У К Р А Ї Н А

МІСТО БЕРДЯНСЬК ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ

03 липня 2020 р. № 175-р

Про проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради в 2020 році

Згідно зі ст. 42 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 87 Статуту територіальної громади міста Бердянська, відповідно до п. 6.2 міжнародного стандарту ISO 9001:2015 (ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги.”) відповідно до Порядку проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови від 07.06.2018 № 216-р, з метою вдосконалення функціонування системи управління якістю у виконавчих органах Бердянської міської ради

ЗОБОВ’ЯЗУЮ:

1. Затвердити План-графік проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, що додається.
2. Керівникам виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради провести соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, та надати помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю заповнені анкетні формуляри для узагальнення та підготовки аналітичного звіту згідно з Планом-графіком проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, затвердженим у п.1 цього розпорядження.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на помічника міського голови, уповноваженого у справах системи управління якістю Лепіну В.В.

Міський голова Володимир ЧЕПУРНИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

03 липня 2020 р. № 175-р

ПЛАН-ГРАФІК ПРОВЕДЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО МОНІТОРІНГУ
задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради

1. Провести соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, з 10.07.2020 р. по 17.07.2020 р. з розміром вибірки не менше 383 респондентів.

2. Соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, проводити за анкетним формуляром, що додається.

3. Залучити до проведення соціального моніторингу комітети мікрорайонів міста Бердянська.

4. Керівникам виконавчих органів Бердянської міської ради та структурних підрозділів виконавчого комітету Бердянської міської ради:

1) Провести опитування мешканців міста за анкетними формулярами з метою збору інформації щодо задоволеності рівнем якості послуг виконавчих органів Бердянської міської ради.

2) До 21.07.2020 р. надати заповнені анкетні формуляри помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю для подальшого узагальнення отриманої інформації та підготовки звіту міському голові про результати соціального моніторингу.

5. Сектору „Прес-служба” Бердянської міської ради та виконавчого комітету Бердянської міської ради:

1) Оприлюднити/анонсувати інформацію про проведення соціального моніторингу, основні засади та строки його проведення в місцевих засобах масової інформації та на офіційному сайті Бердянської міської ради.

2) До 01.08.2020 р. оприлюднити результати соціального моніторингу в місцевих засобах масової інформації та на офіційному сайті Бердянської міської ради.

Помічник міського голови, уповноважений
у справах системи управління якістю Вікторія ЛЕПІНА

Додається

до розпорядження міського голови

03 липня 2020 р. № 175-р

АНКЕТА
споживача послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради

Шановні мешканці міста!

Виконавчий комітет Бердянської міської ради проводить вивчення рівня задоволеності споживачів послугами, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради.

Мета проведення анкетування – визначення, чи є послуги якісними, виявити недоліки чи порушення у роботі та покращити якість надання послуг з урахуванням Ваших зауважень та пропозицій.

Нам дуже важлива Ваша думка, тому просимо Вас взяти участь в анкетуванні.

Анкета є анонімною, всі отримані результати будуть використані тільки в узагальненому вигляді.

Будь ласка, заповніть анкету. Прочитайте запропоновані питання та всі варіанти відповідей. Оберіть і виділіть в будь-який спосіб (підкресленням, позначенням „+" чи іншим чином) варіант відповіді, що найбільше співпадає з Вашою думкою. **Щиро дякуємо Вам за участь!**

1. Як часто Ви звертались до виконавчих органів Бердянської міської ради для одержання послуг протягом року ?

а) три рази або більше;
б) два рази;
в) один раз;
г) не звертався(лась).

2. Для отримання послуг Ви звертались:

а) до Центру надання адміністративних послуг;
б) до виконавчого комітету;
в) до управління праці та соціального захисту населення;
г) до інших органів виконавчої влади.

3. Вкажіть, будь-ласка, якими з послуг, що надають виконавчі органи, Ви користувались? (наприклад, послуги з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, архітектури, земельних відносин, захисту прав споживачів, підприємницької діяльності, отримання довідки про склад сім'ї, соціальні послуги).

_____
_____

4. Чи достатньо інформації Ви отримали:

1) під час консультації спеціалістом?
- так ☐ - ні ☐ - інше(зазначте)_____ ☐

2) на веб – сайті Бердянської міської ради bmr.gov.ua:
- так ☐ - ні ☐ - інформація відсутня ☐

3) на інформаційних стендах в приміщеннях ЦНАПу, управління праці та соціального захисту населення, виконкому?
- так ☐ - ні ☐ - інформація відсутня ☐

5. Яку інформацію Ви хотіли би бачити додатково? _____
_____
_____

6. Охарактеризуйте якість наданої Вам послуги:

а) цілком задоволений(на), послуга надана вчасно і належної якості;
б) послуга надана з порушенням строку надання
в) послуга надана, але її якістю не задоволений(на), а саме _____
_____

г) під час надання послуги було витребування додаткових документів
ґ) послуга не надана без достатнього обґрунтування

7. Чи задоволені Ви рівнем надання консультацій та довідкової інформації спеціалістами?
а) так;
б) ні. Вкажіть, будь-ласка, чому
_____
_____
_____

8. З якими випадками неналежного ставлення з боку працівників виконавчих органів стикалися Ви особисто:
а) не стикався(лась);
б) довелося за однією послугою чи з одного й того ж питання звертатися декілька разів чи до різних працівників через неповну або неточну інформацію, отриману від спеціаліста;
в) грубе або неналежне поводження з боку працівників;
г) наявність протягом робочого часу та годин прийому нічим не регламентованих перерв, відсутність працівника на робочому місці;
ґ) недоступний для зв'язку чи тривалий період протягом робочого часу не відповідав телефон для довідок;
д) інше _____
_____

9. Чи задоволені Ви умовами, створеними для відвідувачів у приміщеннях Центру надання адміністративних послуг, управління праці та соціального захисту населення, виконкому?
а) так;
б) ні. Якщо ні, вкажіть, будь-ласка, чим саме Ви не задоволені _____
_____
_____

10. Ваші побажання, рекомендації, критика, пропозиції щодо покращення роботи та якості надання послуг

_____
_____
_____
_____

Для правильної оцінки поданих Вами відомостей просимо Вас надати деякі дані про себе:

Ваш вік: а) до 20 років;
б) від 21 до 30 років;
в) від 31 до 45 років;
г) від 45 до 60 років;
ґ) старше 60 років.

Ваша освіта: а) загальна середня;
б) професійно-технічна освіта;
в) вища (базова, повна).

Ваш рід занять: а) робітнича професія;
б) службовець;
в) підприємець;
г) студент;
ґ) військовослужбовець;
д) домогосподарка;
е) тимчасово не працюю;
є) пенсіонер.

ЩИРО ДЯКУЄМО ВАМ ЗА УЧАСТЬ В АНКЕТУВАННІ!