



МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

Управління адміністративних послуг

вул. Велика Перспективна, 41, м. Кропивницький, 25022, тел. 24 08 24, 24 15 17

e-mail: kmvk@krmr.gov.ua, код в ЄДРПОУ 26241020

14. 02. 2020 № 19

на № _____ від _____

**Керуючому справами виконавчого
комітету міської ради
Альвіні БОНДАРЕНКО**

Аналіз

якості надання адміністративних послуг
в Центрі надання адміністративних послуг міста Кропивницького
за 2019 рік

Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького (далі - Центр) підвів підсумки моніторингу громадської думки з оцінки якості обслуговування та надання адміністративних послуг.

З метою вивчення реального стану надання адміністративних послуг опитування проводиться у декілька етапів.

Відвідувачі Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького після обслуговування адміністратором оцінюють його роботу за допомогою талону електронної черги, який залишають у скриньці "Задоволені / Не задоволені якістю обслуговування". Протягом 2019 року якість надання адміністративних послуг оцінило 20422 відвідувачів, що складає 36,82% від загальної кількості прийнятих документів (55457) та 21,28% від загальної кількості громадян, які звернулися до Центру (88279). Якістю обслуговування залишились задоволені 99,76% відвідувачів.

В приміщенні Центру встановлені скринька для скарг та пропозицій відвідувачів. Серед пропозицій порушено питання щодо організації послуг із «закордонними» паспортами та паспортами у формі ID-картки.

В зоні очікування (в секторі інформування) постійно знаходиться «Книга скарг та відгуків». Дев'ять суб'єктів звернень висловили свої подяки працівникам Центру.

В приміщенні Центру відвідувачі можуть заповнити анкету, відповісти на запропоновані питання та подати пропозиції щодо покращення роботи Центру. Анкету також можна завантажити на офіційному сайті <http://dozvil.kr-rada.gov.ua/> та заповнити її.

За результатами анкетування абсолютна більшість респондентів, що взяли участь в опитуванні, зверталася до Центру з метою отримати конкретну послугу – 63,0%, задля отримання інформації та консультації

Центр відвідували 37,0%. При цьому більшості опитаних (74%) вдалося повністю вирішити питання, з яким вони звернулися, ще 23,8% зазначили, що питання не вирішене, але перебуває в процесі вирішення і 1,6% зазначають що питання не вирішено з різних причин. Для отримання адміністративної послуги опитаним громадянам достатньо було одного або двох візитів – 62,3% та 31,1%, відповідно, більше трьох разів зверталися 6,6% респондентів. Більшість тих, хто звертався до Центру, оцінює його роботу наступним чином “дуже добре” - 53% опитаних, “добре” — 43,0%, “задовільно” - 4,0% . Привітністю працівників Центру були переважно задоволені 46,0% опитаних та повністю задоволені 54,0%, рівнем компетентності співробітників центру були переважно задоволені 47,4 %, повністю задоволені 52,6%. Однак, при заповненні анкети на офіційному сайті, один дописувач висловив невдоволення роботою відділу з реєстрації бізнесу оскільки у наданні послуги йому було відмовлено. Керівником зазначеного відділу з'ясовані обставини ситуації та вжиті заходи впливу.

В 2019 році в рамках проекту «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади», який реалізується за фінансової підтримки Європейського Союзу, Одеським інститутом соціальних технологій разом із Центром політико-правових реформ було проведено Моніторинг центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького.

У процесі моніторингу необхідна інформація про Центр збиралась шляхом особистого спостереження експерта проекту під час його візиту, під час спілкування з керівництвом, а також шляхом вивчення наданих документів і матеріалів офіційного сайту.

Загальна оцінка Центру (за методикою ЦППР) – 811 балів з 1000 можливих, у т.ч.:

205 балів з 300 можливих – за організацію роботи Центру (перелік адміністративних послуг не включає всі послуги, згадані в моніторингу, а саме: послуги реєстрації актів цивільного стану, вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років), послуги із «закордонними» паспортами та паспортами у формі картки, послуги з видачі посвідчень водія, послуги з реєстрації транспортних засобів);

325 балів з 320 можливих – за місце розташування, додержання вимог до приміщення та його облаштування та інші зручності (враховано бали за 6 віддалених робочих місць у ЖЕКах);

100 балів з 140 можливих – за роботу з персоналом;

115 балів з 165 можливих – за роботу бек-офісу (робота бек-офісу налагоджена ефективно, кількість протермінованих справ не перевищує 10%, найбільше затримок відбувається у справах, які потребують рішень колегіальних органів (переважно із земельних питань);

66 балів зі 75 можливих – за внутрішній аналіз діяльності Центру.

За результатами моніторингу, для поліпшення роботи центру, з урахуванням майбутнього переміщення Центру у нову будівлю, пропонуються такі рекомендації щодо загальних питань діяльності Центру,

а саме: у програмному комплексі, що буде встановлений у новій будівлі, передбачити програмування Телеграм-боту для інформування громадян, а також можливість запису на прийом через Інтернет; передбачити дотримання вимог до роботи Центру один раз на тиждень до 20.00.

За висновками моніторингу, роботу ЦНАП міста Кропивницького та дотримання вимог Закону «Про адміністративні послуги» на момент його проведення оцінено як добру.

Впродовж 2019 року Центр працював над вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства, а також усуненням недоліків, що виникали в процесі роботи з відвідувачами. Зокрема для оплати платних адміністративних послуг у адміністраторів встановлено POS-термінали. Функціонування системи відео- та аудіоспостереження сприяє налагодженню прозорих стосунків у співпраці працівників Центру та суб'єктів звернень.

Загалом відвідувачі Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького залишилися задоволені якістю обслуговування та наданням адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького і надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування та вживатиме необхідні заходи щодо максимально якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів.

**Начальник управління
адміністративних послуг**



Антон ШЕВЧЕНКО