

Аналіз
анкетування дослідження задоволеності замовника рівнем послуг,
які надаються Чугуївською міською радою та її виконавчим
комітетом станом на 10.01.2017 року

В рамках впровадженної у Чугуївській міській раді та її виконавчому комітеті системи управління якістю та на виконання розпорядження міського голови від 09.03.2016 року №101 «Про затвердження заходів щодо вдосконалення системи управління якістю в Чугуївській міській раді та її виконавчих органах на 2016 рік» було проведено соціологічне опитування мешканців міста шляхом анкетування замовників послуг.

Загальна кількість осіб, які взяли участь в анкетуванні, складає 235 осіб.

Опитування складалося з п'яти питань, метою якого було виявлення думки відвідувачів про належне виконання службових обов'язків фахівцями структурних управлінь та підрозділів і спрямований на підвищення ефективності роботи Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету.

В опитуванні взяли участь респонденти різної статі, освіти, віку та різного виду діяльності (дані наведені нижче).

Данні про опитуваних:

- **за статтю:**
 - жінок – 60,4% (142 особи)
 - чоловіків – 39,6% (93 особи)

- **за віком:**
 - від 15 до 25 років – 6,4% (15 осіб)
 - від 26 до 45 років – 50,2% (118 осіб)
 - від 46 до 60 років – 31,9% (75 осіб)
 - більш ніж 60 років – 11,5% (27 осіб)

- **за освітою:**
 - середня – 17,4% (41 особа)
 - середня спеціальна – 20,4% (48 осіб)
 - вища – 62,1% (146 осіб)

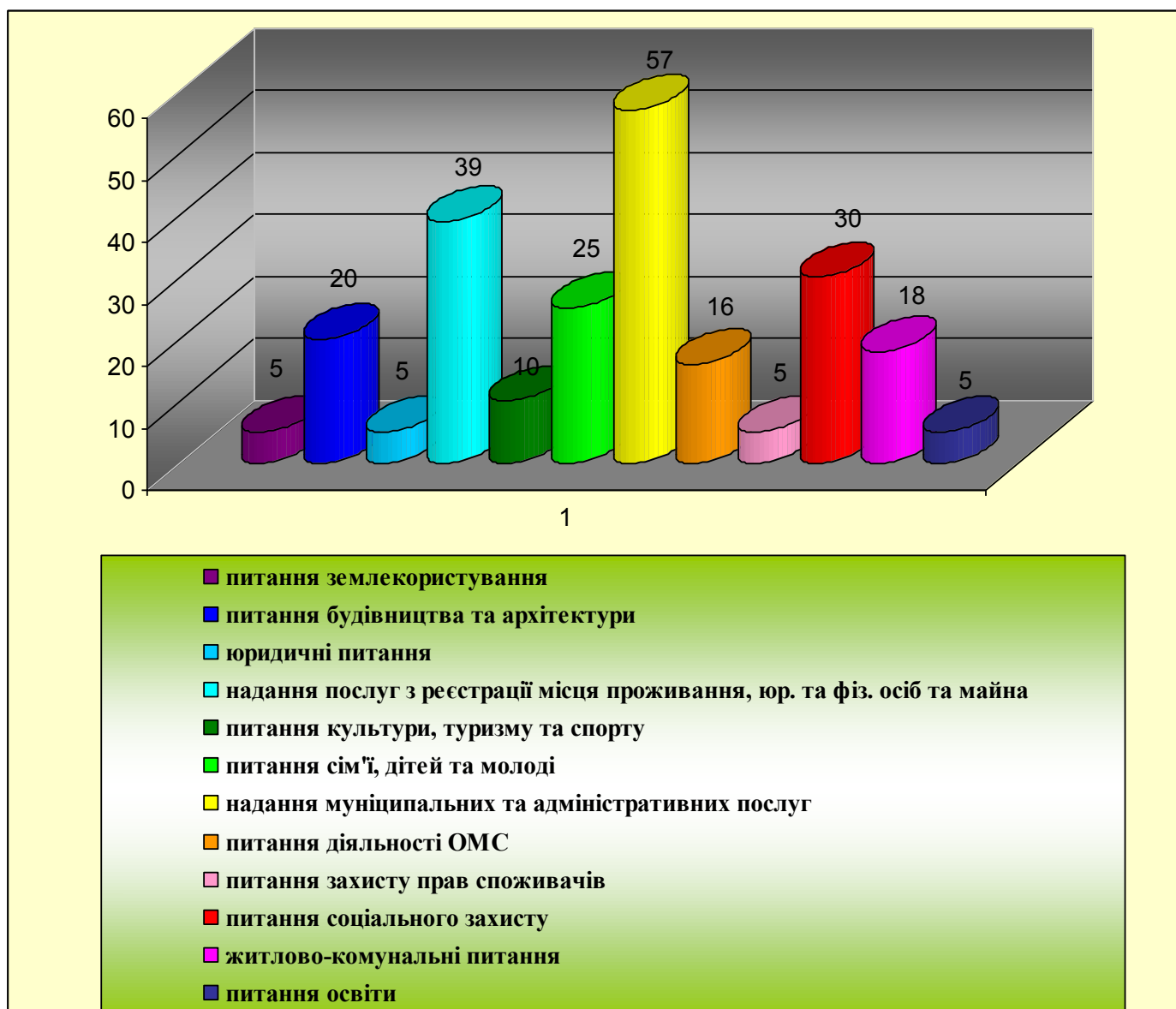
- **за видом діяльності:**
 - робітник, підприємець – 31,5% (74 особи)
 - пенсіонер – 19,1% (45 осіб)
 - учень, студент – 2,6% (6 осіб)
 - службовець – 13,6% (32 особи)
 - безробітний – 9,8% (23 особи)
 - військовослужбовець – 5,1% (12 осіб)
 - інше – 18,3% (43 особи)

Порушені питання

За характером основних питань, що порушували громадяни, найактуальнішими залишаються питання соціального захисту (12,8%), надання послуг з реєстрації місця проживання, реєстрації юридичних і фізичних осіб та майна (16,7%), питання сім'ї, дітей та молоді (10,5%).

На сьогоднішня найбільша доля звернень громадян приходить на отримання послуг у Центрах надання адміністративних та муніципальних послуг – для мешканців ці послуги виявилися найбільш значущими та найактуальнішими (24,3%).

Малюнок 1.

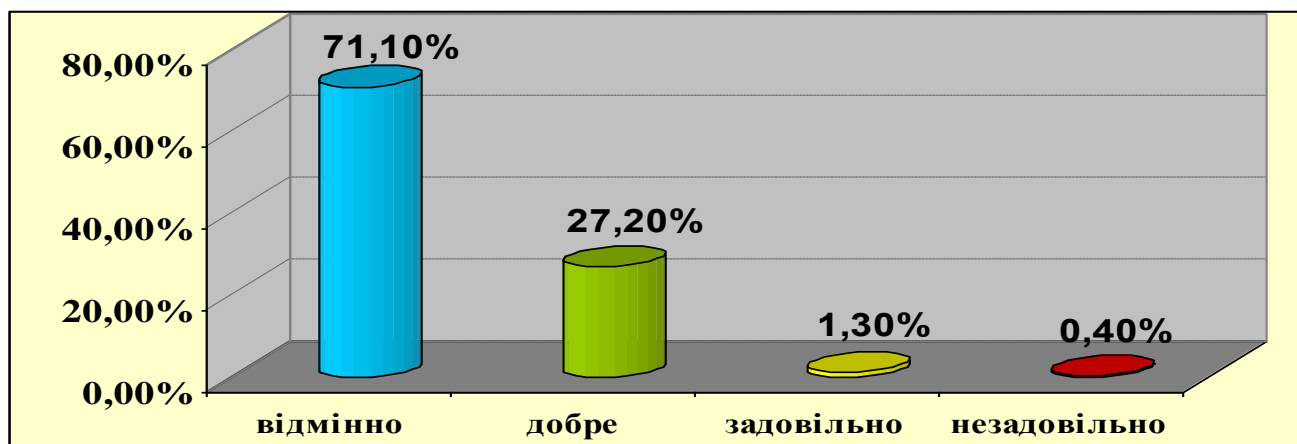


Аналіз відповідей громадян по питанням

1. Як оцінюєте компетенцію працівників Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету

Перше питання дозволило з'ясувати, як учасники опитування оцінюють знання і компетентність працівників Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету. Абсолютна більшість опитаних відмітили високий професіоналізм, про це сказали 98,3 % респондентів (231 чол.) - це самий високий показник за останні роки; «задовільно» – 1,3% (3чол.), оцінку «незадовільно» виставила одна людина та «дуже погано» не виставив жоден з опитуваних.

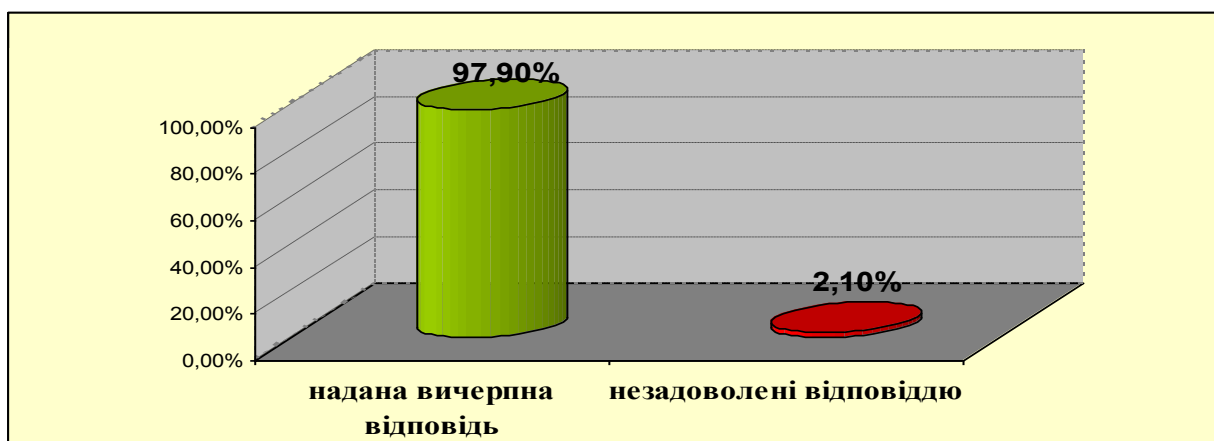
Малюнок 2.



2. Чи надана вичерпна інформація, необхідна для отримання послуги

У більшості учасників опитування, а саме 97,9% опитаних (230 чол.) відсутні зауваження щодо повноти інформації у наданні інформативно-консультативної допомоги і в організації прийому документів. І тільки п'ять респондентів (2,1%) на поставлене запитання відповіли негативно, висловивши свої зауваження щодо надання вичерпної інформації.

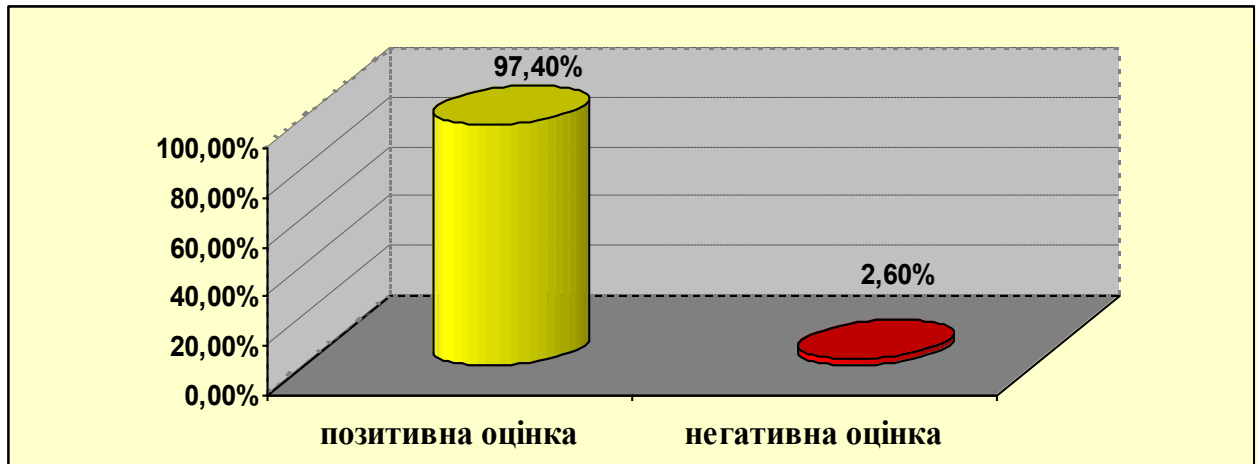
Малюнок 3.



3. Чи було вирішене питання в належний термін та в повній мірі

Гарні результати маємо і при оцінці вирішення питання в належний термін та в повній мірі: 97,4% (229 чол.) опитаних громадян відповіли «так»; 2,6% (6 чол.) – «ні». Що стосується отримання незадовільної оцінки щодо «вирішення питань в належний термін та в повній мірі»- цей факт обумовлений неможливістю отримати негайний результат по вирішенню житлово-комунальних питань, найчастіше це виконання ремонтних робіт по місту.

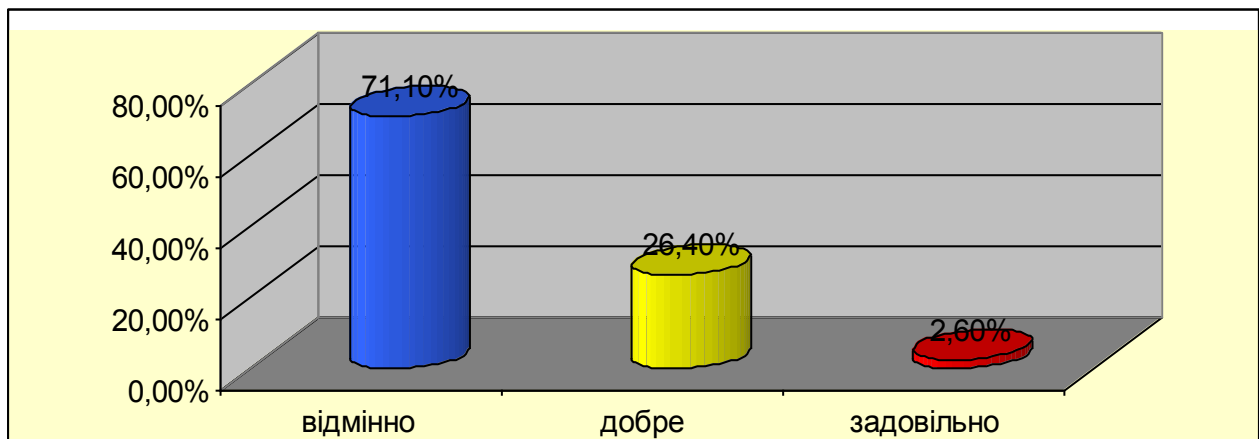
Малюнок 4.



4. Як оцінюєте рівень обслуговування заявників працівниками Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету

Завданням наступного питання було визначення думки відвідувачів, щодо рівня обслуговування заявників послуг, чи ввічливе та поважне ставлення до них, рівень готовності працівників допомогти в оформленні документів. 97,5% (229 чол.) учасників опитування висловилися про відсутність зауважень, 2,6% (6 чол.) відповіли, що стикалися з грубим ставленням співробітників.

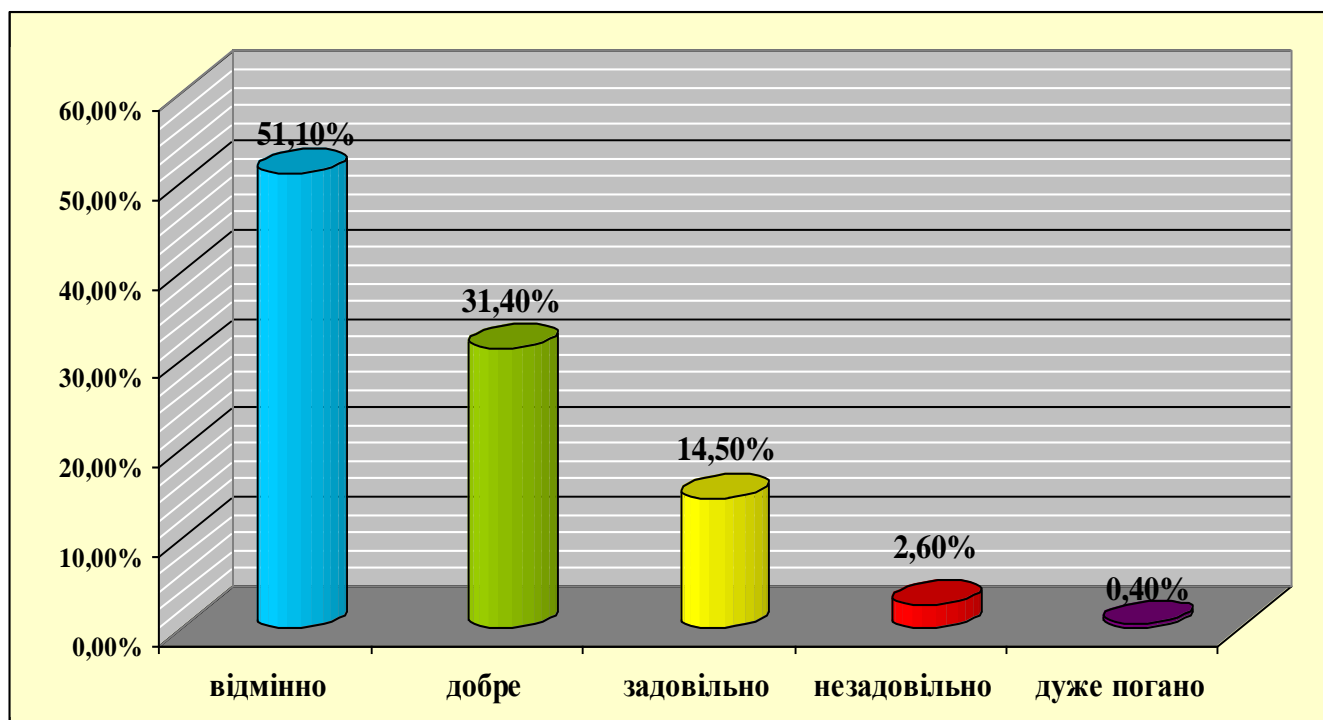
Малюнок 5.



Приємно відмітити той факт, що аналізуючи анкети, у графі «ваші зауваження», відвідувачами було написано чимало вдячних слів за високий рівень роботи наших спеціалістів .

5. Як оцінюєте рівень облаштованості місць для обслуговування споживачів послуг

Малюнок 6.



Відповідаючи на питання анкети, щодо рівня облаштованості місць для обслуговування споживачів послуг, громадяни оцінили доступність, наявність меблів для очікування та заповнення документів, наявність інформаційних карток про надання послуг, розміщених на стендах, наявність зразків заяв.

Так, 82,5%(194 особи) рівень облаштованості місць для обслуговування споживачів послуг вважає добрим, 14,5% (34 особи) вважає, що рівень не достатній, 3% (7 осіб) вважає рівень низьким та незадовільним через не облаштованість місць для відвідувачів в управлінні житлово-комунального господарства та екології, у відділі державної реєстрації, у відділі у справах фізичної культури та спорту, у службі з молодіжної політики та організації оздоровлення дітей.

Аналізуючи дані показники в порівнянні з минулим роком, слід відмітити, що вимоги громадян до місць прийому зростають, а саме:

висловлюються прохання облаштувати місця згідно з сучасними вимогами та стандартами, додаткові стільці для очікування, і т.п.

Оцінюючи умови і порядок організації роботи працівників структурних підрозділів Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету, абсолютна більшість опитаних відповіли, що не мають зауважень.

Окрім питань, в ході проведення анкетування, учасникам опитування було запропоновано висловити свою думку та внести свої пропозиції, які можуть бути спрямовані на вдосконалення роботи відділів та структурних підрозділів Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету. На що - надійшли наступні пропозиції:

- скоротити термін виготовлення довідки про склад сім'ї для мешканців багатоквартирних будинків відділом реєстрації місця проживання особи Чугуївської міської ради;*
- встановити кулер з водою для відвідувачів на 1 поверсі адмінбудівлі;*
- надавати послуги з ксерокопіювання документів;*

Аналіз даних отриманих в результаті проведеного анкетування дозволяє судити про переважно позитивну оцінку в роботі фахівців Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету.

Відділ роботи зі зверненнями громадян