

	<b>Виконавчий комітет Могилівської сільської ради</b>	<b>Редакція 01</b>
	<b>Центр надання адміністративних послуг</b>	
	<b>Процедура проведення міні-проекту громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг</b>	
<b><u>Розроблено:</u></b>		<b><u>Затверджено:</u></b>
Керівник ЦНАП (посада)		Голова виконкому
_____ <b>О.В.Перепелиця</b>		_____ <b>В.В.Дружко</b>
«___» _____ 2017р.		«___» _____ 2017р.

## 1. Мета та основні положення

Метою процедури є визначення вимог і відповідальності щодо планування, підготовки, проведення і звітування про оцінювання якості надання адміністративних послуг у ЦНАП виконавчого комітету Могилівської ради за допомогою методу «Гасмний клієнт» та анкетного опитування клієнтів у ЦНАП.

## 2. Термінологія

**Адміністративна послуга** – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

**Адміністратор центру надання адміністративних послуг** – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

**Вище керівництво Могилівської сільської ради та її виконавчих органів** – голова виконавчого комітету голова, секретар ради, заступник голови виконкому, які планують та контролюють діяльність Могилівської сільської ради на вищому рівні.

**Громадськість** – соціально активна частина суспільства, яка на добровільних засадах бере участь у суспільно-політичному житті країни. Діє як безпосередньо, так і через різноманітні об'єднання громадян.

**Вимога** – сформульовані потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові. Визначаються через встановлення значень показників за критеріями якості надання адміністративної послуги.

**Відповідність** – виконання вимоги – належного рівня показників за критеріями якості надання адміністративної послуги.

**Громадський моніторинг надання адміністративних послуг органами публічної влади** – діяльність громадськості, інститутів та організацій громадянського суспільства з постійного, періодичного або разового спостереження за якістю надання адміністративних послуг органами публічної влади з наступним реагуванням або накопиченням інформації для подальшого реагування з метою покращення якості надання зазначених послуг.

**Компетентність** – доведена спроможність застосувати знання та вміння.

**Критерії оцінки якості надання адміністративної послуги** – групи показників, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів одержувача, професійність діяльності адміністративних органів (додаток А).

**Невідповідність** – невиконання вимоги – належний рівень показників за критеріями якості надання адміністративної послуги.

**Процедура** – визначений спосіб реалізації дії чи процесу.

**Клієнт ЦНАП або Суб'єкт звернення** – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

**Суб'єкт надання адміністративної послуги** – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

**Таємні клієнти** – спеціально навчені та проінструктовані люди, які відвідують заклади чи установи під виглядом звичайного клієнта.

**Центр надання адміністративних послуг** – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого комітету Могилівської сільської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

### **3. Перелік заінтересованих сторін**

Вище керівництво виконавчого комітету Могилівської сільської ради та її виконавчих органів.

Керівник ЦНАП.

Адміністратор ЦНАП.

Представники громадських організацій-партнерів.

Особи, що виконують роль «таємних клієнтів».

### **4. Компетенції та відповідальність**

**Голова** виконавчого комітету Могилівської сільської ради – посадова особа, яка затверджує процедуру проведення міні-проекту громадського моніторингу, забезпечує

сприяння проведенню моніторингів, отримує звіт за його результатами та надає ресурси для здійснення коригувальних та запобіжних дій за результатами моніторингу.

**Керівник ЦНАП** – посадова особа, яка забезпечує сприяння проведенню моніторингів безпосередньо у ЦНАП, бере участь у аналізуванні звітів «таємних клієнтів» та анкет клієнтів ЦНАП і визначенні коригувальних та запобіжних дій за результатами моніторингу, звітує про виконання коригувальних та запобіжних дій перед вищим керівництвом.

**Адміністратор ЦНАП** – посадова особа, професійна діяльність якої є об'єктом громадського моніторингу, бере участь у визначенні коригувальних та запобіжних дій за результатами моніторингу, виконує і звітує про виконання коригувальних та запобіжних дій перед керівником ЦНАП.

**Представник громадської організації-партнера** – представник громадськості, що бере участь у плануванні, інструктуванні учасників та аналізуванні результатів громадського моніторингу, підготовці та оприлюдненні звіту.

**Особа, що виконує роль «таємного клієнта»** – представник громадськості, що бере участь у здійсненні спостереження та збиранні інформації безпосередньо у ЦНАП під час реалізації міні-проекту громадського моніторингу, оформлює анкету за визначеною формою.

## 5. Опис дій

Метод «Таємний клієнт» є одним із найбільш ефективних різновидів досліджень якості публічних послуг, який спрямований на виявлення недоліків процесу обслуговування клієнтів.

Залучення широкого кола заінтересованих сторін сприятиме підвищенню якості, масштабів та глибини дослідження із одночасним отриманням корисних, актуальних та достовірних результатів.

Міні-проект «Таємний клієнт» в ЦНАП Виконавчого комітету Могилівської сільської ради може бути реалізований у партнерстві з однією або декількома громадськими організаціями.

Позитивний досвід, який буде виявлений при проведенні міні-проектів громадського моніторингу в ЦНАП, необхідно розповсюджувати для поліпшення діяльності та якості надання послуг.

### 5.1. Підбір і підготовка «таємних клієнтів»

У ролі таємних клієнтів можуть виступати співробітники спеціальних агентств або ж можна залучати для участі в програмі потенційних і реальних клієнтів ЦНАП – волонтерів з числа мешканців громади, представників громадських організацій, які мають відповідні якості (табл. 1).

Перед початком роботи таємний клієнт повинен пройти спеціальну підготовку – вивчити специфіку роботи та перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП та особливості звернень клієнтів ЦНАП.

Таблиця 1

**Особисті якості, які створюють підґрунтя  
успішності таємного клієнта**

Особисті якості	Коментар
Гнучкість, здатність грати роль клієнта	Таємний клієнт повинен поводитися як звичайний клієнт, нічим не видаючи себе
Спостережливість і пам'ять	У процесі оцінювання таємний клієнт повинен помітити й запам'ятати зазвичай 30-70 параметрів (іноді понад 100)
Чесність	Неправдива інформація про якість сервісу може призвести до серйозних наслідків – несправедливого позбавлення персоналу премій, покарання невинних, неправильних акцентів у навчанні
Дисципліна	Оцінювання потрібно виконувати суворо відповідно до сценарію конкретного проекту, згідно з інструкціями
Особиста вмотивованість	Кращі таємні клієнти працюють не лише заради матеріальної винагороди – для них важлива можливість зробити свій внесок у поліпшення якості обслуговування співвітчизників, покращити ситуацію з сервісом у громаді та країні

На фазі планування моніторингу слід розробити інструментарій дослідження: інструкцію для таємних клієнтів, в якій повинно бути чітко вказано параметри, на які потрібно звертати увагу (освітлення приміщень, наявність крісел, наявність та належний стан інформаційних дощок, доступ до приміщення людей з обмеженими фізичними можливостями, доступ до користування туалетними кімнатами, рівень обслуговування відвідувачів (манера та стиль спілкування, компетентність працівника, ввічливість тощо). Приклад анкети подано у табл. 2.

### 5.2. Етапи здійснення міні-проекту «Таємний клієнт»

Здійснення міні-проекту «Таємний клієнт» має відбуватися в декілька етапів.

**На першому етапі** фази реалізації проекту мають бути виконані такі заходи:

- обстеження приміщень ЦНАП;
- оцінка взаємодії працівників ЦНАП із клієнтами, надання послуг.

Таємні клієнти по завершенню моніторингу мають заповнити анкету учасника моніторингу (див. табл. 2).

**Другий етап:** необхідно провести повторне обстеження приміщення управління та взаємодії працівників установи із відвідувачами.

За результатами цього етапу необхідно сформувавши та оприлюднити звіт щодо проведеного моніторингу.

**На третьому етапі** здійснювалися телефонні дзвінки таємних клієнтів в ЦНАП з проханням відповісти на конкретні запитання та оцінка коректності й компетентності

відповіді працівника; опитування клієнтів ЦНАП (див. розділ 5.3 «Проведення анкетного опитування клієнтів ЦНАП»); вибіркові телефонні опитування клієнтів ЦНАП.

Таблиця 2

**Анкета учасника моніторингу якості надання послуг у ЦНАП виконавчого комітету Могилівської сільської ради в рамках проекту «Тасмний клієнт»**

Критерії моніторингу	Запис спостерігача
Час роботи	
Загальний стан приміщення та прибудинкової території управління. Основний акцент – чистота: - стіни - підлога - двері, вікна	
Інформаційні дошки: - оформлення - зміст інформаційних повідомлень - доступність	
Рівень надання послуг: - вчасність (прийняття спеціалістом згідно з зазначеним часом в талоні); - швидкість оформлення послуги; - доступність роз'яснення необхідної додаткової інформації	
Ставлення до відвідувачів: - манера та стиль спілкування; - бажання вирішити проблему; - привітність і ввічливість; - компетентність	
Рівень освітлення приміщення	
Наявність та стан місць для відвідувачів (стільці)	
Наявність та стан облаштування приміщення для осіб з особливими потребами	
Наявність та стан облаштування приміщення для батьків з дітьми/немовлятами	
Доступність та стан туалетної кімнати (чистота, наявність туалетного паперу, мила тощо)	
Наявність супутніх послуг (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо)	
Наявність безоплатного доступу до питної води	
Наявність безоплатного доступу до WiFi	

**На четвертому етапі** за результатами моніторингу необхідно сформувавши звіти з фотоматеріалами та конкретними пропозиціями для покращення роботи ЦНАП. Потім отриману інформацію слід обробити та звести звіти таємних клієнтів у єдиний документ про невідповідності/переваги надання послуг ЦНАП і пропозиції щодо їх усунення

Пропозиції щодо усунення невідповідностей розробляються у вигляді переліку коригувальних і запобіжних дій із визначенням термінів їх реалізації та необхідних ресурсів. Приклад структури звіту подано у додатку Б.

Результати дослідження подаються голові виконавчого комітету Могилівської сільської ради після чого є необхідним формування за результатами розгляду цього звіту відповідних доручень з вказівками щодо ліквідації недоліків у конкретні строки.

Інформація щодо результатів громадського моніторингу та подальших дій має висвітлюватись у засобах масової інформації та доводитись до відома членів територіальної громади.

**Завершальним п'ятим етапом** реалізації міні-проекту громадського моніторингу має стати контролювання здійснених покращень через повторний моніторинг ЦНАП волонтерами. Процеси закриття проекту повинен передбачати формалізацію підсумків проекту та нагородження найкращих волонтерів.

**Ресурси**, необхідні для реалізації громадського моніторингу «Таємний клієнт»:

**Людські ресурси:**

- волонтери, що залучаються громадськими організаціями-партнерами;
- оброблення інформації та генеруванні звіту – аналітик громадської організації.

**Матеріальні ресурси:**

- документування результатів – папір для анкет та звітів учасників (приблизна кількість – 5 пачок);
- канцтовари;
- мобільні телефони учасників для фотографування;
- сертифікати про участь або подяки від голови громади для волонтерів.

**Фінансові ресурси:** на реалізацію міні-проектів громадського моніторингу можна передбачити у бюджеті громади, або залучати кошти через участь у конкурсі за одним з проектів, які підтримуються Центром політико правових реформ та Всеукраїнською асоціацією центрів надання адміністративних послуг.

### **5.3. Проведення анкетного опитування клієнтів ЦНАП**

Вимірювання задоволеності можуть відбуватися, зокрема, шляхом:

- анкетного опитування клієнтів, які отримали послугу в ЦНАП (як власними силами ЦНАП, так і з залученням сторонніх організацій);
- розміщення анкет на веб-сайті Могилівської сільської ради та ЦНАП;
- розміщення анкет у засобах масової інформації.

У разі якщо анкетне опитування проводиться безпосередньо в ЦНАП, дослідження має проводитись після кожного надання відповідної послуги або відвідування установи.

Відвідувачі мають самостійно та за власним бажанням заповнити анкету опитування та залишати її спеціалісту, який надавав цю послугу.

Анкетне опитування, за бажанням відвідувача, може проводитися у формі заповнення анонімною анкети. Зміст анкети може стосуватися будь яких критеріїв (див. додаток А): оцінки якості надання послуг, оцінки особистої культури і ввічливості персоналу, оцінки своєчасності (оперативності) надання послуг, задоволеності швидкістю обслуговування тощо. Оцінка може здійснюватися за рівнями: «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» або «так», «ні».

При неможливості, але бажанні, відвідувача заповнити анкету самостійно (фізичні вади), спеціаліст повинен допомогти в заповненні затвердженої анкети (базовий варіант анкети наведено в додатку В). Для більшої об'єктивності можна залучати працівників інших органів або волонтерів громадських організацій.

Періодичність та час анкетування слід визначатися виходячи з потреб. Перед початком анкетування відвідувачів важливо визначити відповідальну за це особу та виконавців.

Важливими складовими успішності даного методу моніторингу також є:

- забезпечення відвідувачів анкетами;
- забезпечення наявності скриньки для анкет;
- розподіл обов'язків між працівниками ЦНАП щодо проведення анкетування;
- пояснення правил анкетування працівникам і правила заповнення анкети відвідувачами;
- поточний контроль за правильністю проведення анкетування;
- аналіз процесу анкетування і підбиття його підсумків;
- вказані терміни оприлюднення результатів та інформування громадськості;
- підготовка звіту про результати анкетування;
- оприлюднення звіту;
- розроблення коригувальних та запобіжних дій за результатами обстеження.

В день початку анкетного опитування опечатана скринька і формуляри анкети мають виставлятися у визначене місце. Потрібен постійний нагляд за поповненням бланків анкет протягом часу анкетного опитування.

Після завершення анкетного опитування до анкет зі скриньки можна долучити відповіді на питання анкети, які надіслані іншими способами (поштою, електронною поштою, через сайт тощо). Опрацювання анкет може охоплювати класифікацію їх за відповідями та узагальненням зауважень. Далі треба підсумувати інформацію про результати анкетного опитування, слід отримані результати щодо недоліків в роботі з надання адміністративних послуг порівняти з аналогічними даними опитування за попередній період, або з результатами колегіального органу, сформулювати звіт з рекомендаціями щодо покращення якості надання послуг та усунення виявлених недоліків. Необхідно також розробити план заходів щодо їх втілення. Результати анкетного опитування треба довести до відома громадськості.

Ресурси, необхідні для реалізації методу анкетного опитування:

**Людські ресурси:**

- спеціалісти Управління, до посадових інструкцій яких необхідно внести зміни із зазначенням обов'язків надання допомоги клієнтам при проведенні анкетного опитування;
- заступник начальника управління до посадової інструкції якого необхідно внести зміни із зазначенням обов'язків з оброблення інформації та генерування звіту.

**Матеріальні ресурси:** бланки анкет споживачів послуг, що надає ЦНАП, техніка та програмне забезпечення для опрацювання анкет та підготовки звіту.

**Фінансові ресурси:** кошти, які необхідно попередньо закласти до бюджету ЦНАП для реалізації заходів моніторингу.

Не менш важливим та корисним є проведення **анкетне опитування працівників** управління на предмет їх бачення основних проблем в організації діяльності. Це може надати додаткову корисну інформацію для покращення організації роботи. Також доцільно проводити опитування працівників для вивчення їх думок щодо того, наскільки добре робота в управлінні задовольняє потреби та очікування самих працівників. При проведенні анкетного опитування працівників необхідно враховувати специфіку здійснюваного дослідження, оскільки працівники не завжди будуть готові відкрито вказувати на недоліки у роботі своїх колег чи керівництва. Тому відомості, викладені в такій анкеті, мають бути анонімними.

Оскільки бачення однієї проблеми може суттєво відрізнятись в анкетуванні споживачів адміністративних послуг та працівників ЦНАП, то при оцінці таких результатів потрібно враховувати, що організація роботи ЦНАП має бути спрямована на задоволення інтересів у першу чергу споживачів адміністративних послуг (безпосередніх клієнтів).

#### 5.4. Переваги, обмеження та ризики методу «Таємний клієнт»

**Обмеження та ризики** методу «Таємний клієнт» має декілька:

- належне аналізування та інтерпретація даних потребує забезпечення якісного надання інформації у зручному вигляді, що потребує ретельного розроблення анкети для моніторингу роботи управління й інструктування таємних клієнтів;
- існує ризик викривлення зібраних даних, що потребує формування системи контролювання роботи таємних клієнтів;
- для реалізації систематичного моніторингу ініціатору необхідно мати вичерпні актуалізовані дані про наявних таємних клієнтів.

До основних **переваг** використання методу «Таємний клієнт» належать створення режиму контролю й «тону» працівників управління. Поліпшується мотивація в цілому та заохочення працівників, що демонструють кращі практики надання послуг.

«Таємний клієнт» – дуже привабливий інструмент для застосування в умовах України методом збирання інформації щодо якості надання адміністративних послуг. Для отримання саме тієї інформації, яка адекватна контексту дослідження, необхідно



продумати систему, при якій таємний клієнт стовідсотково відвідає установу, що надає відповідну послугу, а також заповнить анкету за всіма вимогами.

## Додаток А

### Критерії оцінки якості надання адміністративної послуги

Оцінка якості надання адміністративної послуги повинна здійснюватися на основі таких критеріїв:

**1. Результативність.** Результативність передбачає спрямованість діяльності адміністративного органу на позитивне вирішення справи. Законна, обґрунтована та своєчасна відмова у наданні послуги не є підставою для негативної оцінки якості надання послуги.

**2. Своєчасність.** Своєчасність надання адміністративної послуги передбачає дотримання встановленого законом строку надання адміністративної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Критерій своєчасності в окремих випадках потребує від адміністративного органу врахування особливостей конкретної справи.

**3. Доступність.** Доступність передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням адміністративної послуги. Доступність має такі складники:

- наявність достатньої (повної) та коректної інформації про адміністративний орган; різноманітність джерел такої інформації, у тому числі ефективність спілкування телефоном;

- територіальну наближеність адміністративного органу до одержувача; наявність громадського транспорту, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;

- можливість вільного (безперешкодного) доступу одержувача до приміщення адміністративного органу;

- наявність та доступність (у тому числі безоплатність) бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з офіційної веб-сторінки адміністративного органу тощо.

**4. Зручність.** Зручність передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання адміністративної послуги. Зручність має такі складники:

- можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;

- впровадження принципу «єдиного вікна», коли одержувач звертається до адміністративного органу, який самостійно організовує подальше надання адміністративної послуги без участі одержувача; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання адміністративної послуги; використання анкет та інших стандартизовано-допоміжних форм;

- прийнятність для одержувача режиму роботи адміністративного органу, його дотримання; відсутність черг та організованість особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорої (нумерованої) черги тощо;

- прийнятність порядку оплати адміністративної послуги (якщо послуга платна); плата повинна бути визначеною у фіксованому розмірі та відомою наперед і в разі можливості прийматися безпосередньо у приміщенні адміністративного органу.

**5. Відкритість.** Відкритість — це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги про: процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати адміністративної послуги; посадових осіб, відповідальних за надання адміністративної послуги.

Відкритість включає: наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних щитів, офіційної веб-сторінки адміністративного органу тощо); можливість отримання інформації телефоном та в електронній формі; можливість отримання консультативної допомоги.

**6. Повага до одержувача.** Повага до особи передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Критерій поваги до особи має такі складники:

- готовність працівників адміністративного органу допомогти одержувачу в оформленні звернення тощо;

- дотримання принципу рівності громадян;

- наявність побутових зручностей в адміністративному органі (місце для сидіння тощо).

**7. Професійність.** Професійність передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання адміністративної послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

## Додаток Б

### ЗВІТ

за результатами міні-проекту громадського моніторингу «Таємний клієнт»  
у ЦНАП виконавчого комітету Могилівської сільської ради

1. Дати проведення міні-проекту
2. Громадські об'єднання – партнери.
3. Етапи міні-проекту із визначенням термінів реалізації та використаних ресурсів.
4. Пропозиції щодо усунення невідповідностей

Невідповідність	Коригувальні та / або запобіжні дії	Термін реалізації	Необхідні ресурси	Примітка

5. Позитивний досвід надання адміністративних послуг у даному ЦНАП.

6. Проблеми, що виникли під час реалізації міні-проекту громадського моніторингу та пропозиції щодо їх недопущення у майбутніх проектах.

7. Проект інформаційного повідомлення для розміщення у засобах масової інформації, зокрема, на веб-сайті ради.

#### Відповідальний представник громадського об'єднання

Дата

Підпис

ПШБ

#### Керівник ЦНАП

Дата

Підпис

ПШБ

## Додаток В

### АНКЕТА

клієнта ЦНАП виконавчого комітету Могилівської сільської ради

#### Шановний клієнте!

Вашій увазі пропонується відповісти на питання анкети.

Мета анкетування — визначити якість надання послуг ЦНАП виконавчого комітету Могилівської сільської ради та рівень задоволеності споживачів цими послугами.

#### I. Надання адміністративних послуг

**ПРИМІТКА:** Питання 1—4 передбачають вибір одного варіанта відповіді, на питання 5—6 може бути кілька варіантів відповіді.

**1. Охарактеризуйте Вашу обізнаність про діяльність ЦНАП та послуг, які ним надаються, на момент звернення:**

- повністю обізнаний, тому знав(ла) до кого звертатися і що для цього необхідно;
- мав(ла) загальне уявлення, тому потребував(ла) додаткового консультування щодо годин прийому, вичерпного переліку необхідних документів тощо;
- не мав(ла) жодної інформації про процедуру отримання необхідної послуги.

**2. Чи задовольняє Вас інформація про ЦНАП, що розміщена на веб-сайті Могилівської сільської ради:**

- так, інформація вичерпна та повна
- частково, інформація потребує уточнення;
- ні, інформація застаріла та неактуальна;
- не користувався(лась) веб-сайтом органу місцевого самоврядування;
- такий веб-сайт відсутній.

**3. Охарактеризуйте середню тривалість очікування Вами особистого прийому:**

- до 30 хвилин;  2–4 години;
- 30–60 хвилин;  понад 4 години.
- 1–2 години;

**4. Чи є можливість отримати інформацію щодо прогностичного очікування особистого прийому:**

- за довідковим телефоном можна отримати інформацію щодо середньої тривалості прийому одного відвідувача чи часу, коли зазвичай відвідувачів найменше;
- у секретаря (іншого відповідального працівника) можна довідатися, скільки осіб стоїть у черзі перед Вами та прогностичного очікування;
- ні, жодної подібної інформації не надається.

**5. Охарактеризуйте якість наданої особисто Вам послуги:**

- цілком задоволений(на), послуга надана вчасно і належної якості;
- послуга надана з порушенням строку надання, а саме

\_\_\_\_\_;

- для отримання послуги вимагалось заповнення чи надання додаткових документів, не регламентованих законодавством;
- для отримання послуги стягувалися не регламентовані законодавством додаткові платежі чи вимагалось отримання додаткових платних послуг (наприклад, вимагалось заповнення бланків винятково на друкарській машинці чи з використанням персонального комп'ютера, за що бралася додаткова плата; вимагалось придбання бланків у приватних компаніях через їх відсутність в органі влади тощо), а саме \_\_\_\_\_;
- послуга надана, але її якістю не задоволений(на), а саме \_\_\_\_\_;
- послуга не надана без достатнього обґрунтування (наприклад, проігноровано усне звернення, висловлене під час прямої телефонної лінії чи особистого прийому), а саме \_\_\_\_\_

**6. З якими з перелічених нижче випадків неналежного ставлення з боку відповідальних працівників управління стикалися Ви особисто:**

- довелося за однією послугою звертатися декілька разів чи до різних працівників через неповну чи неточну інформацію, отриману від відповідального працівника, на інформаційному стенді чи на офіційному веб-сайті органу влади;
- грубе або неналежне поводження з боку відповідальних працівників;
- у телефонній розмові відповідальний працівник не представився;
- недоступний для зв'язку чи тривалий період протягом робочого часу не відповідав телефон для довідок;
- посадовою особою на Вашу вимогу не були надані роз'яснення, яким чином оскаржити неправомірне з Вашої точки зору рішення;
- інше \_\_\_\_\_.

**7. Чи скаржилися Ви на неналежні діяння (рішення чи бездіяльність) посадових осіб управління:**

- залишив(ла) скаргу у книзі скарг і пропозицій;
- скаржився(лась) керівництву ЦНАП під час прямої телефонної лінії чи в інший спосіб;
- подавав(ла) скаргу до суду, правоохоронних органів чи вищої інстанції;
- не скаржився(лась), однак маю претензії до роботи управління;
- не мав(ла) підстав скаржитися, оскільки робота управління цілком задовольняє.

**II. Пропозиції щодо покращення якості надання адміністративних послуг**

**1. Які послуги, на Вашу думку, у ЦНАП не надаються, але мали б надаватися?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2. Чи є у Вас пропозиції щодо покращення роботи ЦНАП? Які саме?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### III. Персональні дані клієнта ЦНАП

**ПРИМІТКА:** Заповнення цього розділу анкети не є обов'язковим.

<b>Ваше прізвище, ім'я, по батькові:</b>	_____
	_____
	<i>(у разі заповнення анкети від організації — назва організації)</i>
<b>Ваша адреса, телефон:</b>	_____
	_____
<b>Соціальний статус:</b> <i>(потрібне відмітити)</i>	<input type="checkbox"/> службовець; <input type="checkbox"/> підприємець;
	<input type="checkbox"/> робітник; <input type="checkbox"/> пенсіонер;
	<input type="checkbox"/> студент; <input type="checkbox"/> непрацюючий;
	<input type="checkbox"/> представник громадської організації;
	<input type="checkbox"/> інше