

## СТРУКТУРА ОПИСУ КРАЩОЇ ПРАКТИКИ ПАРТИЦИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

1. **НАЗВА ПРАКТИКИ:** ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ АВТОМАТИЗОВАНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ТА МОНІТОРИНГУ РЕЗУЛЬТАТІВ В ЦАП «ПРОЗОРИЙ ОФІС»

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

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

### 3. БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Область	Вінницька
Тип громади	Міська
Кількість населених пунктів	1
Кількість населення	372 672

### 4. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Повна назва підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики	Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Центр)
Повна назва органу місцевого самоврядування ОТГ	Вінницька міська рада
Повна поштова адреса ОМС: (назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, назва району, області; поштовий індекс)	вул. Соборна, 59, місто Вінниця, 21100
Телефон (з кодом міжміського зв'язку)	Телефон (0432) 59-51-00, факс (0432) 59-51-01
Адреса електронної пошти ОМС	
Офіційний сайт ОМС ОТГ	<a href="http://www.vmr.gov.ua/default.aspx">http://www.vmr.gov.ua/default.aspx</a>
ПІБ керівника ОМС ОТГ	Моргунов Сергій Анатолійович
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>ПОЛОЖЕННЯ про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників</b>		<b>РІШЕННЯ від 10.09.2015 №2013 м. Вінниця Про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників</b>	<b>8</b>

### 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)**

впроваджено в практику наказом департаменту надання адміністративних послуг 04/11/2011

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

Практика була актуалізована проблемою відсутності єдиних правил та вимог до організації оцінювання якості обслуговування клієнтів Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його територіальних відділень адміністраторами, державними адміністраторами, та працівниками, задіяними в процесі прийому відвідувачів, збирання, узагальнення та використання даних автоматизованого моніторингу результатів такого оцінювання.

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

Вінницький Центр адміністративних послуг “Прозорий офіс” розпочав роботу у вересні 2008 року. Цей проект був реалізований Вінницькою міською радою за ініціативою міського голови Володимира Гройсмана. Створення “Прозорого офісу” стало логічним етапом процесу запровадження нової філософії відносин між владою і мешканцями міста – так званої клієнт-орієнтованої системи надання адміністративних послуг. Алгоритм обслуговування відвідувача «Прозорого офісу» включив в себе такі складові:

- отримання талону на “рецепції” чи особисто в терміналі;
- очікування виклику електронної черги;
- отримання послуги;

- оцінка якості обслуговування.

Таким чином, клієнт одразу після отримання послуги має можливість скористатися допомогою пульта системи оцінювання для того, щоб оцінити отриману послугу натисканням на відповідну кнопку на планшеті «Оцінка обслуговування» - «погано», «добре», «зразково». Результат миттєво висвічується на сторінці веб-сайту «прозорого офісу» в режимі реального часу.

Результати оцінювання якості обслуговування узагальнюються керівниками центру за допомогою програмних засобів управління чергою, з якими синхронізована система автоматизованого оцінювання. Результати узагальнюються та включаються до загального щомісячного звіту про роботу ЦАП.

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

Завдяки описаній системі вдалося оптимізувати управління потоком відвідувачів в адміністративних центрах, позбавитись живих черг під кабінетами спеціалістів і надати можливість відвідувачам спланувати час відвідування установи. Громадяни можуть записуватися на прийом за допомогою інформаційного ресурсу (інтернет-сайту) або у телефонному режимі. Це безумовно зручно для кожного. До того ж в руках користувача перебуває інструмент впливу на якість послуг – оціночний електронний планшет.

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

Основним ризиком використовуваної практики є те, що користувачі оцінюють надану послугу в присутності спеціаліста..., який цю послугу надавав. Більше того, сам пульт встановлений на робочому столі спеціаліста. І хоча спеціалісту заборонено впливати на вибір оцінки клієнтом, певний дискомфорт в поведінці клієнта має місце, що також впливає на обрану оцінку.

Ще одним ризиком практики є те, що її результати не впливають на характер прийнятих рішень виконкомом міської ради, який є засновником ЦАПу. В базі документів дуже важко віднайти рішення, яке було прийняте на підставі виставлених клієнтами оцінок. Тобто інформація важкодоступна. Складається враження, що система оцінювання, яка є безумовно цікавою, існує заради того аби існувати, в кращому випадку – аби користувач вважав, що вона діє.

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

Практика функціонує в рамках бюджету ЦАП.

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

Практика функціонує в рамках бюджету ЦАП.

## **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:
  - [Порядок використання системи автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та моніторингу результатів в ЦАП «Прозорий офіс»;](#)
  - [Положення про ЦАП «Прозорий офіс»](#)