

АНАЛІЗ

проведення анкетування

З метою визначення громадської думки про роботу Центру надання адміністративних послуг (далі- ЦНАП), отримання оцінки якості надання послуг і побажань про впровадження нових послуг в ЦНАП у період з 01.06.2020 – 14.06.2020 було оголошено 2 тижня опитування відвідувачів ЦНАП за допомогою анкетування. Анкети знаходились в приміщенні ЦНАПу, де кожен відвідувач мав можливість анонімно заповнити анкету і оцінити роботу центру.

У проведенні анкетування прийняли участь 250 мешканців громади (з них 189 жінок та 61-чоловіків). Серед них – за віком:

- від 16-35 років – 69 (27,6 %) респ.;
- від 36-55 років – 128 (51,2 %) респ.;
- 55 років і більше – 53 (21,2 %) респ.

На питання **«Скільки разів Вам доводилося звертатися до ЦНАП при отриманні документа?»** відповіді розподілено таким чином:

- два рази(1 раз при поданні та 1 раз при отриманні пакету документів) - 223 (89,2 %);
- три рази - 20 (8 %);
- чотири рази- 7(2,8%)

«Чи влаштовує Вас режим роботи ЦНАП?» - друге питання анкети отримало наступні відповіді респондентів:

- Так - 197 (78,8 %);
- Ні - 53 (21,2 %)

На питання анкети **«Чи задоволені Ви роботою адміністраторів?»** респонденти відповіли:

- Так – 237 (94,8 %);
- Ні - 13 (5,2 %).

На питання **«Чи є достатньою інформація на стендах ЦНАП?»** респонденти відповіли:

- Так – 203 (81,2 %);
- Ні - 47 (18,8 %).

На питання **«Чи існують на Вашу думку, проблеми, що заважають ефективній роботі ЦНАП?»**

- Так- 49 (19%);
- Ні - 198 (79,2 %).
- не помічав (Без відповіді дане питання залишив 3 респондент)

Менш активно респонденти відгукнулись своїми відповідями на питання *«Які послуги Ви хотіли б ще отримувати через ЦНАП?»*. Це – «реєстрація авто», «оформлення довіреності», «отримання довідки про володіння українською мовою та отримання довідки про несудимість».

«Як Ви можете оцінити рівень обслуговування в ЦНАП?» у 250 респондентів це питання отримало такі варіанти відповідей:

-«погано» - 2; -«добре» – 120; - «відмінно» - 127.

Без відповіді дане питання залишив 1 респондент.

Отже, за результатами анонімного опитування можна окреслити загальну картину: більша кількість відвідувачів ЦНАП знає, які послуги можна отримати у ЦНАП та за яким режимом він працює. Нажаль, серед відвідувачів ЦНАП ще є такі, які не відвідували офіційний сайт та не ознайомлені з інформацією, яка розміщена на ньому, про що свідчать відповіді на 3 та 4 поставлене питання. Не вважають корисною інформацією на сайті 50 особ (менше половини опитуваних). Позитивно оцінили якість надання послуг більшість відвідувачів, що свідчить про високий професіоналізм та кваліфікацію працівників ЦНАП.

ЦНАП щиро вдячний учасникам опитування за їх небайдужу громадську позицію та позитивну оцінку роботи працівників ЦНАП. Висловлені Вами пропозиції щодо впровадження нових послуг та результати анкетування будуть обов'язково враховані при плануванні діяльності ЦНАП.

Наша мета – забезпечення більшої відкритості для громадян шляхом запровадження широкого інформування громадськості про діяльність ЦНАП.