

З В І Т

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

За III квартал 2020 року у Баштанській міській раді видано:
загальним відділом у межах повноважень – 32 довідки,
територіальними органами виконавчого комітету – 2428.

Відділом державної реєстрації здійснено:
державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обстежень – 1089
справи,

1943 прийомів з напрямку реєстрації (перебування) зняття з реєстрації місця
проживання.

У територіальних органах розглянуто 48 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.

У зазначений період, як і в II кварталі, прийом громадян структурні
підрозділи намагалися здійснювати у безконтактній формі (телефоном,
електронною поштою, через поштові скриньки, через офіційний сайт, через
запити з соціального запиту, Пенсійного Фонду України, центр зайнятості
населення, нотаріусів, тощо).

В оцінці роботи міської ради взяли участь 1218 громадян або лише 22% від
загальної кількості відвідувачів за квартал, з яких 1216 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 III кварталі 2020 року позитивно оцінили 1216 відвідувачів, негативно – 2.

Враховуючи пропозиції комісії з питань користування системи надання
публічних послуг на основі аналізу відвідувачів громади у Баштанській ОТГ від 15
квітня 2020 року та від 14 липня поточного року, згідно з рішенням міської ради від
27 серпня 2020 року № 1 внесено зміни до структури та штатної чисельності апарату
і виконавчих органів, згідно з яким із 28 жовтня 2020 року у міській раді створюється
відділ «Центр надання адміністративних послуг» замість відділу державної

реєстрації, який зараз існує. Також цим розпорядженням передбачена додаткова посада державного реєстратора з реєстрації бізнесу.

Для підвищення якості послуг та пришвидшення обслуговування громадян для відділу державної реєстрації придбали 2 кар-рідери для зчитування даних з електронних паспортів громадян України.

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