

СТРУКТУРА ОПИСУ КРАЩОЇ ПРАКТИКИ ПАРТИЦИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

1. **НАЗВА ПРАКТИКИ:** «ГРОМАДСЬКИЙ МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

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

2. _____

3. БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Область	Миколаївська
Тип громади	Міська
Кількість населених пунктів	2
Кількість населення	35 243

4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Повна назва підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики	Відділ надання адміністративних послуг апарату Виконавчого комітету міської ради
Повна назва органу місцевого самоврядування ОТГ	Вознесенська міська рада
Повна поштова адреса ОМС: (назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, назва району, області; поштовий індекс)	пл. Центральна, 1, місто Вознесенськ, Миколаївської області, 56500
Телефон (з кодом міжміського зв'язку)	тел. (05134) 4-25-70, 4-26-75
Адреса електронної пошти ОМС	
Офіційний сайт ОМС ОТГ	http://voz.gov.ua/ □
ПІБ керівника ОМС ОТГ	Луков Віталій Дмитрович
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)
Регламент ЦНАП		РІШЕННЯ Від 26 грудня 2014 року № 31 66 сесія 6 скликання м. Вознесеньк Про внесення змін до Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Вознесеньку	7

6. ОПИС ФОРМ ПАРТИЦИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

Надання інформації	Консультування	Діалог	Активне залучення

7. ОПИС ЗМІСТУ ПРАКТИКИ

- i. Період від початку розробки до впровадження практики (від місяць/рік – до місяць/рік)**
2008 -2015 р.р.
- ii. Опис проблем, для вирішення якої впроваджено практику – до 1500 знаків**
- iii. Опис діяльності і алгоритм впровадження практики, застосовані методи вирішення проблеми, цільова аудиторія, партнери – до 3500 знаків**

В рамках реалізації проекту «Громадський моніторинг якості надання адміністративних послуг», що виконувався при фінансовій підтримці Міжнародного фонду «Відродження», Вознесенська міська громадська організація «Агентство економічного розвитку м. Вознесенська» провела соціологічне дослідження за темою «Оцінка якості функціонування системи управління якістю надання адміністративних послуг – ISO 9001-2000 в Вознесенській міській раді», а згодом «Громадський моніторинг діяльності центру надання адміністративних послуг в м. Вознесенську», що здійснила МБО «Фонд громади Вознесенська» за підтримки Програми «Громадянське суспільство та належне врядування» Міжнародного фонду «Відродження».

Цільовою групою дослідження були отримувачі муніципальних послуг від Вознесенської міської ради – громадяни, суб'єкти підприємницької діяльності та громадські формування.

Збір інформації здійснювався шляхом проведення особистого інтерв'ю за допомогою

формалізованого опитувальника з картками-підказками респондентам. Інтерв'ю відбувалось, як правило, біля пункту обслуговування громадян а також біля кабінетів посадових осіб міської ради, які надають послуги.

Анкета складалась з наступних розділів:

- рівень поінформованості мешканців міста про запровадження в міській раді системи якості ISO 9001-2000;
- оцінка послуг від міської ради;
- оцінка роботи міської ради та етики поведінки посадових осіб згідно стандарту ISO 9001-2000;
- оцінка вартості послуг та строків отримання послуги.

Загальна сукупність опитаних склала 6000 мешканців, що звертались з питаннями в сфері управління земельними ресурсами, підприємництва, архітектури та містобудівної діяльності. Щоденно близько 50 мешканців міста зверталися за отриманням послуги.

Результати нашого дослідження є репрезентативними та можуть використовуватись для подальшої роботи та розробки рекомендацій по удосконаленню системи надання адміністративних послуг в м.Вознесенську.

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

На основі даного моніторингу розроблені рекомендації по покращенню надання адміністративних послуг згідно стандарту ISO 9001:2000, які були винесені на обговорення громадянам міста для оцінки сучасного стану отримання послуг від Вознесенської міської ради. Результатом обговорення стало визначення

переліку найважливіших пропозицій для удосконалення надання послуг згідно міжнародного стандарту якості. За результатами рекомендацій органами місцевого самоврядування були прийняті такі рішення:

- Розпорядження міського голови від 02.06.2014 №67-р "Про призначення відповідальних за своєчасне подання та оновлення інформації до Реєстру адміністративних послуг";

- Розпорядження міського голови від 03.06.2014 №68-р "Про затвердження режиму роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Вознесеньку" відповідно до якого центр буде працювати 47 годин на тиждень замість 42 мінімально визначених законом;

- Рішення міської ради від 20 червня 2014р. № 16 «Про виконання плану роботи Вознесеньської міської ради у першому півріччі 2014 року та затвердження плану роботи міської ради на друге півріччя 2014 року».

За результатами розгляду в порядку місцевої ініціативи Вознесеньською міською радою рекомендацій від громадськості - проектів рішень міської ради «Про внесення змін до Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Вознесеньку» та проекту рішення «Про затвердження переліку адміністративних послуг та стандартів надання адміністративних послуг в сфері землекористування, містобудування та архітектури, які надаються через Центр надання адміністративних послуг в м. Вознесеньку»

v. Головні ризики впровадження практики - до 1000 знаків

Головний ризик цієї практики полягає в тому, що в більшості випадків результати моніторингу мають репрезентативний характер і відображають лише думку громадськості. Органи місцевого самоврядування,

в кращому випадку, приймають таку інформацію до відома, адміністративними засобами намагаються імплементувати отримані результати в роботу ЦНАПів. Однак, заради «збереження іміджу» уникають нормативного вирішення проблем, що висвітлюються результатами моніторингу.

Вознесенська міська рада стала в даному випадку успішним винятком.

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

Практика фінансується організаціями-грантодавцями (в даному випадку – МБФ «Відродження»)

vii. Наявність публікації у ЗМІ щодо практики (посилання)

Стаття «У вознесенській міськраді удосконалюють якість муніципальних послуг» -
<https://www.ukrinform.ua/rubric-regions/862278->

[u_voznesensky_mskrad_udoskonalyuyut_yakst_muntsipalnih_poslug_842803.html](https://www.ukrinform.ua/rubric-regions/862278-u-voznensensky-mskrad-udoskonalyuyut-yakst-muntsipalnih-poslug-842803.html)

Стаття «Як покращити якість адміністративних послуг» - <http://gurt.org.ua/news/informator/22265/>

Стаття «Центр адмінпослуг у Вознесенську врахував поради експертів» -

<http://gurt.org.ua/news/informator/22931/>

Стаття «Центр адмінпослуг у Вознесенську врахував рекомендації експертів щодо покращення роботи» -

<http://voz.gov.ua/material/621>

Стаття «Громадський простір: Відтепер кожна громадська організація може навчитися проводити моніторинг надання публічних послуг» -

http://www1.ombudsman.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3232:2013-11-14-09-25-31&catid=231:2013&Itemid=21

8. ДОДАТКИ ДО ОПИСУ ПРАКТИКИ:

- 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](#)
 - [Рішення про внесення змін до Положення про ЦНАП](#)
 - [Положення про відділ надання адміністративних послуг](#)
 - [Статут громади](#)
- До п.3.8 «Наявність публікації у ЗМІ щодо практики» додаються посилання на електронні публікації:
 1. Стаття «У Вознесенській міськраді удосконалюють якість муніципальних послуг» - https://www.ukrinform.ua/rubric-regions/862278-u-voznesevsky-mskrad-udoskonalyuyut-yakst-municipalnih-poslug_842803.html
 2. Стаття «Як покращити якість адміністративних послуг» - <http://gurt.org.ua/news/informator/22265/>
 3. «Центр адмінпослуг у Вознесенську врахував поради експертів» - <http://gurt.org.ua/news/informator/22931/>
 4. «Центр адмінпослуг у Вознесенську врахував рекомендації експертів щодо покращення роботи» - <http://voz.gov.ua/material/621>
 5. «Громадський простір: Відтепер кожна громадська організація може навчитися проводити моніторинг надання публічних послуг» -

http://www1.ombudsman.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3232:2013-11-14-09-25-31&catid=231:2013&Itemid=21