



У К Р А Ї Н А

МІСТО БЕРДЯНСЬК ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ

26 липня 2021 р.

№ 225-р

Про проведення соціального моніторингу задоволеності мешканців Бердянської міської територіальної громади рівнем якості послуг, що надаються в 2021 році виконавчими органами Бердянської міської ради

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.”), 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 вивчення громадської думки щодо оцінювання результатів діяльності виконавчих органів Бердянської міської ради та 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:

1) Провести соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради.

2) 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

Валерій БАРАНОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

26 липня 2021 р. № 225-р

**ПЛАН-ГРАФІК ПРОВЕДЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО МОНІТОРИНГУ
задоволеності мешканців Бердянської міської територіальної громади
рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами
Бердянської міської ради**

1. Провести соціальний моніторинг задоволеності мешканців громади рівнем якості послуг, що надаються виконавчими органами Бердянської міської ради, з 02.08.2021 р. по 15.08.2021 р. з розміром вибірки не менше 383 респондентів.

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

3. Залучити до проведення соціального моніторингу органи самоорганізації населення.

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

1) Провести опитування мешканців міста за анкетними формулярами, та шляхом заповнення Google форми на офіційному сайті Бердянської міської ради з метою збору інформації щодо задоволеності рівнем якості послуг виконавчих органів Бердянської міської ради.

2) До 18.08.2021 р. надати заповнені анкетні формуляри помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю для подальшого узагальнення отриманої інформації та підготовки міському голові звіту про результати соціального моніторингу.

5. Помічнику міського голови, уповноваженому у справах системи управління якістю:

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

2) До 01.09.2021 р. оприлюднити результати соціального моніторингу на офіційному сайті Бердянської міської ради та в місцевих засобах масової інформації.

Помічник міського голови, уповноважений
у справах системи управління якістю

Вікторія ЛЕПНА

г) послуга надана, але її якістю не задоволений(на), а саме _____

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 Бердянської міської ради 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;
г) недоступний для зв'язку чи тривалий період протягом робочого часу не відповідав телефон для довідок;
д) інше _____

9. Чи задоволені Ви умовами, що створені 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; г) від 45 до 60 років;
б) від 21 до 30 років; г) старше 60 років.
в) від 31 до 45 років;

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

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

ЩИРО ДЯКУЄМО ВАМ ЗА УЧАСТЬ В АНКЕТУВАННІ!