

ЗВІТ
за результатами моніторингу якості послуг
Центру надання адміністративних послуг
Старосалтівської селищної ради за II півріччя 2020 року

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради (далі – ЦНАП) було проведено шляхом анонімного анкетування та скриньки для прийняття пропозицій та зауважень щодо якості надання адміністративних послуг. У рамках моніторингового обстеження було опрацьовано відомості щодо моніторингу.

Участь у оцінюванні взяло 1789 громадян.

З них 984 жінки та 805 чоловіків.

За підсумками моніторингу варто відзначити, що у ЦНАП є ціла низка досягнень, що справляють позитивне враження про нього.

Потрібно відзначити **низку позитивних аспектів роботи ЦНАП:**

- ЦНАП знаходиться у центральній частині селища;
- робочий простір ЦНАП організовано у форматі «відкритого простору», приміщення ЦНАП розподілене на сектори інформування, очікування та обслуговування;
- сектор очікування забезпечений столиками із стільчиками та ручками, за які зручно сідати і заповнювати формуляри заяв або ж ознайомлюватись із документами;
- у ЦНАП є добре обладнаний куточок для дітей;
- ЦНАП забезпечує доступ до Wi-Fi;
- біля ЦНАП наявні місця для паркування, в тому числі велопарковки;
- ЦНАП має власну сторінку на веб-сайті з якісним інформаційним наповненням. З допомогою веб-сайту можна здійснити оцінювання якості надання послуг;
- адміністратори ЦНАП регулярно проходять професійне навчання;
- ЦНАП проводить аналіз щодо кількості відвідувачів і впроваджує деякі їх пропозиції щодо покращення роботи.

Поряд із тим діяльність ЦНАП постійно вдосконалюється. Розширили перелік адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП. Зокрема, впровадили надання таких послуг, як реєстрація актів цивільного стану, послуги у сфері соціального захисту (субсидії, допомоги, пенсійні послуги тощо).

Пристосували кімнату особистої гігієни для потреб осіб з інвалідністю і встановили столик для пеленання, встановили вільний комп'ютер з доступом до Інтернету для самообслуговування відвідувачів.

Загалом, по низці аспектів, ЦНАП відповідає загальноприйнятим стандартам обслуговування громадян, саме тому відвідувачі ЦНАП високо оцінюють роботу адміністраторів.