

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Софіївської селищної ради
від 04.11.2020 №3723-67/VII

ПОЛОЖЕННЯ
щодо оцінки якості надання адміністративних послуг
Центру надання адміністративних послуг виконавчого
комітету Софіївської селищної ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Оцінка якості надання послуг – це фактично, перевірена діяльність суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам.

1.2 Вимога – це сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі та обов'язкові. Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

1.3 Вимоги до якості надання адміністративних послуг формуються :

- на основі законодавчих та нормативних документів (законодавчі і нормативні вимоги прописано в Законі України « Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. №5203-VI, Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006р. №90-р. , розпорядженні Кабінету Міністрів України від 16.05.2014р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»);

- на основі власних вимог, встановлених нормативно-правовими актами селищної ради та її виконавчим комітетом (описані в регламентах роботи, інформаційних і технологічних картках надалі ІК та ТК);

- відповідно до потреб та очікувань замовників послуг (вимоги замовників послуг можуть бути зафіксовані у результаті застосування різних інструментів-скарги та пропозиції, соціологічні дослідження , відповіді на запитання через веб-сайт , анкетування, різноманітні опитування).

Задля поліпшення якості послуг необхідно вивчати громадську думку.

2. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТА СТАНДАРТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1 Оцінку якості надання адміністративних послуг необхідно проводити на основі критеріїв і встановлених для кожного з них якісних та кількісних показників. Основним критерієм оцінювання є задоволеність громадян і прямі вигоди та зручності, які вони одержують. Важливим чинником для оцінювання якості послуг є формування законодавчих,

нормативних і власних вимог, які враховують потреби та очікування замовників послуг.

2.2 Законодавчі й нормативні вимоги можуть стосуватись або враховувати :

1. наявність інформаційних стендів у приміщенні ЦНАП з інформацією щодо послуг та порядку їх надання;

2. наявність веб-сайту/порталу ЦНАП з інформацією про порядок надання послуг, режим роботи, сполучення громадським транспортом, маршрут до ЦНАП та паркування ;

3. режим прийому замовників послуг - не менше ніж 35 або 42 години, п'ять або шість днів на тиждень, принаймні один день - до 20:00 без перерви;

4. надання засобами телекомунікації інформації щодо послуг та умов їх надання;

5. довідково-інформаційні матеріали про адміністративні послуги;

6. скриньку для зауважень та пропозицій замовників послуг у приміщенні ЦНАП;

7. достатність інформації на інформаційних стендах, в ІК, на веб-сайті/порталі ;

8. затверджені ІК і ТК на всі послуги з переліку;

9. відсутність вхідних документів для надання послуг, які не визначено законодавством ;

10. належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями ;

11. повноту переліку адміністративних послуг ЦНАП (інтегрованість).

2.3 Власні вимоги органу влади до надання адміністративних послуг повинні враховувати очікування та потреби замовників, можливості їх виконувати. Такі вимоги можуть стосуватися :

1)максимального часу очікування в черзі ;

2)максимального часу обслуговування (за сферами послуг) ;

3)% персоналу ЦНАП, який пройшов фахову та психологічну підготовку ;

4)% укомплектованості персоналу ЦНАП ;

5)кількості електронних сервісів інформування громадян, серед яких – веб - сайт/портал, SMS- повідомлення, електронна пошта, електронна черга , мобільні додатки , електронний кабінет тощо ;

6)кількості та % послуг з переліку, які переведено в електронний формат;

7) кількості та % скарг (щодо наданих послуг) на діяльність посадовців;

8) кількості інструментів оцінки якості послуг.

3. ПЕРЕЛІК ІНСТРУМЕНТІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

3.1. Для оцінювання якості послуг застосовуються інструменти , які є достатньо дієвими. Це зокрема :

- зовнішнє соціологічне опитування (зовнішня оцінка);

спосіб збирання інформації : анкета. Проведення: соціологічні служби
- на замовлення зацікавлених сторін.

- опитування (анкетування) (зовнішня та внутрішня оцінка);
спосіб збирання інформації : анкета, форма анкети згідно додатку 1.
Проведення: начальник ЦНАПу.

- онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (внутрішня оцінка);
проведення: орган виконавчої влади.

- експертне оцінювання (Зовнішня оцінка) ;
спосіб збирання інформації: документація, сайт/портал, надсилання запитів, спостереження. Проведення: підготовлені експерти.

- аудит: внутрішній (внутрішня оцінка) і зовнішній (зовнішня оцінка);
спосіб отримання інформації : документація, сайт/портал.

3.2.Основне правило даних інструментів оцінки якості послуг – системність і систематичність. Системність і систематичність оцінювання мають бути основними пріоритетами при плануванні.

3.3.Системність полягає в тому, що для оцінки потрібно вибрати декілька інструментів, аби були задіяні всі зацікавлені сторони, а також необхідно періодично узагальнювати інформацію, отриману в результаті всіх оцінювань. Якщо це системно застосовувати, то можна одержувати інформацію для порівняння і бачити динаміку змін щодо якості послуг.

3.4.Систематичність полягає в періодичному застосуванні кожного з визначених інструментів. В разі необхідності, для оцінки якості послуг, розпорядженням селищного голови, створюється робоча група. Члени робочої групи аналізують роботу щодо оцінки якості обслуговування та проблемні питання, які виникають під час роботи.

4. АНАЛІЗ ОТРИМАНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ОПРИЛЮДНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНЮВАННЯ

4.1.Після проведення оцінювання відповідно до визначених критеріїв і встановлених стандартів отримана інформація узагальнюється. Узагальнена інформація від усіх проведених упродовж певного визначеного періоду (квартал ,півроку, рік) запланованих і позапланових оцінювань аналізується відповідно до поставлених цілей і завдань, із врахуванням виконання пропозицій і зауважень замовників щодо поліпшення якості послуг.

4.2.Обов'язковим елементом аналізу має бути фіксування невідповідностей при наданні послуг(сфер послуг) : невчасно надані послуги; ті, на які є скарги замовників; виявлені проблеми з процедурою надання послуг тощо.

4.3. За результатами аналізу необхідно сформулювати звіт, у якому необхідно висвітлити позитивні та проблемні питання надання адміністративних послуг, пропозиції щодо поліпшення їх якості, потребу в ресурсах, а також шляхи вирішення проблемних питань і напрями поліпшення якості послуг.

Результати зовнішнього оцінювання, виявлені проблеми й невідповідності при наданні послуг, ухвалені рішення для поліпшення якості послуг мають бути оприлюднені. Це сприятиме підвищенню рівня відповідальності, прозорості діяльності органів влади та довіри замовників послуг. Важливими можуть бути громадські обговорення виявлених проблем і ухвалених рішень, які допоможуть налагодити зв'язок між владою та громадою.

Начальник відділу
«Центр надання
адміністративних послуг»
виконавчого комітету
Софіївської селищної ради

Л.М.Акастьолова