

## Аналіз відгуків громадян за перший квартал 2021 року

Центр надання адміністративних послуг Старосалтівської територіальної громади щоквартально підводить підсумки моніторингу громадської думки з оцінки якості надання адміністративних послуг.

Кожен відвідувач може оцінити роботу ЦНАП за двома показниками “Добре” та “Погано”, шляхом опускання талонів у відповідні скриньки.

Так, за перший квартал 2021 року участь у голосуванні взяло 1 тисяча 117 громадян, з яких лише 12 відвідувачів висловили своє невдоволення якістю надання адміністративних послуг, а це менше 1%.

У звітному періоді звернень від вразливих верств населення, а саме від одиноких матерів до ЦНАПу не надходило.

Варто зауважити, що з метою якісного та оперативного обслуговування громадян у ЦНАПі щодня проводять аналіз відгуків та пропозицій громадян. Тож просять мешканців активніше залишати свої пропозиції, ідеї, зауваження щодо роботи ЦНАПу в скриньці яка розміщена в приміщенні Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної .

Згідно даних журналу реєстрації звернень громадян за період січень-березень 2021 року до Старосалтівської селищної ради надійшло всього 90 звернень.

Соціальний захист населення- 32

Комунальне господарство- 2

Культура- 0

Перенаправлено за належністю- 3

Екологія- 2

Скарги- 2

Інші - 49

Освіта- 0

Актуальними залишаються питання соціального захисту, надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій (афганці, АТО), учасникам ліквідації аварії на ЧАЕС.

Щодо якості послуг надійшли звернення: робота персоналу- 2/ внесено коригування в організацію роботи персоналу.

Щодо якості надання комунальних послуг- 2/ проведено ремонті роботи.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за гендерною ознакою за I квартал 2021 року від жінок надійшло 21 звернення; від чоловіків 69 звернень.

Усі звернення, що надійшли до ЦНАП Старосалтівської селищної ради, розглянуто в повному обсязі, заявникам надані вичерпні, аргументовані відповіді, у разі необхідності проводилися зустрічі із заявниками за місцем проживання або роботи. Кожна відповідь містить роз'яснення прав заявників, у випадку незгоди з прийняттям рішення, як вимагає ст. 16 Закону України «Про звернення громадян». Посадовими особами Старосалтівської селищної ради, її апарату вживаються заходи щодо забезпечення своєчасного та якісного розгляду звернень громадян.

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

01.04.2021р.