

Результати соціального моніторингу задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчим комітетом Бердянської міської ради, у 2013 році

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2008, Настанови щодо якості виконавчого комітету Бердянської міської ради та на виконання розпорядження міського голови від 01.08.2011 № 391-р, виконавчим комітетом Бердянської міської ради з 2 по 25 грудня 2013 року був проведений соціальний моніторинг задоволеності мешканців міста рівнем якості послуг, що надаються виконавчим комітетом Бердянської міської ради.

Соціальний моніторинг проводився шляхом анкетного опитування мешканців щодо ефективності діяльності структурних підрозділів виконкому. Анкети для проведення опитування надавались мешканцям міста у відділі по роботі зі зверненнями громадян, відділі з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс” виконавчого комітету Бердянської міської ради, Центрах громадських ініціатив у мікрорайонах міста та були розміщені на Інтернет-сайті Бердянської міської ради. Мешканці міста були повідомлені про проведення соціального моніторингу шляхом оприлюднення відповідної інформації в місцевих засобах масової інформації, на офіційному сайті Бердянської міської ради та розміщення повідомлень на інформаційних стендах виконавчого комітету Бердянської міської ради.

За вказаний період було заповнено 123 анкети. Необхідно відзначити низький рівень активності мешканців міста при проведенні анкетування, небажання брати участь в опитуванні, іноді неповне заповнення анкет (надання відповідей не на всі запропоновані в анкеті питання).

Серед осіб, які взяли участь у соціальному моніторингу, лише 1 особа у віці до 20 років, 16% (20 осіб) – у віці від 21 до 30 років, 34% (42 особи) – у віці від 31 до 45 років, 27% (33 особи) – у віці від 45 до 60 років та 22% (27 осіб) у віці від 60 років. З них мають середню освіту 10% (13 осіб), середню спеціальну – 31% (38 осіб) та вищу – 59% (72 особи). Рід занять учасників соціального моніторингу: 11% (14 осіб) – представники робітничих професій; 17% (21 особа) – службовці; 28% (34 особи) – підприємці; 5% (6 осіб) – студенти; 1 особа – військовослужбовець; 5% (7 осіб) – домогосподарки; 10% (12 осіб) – тимчасово не працюють; 23% (28 осіб) – пенсіонери.

В анкетуванні взяли участь особи, з яких 31% (38 осіб) звертались у 2012 та 2013 роках до виконавчого комітету 3 рази або більше, 20% (24 особи) звертались 2 рази, 32% (40 осіб) – звертались 1 раз та 17% (21 особа) за вказаний період не звертались до виконавчого комітету.

Результати соціального моніторингу показали, що незмінно найбільш витребуваними послугами виконавчого комітету залишаються наступні: у сфері земельних відносин та архітектури – майже 58% опитаних звертались до виконкому з вказаних питань; з питань захисту прав споживачів – 13% та з питань підприємницької діяльності – 17% опитаних. Також найчастіше

витребуваними є послуги у сфері житлово-комунального господарства, подання звернень з інших особистих питань.

З мешканців міста, які взяли участь в анкетуванні, 75% (92 особи) задоволені рівнем надання консультацій та довідкової інформації працівниками виконкому, інші ж опитані не задоволені рівнем надання консультацій та мають зауваження щодо виконання працівниками виконкому своїх обов'язків у цій сфері (бюрократизм, не вирішення питання по суті).

49% з опитаних осіб повністю або частково задоволені інформацією, розміщеною на Інтернет сайті Бердянської міської ради, вважають її повною та вичерпною, або ж вважають, що розміщення інформації потребує незначного вдосконалення. Нажаль, при зазначенні того, що інформація потребує вдосконалення, опитувані не вказували які саме розділи сайту чи питання потребують, на їх погляд, доопрацювання. Здебільшого висловлюється побажання щодо більш повного висвітлення діяльності пенсійного фонду. 51% (63 особи) з тих, що взяли участь в опитуванні, не користуються Інтернет-сайтом Бердянської міської ради. Такий показник з одного боку обумовлений тим, що велика кількість осіб, які взяли участь в опитуванні, є особами пенсійного віку, інші ж зазначають, що не мають можливості користуватися Інтернетом. В той же час вказаний показник свідчить про необхідність впровадження заходів з популяризації сайту Бердянської міської ради серед громади.

Щодо задоволеності мешканців міста рівнем якості наданих виконкомом послуг результати опитування показали, що 74% опитаних задоволені якістю наданої послуги, 14% незадоволені якістю наданих послуг через порушення строків надання послуги, 12% опитаних осіб висловлюють незадоволеність якістю наданої послуги через довготривалий розгляд звернення, неконкретні та неповні відповіді, вважають, що послуга не була надана без достатнього обґрунтування.

63% осіб з опитуваних задоволені рівнем ставлення з боку працівників виконкому до мешканців міста. Опитувані висловлюють подяку за коректне та доброзичливе ставлення, професійне та висококваліфіковане виконання своїх посадових обов'язків. В той же час 37% при зверненні до виконавчого комітету Бердянської міської ради стикались з неналежним ставленням з боку працівників виконкому, а саме: необхідність за однією послугою чи з одного й того ж питання звертатися декілька разів чи до різних працівників, грубе або неналежне поведіння з боку працівників, наявність протягом робочого часу та годин прийому нічим не регламентованих перерв, тривала (більше ніж 15-20 хвилин) відсутність працівника на робочому місці, недоступний для зв'язку чи тривалий період протягом робочого часу не відповідає телефон для довідок.

З опитаних мешканців міста 63% задоволені роботою виконкому та не мають підстав скаржитись на неналежні діяння посадових осіб виконкому, однак, 29% не подавали скарги до офіційних інстанцій, але мають претензії до роботи виконкому, 8% скаржились на дії спеціалістів керівництву виконкому або подавали скарги до суду чи правоохоронних органів. Вказані

показники покращились порівняно з показниками соціального моніторингу, проведеного в 2012 році.

Щодо рівня задоволеності мешканців міста умовами, створеними для відвідувачів у приміщеннях виконкому, 88% з опитуваних задоволені наявними умовами, інша частина опитуваних висловлюють побажання щодо покращення умов перебування відвідувачів у приміщенні адміністративної будівлі виконкому, а саме: облаштування більшої кількості місць для очікування, збільшення кількості довідкової інформації, наявність кондиціонерів та зони Wi-Fi.

Крім того, мешканцями висловлюються побажання щодо вдосконалення процесів організації роботи структурних підрозділів виконкому, а саме: дотримання строків надання послуг та, по можливості, їх скорочення, дотримання графіку роботи, відсутність необґрунтованих тривалих перерв, встановлення більш зручних годин прийому громадян дозвільними організаціями міста та годин запису на прийом до керівництва виконкому.

Побажання, висловлені мешканцями щодо вдосконалення процесів організації роботи структурних підрозділів, покращення умов, створених для відвідувачів у приміщеннях виконкому, будуть враховані в роботі структурних підрозділів в 2014 році, при вдосконаленні інфраструктури виконкому.