

ЗВІТ
за результатами моніторингу якості послуг
Центру надання адміністративних послуг
Старосалтівської селищної ради за I півріччя 2021 року

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради (далі – ЦНАП) було проведено шляхом анонімного анкетування та скриньки для прийняття пропозицій та зауважень щодо якості надання адміністративних послуг, також кожен відвідувач може оцінити роботу ЦНАП за двома показниками «Добре» та «Погано», шляхом опускання талонів у відповідні скриньки. У рамках моніторингового обстеження було опрацьовано відомості щодо моніторингу.

Участь у оцінюванні взяло 1948 громадян.

З них 1071 жінки та 877 чоловіків.

Із них:

- Позитивно оцінило якість послуг ЦНАП - 1933 із них жінок - 1063, із них 870 чоловіків.
- Негативно оцінило якість послуг ЦНАП – 15, із них жінок - 10, із них чоловіків – 5.

За підсумками моніторингу варто відзначити, що у ЦНАП є ціла низка досягнень, що справляють позитивне враження про нього.

Потрібно відзначити низку позитивних аспектів роботи ЦНАП:

- ЦНАП знаходиться у центральній частині селища;
- робочий простір ЦНАП організовано у форматі «відкритого простору», приміщення ЦНАП розподілене на сектори інформування, очікування та обслуговування;
- сектор очікування забезпечений столиками із стільчиками та ручками, за які зручно сідати і заповнювати формуляри заяв або ж ознайомлюватись із документами;
- у ЦНАП є добре обладнаний куточок для дітей;
- в ЦНАПі встановлений кондиціонер, для підтримання комфортної температури повітря;
- ЦНАП забезпечує доступ до Wi-Fi;
- біля ЦНАП наявні місця для паркування, в тому числі велопарковки;
- ЦНАП має власну сторінку на веб-сайті з якісним інформаційним наповненням. За допомогою веб-сайту можна здійснити оцінювання якості надання послуг;
- адміністратори ЦНАП регулярно проходять професійне навчання;
- ЦНАП проводить аналіз щодо кількості відвідувачів і впроваджує деякі їх пропозиції щодо покращення роботи.

Поряд із тим діяльність ЦНАП постійно вдосконалюється. Розширили перелік адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП. Зокрема, впровадили надання таких послуг, як реєстрація актів цивільного стану, послуги у сфері соціального захисту (субсидії, допомоги, тощо). Для наближення послуг ЦНАП постійно співпрацює з організаціями, та було укладено меморандуми про співпрацю з пенсійним фондом та районним центром зайнятості.

Пристосували кімнату особистої гігієни для потреб осіб з інвалідністю і встановили столик для пеленання, встановили вільний комп'ютер з доступом до Інтернету для самообслуговування відвідувачів.

Загалом, по низці аспектів, ЦНАП відповідає загальноприйнятим стандартам обслуговування громадян, саме тому відвідувачі ЦНАП високо оцінюють роботу адміністраторів.

Начальник ЦНАП Старосалтівської селищної ради *оригінал підписано* М. НАГОРНА
01.07.2021р.