

СТРУКТУРА ОПИСУ КРАЩОЇ ПРАКТИКИ ПАРТИЦИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

1. **НАЗВА ПРАКТИКИ:** ПРОВЕДЕННЯ ЩОМІСЯЧНОГО МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

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

2. _____

3. БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

| | |
|-----------------------------|-------------------|
| Область | Івано-Франківська |
| Тип громади | Міська |
| Кількість населених пунктів | 6 |
| Кількість населення | 252,1 тис.осіб |

4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

| | |
|--|---|
| Повна назва підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики | Івано-Франківська міська рада |
| Повна назва органу місцевого самоврядування ОТГ | |
| Повна поштова адреса ОМС: (назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, назва району, області; поштовий індекс) | вул. Грушевського, 21, м.Івано-Франківськ, 76004 |
| Телефон (з кодом міжміського зв'язку) | Телефон +38 (0342) 556515 Факс: +38 (0342) 556020 |
| Адреса електронної пошти ОМС | |
| Офіційний сайт ОМС ОТГ | http://www.mvk.if.ua/ |
| ПІБ керівника ОМС ОТГ | Марцінків Руслан Романович |

| | |
|---|--|
| 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) |
|--|--|---|--|
| | | | |

| |
|--|
| 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 червня 2011 – до нинішнього часу

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

Виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради, структурним підрозділом якого є ЦНАП – Управління надання адміністративних послуг, в першу чергу керувався вимогами Закону України «Про адміністративні послуги», який вимагає від суб'єкта надання таких послуг «облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень, зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів» (п.б. ст..2). Щомісячний режим такого аналізу впроваджено у відповідності з п.3.12 Цілей впровадження Політики якості у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради (додається). Звичайно, така практика сприяє тому, що отримувач послуги має безпосередню можливість висловити свою позицію щодо якості одразу після її отримання. Окрім цього, питання якості надання послуг перебуває на постійному контролі засновника ЦНАП та керівництва останнього. В контексті останнього мотиву до процесу моніторингу якості час від часу долучаються і інститути громадянського суспільства.

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

ЦНАП м.Івано-Франківська проводить щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг. Відвідувачі ЦНАП після обслуговування за допомогою талону електронної черги вкидають його у дві ємності «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування». Також у

відвідувачів є можливість скористатися електронними засобами оцінки – вони можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська (www.cnar.if.ua), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ». На основі отриманих результатів проводиться аналіз задоволеності користувачів якістю надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, виявити «точки невдоволення» якістю, отримати зауваження та пропозиції від відвідувачів щодо покращення якості, виявити динаміку відвідуваності Центру та рівня задоволеності якістю наданих послуг. Проведений аналіз (останній розміщено на сайті - <http://www.cnar.if.ua/news/261>) стає основою для щоквартального розгляду питання якості надання послуг ЦНАПом на засіданні виконавчого комітету міської ради та прийняття ним рішень, спрямованих на забезпечення відповідного рівня якості надання послуг (документ додається).

Слід зауважити, що процедура проведення щомісячного моніторингу не регламентована Регламентом ЦНАПу, яким передбачено лише засоби контролю за процесом надання послуг. Зокрема, працівники управління станом на 21 число поточного місяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт про стан виконавської дисципліни. Це питання також розглядається на засіданні виконкому щоквартально.

Залучення інститутів громадянського суспільства до процесів моніторингу якості є епізодичним.

Так, «Центр муніципального та регіонального розвитку – Ресурсний центр» в рамках спільного проекту ЄС та ПРООН «Поширення кращих практик громадського моніторингу надання адміністративних послуг» використав цілу систему методів моніторингу якості надання послуг - від аналізу сайту центру та

висвітлення інформації про діяльність ЦНАП до проведення соціологічного опитування відвідувачів, інтерв'ю з представником ЦНАП та «візит Таємного клієнта».

У червні 2016 р. Центром Разумкова (м. Київ) проводилось опитування громадської думки щодо якості надання адміністративних послуг.

Результати досліджень були взяті «до відома» виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради. Із довгого переліку рекомендацій Ресурсного центру було ре-алізовано лише функції онлайн коментарів в рубриці новин ЦНАП та онлайн трансляції роботи Центру

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

Судячи із проведеного аналізу, розміщеному на сайті міської ради динаміка задоволеності якістю наданих послуг має тенденцію до сталого зростання.

Той же «Центр муніципального та регіонального розвитку – Ресурсний центр» роботу ЦНАП в м. Івано-Франківськ визначив як «добру». Згідно з висновками проведеного дослідження «ЦНАП постійно удосконалює свою роботу через навчання, обміни досвідом з іншими Центрами як в Україні, так і в Європейських країнах. Підрозділ є прогресуючою, інноваційною структурою виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, на яку покладена складна ніша обслуговування населення».

v. Головні ризики впровадження практики - до 1000 знаків

Головним ризиком є адміністративна ізольованість практики від інститутів громадянського суспільства, що породжує ілюзію благополуччя замість отримання різного типу сторонніх оцінок, які дозволили б мати більш об'єктивну картину процесу.

- vi. Бюджет практики, обсяги та джерела фінансування, співфінансування, внесок громади тощо**
Практика забезпечується коштами загального бюджету ЦНАП. Оцінка Центром Разумкова здійснювалась в рамках грантової програми.
- vii. Наявність публікації у ЗМІ щодо практики (посилання)**
- Стаття «Таємні клієнти» перевірили роботу чиновників Івано-Франківська, а мешканці висловили свої побажання та зауваження
 - <https://www.prostir.ua/?news=tajemni-klijenty-pereviryly-robotu-chynovnykiv-ivano-frankivska-a-meshkantsi-vyslovyly-svoji-pobazhannya-ta-zauvazhennya>

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:
 - [Про діяльність Центру надання адміністративних послуг за 9 місяців 2016 року;](#)
 - [Цілі впровадження Політики якості у виконавчому комітеті Івано-Франківської міської ради на 2017 рік](#)
 - [Регламент ЦНАП](#)
- До п.3.8 «Наявність публікації у ЗМІ щодо практики» додається публікація «Таємні клієнти» перевірили роботу чиновників Івано-Франківська, а мешканці висловили свої побажання та зауваження -

<https://www.prostir.ua/?news=tajemni-klijenty-pereviryly-robotu-chynovnykiv-ivano-frankivska-a-meshkantsi-vyslovyly-svoji-pobazhannya-ta-zauvazhennya>