

## З В І Т

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

За I квартал 2020 року у Баштанській міській раді видано:  
загальним відділом у межах повноважень – 19 довідок,  
територіальними органами виконавчого комітету – 1347.

Відділом державної реєстрації здійснено:  
державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обстежень – 472  
справи,

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

У територіальних органах розглянуто 19 звернень з реєстрації місця прожи-  
вання.

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 Фейсбукі.

В оцінці роботи міської ради взяли участь 1662 громадян або лише 61% від  
загальної кількості відвідувачів за квартал, з яких 1660 осіб залишили картку у  
скриньці «задоволений», 2 особи – у скриньці «не задоволений», скарг і  
пропозицій у «скриньках скарг і пропозицій» не було.

Скарг, зауважень у мережі Інтернет, районній газеті «Голос Баштанщини» з  
визначених послуг опубліковано не було, тобто якість обслуговування та надання  
послуг у I кварталі 2020 року позитивно оцінили 1660 відвідувачів, негативно – 2.

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