

**Моніторинг
якості обслуговування та надання
адміністративних послуг
Центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Кілійської міської ради
за 9 місяців 2023 року**



З метою покращення взаємодії влади та громади, поліпшення якості обслуговування, визначення рівня задоволеності мешканців міста послугами Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Кілійської міської ради підвів підсумки моніторингу громадської думки з оцінки якості надання адміністративних послуг за 9 місяців 2023 року.

ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП району мають доступ до системи управління клієнтськими відгуками Voicer QR- код. Суб'єкти звернення, скориставшись QR – кодом, залишають відгуки про задоволеність якістю надання адмінпослуги за такими критеріями рівня задоволеності, як надання послуги в цілому, місцем надання послуги, загальним процесом надання послуги, персоналом, повнотою переліку послуг.

Залишити свій відгук можливо за посиланням <https://diia.voicer.software/reviews/sn15000021-vidguk-qr-sn15000021>

Також, у відвідувачів ЦНАП є можливість залишити свій відгук у журналі відгуків, пропозицій, скарг та побажань, який розміщено в приміщенні ЦНАП.

За 9 місяців 2023 року в системі керування клієнтськими відгуками Voicer було залишено 21 відгук, серед них 19 позитивних відгуків та 2 негативні.

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально-прийнятих критеріїв.

У Центрі реалізуються принципи одержання громадянами широкого спектру інформації, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення.

Начальник центру- адміністратор центру надання

адміністративних послуг виконавчого комітету
Кілійської міської ради

Ольга ДАГАЄВА