

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 17.05.2021 – 28.05.2021 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 546 мешканців громади (з них 328 жінок та 218-чоловіків). Серед них – за віком:

- від 16-35 років – 205 (37,5 %) респ.;
- від 36-55 років – 298 (54,6 %) респ.;
- 55 років і більше – 43 (7,9 %) респ.

На питання **«Види послуг отриманих в приміщенні ЦНАПу»** відповіді розподілено таким чином:

- Консультування - 223 (40,8 %);
- отримання бланків - 38 (6,9 %);
- отримання допомоги при заповненні заяв- 59(10,8%) ;
- здача документів106 (19,4%) ;
- отримання результатів101(18,5%) ;
- інше 19(3,5%)

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

- Так - 500 (91,6 %);
- Ні - 46 (8,4%)

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

- Так – 489 (94,8 %);
- Ні – 57 (5,2 %).

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

- Так – 508 (93,0 %);
- Ні - 38 (7,0 %).

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

- Так- 28 (5,1%);
- Ні - 518 (94,9 %).
- не помічав 0

«Доступність послуг ЦНАП?» за 5-ти бальною шкалою у 546 респондентів це питання отримало такі варіанти відповідей:

Показник	1	2	3	4	5
Доступність та зручність місця розташування ЦНАП		6	40		500
Організація роботи по прийому відвідувачів (черги)				546	
Просторість приміщення					546
Облаштованість приміщення для відвідувачів (столи, стільці)				45	501
Обсяг інформації про ЦНАП, представлений в ЦНАП				108	438
Наявність інформаційних вивісок про функціонування ЦНАП при вході до будинку (приміщення)			11	189	346
Наявність вивісок про графік роботи					546
Наявність стендів з інформацією та бланками для відвідувачів			9	9	528
Актуальність інформації на стендах (відповідність існуючим процедурам)				13	533
Наявність скриньки побажань та пропозицій					546

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 не значна кількість відвідувачів офіційного сайту громади 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 358 осіб. Позитивно оцінили якість надання послуг більшість відвідувачів, що свідчить про високий професіоналізм та кваліфікацію працівників ЦНАП.

Висловлені Вами пропозиції та результати анкетування будуть обов'язково враховані при плануванні діяльності ЦНАП.

ЦНАП щиро вдячний учасникам опитування за їх небайдужу громадську позицію та позитивну оцінку роботи працівників ЦНАП.

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