

З В І Т

про систему аналізу якості наданих послуг на основі відгуків громадян
у Баштанській міській раді за II квартал 2020 року

За II квартал 2020 року у Баштанській міській раді видано:
загальним відділом у межах повноважень – 100 довідок,
територіальними органами виконавчого комітету – 1792.

Відділом державної реєстрації здійснено:

державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обстежень – 471 справи,

2395 прийомів з напрямку реєстрації (перебування) зняття з реєстрації місця проживання.

У територіальних органах розглянуто 25 звернень з реєстрації місця проживання.

За звітний період відвідувачі вищезазначених структурних підрозділів мали можливість оцінити роботу міської ради з визначених напрямів:

- 1) за допомогою талону, який вкладають у дві скриньки: «задоволений» (зелений), «не задоволений» (червоний);
- 2) вкладення скарг і пропозицій до скриньок скарг і пропозицій;
- 3) заповнення анкети опитування відвідувачів у паперовому та електронному вигляді;
- 4) направлення запитів до заявників щодо оцінювання на предмет своєчасності та повноти відповіді.

Також протягом звітного періоду відслідковувалися залишені відгуки відвідувачами на офіційному сайті міської ради та у Фейсбукці.

Проте, з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненою коронавірусом та на виконання заходів ефективної протидії поширення коронавірусної інфекції тимчасово особистий прийом громадян припинявся.

Особам, які зверталися, пропонувалося за можливості подати звернення не тільки особисто під час прийому, а й шляхом направлення поштою, надсилання електронного звернення за допомогою мережі Інтернет, вкладення до скриньок скарг і пропозицій, а також подання усного звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку. Тому в оцінці роботи міської ради взяли участь 58 громадян або лише 1,2% від загальної кількості відвідувачів за квартал, карток у скриньках «задоволений», та «не задоволений» - не було, скарг і пропозицій через «скринька скарг і пропозицій» не надходило.

Скарг, зауважень у мережі Інтернет, районній газеті «Голос Баштанщини» з визначених послуг опубліковано не було.

Враховуючи пропозиції комісії з питань користування системи надання публічних послуг на основі аналізу відвідувачів громади у Баштанській ОТГ від 15 квітня 2020 року за зазначений період у фойє міської ради розміщені 3 інформаційні стенди з інформацією про перелік адміністративних послуг та зразками відповідних документів для отримання послуг.

Внесено зміни до Положення про організацію пропускового режиму та охорону в адміністративній будівлі Баштанської міської ради стосовно обслуговування відвідувачів, які виявили бажання особисто поспілкуватися із спеціалістом міської ради.

В цілому відвідувачі виконавчих органів Баштанської міської ради задоволені якістю обслуговування та наданням адміністративних послуг.

Виконавчий комітет й надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування адміністративних послуг і вживатиме усіх необхідних заходів щодо якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів, незважаючи на карантин.

Керуюча справами виконавчого комітету
міської ради

Лариса КОНОНЕНКО