



КИЇВСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ ІНСТИТУТ СОЦІОЛОГІЇ
KIEV INTERNATIONAL INSTITUTE OF SOCIOLOGY

Вул.Волоська 8/5, Київ, 04070, Україна; тел. /факс (+38 044) 537-3376, ел-пошта: office@kiis.com.ua
8/5 Voloska St, Kyiv, 04070, Ukraine; phone/fax (+38 044) 537-3376, e-mail: office@kiis.com.ua
www.kiis.com.ua

Проект: Експертна підтримка врядування та економічного розвитку (EDGE)

Дослідження: Опитування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) щодо рівня задоволеності та якості надання послуг

БЕРЕЗЕНЬ-КВІТЕНЬ 2018 РОКУ

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

ЗМІСТ

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	3
I. Задоволеність обслуговуванням у Центрі.....	4
II. Досвід отримання послуг.....	10
III. Кількість звернень до Центру та час очікування на обслуговування.....	11
IV. Задоволеність персоналом Центру та умовами для перебування в ньому.....	12
V. Знання про способи залишити відгук щодо роботи Центру.....	15
VI. Бажані зміни та покращення в роботі Центру.....	16
VII. Соціально-демографічний профіль респондентів.....	18
VIII. Оцінювання якості обслуговування відвідувачів Центру методом «таємного покупця».....	19
Методологія опитування.....	21
Додаток 1а. Анкета для опитування відвідувачів ЦНАП.....	23
Додаток 1б. Анкета «таємного покупця» для оцінки Центру.....	27
Додаток 2. Таблиці розподілу відповідей на запитання анкети.....	29

Пілотне опитування відвідувачів ЦНАП щодо рівня задоволеності та якості надання послуг проводилось з 20 березня по 10 квітня 2018 року у 18 Центрах Києва та Київської області (13 Центрів у м. Київ, 2 – у м. Бровари, по 1 – у м. Вишневе, м. Буча та смт Гостомель).

Аналіз отриманих в ході дослідження даних демонструє наступні результати:

- **85% відвідувачів задоволені обслуговуванням у ЦНАП, при цьому 72% з них – повністю задоволені.** Отже, стратегічний показник (70%) задоволеності обслуговуванням в Центрах Києва та області в цілому вже досягнутий;
- **77% респондентів, які звертались за конкретною послугою, вказали, що затримок в її наданні не було.** 15% зазначили, що затримки (порушення строків) були;
- **три чверті опитаних відвідувачів чекали на обслуговування недовго – до 15 хвилин.** Водночас, 7% опитаних чекали більше години – переважно це ті, хто звернувся для оформлення паспорту. При цьому в «обласних» Центрах спостерігається швидше обслуговування, ніж у «київських»;
- **задоволеність персоналом Центрів** (за трьома визначеними характеристиками) висока і сягає **95-100%**, також **переважна більшість відвідувачів задоволені умовами для перебування в Центрах**, при цьому рівень задоволеності ними відносно вищий у ЦНАП м. Києва;
- **більшість респондентів НЕ знають, як залишити відгук чи скаргу щодо роботи Центру.** Водночас, **десята частина респондентів сказали, що знають про Книгу відгуків і пропозицій, 7% - про скриньку в приміщенні ЦНАП.** Порівняно вищий рівень обізнаності спостерігається серед відвідувачів «обласних» Центрів і респондентів віком 22-49 років;
- **36% відвідувачів зазначили, що нічого не потрібно змінювати в Центрі, оскільки все добре. Топ-3 покращення, яких бажають відвідувачі ЦНАП – це забезпечення комфортних умов для перебування в Центрі, вдосконалення системи надання послуг, а також зменшення кількості затримок в роботі Центру і оптимізація режиму його роботи** (детальніше у Розділі 6).

I. Задоволеність обслуговуванням у Центрі

85% відвідувачів задоволені обслуговуванням у ЦНАП, при цьому 72% з них – повністю задоволені. 5% взагалі незадоволені обслуговуванням, ще 2% - скоріше незадоволені (Таблиця 3.1). Рівень задоволеності суттєво не відрізняється за типом ЦНАП та статтю респондента (Діаграма 1), а-от наймолодша група респондентів (14-21 років) вирізняється схильністю до менш категоричних оцінок: серед них порівняно менше тих, хто взагалі незадоволений, як і тих, хто повністю задоволений.

Діаграма 1



Також спостерігаються відмінності у рівні задоволеності обслуговуванням залежно від виду отриманої послуги (аналіз проводився за шістьма найпоширенішими послугами). Якщо серед тих, хто приходить до Центру для реєстрації місця проживання, юридичної особи або ФОП чи для вклейки фото в паспорт, близько 90% респондентів задоволені обслуговуванням (і близько 5-7% незадоволених), то серед тих, хто приходить оформити паспорт або нерухоме майно чи звертається по земельним питанням, частка задоволених складає близько 80% (а незадоволених – 9-11%). Детальніше – на Діаграмі 2.

Якщо в більшості обраних Центрів рівень задоволеності обслуговуванням коливається в межах 80-90%, то в ЦНАП Оболонського району м. Києва він складає 70%, у ЦНАП Броварської РДА – 71%, у ЦНАП Києво-Святошинської РДА – 74%, а це значимо менше за середній показник задоволеності 85% (Таблиця 3.2).

Діаграма 2

Задоволеність обслуговуванням у Центрі в залежності від отриманої послуги



Проаналізуємо (нечисленні) випадки незадоволеності у кожному з обраних Центрив та фактори, що вплинули на неї:

- ЦНАП КМДА** (8 зі 107 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі оформлювали паспорт, права на нерухомість, один з них вирішував земельні питання. 3 респонденти сказали про затримки в наданні послуги, 2 з них звертались до Центру вже три рази і більше. Лише 1 респондент (який оформлював паспорт) зазначив незадоволеність рівнем привітності й компетентності персоналу. Також відзначалась незадоволеність недостатністю або відсутністю бланків заяв, відсутністю можливості зробити ксерокопію і оплатити послуги в приміщенні.
- ЦНАП Голосіївського району м. Києва.** (5 з 98 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі оформляли паспорт та права на нерухомість і всі вони зазначили про затримки в наданні послуг. При цьому тільки в одного з цієї категорії відвідувачів питання вирішене, у двох – не вистачає документів, іншим двом – не пояснили, чому питання не вирішується. 2 з цих відвідувачів незадоволені рівнем привітності й охайності персоналу, 4 – рівнем його **компетентності**. Також відзначалась незадоволеність відсутністю необхідної інформації та інфостендів.
- ЦНАП Дарницького району м. Києва.** (8 зі 102 респондентів незадоволені обслуговуванням). Половина цих незадоволених відвідувачів – це ті, хто прийшли для оформлення паспорта. Ще один отримував "підприємницькі" послуги, інший – реєстрував місце проживання. Двоє відвідувачів прийшли саме для консультації, і один з них її не отримав, інший – після консультації не

розуміє, яка кількість документів йому потрібна. Половина незадоволених обслуговуванням відвідувачів незадоволені рівнем привітності персоналу, 5 з 8 респондентів незадоволені рівнем компетентності персоналу. Також відзначалась незадоволеність відсутністю необхідної інформації та можливості зробити ксерокопію документів. Тож незадоволені відвідувачі цього ЦНАП висловлювали побажання підвищити компетентність, привітність персоналу та вдосконалити систему надання послуг в Центрі.

4. **ЦНАП Деснянського району м. Києва (основний).** (4 з 99 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі очікували на обслуговування від 30 до 60 хвилин, отримували вони різні категорії послуг. 1 з цих респондентів (який отримував "підприємницькі" послуги) зазначив незадоволеність привітністю і компетентністю персоналу. Цей же респондент незадоволений відсутністю необхідної інформації, інфостендів та бланків заяв. Ще 2 відвідувачів незадоволені місцями для очікування.
5. **ЦНАП Деснянського району м. Києва (філія).** (6 зі 104 респондентів незадоволені обслуговуванням). Половина цих відвідувачів очікувала на обслуговування годину, ще один – дві години. Більшість цих людей прийшли для оформлення паспорта. 4 з цієї категорії респондентів зазначили про затримки в наданні послуги, і лише у двох відвідувачів питання, з яким вони прийшли, вирішене. Двоє зазначили незадоволеність рівнем привітності й компетентності персоналу, а також відсутністю необхідної інформації, ще 2 відвідувачів незадоволені режимом роботи Центру. Основне побажання цієї категорії відвідувачів – скоротити черги і збільшити кількість персоналу.
6. **ЦНАП Дніпровського району м. Києва** (3 зі 103 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі реєстрували місце проживання, і в жодного з них питання не вирішене (двом не пояснили, чому питання не вирішується, одному не вистачає документів). Усі ці відвідувачі висловили незадоволеність рівнем компетентності персоналу та відсутністю необхідної інформації в Центрі.
7. **ЦНАП Оболонського району м. Києва** (14 зі 104 респондентів незадоволені обслуговуванням). 11 з цих людей прийшли подавати документи. Переважно відвідувачі звертались для оформлення паспорта, деякі прийшли для вирішення "підприємницьких" питань. Незадоволеність обумовлена довгим часом очікування на обслуговування (дві години і більше) та невирішеністю питання, звідси основне побажання цих відвідувачів – скоротити черги та вдосконалити систему надання послуг. Третина цієї категорії респондентів незадоволені рівнем компетентності персоналу, половина – відсутністю необхідної інформації.
8. **ЦНАП Печерського району м. Києва** (3 зі 100 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі приходили з різною метою, очікували не довго (до 10 хвилин) і не мали затримок в наданні послуги, однак 2 з 3 цих

респондентів висловили незадоволеність компетентністю і привітністю персоналу. 1 відвідувачка (жінка 40-49 років, яка прийшла за консультацією) незадоволена відсутністю необхідної інформації, інфостендів і можливості зробити ксерокопію в приміщенні.

9. **ЦНАП Подільського району м. Києва.** (6 з 71 респондента незадоволені обслуговуванням). 4 з цих людей прийшли для оформлення паспорта, ще по одному – для реєстрації місця проживання та оформлення нерухомості. Усі, хто прийшов за паспортом, зазначили про затримки в наданні послуги. У жодного з 6 відвідувачів поки що не вирішене питання. Відзначалась незадоволеність рівнем привітності персоналу, відсутністю необхідної інформації, інфостендів, умовами для людей з обмеженими можливостями, деяких також не задовольняє режим роботи Центру і відсутність можливості зробити ксерокопію.
10. **ЦНАП Святошинського району м. Києва** (4 зі 101 респондента незадоволені обслуговуванням). Один з цих відвідувачів прийшов за консультацією, інші троє – для отримання різних послуг. Серед тих респондентів, хто прийшов за конкретною послугою, у жодного питання не вирішене, при цьому кожен зазначив про затримки в наданні послуги. 1 відвідувач (що реєстрував місце проживання) висловив незадоволеність рівнем привітності та компетентності персоналу, відсутністю необхідної інформації та інфостендів. Ще 2 незадоволені відсутністю або рівнем доступності бланків заяв.
11. **ЦНАП Солом'янського району м. Києва** (11 зі 108 респондентів не задоволені обслуговуванням). Троє з цих людей очікували 30-60 хвилин, ще двоє – 3-4 години. Відвідувачі звертались для отримання різних послуг, при цьому половина з них зазначили про затримки. Тільки в одного з цієї категорії відвідувачів питання вирішене. Звідси основне побажання цих відвідувачів – зменшити кількість затримок в роботі ЦНАП, оптимізувати режим його роботи. Троє респондентів висловили незадоволеність компетентністю персоналу. Відзначалась висока незадоволеність режимом роботи Центру і відсутністю можливості оплати послуги в приміщенні Центру. Також близько третини цієї категорії відвідувачів незадоволені умовами для людей з обмеженими можливостями.
12. **ЦНАП Шевченківського району м. Києва (основний).** (12 зі 103 респондентів незадоволені обслуговуванням). Серед тих, хто отримував послуги (10 з цієї категорії відвідувачів), переважна кількість людей зверталась для вирішення земельних питань, оформлення нерухомості та отримання паспорта. Більше половини цих людей сказали про затримки в наданні послуг. Лише у 4 з 12 респондентів питання вирішене, іншим чотирьом не пояснили, чому питання не вирішується. Троє відвідувачів незадоволені рівнем компетентності персоналу. Відзначалась незадоволеність відсутністю

необхідної інформації та інфостендів, а також можливості зробити ксерокопію документів, умовами для людей з обмеженими можливостями. Основне побажання відвідувачів – зменшити кількість затримок в роботі Центру.

13. **ЦНАП Шевченківського району м. Києва (філія).** (6 з 98 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці люди звертались за різного роду послугами, очікували на обслуговування переважно недовго, однак половина з них зазначили про затримки в наданні послуги, і лише в одного відвідувача питання вирішене. Половина респондентів незадоволені відсутністю можливості зробити ксерокопію документів. Деякі відзначали незадоволеність рівнем привітності та компетентності персоналу.
14. **ЦНАП Броварської міськради** (5 з 96 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі отримували паспорт, реєстрували місце проживання, оформлювали допомогу. Незадоволеність обумовлена великою кількістю необхідних візитів до Центру. 3 респонденти (які реєстрували місце проживання і оформлювали допомогу) незадоволені рівнем компетентності персоналу. Також відзначалась незадоволеність відсутністю або недоступністю бланків заяв, відсутністю можливості зробити ксерокопію і оплатити послуги в приміщенні Центру.
15. **ЦНАП Броварської РДА** (9 з 87 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі переважно звертались для вирішення земельних питань. Незадоволеність обумовлена затримками в наданні послуг, великою кількістю необхідних візитів до Центру. Також 4 респонденти незадоволені рівнем компетентності персоналу. Відзначалась незадоволеність відсутністю необхідної інформації, інфостендів, також більше половини цієї категорії відвідувачів незадоволені місцями для очікування та умовами для людей з обмеженими можливостями.
16. **ЦНАП Києво-Святошинської РДА** (19 зі 135 респондентів незадоволені обслуговуванням). Ці відвідувачі переважно звертались для оформлення паспорта, вирішення земельних питань, отримання прав на нерухомість. Ще 5 отримували інші послуги (не перелічені на картці). Незадоволеність обумовлена затримками в наданні послуг, невирішеністю питання, звідси основне побажання цих відвідувачів – зменшити кількість затримок в роботі ЦНАП. Також впливає незадоволеність рівнем компетентності і привітності персоналу. Відзначалась висока незадоволеність відсутністю необхідної інформації, інфостендів, незадоволеність режимом роботи Центру, також близько третини цієї категорії відвідувачів незадоволені місцями для очікування та функціонуванням туалетної кімнати.
17. **ЦНАП Гостомельської селищної ради** (2 з 106 респондентів незадоволені обслуговуванням). Це відвідувачі, які отримували паспорт і реєстрували місце проживання. У них обох питання не вирішене через нестачу необхідних документів. Відвідувачка, яка оформляла паспорт, незадоволена

компетентністю персоналу, а та, котра реєструвала місце проживання, незадоволена режимом роботи.

II. Досвід отримання послуг

85% респондентів зверталися до Центру для отримання конкретної послуги. Серед них **найбільше тих, хто оформлює паспорт (27%),** реєструє місце проживання (23%) та реєструє земельну ділянку або потребує відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК) (13%). Також по 7% респондентів вказали, що звернулися для реєстрації юридичної особи, ФОП або ж оформлення прав на нерухоме майно, ще 5% прийшли для вклеювання фото в паспорт (детальніше – на *Діаграмі 3*). При цьому, якщо до Центрів Києва найчастіше звертаються з метою оформлення паспорта чи реєстрації місця проживання, то до Центрів Київської області – з метою реєстрації земельної ділянки, отримання відомостей з ДЗК (*Таблиця 6*).

Щодо вікових особливостей, то відвідувачі старше 50 років частіше, ніж молодші, звертаються до Центру для оформлення прав на нерухомість та реєстрації земельної ділянки (*Таблиця 6*).

Діаграма 3



77% респондентів, які звертались за конкретною послугою, вказали, що затримок в її наданні не було. 15% зазначили, що затримки (порушення строків) були, а 8% не визначились з відповіддю (зокрема через те, що не поінформовані про строки надання послуг).

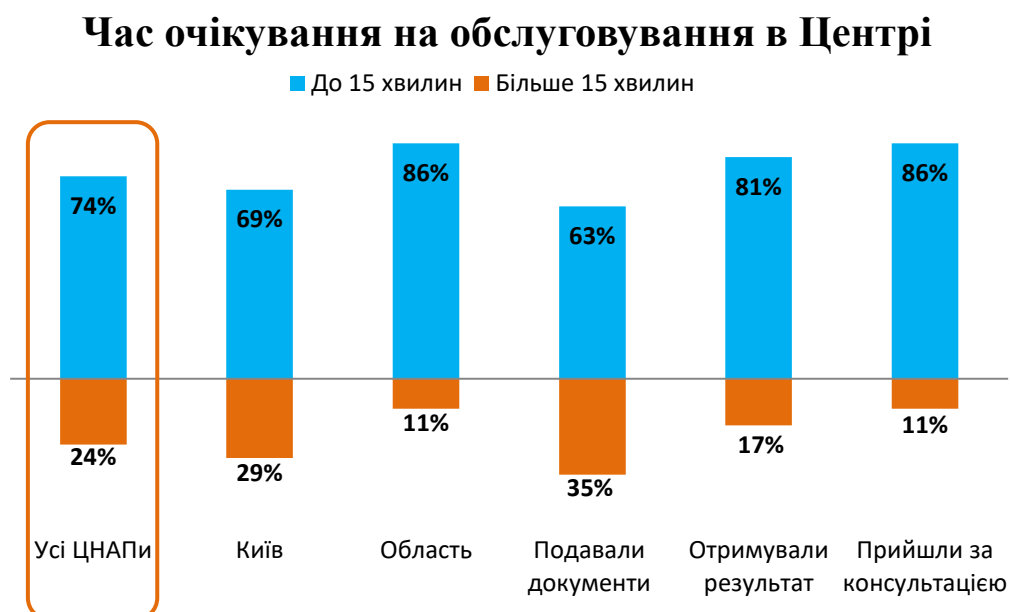
III. Кількість звернень до Центру та час очікування на обслуговування

Більшість респондентів (64%) на момент опитування звертались до Центру для вирішення свого питання 1 раз (сюди входять як люди, котрі прийшли для отримання «швидкої» послуги (витягу, довідки), так і відвідувачі, які приходять подавати документи (перше відвідування, а згодом необхідне друге для отримання результату надання адмінпослуги) чи просто отримати консультацію (одне відвідування)). 24% звертались вже 2 рази, 12% - 3 рази і більше (Таблиця 9). При цьому серед відвідувачів ЦНАП Києва порівняно більше тих, хто звертався до Центру меншу кількість разів (90% відвідувачів «київських» Центрів звертались 1 або 2 рази, тоді як серед відвідувачів «обласних» Центрів ця частка складає 83%).

Три чверті опитаних відвідувачів чекали на обслуговування недовго – до 15 хвилин. 10% чекали 16-30 хвилин, 7% - 31-60 хвилин. Ще 7% очікували більше години – переважно це ті відвідувачі, що звернулися для оформлення паспорта. Як можна побачити з Таблиці 4.2, час очікування є одним із факторів, які впливають на задоволеність обслуговуванням: чим довше обслуговування, тим менша частка повністю задоволених відвідувачів.

У Центрах області спостерігається швидше обслуговування – тут 86% відвідувачів очікували в черзі до 15 хвилин, тоді як у Центрах Києва – тільки 69%. Найшвидше справляються відвідувачі, які прийшли за консультацією, найдовше – ті, хто прийшли подавати документи (Діаграма 4). Відвідувачі віком 14-21 років чекають на обслуговування відносно довше, адже серед них тільки 62% очікували до 15 хвилин, тоді як серед інших – від 73% до 80% (Таблиця 4.1). Це зумовлено тим, що більшість представників цієї вікової групи звертаються до Центру для отримання паспорта, а за цією послугою у багатьох Центрах завжди черга. Також особливість послуги оформлення паспорта (затримка видачі та довге очікування) спричинює і відносно нижчу частку повністю задоволених обслуговуванням наймолодших відвідувачів.

Діаграма 4



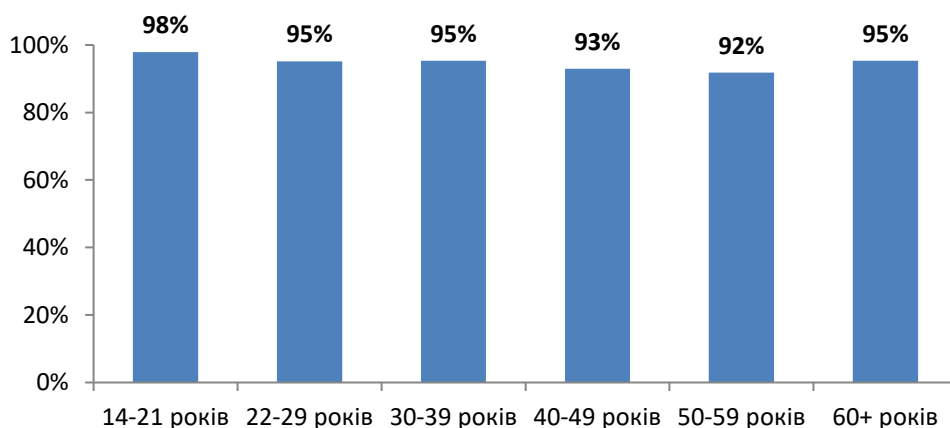
IV. Задоволеність персоналом Центру та умовами для перебування в ньому

Задоволеність персоналом Центру досить висока, адже **95%** респондентів задоволені компетентністю персоналу, **96%** - його привітністю, **100%** - охайністю. При цьому, суттєвих відмінностей у рівні задоволеності між чоловіками і жінками та відвідувачами «київських» Центрів та «обласних» не виявлено (Таблиця 10). Якщо розглядати вікову диференціацію (Діаграма 5), то рівень задоволеності компетентністю персоналу дещо нижчий у відвідувачів віком 40-59 років (92-93%) порівняно з наймолодшими відвідувачами (98%).

Незадоволеність (малої частки) респондентів рівнем компетентності персоналу переважно зумовлена нечіткістю, неузгодженістю та неповнотою інформації, що надавалась працівниками, а в деяких випадках взагалі відсутністю консультації. У тих рідкісних випадках, коли відвідувачі були незадоволені привітністю персоналу, вони зазначали, що на таку оцінку вплинули непривітність, грубість персоналу, а також сухість і мала інформативність відповідей консультантів та адміністраторів. Дехто казав, що співробітники виглядають стомленими.

Діаграма 5

Задоволеність компетентністю персоналу залежно від вікової групи (% задоволених)



Щодо задоволеності конкретними умовами для перебування в ЦНАП та отримання послуг, то **86%** задоволені (і 9% незадоволені) наявністю необхідної інформації в Центрі, **79%** задоволені (і 8% незадоволені) наявністю та наповненістю інформаційних стендів (при цьому в Центрах Києва задоволені (80%) більше, ніж у Центрах області (75%)), **80%** задоволені (і 3% незадоволені) наявністю і доступністю бланків заяв. Місцями для очікування задоволені **91%** респондентів (при цьому в Центрах Києва задоволеність вища (93%), ніж у Центрах області (85%)), режим роботи задовольняє **88%** респондентів (відвідувачі «київських» Центрів порівняно більше задоволені режимом: 91% проти 81%). **72%** опитаних задоволені можливістю оплати за послуги в приміщенні ЦНАП і **62%** - можливістю зробити ксерокопію документів, при цьому до 30% респондентів не визначились із відповіддю на ці питання (оскільки не всі відвідувачі мають

необхідність оплатити послугу чи зробити ксерокопію). Задоволеність обома цими умовами на 10% вища у Центрах Києва порівняно з Центрами області. **Рівень задоволеності умовами для людей з обмеженими можливостями, а також функціонуванням туалету (близько 50%) може здатись низьким на тлі задоволеності іншими умовами перебування. Однак, це пов'язано з тим, що 40% респондентів не змогли дати точну відповідь на ці питання.** Якщо ж поглянути на розподіл відповідей тих, хто визначились, то рівень задоволеності тяжіє до позитивного полюсу (87% задоволені умовами для людей з особливими потребами, 92% задоволені функціонуванням туалетної кімнати). Як і за більшістю вищезгаданих параметрів, задоволеність умовами для людей з інвалідністю вища серед відвідувачів «київських» ЦНАП (Таблиця 11).

Діаграма 6.1

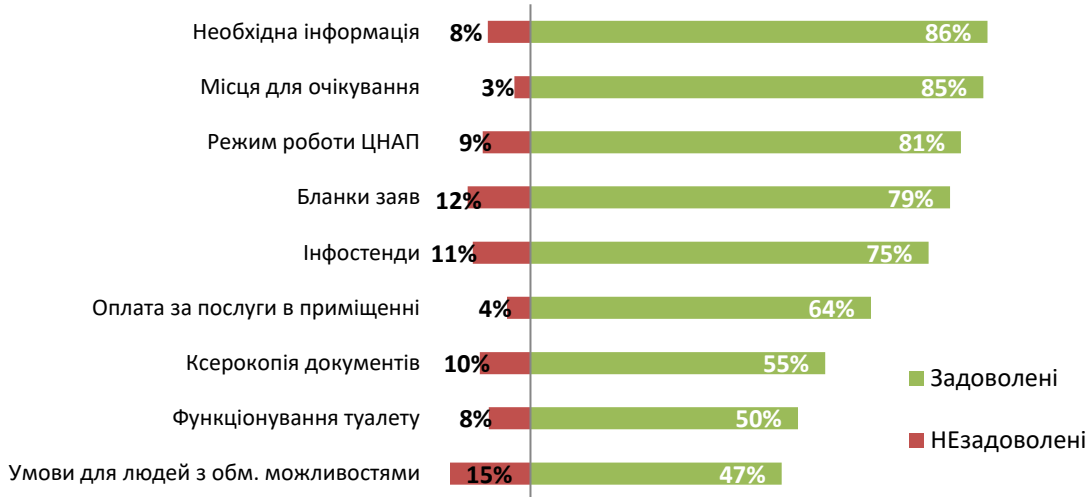


Діаграма 6.2



Діаграма 6.3

Задоволеність умовами перебування і отримання послуг: ЦНАПи ОБЛАСТІ



Щодо вікових відмінностей, то **відвідувачі віком старше 50 років, порівняно з відвідувачами до 29 років, менше задоволені** такими умовами, як наявність інформації та інформаційних стендів, наявність і доступність бланків заяв, можливість оплатити послугу чи зробити ксерокопію в Центрі, забезпечення умов для людей з обмеженими можливостями (Таблиця 11).

V. Знання про способи залишити відгук щодо роботи Центру

68% респондентів НЕ знають, як залишити відгук чи скаргу щодо роботи Центру. У той же час, десята частина респондентів сказали, що знають про Книгу відгуків і пропозицій, 7% - про скриньку в приміщенні ЦНАП. 5% знають про сторінку Центру в соціальних мережах, по 4% респондентів сказали про телефонне звернення та віртуальну приймальню. Ще 4% зазначили про сайт як спосіб залишити відгук.

Діаграма 7

Знання про спосіб залишити відгук про ЦНАП



Обізнаність щодо способів залишити відгук суттєво відрізняється за типом Центру (Таблиця 12). Якщо 40% відвідувачів Центрів області знають про способи зворотного зв'язку, то серед відвідувачів Центрів Києва таких тільки 28%. При цьому, відвідувачі «обласних» ЦНАП значимо частіше зазначали про скриньку в Центрі (18% проти 3%), електронну пошту (7% проти 3%) і телефонне звернення (6% проти 3%). А от серед відвідувачів «київських» ЦНАП порівняно більше тих, хто знає про сайт (5% проти 1%) і віртуальну приймальню (3% проти 1%).

У знаннях про способи залишити відгук серед відвідувачів чоловічої та жіночої статі значимих відмінностей не спостерігається (Таблиця 12). Водночас **відносно вищий рівень обізнаності (близько 35-40%) у відвідувачів віком 22-49 років, а відносно менший – у відвідувачів старше 60 років (23%).**

VI. Бажані зміни та покращення в роботі Центру

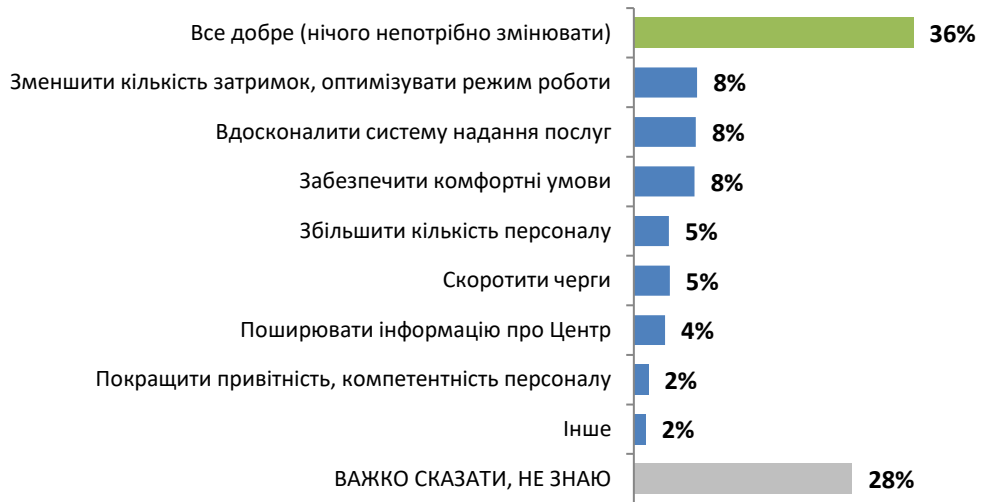
У ході опитування відвідувачам Центрів ставилось відкрите питання «Що саме Ви б хотіли змінити або покращити у роботі цього ЦНАПу?», відповідь на яке респонденти мали сформулювати самі. Серед тих користувачів послуг, які висловили конкретні побажання, частіше лунали такі запити: забезпечити комфортні умови для перебування (зокрема, потребу в добре обладнаних місцях для очікування, туалетній кімнаті, безкоштовному ксероксі), вдосконалити систему надання послуг (робота електронної черги, терміналів оплати, можливість оплатити послугу і заповнити необхідну форму он-лайн), а також зменшити кількість затримок в роботі Центру, оптимізувати режим його роботи (наприклад, скорочення кількості необхідних візитів до Центру для вирішення одного-єдиного питання, швидший розгляд справ, зменшення тяганини з паперами). Також відвідувачі зазначали про потребу в збільшенні кількості персоналу, скороченні черг (частіше в «київських» ЦНАП). Дехто вказував на нестачу (або невідповідність) інформації щодо Центру (розклад роботи, перелік послуг тощо), а також про недостатню компетентність, привітність персоналу. Детальніше – на *Діаграмі 8* та в *Таблиці 14*.

У команди дослідників було припущення, що потребу в більш компетентних співробітниках Центрів переважно виявляють відвідувачі певного конкретного ЦНАП або відвідувачі, які отримували певну послугу. Аналіз даних показав, що наявність такої потреби не залежить від конкретного Центру, натомість більшість (близько 40%) з тих, хто висловили її – це відвідувачі, які реєстрували місце проживання. Також на цей вид покращення здебільшого вказували підприємці та самозайняті.

Щодо зменшення кількості затримок і оптимізації режиму роботи, то існувала гіпотеза, що така потреба пов'язана з родом зайнятості відвідувачів. І справді, більше третини тих, хто висловив таке побажання – це наймані працівники (інші категорії зайнятих представлені значно менше).

Діаграма 8

Бажані покращення або зміни в роботі Центру (% серед усіх респондентів)



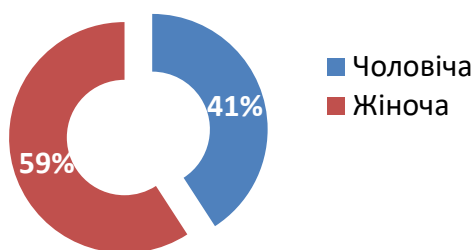
VII. Соціально-демографічний профіль респондентів

Соціально-демографічні характеристики опитаних відвідувачів 18 Центрів такі: 41% респондентів – це чоловіки, 59% – жінки. Майже половина (47%) респондентів – це люди середнього віку (30-49 років). Якщо розглядати рід занять опитаних, то найбільше серед них найманих працівників (39%), підприємців і самозайнятих (20%) та пенсіонерів (17%). Детальніше – на *Діаграмах 9-11* і в *Таблиці 1*.

У вибірці дещо більше представлені (порівняно із чисельністю населення в цілому) дві демографічні групи: жінки та люди віком 22-49 років.

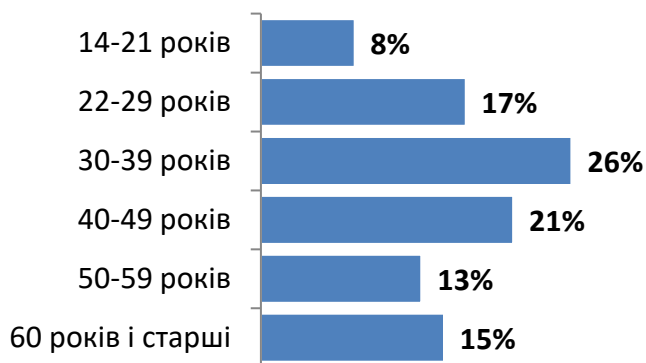
Діаграма 9

Стать респондентів



Діаграма 10

Вік респондентів



Діаграма 11

Зайнятість респондентів



VIII. Оцінювання якості обслуговування відвідувачів Центру методом «таємного покупця»

Протягом польового етапу дослідження по кожному ЦНАП інтерв'юером була заповнена форма локації, що містить низку запитань про умови перебування в Центрі. Аналіз 18 таких форм показав наступні результати:

- переважна більшість (16 з 18) Центрів, які потрапили до вибірки, **зручно розташовані і їх легко знайти**. У всіх ЦНАП, за винятком Центру Броварської РДА, відмічена **охайність** приміщення;
- 12 з 18 Центрів облаштовані за принципом **«open space»** (інші 5 – філія ЦНАП Деснянського району м. Києва, ЦНАПи Оболонського та Подільського районів м. Києва, філія ЦНАП Шевченківського району м. Києва, ЦНАП Броварської РДА – мають кабінетну систему, а ЦНАП Броварської міської ради має декілька залів, але не сполучених у відкритий простір). При цьому не спостерігається прямої залежності між облаштуванням за відкритою/закритою системою та рівнем задоволеності обслуговуванням: наприклад, у ЦНАП Броварської РДА та філії ЦНАП Шевченківського району м. Києва (де закрита система) рівень задоволеності складає 94% та 89% відповідно, а у ЦНАП Києво-Святошинської РДА та основному ЦНАП Шевченківського району м. Києва (де облаштовано «open space») рівень задоволеності менше – 74% та 79% відповідно;
- у двох третинах вибраних Центрів **забезпечено умови для людей з обмеженими можливостями, а також зручну навігацію по Центру**;
- **черга в приміщенні** (коли на одного адміністратора припадає більше 3-5 людей в очікуванні) частіше спостерігається в Центрах у ранкові години, натомість в обідній та післяобідній час черга була зафіксована тільки в половині Центрів;
- у 16 Центрах є **рецепція та електронна черга** (у ЦНАП Броварської РДА немає ні рецепції, ні електронної черги, у ЦНАП Броварської міської ради – електронної черги, у ЦНАП Шевченківського району м. Києва (вул. Хмельницького, 24) – рецепції);
- у всіх обраних Центрах забезпечено **можливість оплати за послугу безпосередньо в приміщенні**. Зробити ксерокопію документів можна у всіх Центрах, за винятком ЦНАП Шевченківського району м. Києва (разом з філією);
- у всіх обраних Центрах є **безкоштовні бланки заяв**;
- також у всіх Центрах є туалетна кімната, але в деяких вона не прибирається і не оснащена належним чином;
- у 14 Центрах є дитячий куточок, у **11 з 18 Центрів є місце для самообслуговування**;
- у 13 з 18 Центрів **достатньо місць для очікування** (філія ЦНАП Деснянського району м. Києва, ЦНАПи Оболонського, Дарницького та Подільського районів м. Києва і ЦНАП Броварської РДА не задовольняє цю потребу);
- 15 з 18 Центрів мають **доступні та змістовні інформаційні стенди**;

- працівники всіх ЦНАП мають охайний зовнішній вигляд, у 16 з 18 Центрів працівники привітно обслуговують відвідувачів;
- у 16 з 18 Центрів є **Книга або скринька для відгуків та пропозицій**;
- із супутніх послуг, які надаються в приміщеннях Центрів, найчастіше зустрічається кав'ярня або кавовий автомат. У кількох Центрах є продаж канцтоварів, в одному – послуги з фотографування (ЦНАП Шевченківського району м. Києва).

Також було виведено і проаналізовано декілька сукупних показників для оцінки Центру. **Місцезнаходження Центру** (візуально зручне розміщення Центру та легкість його знайти) у переважній більшості випадків хороше. Однак ЦНАП Дарницького району м. Києва отримав найнижчу оцінку по даному показнику, оскільки з ним відносно мало розвинуте транспортне сполучення, а сам Центр «захований» за будинками. ЦНАП КМДА також важко знайти візуально, а ЦНАП Броварської РДА знаходиться у не зручному місці на околиці міста.

Сучасність і зручність Центру оцінювалась сукупно за охайністю приміщення, зручністю навігації по Центру, облаштуванням за принципом «open space» (сучасний відкритий простір) та забезпеченням умов для людей з обмеженими можливостями. Більшість Центрів отримали гарні оцінки за цим показником (3-4 бали з 4 можливих), окрім ЦНАП Броварської РДА, що знаходиться в тісному приміщенні, яке рідко прибирається, і де не забезпечені умови для осіб з обмеженими можливостями. У філії ЦНАП Деснянського району м. Києва відмічена незручна навігація по Центру та закрита кабінетна система. ЦНАП Подільського району м. Києва не облаштований за принципом «open space», в ньому не забезпечені умови для осіб з обмеженими можливостями. Така ж ситуація і з ЦНАП Шевченківського району м. Києва (разом з філією).

За сукупним показником **доступності і зручності інфостендів** Центри демонструють гарне оснащення, однак ЦНАП Дарницького району м. Києва, філія ЦНАП Деснянського району м. Києва та ЦНАП Броварської РДА отримали найнижчий бал (0 балів з 2 можливих). У більшості Центрів можна **безпосередньо в приміщенні оплатити послугу і зробити ксерокопію** документів, за винятком ЦНАП Шевченківського району м. Києва і його філії, де відсутня можливість зробити ксерокопію. У Центрах забезпечено переважно 1-2 **способи залишити відгук**, а в ЦНАП Деснянського району м. Києва (основному) є ще й можливість залишити його в кабінетах 112 та 101. Водночас, у ЦНАП Дарницького району м. Києва відсутня можливість залишити відгук.

Розроблена методологія базується на висновках, що отримані на пілотному етапі дослідження рівня задоволеності та якості надання послуг.

- 1. Метод:** вимірювання і співставлення фактичних умов для перебування і отримання послуг у Центрі та їх оцінки відвідувачами через застосування паралельно а) особистого опитування респондентів методом екзит-пол та б) методу «таємного покупця» для індивідуальної оцінки Центру.
- 2. Вибірка:** у кожному Центрі необхідно опитати принаймні 100 респондентів. При відборі ЦНАП дотримуватись стратифікації Центрів за розміром (включати до вибірки як великі Центри, так і менші, зокрема філії) і територіальним розміщенням/віддаленістю від обласного центру. Загальний підхід для відбору респондентів – суцільний відбір усіх відвідувачів, в окремих випадках (великі Центри з високою відвідуваністю та інтенсивним потоком відвідувачів) можна встановлювати покроковий відбір (кожен 2-й або 3-й відвідувач).
- 3. Інструментарій дослідження:** а) анкета для опитування відвідувачів – 11 базових питань: 10 закритих + 1 відкрите, б) анкета оцінки методом «таємного покупця» (Додаток 1а, 1б). Можна використовувати паперові анкети з подальшим введенням і контролем даних, але використання планшетів автоматизує процес кодування даних, програмує логічні умови для пропуску певних питань, а також надає можливість контролю роботи інтерв'юерів (через фіксацію часу і тривалості опитування, геолокації).
- 4. Підготовка інтерв'юерів.** Перед початком польових робіт потрібно провести тренінг інтерв'юерів з поясненням цілей дослідження, особливостей процедури опитування та відбору респондентів, пробними інтерв'ю. Процедура самого інтерв'ю з респондентом має включати такі етапи: встановлення контакту і пояснення мети опитування, отримання згоди респондента і визначення мови, зручної для інтерв'ю, проведення інтерв'ю. Якщо відібраний відвідувач не погоджується відповідати, слід опитувати наступного за ним (не відраховуючи кроку).
- 5. Проведення опитування та контроль роботи інтерв'юерів:** опитувати потрібно протягом 2 (чи більше) повних днів роботи Центру для забезпечення максимального покриття відвідувачів. Обов'язкове супроводження польового етапу супровідним листом на керівництво органу та постійний моніторинг супервайзером або координатором, який контролює початок та процес проведення опитування, оперативно вирішує проблеми, що виникають під час проведення польових робіт.
- 6. Логічний контроль інформації.** Після введення даних необхідно провести логічний контроль і "чищення" остаточного масиву анкет. Для цього слід контролювати обов'язкове заповнення певних ознак (стать, вік, Центр (точка

опитування), дата проведення інтерв'ю тощо), виявляти (і виправляти) логічні суперечності.

7. **Обробка і представлення результатів:** внесення даних у таблиці, узагальнення показників, категоризація і кодування відповідей на відкрите питання. Представлення результатів у вигляді таблиць розподілу (Додаток 2).

Робота Центру та робота органу надання послуг: особливості роботи інтерв'юерів. Можуть траплятись випадки незадовільно організованої роботи ЦНАП. Наприклад, через недостатню кількість спеціалістів відбувається скупчення відвідувачів, і люди після тривалого очікування не бажають витратити ще й час на інтерв'ю. У таких ситуаціях інтерв'юеру слід рекрутувати респондента, особливо підкреслюючи, що дослідження проводиться якраз для врахування думки всіх відвідувачів, для фіксації як позитивних, так і негативних аспектів роботи Центру, щоб в подальшому вдосконалити надання послуг в цьому ЦНАП. Якщо інтерв'юеру не вдається зібрати більше 15 інтерв'ю за робочий день Центру через дуже високу кількість відмов відвідувачів, рекомендується здійснити заміну точки опитування.

Додаток 1а. Анкета для опитування відвідувачів ЦНАП

Якою мовою Вам зручніше спілкуватися? 1. Українська 2. Російська

1. ВІДМІТЬТЕ, НЕ ЗАПИТУЮЧИ, СТАТЬ РЕСПОНДЕНТА: 1. Чоловіча
2. Жіноча

2. Вікова група:

1	14-21 років
2	22-29 років
3	30-39 років

4	40-49 років
5	50-59 років
6	60 років та старші

3. Який Ваш ОСНОВНИЙ рід занять?

1	Студент
2	Найманий працівник
3	Підприємець, самозайнятий
4	Тимчасово безробітний
5	Пенсіонер

6	Займаюсь домашнім господарством
7	Інше _____
8	ВАЖКО СКАЗАТИ

4. Під час цього відвідування ЦНАП Ви:

1. Подавали документи для отримання адмінпослуги чи 2. Отримували результат надання адмінпослуги чи 3. Прийшли отримати консультацію? або 4. Інше _____ (ОДНА ВІДПОВІДЬ)

5. Наскільки Ви загалом задоволені сьогоднішнім обслуговуванням у цьому Центрі? Для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений».

1	2	3	4	5	9
зовсім не задоволений	2	3	4	повністю задоволений	ВАЖКО СКАЗАТИ

6. Скільки хвилин, приблизно, Ви очікували на обслуговування в Центрі?

_____ хвилин

999 ... ВАЖКО СКАЗАТИ

7.1. Чи звертались Ви сьогодні за консультацією? 1. Так 2. Ні

7.2. Чи звертались Ви сьогодні для отримання конкретної послуги? 1. Так 2. Ні → ЗАП.10

8. ЯКЩО «ТАК» У ЗАП. 7.2. Яку саме послугу або послуги Ви отримували? ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ. МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВАРІАНТІВ ВІДПОВІДІ

1	Реєстрація народження, шлюбу, смерті	8	Призначення допомоги при народженні чи іншої державної / соціальної допомоги
2	Реєстрація місця проживання, довідка про реєстрацію	9	Реєстрація земельної ділянки, видача відомостей з ДЗК
3	Оформлення закордонного паспорта або паспорта громадянина України у формі картки	10	Дозвільні документи з питань будівництва
4	Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)	11	Пенсійні послуги
5	Реєстрація юридичної особи або ФОП	12	Інше (Що саме?) _____
6	Оформлення прав на нерухоме майно	13	ВІДМОВА ВІДПОВІДАТИ
7	Призначення житлових субсидій		

9. ЯКЩО «ТАК» У ЗАП. 7.2. Чи були затримки в наданні послуги (порушення строків її надання)? 1. Так 2. Ні 3. НЕ ЗНАЮ

10. Чи вирішено Ваше питання? ЯКЩО НІ, А з якої причини? ЗАКОДУЙТЕ ЗІ СЛІВ РЕСПОНДЕНТА. ТІЛЬКИ ОДНА ВІДПОВІДЬ.

0	Питання вирішено
1	Не вистачає необхідних документів
2	Ця послуга не надається через ЦНАП
3	Сказали, що немає законних підстав для вирішення мого

	питання
4	Мені не пояснили, чому моє питання не вирішується
5	Інше _____
6	ВАЖКО СКАЗАТИ/ВІДМОВА

11. Скільки разів Ви звертались до Центру для вирішення свого питання?

1	1 раз (відвідування)
2	2 рази

3	3 рази
4	Більше 3 разів

12. Оцініть, будь ласка, чи задоволені Ви персоналом ЦНАП за наступними характеристиками?

	Задоволені	НЕзадоволені	ЯКЩО «НІ» Що саме вплинуло на оцінку?
1. Привітність	1	2	_____
2. Охайний зовнішній вигляд	1	2	_____
3. Компетентність - надання вичерпних відповідей та	1	2	_____

роз'ясненнь			
-------------	--	--	--

13. Чи задоволені Ви наступними умовами для перебування в ЦНАП та отримання послуг в ньому?

	Задоволені	НЕзадоволені	ВС
1. Наявність необхідної інформації	1	2	3
2. Наявність та доступність бланків заяв	1	2	3
3. Наявність інформаційних стендів	1	2	3
4. Обладнані місця для очікування	1	2	3
5. Забезпечені умови для людей з обмеженими можливостям	1	2	3
6. Можливість оплати за послуги в приміщенні ЦНАП	1	2	3
7. Можливість зробити ксерокопію документів	1	2	3
8. Функціонування туалету	1	2	3
9. Режим роботи	1	2	3

14. Чи знаєте Ви, як і де залишити відгук/пропозиції/скаргу щодо роботи Центру? Якщо так, де саме? ЗАКОДУЙТЕ ЗІ СЛІВ РЕСПОНДЕНТА. МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВАРІАНТІВ ВІДПОВІДІ.

0	НЕ ЗНАЮ	4	Електронна пошта
1	Книга відгуків і пропозицій	5	Сторінка Центру в соціальних мережах
2	Телефонне звернення	6	Скринька в приміщенні ЦНАП
3	Віртуальна приймальня (особистий кабінет)	7	Інше _____

15. Чи знаєте Ви про існування стандартів обслуговування відвідувачів ЦНАП? 1. Так 2. Ні

16. Що саме Ви б хотіли змінити або покращити у роботі цього ЦНАП?

**КАРТКА ДЛЯ РЕСПОНДЕНТА
(ПОСЛУГИ У ЦНАП)**

Реєстрація народження, шлюбу, смерті	1
Реєстрація місця проживання, довідка про реєстрацію	2
Оформлення закордонного паспорта або паспорта громадянина України у формі картки	3
Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)	4
Реєстрація юридичної особи або ФОП	5
Оформлення прав на нерухоме майно	6
Призначення житлових субсидій	7
Призначення допомоги при народженні чи іншої державної / соціальної допомоги	8
Реєстрація земельної ділянки, видача відомостей з ДЗК	9
Дозвільні документи з питань будівництва	10
Пенсійні послуги	11
Інше (<i>Що саме?</i>)	12

Додаток 16. Анкета «таємного покупця» для оцінки Центру

1. Чи знаходиться ЦНАП у зручному місці?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Центр міста (НЕ для Києва), розвинуте транспортне сполучення (поряд зупинки), тощо</i>
2. Чи легко знайти ЦНАП візуально?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Наявні вказівники, вивіска, тощо</i>
3. Чи ЦНАП облаштовано за принципом "open space"?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Сучасний відкритий простір некабінетна система (для великих ЦНАП – великі зали з візуальною прозорістю)</i>
4. Чи приміщення охайне?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Достатній ремонт, запахи, тощо</i>
5. Чи зручна навігація по ЦНАП?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Наявність та зрозумілість вказівників, табличок тощо</i>
6. Чи забезпечені умови для перебування та обслуговування осіб з обмеженими можливостями?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Наявність пандуса, спеціальна навігація по приміщенню, наявність матеріалів для осіб з вадами зору, тощо</i>
7. Чи наявна черга в приміщенні ЦНАП... Об 11.00?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>ТАК ставити у випадку, коли спостерігається натовп людей (більше 3-5 людей (в очікуванні) на 1 адміністратора)</i>
О 13.00?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
О 15.00?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
8. Чи є рецепція?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
9. Якщо ТАК, то скільки адміністраторів працює за нею?			
10. Чи є електронна черга?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
11. Чи вона працює?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Екрани та стійка електронної черги працюють</i>
12. Якщо ТАК, то чи допомагає працівник нею користуватись?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
13. Чи є можливість оплатити за послугу безпосередньо в приміщенні ЦНАП?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>POS-термінали, ПТКС, відділення банку</i>
14. Чи є можливість зробити ксерокопію документів?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>ТАК ставити і у випадку коли ксерокопії роблять безпосередньо працівники при обслуговуванні</i>
15. Які ще супутні послуги надаються в приміщенні ЦНАП?			<i>Наприклад, фотографування, робота поштового відділення, продаж канцелярських виробів</i>
16. Наявність безкоштовних бланків заяв?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>ТАК ставити і у випадку коли бланки/формуляри заповнюють працівники ЦНАП</i>
17. Чи є туалетна кімната?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
18. Чи є дитячий куточок?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
19. Чи є місце для самообслуговування?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Стіл, стілець і комп'ютер (можливо, принтер) для відвідувача</i>
20. Чи достатньо місць для очікування відвідувачами?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
21. Чи доступні інформаційні стенди?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
22. Чи змістовні інформаційні стенди?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	<i>Наявні інформаційні картки, бланки заяв (з прикладами заповнення), інформація про режим роботи ЦНАП, адреси і режим роботи тер. підрозділів або віддалених робочих місць адміністраторів, тощо</i>

23. Чи привітно працівники обслуговують відвідувачів?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
24. Чи були випадки нечемності (неповаги) з боку персоналу ЦНАП?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
25. Чи працівники розмовляють по телефону під час обслуговування не з робочих питань?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
26. Чи мають працівники охайний зовнішній вигляд?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	
27. Чи робоче місце (кабінет) керівника ЦНАП знаходиться в залі обслуговування (поряд)?	<input type="checkbox"/> Так	<input type="checkbox"/> Ні	

28. Чи забезпечено можливість залишити відгук безпосередньо в приміщенні ЦНАП? Наявні відмітити .

1. Книга відгуків і пропозицій
2. Скринька для пропозицій
3. Скриньки " ☺ / ☹ "
4. Планшети для залишення відгуку
5. Інше _____

29. Що Вас найбільше вразило під час перебування в ЦНАП?

Додаток 2. Таблиці розподілу відповідей на запитання анкети

Таблиця 1. Соціально-демографічний профіль відвідувачів: розподіл відповідей респондентів на питання про стать, вік та рід занять

		Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП	
			ЦНАПи Києва	ЦНАПи області
1. Стать респондента:	Чоловіча	41%	41%	40%
	Жіноча	59%	59%	60%
	<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526
2. Вікова група:	14-21 років	8%	10%	2%
	22-29 років	17%	19%	12%
	30-39 років	26%	25%	29%
	40-49 років	21%	20%	23%
	50-59 років	13%	12%	17%
	60 років та старші	15%	14%	18%
	<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526
3. Який Ваш ОСНОВНИЙ рід занять?	Студент	6%	8%	2%
	Найманий працівник	39%	40%	36%
	Підприємець, самозайнятий	20%	17%	27%
	Тимчасово безробітний	6%	5%	6%
	Пенсіонер	17%	15%	20%
	Займаюсь домашнім господарством	8%	9%	6%
	Інше	4%	4%	2%
	ВАЖКО СКАЗАТИ	1%	1%	0%
	<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526

Таблиця 2. Розподіл відповідей на питання «Під час цього відвідування ЦНАП Ви..? (Одна відповідь)»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
подавали документи для отримання адмінпослуги	45%	47%	40%	48%	44%	54%	46%	44%	46%	42%	43%
Отримували результат надання адмінпослуги	33%	35%	29%	34%	33%	34%	35%	35%	35%	34%	26%
Прийшли отримати консультацію	20%	16%	29%	17%	22%	11%	17%	19%	18%	22%	27%
Інше	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	2%	4%
<i>УСЬОГО (N)</i>	<i>1824</i>	<i>1298</i>	<i>526</i>	<i>745</i>	<i>1079</i>	<i>142</i>	<i>310</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>243</i>	<i>277</i>

Таблиця 3.1 Розподіл відповідей на питання «Наскільки Ви загалом задоволені сьогоднішнім обслуговуванням у цьому Центрі? Для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений»»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
1 - зовсім не задоволений	5%	5%	5%	6%	4%	1%	4%	4%	7%	5%	7%
2	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	1%
3	6%	7%	6%	6%	7%	7%	7%	5%	5%	7%	8%
4	13%	13%	12%	14%	12%	23%	15%	12%	14%	11%	9%
5 - повністю задоволений	72%	72%	73%	71%	73%	66%	71%	74%	71%	74%	72%
ВАЖКО СКАЗАТИ	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	2%
<i>УСЬОГО (N)</i>	<i>1824</i>	<i>1298</i>	<i>526</i>	<i>745</i>	<i>1079</i>	<i>142</i>	<i>310</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>243</i>	<i>277</i>

Таблиця 3.2 Розподіл відповідей на питання «Наскільки Ви загалом задоволені сьогоднішнім обслуговуванням у цьому Центрі? Для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений.» у 18 Центрах

	Київ КМДА	Голосіїв- ська РДА	Дар- ницька РДА	Деснян- ська РДА	Деснян- ська РДА (філія)	Дніпров- ська РДА	Оболон- ська РДА (філія)	Печер- ська РДА	Поділь- ська РДА	Святошин- ська РДА	Солом'я- нська РДА	Шевчен- ківська РДА	Шевчен- ківська РДА (філія)	Бровар- ська РДА	Госто- мельська СР	Буча МР	Бровар- ська МР	Киево- Святошин- ська РДА
1	6%	5%	3%	3%	4%	2%	12%	1%	6%	3%	7%	9%	5%	5%	2%	0%	3%	11%
2	2%	0%	5%	1%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	3%	3%	1%	6%	0%	0%	2%	3%
3	6%	7%	5%	4%	7%	7%	15%	4%	7%	6%	9%	5%	4%	11%	5%	1%	1%	11%
4	9%	19%	17%	12%	8%	14%	15%	6%	10%	19%	20%	13%	12%	20%	14%	7%	16%	8%
5	77%	68%	69%	78%	80%	76%	55%	87%	72%	71%	58%	66%	77%	52%	78%	92%	78%	66%
4+5 (задо- воле- ні)	86%	88%	85%	90%	88%	89%	70%	93%	82%	90%	79%	79%	89%	71%	92%	99%	94%	74%
ВС	1%	0%	2%	2%	0%	1%	1%	0%	3%	0%	2%	5%	1%	7%	1%	0%	0%	1%
<i>Усього- го (N)</i>	<i>107</i>	<i>98</i>	<i>102</i>	<i>99</i>	<i>104</i>	<i>103</i>	<i>104</i>	<i>100</i>	<i>71</i>	<i>101</i>	<i>108</i>	<i>103</i>	<i>98</i>	<i>87</i>	<i>106</i>	<i>102</i>	<i>96</i>	<i>135</i>

Таблиця 4.1 Розподіл відповідей на питання «Скільки хвилин, приблизно, Ви очікували на обслуговування в Центрі?» (згруповані інтервали)

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
1-15 хвилин	74%	69%	86%	72%	76%	62%	75%	74%	73%	80%	74%
16-30 хвилин	10%	11%	6%	12%	8%	6%	12%	9%	10%	9%	11%
31-60 хвилин	7%	8%	3%	7%	7%	13%	6%	6%	7%	7%	7%
1-2 години	3%	4%	2%	3%	4%	6%	3%	4%	4%	1%	2%
Більше 2 годин	4%	5%	1%	4%	4%	11%	4%	5%	3%	2%	3%
ВАЖКО СКАЗАТИ	2%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	4%	2%	4%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 4.2 Задоволеність обслуговуванням залежно від часу очікування: розподіл відповідей на питання «Скільки хвилин, приблизно, Ви очікували на обслуговування в Центрі?» за категоріями відповідей на питання «Наскільки Ви загалом задоволені сьогоднішнім обслуговуванням у цьому Центрі?»

	Зовсім НЕ задоволений (1)	2	3	4	Повністю задоволений (5)	ВАЖКО СКАЗАТИ	<i>УСЬОГО (N)</i>
1-15 хвилин	3%	2%	4%	11%	80%	1%	1350
16-30 хвилин	5%	2%	9%	16%	68%	1%	177
31-60 хвилин	13%	2%	15%	24%	42%	3%	125
1-2 години	14%	5%	17%	19%	41%	3%	58
Більше 2 годин	13%	4%	20%	34%	26%	3%	70
ВАЖКО СКАЗАТИ	16%	2%	11%	7%	61%	2%	44

Таблиця 5.1 Розподіл відповідей на питання «Чи звертались Ви сьогодні за консультацією?»»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Так	49%	49%	51%	46%	52%	43%	50%	48%	50%	50%	53%
Ні	51%	51%	49%	54%	48%	57%	50%	52%	50%	50%	47%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 5.2 Розподіл відповідей на питання «Чи звертались Ви сьогодні для отримання конкретної послуги?»»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Так	85%	88%	77%	85%	85%	93%	85%	84%	85%	85%	80%
Ні	15%	12%	23%	15%	15%	7%	15%	16%	15%	15%	20%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 6. Розподіл відповідей на питання «Яку саме послугу або послуги Ви отримували? (Можливо декілька варіантів відповіді)»,

% серед респондентів, які звертались за послугою

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Ресстрація народження, шлюбу, смерті	2%	3%	0%	1%	3%	3%	3%	2%	1%	2%	4%
Ресстрація місця проживання, довідка про ресстрацію	23%	28%	8%	20%	25%	23%	20%	24%	26%	22%	21%
Оформлення закордонного паспорта або паспорта громадянина України у формі картки	27%	33%	10%	28%	25%	64%	28%	29%	20%	20%	14%
Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)	5%	6%	2%	5%	5%	0%	13%	1%	13%	0%	0%
Ресстрація юридичної особи або ФОП	7%	6%	9%	8%	6%	4%	11%	8%	6%	7%	4%
Оформлення прав на нерухоме майно	7%	6%	11%	6%	8%	1%	4%	7%	6%	11%	15%
Призначення житлових субсидій	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
Призначення допомоги при народженні чи іншої державної / соціальної допомоги	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%
Ресстрація земельної ділянки, видача відомостей з ДЗК	13%	4%	37%	14%	12%	0%	9%	13%	13%	17%	19%
Дозвільні документи з питань будівництва	2%	1%	3%	3%	1%	0%	2%	2%	2%	1%	1%
Пенсійні послуги	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	2%
Форма 3	2%	2%	1%	2%	1%	2%	0%	1%	2%	2%	2%
Інше	12%	9%	19%	13%	11%	4%	9%	10%	13%	15%	17%
ВІДМОВА ВІДПОВІДАТИ	1%	2%	0%	1%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	2%
<i>УСЬОГО (N)</i>	<i>1544</i>	<i>1137</i>	<i>407</i>	<i>630</i>	<i>914</i>	<i>132</i>	<i>265</i>	<i>396</i>	<i>324</i>	<i>206</i>	<i>221</i>

Таблиця 7. Розподіл відповідей на питання «Чи були затримки в наданні послуги (порушення строків її надання)?»
% серед респондентів, які звертались за послугою

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Так	15%	15%	17%	15%	15%	14%	12%	16%	12%	20%	18%
Ні	77%	76%	80%	76%	77%	77%	78%	78%	80%	73%	74%
НЕ ЗНАЮ	8%	9%	3%	9%	7%	10%	9%	6%	8%	7%	9%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1544	1137	407	630	914	132	265	396	324	206	221

Таблиця 8. Розподіл відповідей на питання «Чи вирішено Ваше питання? ЯКЩО НІ, А з якої причини?»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Питання вирішено	78%	80%	74%	78%	78%	87%	82%	81%	79%	72%	68%
Не вистачає необхідних документів	6%	4%	10%	6%	6%	4%	5%	5%	4%	8%	9%
Ця послуга не надається через ЦНАП	1%	1%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	3%	3%
Сказали, що немає законних підстав для вирішення мого питання	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Мені не пояснили, чому моє питання не вирішується	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Питання в процесі вирішення	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	1%
Велика або закрыта черга/Немає талонів	1%	1%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%	2%
Неприйомний день/години	1%	0%	2%	0%	1%	1%	2%	1%	0%	0%	1%
Інше	6%	6%	6%	6%	6%	2%	4%	6%	7%	9%	9%
ВАЖКО СКАЗАТИ/ВІДМОВА	4%	4%	2%	4%	3%	3%	2%	3%	4%	5%	4%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 9. Розподіл відповідей на питання «Скільки разів Ви звертались до Центру для вирішення свого питання?»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
1 раз	64%	65%	61%	62%	65%	65%	64%	63%	66%	65%	60%
2 рази	24%	25%	22%	25%	23%	23%	25%	26%	23%	21%	23%
3 рази	5%	5%	8%	5%	6%	5%	5%	4%	5%	5%	9%
Більше 3 разів	7%	6%	9%	8%	6%	6%	7%	6%	6%	8%	7%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 10. Розподіл відповідей на питання «Оцініть, будь ласка, чи задоволені Ви персоналом ЦНАП за наступними характеристиками?» Оцінка за характеристиками: привітність, охайний зовнішній вигляд, компетентність

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
ПРИВІТНІСТЬ											
Задоволені	96%	96%	96%	96%	96%	98%	95%	97%	96%	94%	97%
Незадоволені	4%	4%	4%	4%	4%	2%	5%	3%	4%	6%	3%
ОХАЙНІСТЬ											
Задоволені	100%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%	100%	99%	100%
Незадоволені	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
КОМПЕТЕНТНІСТЬ											
Задоволені	95%	94%	95%	94%	95%	98%	95%	95%	93%	92%	95%
Незадоволені	5%	6%	5%	6%	5%	2%	5%	5%	7%	8%	5%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 11. Розподіл відповідей на питання «Чи задоволені Ви наступними умовами для перебування в ЦНАП та отримання послуг в ньому?»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
<u>Наявність необхідної інформації</u>											
Задоволені	86%	86%	86%	85%	87%	92%	89%	87%	85%	81%	84%
Незадоволені	9%	9%	8%	10%	8%	4%	6%	8%	10%	12%	10%
ВАЖКО СКАЗАТИ	5%	5%	6%	6%	5%	4%	4%	6%	5%	7%	6%
<u>Наявність та доступність бланків заяв</u>											
Задоволені	80%	80%	79%	80%	79%	82%	81%	83%	78%	74%	78%
Незадоволені	3%	3%	3%	3%	3%	0%	3%	3%	3%	4%	2%
ВАЖКО СКАЗАТИ	18%	17%	18%	17%	18%	18%	16%	14%	19%	22%	20%
<u>Наявність інформаційних стендів</u>											
Задоволені	79%	80%	75%	79%	78%	88%	85%	79%	77%	73%	73%
Незадоволені	8%	7%	9%	7%	8%	5%	5%	8%	9%	9%	8%
ВАЖКО СКАЗАТИ	14%	13%	16%	13%	14%	7%	9%	13%	13%	18%	19%
<u>Обладнані місця для очікування</u>											
Задоволені	91%	93%	85%	91%	91%	92%	93%	90%	91%	91%	90%
Незадоволені	7%	5%	12%	7%	7%	4%	6%	7%	7%	7%	8%
ВАЖКО СКАЗАТИ	2%	2%	3%	2%	2%	4%	1%	3%	1%	1%	1%
<u>Забезпечені умови для людей з обмеженими можливостями</u>											
Задоволені	52%	55%	47%	52%	52%	56%	61%	53%	52%	46%	45%
Незадоволені	8%	7%	11%	8%	8%	4%	7%	8%	10%	9%	8%
ВАЖКО СКАЗАТИ	40%	39%	42%	39%	40%	40%	32%	39%	38%	44%	47%

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
<u>Можливість оплати за послуги в приміщенні ЦНАП</u>											
Задоволені	72%	75%	64%	71%	72%	75%	79%	75%	70%	67%	64%
Незадоволені	4%	4%	4%	4%	4%	3%	4%	5%	4%	6%	4%
ВАЖКО СКАЗАТИ	24%	21%	32%	24%	24%	22%	18%	20%	27%	27%	33%
<u>Можливість зробити ксерокопію документів</u>											
Задоволені	62%	65%	55%	59%	64%	73%	68%	62%	57%	56%	62%
Незадоволені	8%	8%	10%	9%	8%	5%	6%	9%	12%	11%	4%
ВАЖКО СКАЗАТИ	30%	28%	35%	31%	29%	23%	26%	29%	31%	34%	34%
<u>Функціонування туалету</u>											
Задоволені	54%	55%	50%	51%	56%	46%	59%	54%	53%	51%	55%
Незадоволені	5%	3%	8%	4%	5%	4%	3%	4%	5%	6%	5%
ВАЖКО СКАЗАТИ	42%	41%	42%	45%	39%	49%	38%	42%	41%	43%	40%
<u>Режим роботи</u>											
Задоволені	88%	91%	81%	89%	88%	91%	90%	88%	89%	86%	86%
Незадоволені	7%	4%	15%	7%	8%	5%	6%	7%	7%	10%	9%
ВАЖКО СКАЗАТИ	4%	5%	4%	4%	5%	4%	4%	5%	4%	5%	5%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277

Таблиця 12. Розподіл відповідей на питання «Чи знаєте Ви, як і де залишити відгук/пропозиції/скаргу щодо роботи Центру? Якщо так, де саме? (Можливо декілька варіантів відповіді)»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
НЕ ЗНАЮ	68%	72%	60%	68%	69%	69%	64%	67%	66%	70%	77%
Книга відгуків і пропозицій	10%	10%	12%	10%	10%	10%	10%	12%	12%	8%	8%
Телефонне звернення	4%	3%	6%	3%	4%	2%	3%	4%	3%	5%	4%
Віртуальна приймальня (особистий кабінет)	2%	3%	1%	3%	2%	4%	4%	2%	3%	1%	1%
Електронна пошта	4%	3%	7%	4%	4%	4%	6%	4%	5%	3%	3%
Сторінка Центру в соціальних мережах	5%	5%	4%	5%	5%	7%	7%	6%	5%	2%	1%
Скринька в приміщенні ЦНАП	7%	3%	18%	8%	7%	2%	6%	7%	10%	9%	6%
Сайт	4%	5%	1%	4%	3%	8%	5%	4%	3%	2%	0%
Інше	3%	4%	2%	3%	3%	1%	5%	3%	3%	4%	4%
<i>УСЬОГО (N)</i>	<i>1824</i>	<i>1298</i>	<i>526</i>	<i>745</i>	<i>1079</i>	<i>142</i>	<i>310</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>243</i>	<i>277</i>

Таблиця 13. Розподіл відповідей на питання «Чи знаєте Ви про існування стандартів обслуговування відвідувачів ЦНАП?»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Так	23%	22%	27%	22%	24%	23%	26%	22%	26%	25%	16%
Ні	77%	78%	73%	78%	76%	77%	74%	78%	74%	75%	84%
<i>УСЬОГО (N)</i>	<i>1824</i>	<i>1298</i>	<i>526</i>	<i>745</i>	<i>1079</i>	<i>142</i>	<i>310</i>	<i>470</i>	<i>382</i>	<i>243</i>	<i>277</i>

Таблиця 14. Розподіл відповідей на питання «Що саме Ви б хотіли змінити або покращити у роботі цього ЦНАПу? (Відкрите питання. Можливо декілька варіантів відповіді.)»

	Усі ЦНАПи	Тип ЦНАП		Стать		Вікові групи					
		ЦНАПи Києва	ЦНАПи області	Чоловіки	Жінки	14-21	22-29	30-39	40-49	50-59	60+
Все добре (нічого не треба змінювати)	36%	37%	36%	35%	37%	35%	43%	37%	31%	33%	39%
Недостатньо інформації про послуги Центру і механізми роботи	4%	4%	4%	3%	5%	3%	3%	4%	4%	6%	4%
Недостатньо комфортні умови для перебування	8%	8%	9%	8%	8%	8%	6%	8%	9%	10%	7%
Зменшити кількість затримок в роботі, оптимізувати режим роботи ЦНАП	8%	8%	9%	9%	8%	8%	7%	7%	10%	11%	7%
Скоротити черги	5%	6%	1%	4%	5%	3%	5%	4%	6%	4%	5%
Збільшити кількість персоналу	5%	4%	5%	4%	5%	4%	3%	6%	5%	5%	3%
Покращити привітність, компетентність персоналу	2%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	3%	3%	0%
Вдосконалити систему надання послуг	8%	8%	8%	8%	8%	8%	9%	7%	8%	11%	7%
Інше	2%	2%	1%	2%	1%	0%	2%	2%	3%	0%	1%
ВАЖКО СКАЗАТИ, НЕ ЗНАЮ	28%	27%	31%	31%	27%	35%	26%	29%	29%	24%	29%
<i>УСЬОГО (N)</i>	1824	1298	526	745	1079	142	310	470	382	243	277