Метадані за індикатором
досягнення Цілей сталого розвитку 16.10.5

Ціль 16. Мир, справедливість та сильні інститути

Завдання 10. Підвищення дієвості органів державної влади та органів місцевого самоврядування

Індикатор 5. Рівень задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг, відсотків ***(індикатор ЦСР 16.10.5)***

1. Інституційна інформація

1.1. Організація

Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри).

2. Основні визначення і поняття

2.1. Визначення

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу, встановлений відповідно до завдань моніторингу якості надання адміністративних послуг, застосовується для оцінки суб'єктами звернення рівня якості надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг через офлайн-фронт-офіси.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу та перелік його складових формуються відповідно до рівня задоволеності суб'єктів звернення умовами надання адміністративних послуг та додержанням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема, Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення (далі – Основні вимоги), затверджених наказом Мінцифри від 10.12.2021 № 173, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23 грудня 2021 р. за № 1664/37286) суб'єктами надання адміністративних послуг і центрами надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

2.2. Поняття

Якість надання адміністративних послуг – рівень відповідності процедури (процесу) та умов надання адміністративних послуг установленим законодавством вимогам, зокрема Основним вимогам, а також принципам, на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг.

Оцінка рівня задоволеності суб'єктів звернення включає:

оцінку досягнення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових;

оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення станом додержання вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг, зокрема Основних вимог, які не увійшли до показника рівня задоволеності суб'єктів звернення.

3. Методологія

Методологія визначена Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – Порядок), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 № 864 "Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг" (далі - постанова № 864).

3.1. Розрахунок

Визначення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення здійснюється шляхом опитування суб'єктів звернення за допомогою примірної анкети (опитувальника), що містить питання щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, форма якої визначається Мінцифри.

Суб'єкт звернення вважається задоволеним, якщо відповів "Чудово" та "Добре" і не задоволеним, якщо – "Прийнятно" та "Жахливо", на перше питання опитувальника: "Як ви оцінюєте якість надання послуг?".

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складові розраховуються як відсоток задоволених суб'єктів звернення відносно загальної кількості суб'єктів, що взяли участь в опитуванні, тобто як відсоток суми отриманих оцінок "Чудово" та "Добре", або прирівнюваних до них оцінок у разі використання іншої шкали для оцінювання, від загальної кількості оцінок, отриманих на відповідне запитання.

Отримані за допомогою примірної анкети (опитувальника) результати оцінюються у відсотках за шкалою від 0 до 100, що означає:

від 0 до 40 – негативна оцінка. Більшість суб'єктів звернення не задоволені якістю надання адміністративних послуг. Суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно невідкладно вжити заходів відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8-13 цього Порядку, щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг відповідно до виявлених причин незадоволеності та недосягнення показника;

від 41 до 60 – прийнятна оцінка. Суб'єкти звернення певною мірою задоволені якістю надання послуг, але суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8-13 цього Порядку, для усунення причини незадоволеності та недосягнення показника;

від 61 до 80 – добра оцінка. Значна кількість суб'єктів звернення задоволені якістю адміністративних послуг та будуть нейтрально або добре відгукуватися про якість надання адміністративних послуг, але суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8-13 цього Порядку, для досягнення високого рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

від 81 до 100 – відмінна оцінка. Суб'єкти звернення задоволені якістю надання адміністративних послуг. Офлайн/онлайн-фронт-офіс характеризується високим рівнем задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

За оціночними даними показник рівня задоволеності та його складові вважаються досягнутими за умови значення показника не менше 81 відсотка.

3.2. Дезагрегування

У цілому по Україні.

За регіонами.

За віком.

За статтю.

За статусом суб’єкта звернення.

За типом органу, що утворив Центр надання адміністративних послуг.

4. Джерела даних

Дані опитування суб’єктів звернення в центрах надання адміністративних послуг.

Інструментарій:

Збір даних для оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення проводитися Мінцифри з використанням анкети (опитувальника), що містить питання щодо оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, розробленої Мінцифри, за допомогою таких способів:

1) опитування суб’єктів звернення за допомогою смс-повідомлення шляхом розсилання суб’єктам звернення повідомлень із гіпертекстовим посиланням на анкету, на номери телефонів, залишені в ЦНАП для зворотного зв’язку, в тому числі з використанням Модулю оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення системи онлайн моніторингу та оцінки якості послуг;

2) одержання від суб’єктів звернення відгуків і пропозицій з використанням QR-кодів на анкети, які розміщені у приміщеннях ЦНАП.

5. Доступність даних

Аналітичні дашборди, розміщенні у розділі "Центри в цифрах" Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія): center.diia.gov.ua.

6. Календар

6.1. Збір даних

Збір оціночних даних за результатами опитування здійснюється в режимі реального часу, в тому числі з використанням Модуля оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення системи онлайн моніторингу та оцінки якості послуг.

6.2. Терміни поширення даних

Звітність відповідно до Порядку узагальнюється Мінцифри з використанням системи моніторингу щоквартально протягом 20 днів з дня отримання звітності від ЦНАП.

Оприлюднення інформації про результати оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг здійснюється в електронній формі у вигляді звітності про моніторинг за відповідним показником шляхом її розміщення на Платформі Центрів Дія в терміни, визначені Порядком.

6.3. Виробництво даних

Мінцифри.

6.4. Поширення даних

Мінцифри.

7. Посилання

Постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 № 864 "Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг": https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text.

Звіт за результатами пробної зовнішньої оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг, проведеної Мінцифри у жовтні-грудні 2021 року шляхом закупівлі послуги з опитування суб'єктів звернення та зі збору їх відгуків і пропозицій Державним підприємством Дія, на виконання підпункту 2 пункту 5 постанова № 864: https://center.diia.gov.ua/rezultati-persoi-vseukrainskoi-ocinki-akosti-adminposlug-2.

Звіт за результатами оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг, проведеної протягом 2022-2023 років за результатами опитування суб'єктів звернення з використанням QR-кодів на анкети, які розміщені у приміщеннях ЦНАП, проведеної Мінцифри за рахунок партнерської підтримки в період воєнного стану: https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah.

Звіт за результатами оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг за 2024 рік наразі не доступний на платформі Дія центрів у зв'язку з доопрацюванням Модуля оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення.