

## СТРУКТУРА ОПИСУ КРАЩОЇ ПРАКТИКИ ПАРТИСІПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

1. **НАЗВА ПРАКТИКИ:** ВИКОРИСТАННЯ КОМПЛЕКСУ ЗАСОБІВ ДВОСТОРОННЬОГО ЗВ'ЯЗКУ ЩОДО ПІДТРИМКИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СУБ'ЄКТАМИ ЗВЕРНЕНЬ

• **НАЗВА СЕКТОРУ/ТЕМАТИЧНОГО НАПРЯМУ** *Моніторинг адмін.послуг*

2. \_\_\_\_\_

### 3. БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Область	Донецька
Тип громади	Міська
Кількість населених пунктів	2
Кількість населення	76,4 тис.осіб

### 4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Повна назва підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики	Центр надання адміністративних послуг Бахмутської міської ради
Повна назва органу місцевого самоврядування ОТГ	Бахмутська міська рада
Повна поштова адреса ОМС: (назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, назва району, області; поштовий індекс)	вулиця Миру,44, місто Бахмут, Донецької області, 84500
Телефон (з кодом міжміського зв'язку)	Телефон (06274)4-01-63, факс (06274)3-01-15
Адреса електронної пошти ОМС	artcnap@gmail.com
Офіційний сайт ОМС ОТГ	<a href="http://www.artemrada.gov.ua/uk">http://www.artemrada.gov.ua/uk</a>
ПІБ керівника ОМС ОТГ	Рева Олексій Олександрович
ПІБ керівника підрозділу ОМС, відповідного за	

реалізацію практики ОТГ	
-------------------------	--

**5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ УЧАСТІ**

Назва місцевого нормативно-правового документу	Опис процесу розробці (з точки зору залучення громадськості)	Яким документом і яким органом МС затверджено	Доступність і зрозумілість документа (1-10/1-10)
<b>Регламент Центру надання адміністративних послуг Бахмутської міської ради</b>		<b>Рішенням Бахмутської міської ради від 28.12.2016 №6/96-1743</b>	<b>8</b>

**6. ОПИС ФОРМ ПАРТИСПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ**

Надання інформації	Консультавання	Діалог	Активне залучення

## 7. ОПИС ЗМІСТУ ПРАКТИКИ

### i. **Період від початку розробки до впровадження практики (від місяць/рік – до місяць/рік)**

від дати затвердження нової редакції Регламенту Центру надання адміністративних послуг Бахмутської міської ради 28/12/2016

### ii. **Опис проблем, для вирішення якої впроваджено практику – до 1500 знаків**

Центр надання адміністративних послуг Бахмутської міської ради було утворено рішенням Артемівської міської ради від 27.11.2013 №6/45-850. Роботу з суб'єктами звернень новостворений Центр розпочав 25 грудня 2013 року. Протягом двох років для вивчення громадської думки щодо ефективності роботи ЦНАП використовувалась он-лайн анкета, що розміщувалась на сайті Державної регуляторної служби України, яка була уповноваженим органом здійснення моніторингу діяльності новостворених ЦНАПів.

Досвід роботи з відвідувачами показав, що не всі користувачі мають навички роботи з он-лайн інструментами, із-за чого виникла проблема отримання об'єктивної зворотної думки користувачів ЦНАПу, що отримали послуги в ньому. В річному звіті ЦНАПу за 2014 рік відзначено, що анкетною скористався лише кожен п'ятий відвідувач. А про особливості роботи центру було відомо лише кожному п'ятому мешканцю міста. З метою удосконалення роботи з відвідувачами, виявлення «слабких» місць в діяльності Центру, популяризації діяльності новоствореного органу в нову редакцію Регламенту надання адміністративних послуг було внесено статтю 9, якою регламентувалась діяльність по вивченню громадської думки щодо якості наданих послуг з використанням різноманітних форм, які були б дозволили не лише констатувати враження користувачів від отриманої послуги, але й дозволяли б вести випереджувальну, просвітницьку роботу з користувачами щодо принципів та процедур надання

адміністративних послуг. Такий підхід дозволив сформувати більш раціональний комплексний підхід до користування послугами.

**iii. Опис діяльності і алгоритм впровадження практики, застосовані методи вирішення проблеми, цільова аудиторія, партнери – до 3500 знаків**

Таким чином, з метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи Центру та виявлення очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг

адміністраторами Центру шляхом внесення змін до Регламенту (нова редакція додається) було впроваджено систему заходів щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у формі засобів двостороннього зв'язку: по-перше, було розроблено власну анонімну анкету для проведення соціологічного опитування (бланк анкети додається). Питання анкети враховували соціальні особливості споживача адміністративних послуг, її можна було видрукувати із сайту або отримати паперову версію у самому ЦНАПі. Заповнену анкету можна було вкинути у скриньку, що знаходилась у приміщенні Центру або ж відправити на його адресу поштою;

По-друге, отримати зворотній зв'язок стало можливим і через новостворену телефонну «гарячу лінію», завдяки якій можна було почути особисті коментарі користувачів щодо роботи персоналу Центру; по-третє, на офіційному сайті Бахмутської міської ради було створено он-лайн сервіс електронного звернення, завдяки чому користувачі отримали можливість вносити пропозиції щодо якості надання послуг. Такі ж звернення можна було в паперовій формі вкинути у спеціально відведену «Скриньку для звернень», або ж через відгук у створеній Книзі скарг і пропозицій. Окрім всього, для діяльності

громадських активістів Регламентом було передбачено можливість використання методу «таємного відвідувача».

**iv. Досягнуті якісні і кількісні результати практики – до 1500 знаків**

Показники роботи ЦНАПу в результаті проведеної роботи, а також завдяки сфері надання послуг, змінилися як у кількісному, так і в якісному відношенні. В Інформації про роботу ЦНАП у першому півріччі 2017 року, розміщеній на сайті міської ради констатується, що лише за перше півріччя зареєстровано 7537 звернень! В той час, як у згадуваному 2015 році їх було всього трохи менше 500. В той же час через гарячу телефонну лінію було надано більше 3000 консультацій!

**v. Головні ризики впровадження практики - до 1000 знаків**

Головний ризик, який дає про себе знати вже сьогодні – орієнтація на кількісні показники. Про те, що таке явище таки має місце, говорить стаття у електронному медіа порталі БАХМУТ.in.ua (посилання нижче). Окрім того, ОМС, як правило, приймає інформацію про проведений моніторинг якості «ДО ВІДОМА», а це означає, що аналіз отриманих анкет, звернень, пропозицій ніяк не може стати підставою для прийняття конкретних управлінських рішень, які б були орієнтовані на поліпшення якості надання послуг. Наразі ж, всі надії у Бахмутському ЦНАПі у цій царині пов'язують із ...переселенням у нову споруду, проект якої вже затверджено і кошти на будівництво виділені...

**vi. Бюджет практики, обсяги та джерела фінансування, співфінансування, внесок громади тощо**

Практика фінансується із загального бюджету ЦНАП

**vii. Наявність публікації у ЗМІ щодо практики (посилання)**

Стаття «Бахмутський ЦНАП: декілька годин в «електронній» череді» - <http://bahmut.in.ua/novosti/v-artemovske/1301-bakhmutskij-tsnap-neskolko-chasov-v-elektronnoj-ocheredi>

## **8. ДОДАТКИ ДО ОПИСУ ПРАКТИКИ:**

В форматі PDF файлу приклади напрацьованих місцевих нормативно-правових і інших релевантних документів, які допомагають його впровадженню.

- Мапа громади (масштаб 1:100000) у форматі JPG зі зазначенням населених пунктів, доріг
- До п.3.4 «Опис діяльності і алгоритм впровадження практики» додаються
  - [Регламент ЦНАП Бахмутської міської ради \(нова редакція\)](#)
  - [Примірник анкети-опитувальника](#)
- До п.3.8 «Наявність публікації у ЗМІ щодо практики» додається електронна публікація «Бахмутський ЦНАП: декілька годин в «електронній» череді» - <http://bahmut.in.ua/novosti/v-artemovske/1301-bakhmutskij-tsnap-neskolko-chasov-v-elektronnoj-ocheredi>