

Оцінка якості надання адміністративних послуг районними ЦНАПами в місті Києві



ВИКОНАВЕЦЬ:

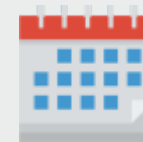
Відділ соціологічного моніторингу розвитку міста КНДУ «НДІРоМ»

Методологія опитування



ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ

особи у віці 14 та більше років, які відвідали
Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)



ТЕРМІНИ ПОЛЬОВИХ РОБІТ

вересень – жовтень 2018 року



ПОХИБКА ВИБІРКИ / КОНТРОЛЬ ПОЛЯ

стандартні відхилення при достовірних 95%
співвідношенні змінних від 0,1:0,9 до 0,5:0,5
складають 2,7-4,5% для одного ЦНАПу

15% валідизація факту та повноти проведення
інтерв'ю методом телефонного опитування

Рівень досяжності респондентів – 58,8%



ВИБІРКА

6004 особи

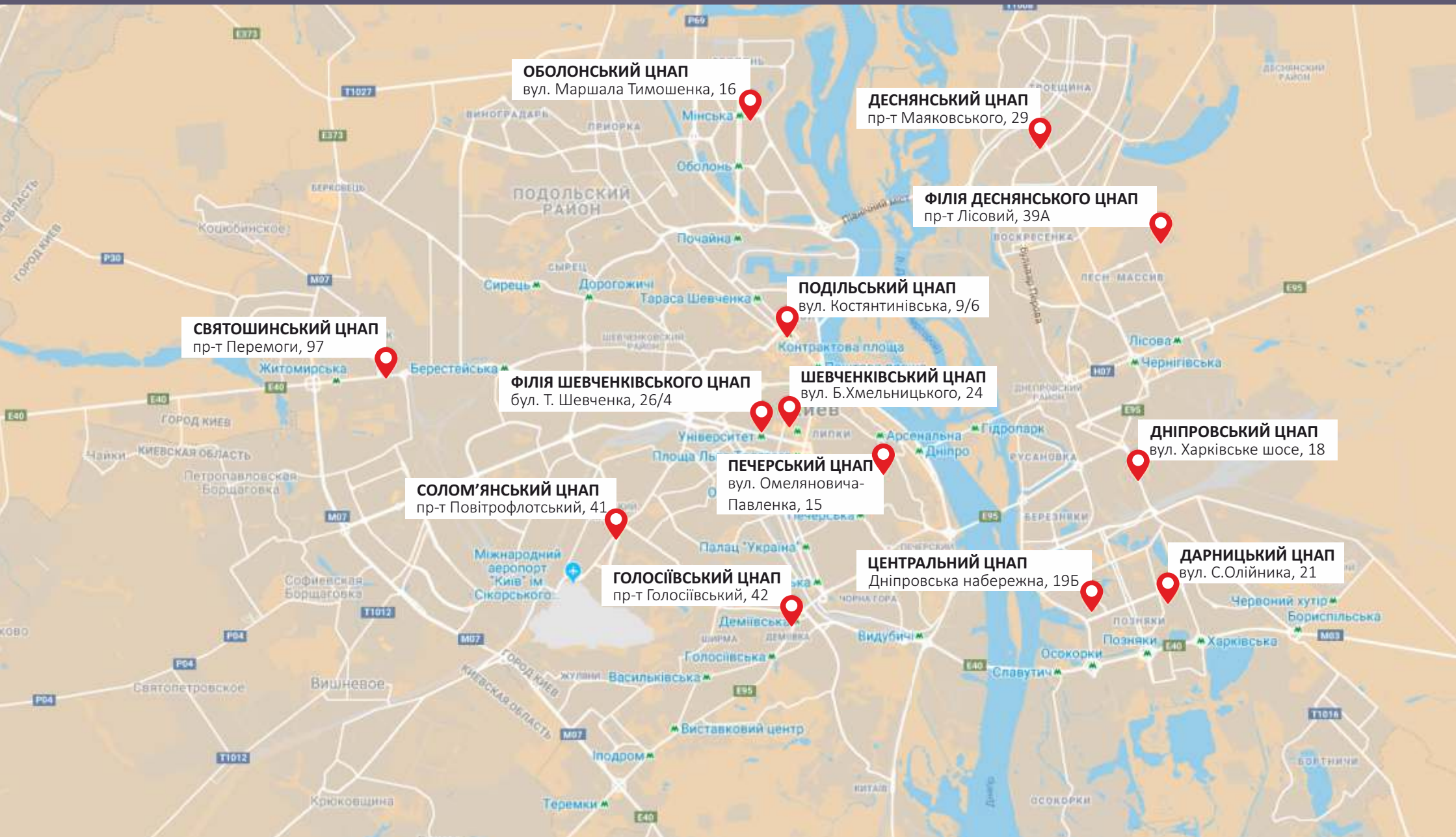
ЦЕНТРАЛЬНИЙ ЦНАП	480
ГОЛОСІЇВСЬКИЙ ЦНАП	460
ДАРНИЦЬКИЙ ЦНАП	460
ДЕСНЯНСЬКИЙ ЦНАП	460
ФІЛІЯ ДЕСНЯНСЬКОГО ЦНАП	460
ДНІПРОВСЬКИЙ ЦНАП	460
ОБОЛОНСЬКИЙ ЦНАП	461
ПЕЧЕРСЬКИЙ ЦНАП	460
ПОДІЛЬСЬКИЙ ЦНАП	460
СВЯТОШИНСЬКИЙ ЦНАП	462
СОЛОМ'ЯНСЬКИЙ ЦНАП	460
ШЕВЧЕНКІВСЬКИЙ ЦНАП	461
ФІЛІЯ ШЕВЧЕНКІВСЬКОГО ЦНАП	460



МЕТОД ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ

індивідуальне інтерв'ю на виході з ЦНАПУ
тривалість 1 інтерв'ю – до 20 хвилин

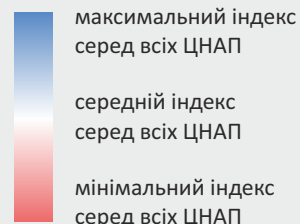
Адреси ЦНАП м. Києва



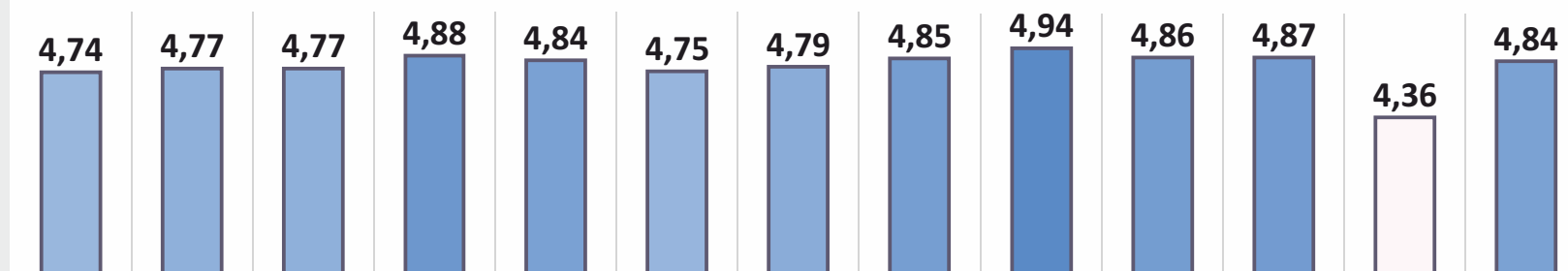
Методологія оцінки якості надання послуг у ЦНАПах м. Києва



Індекс якості послуг ЦНАПів за складовими блоку «Компетентність співробітників ЦНАП міста»



Загалом по блоку «Компетентність співробітників ЦНАП міста»



Назва ЦНАП

Доброзичливість
працівників Центру на
рецепції

4,76 4,81 4,78 4,89 4,87 4,80 4,84 4,85 4,97 4,90 4,87 4,02 4,85

Доброзичливість
працівників Центру під
час прийому документів

4,80 4,79 4,78 4,85 4,86 4,73 4,79 4,88 4,92 4,86 4,89 4,74 4,79

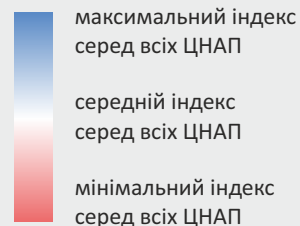
Знання / компетентність /
навички працівників в межах
виконання обов'язків/наданні
консультацій на рецепції

4,70 4,77 4,76 4,92 4,84 4,76 4,78 4,86 4,96 4,87 4,85 3,96 4,87

Знання / компетентність /
навички працівників в межах
виконання обов'язків/наданні
консультацій під час прийому
документів

4,71 4,73 4,76 4,87 4,79 4,70 4,74 4,83 4,92 4,82 4,84 4,72 4,84

Індекс якості послуг ЦНАПів за складовими блоку «Якість процесу організації послуги»



Назва ЦНАП

Загалом по блоку «Якість процесу організації послуги»

	4,72	4,64	4,64	4,80	4,79	4,56	4,63	4,85	4,85	4,62	4,74	4,37	4,77
Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП	
Режим роботи Центру	4,91	4,93	4,87	4,95	4,94	4,85	4,89	4,97	4,98	4,76	4,89	4,80	4,95
Організація оплати послуг	4,69	4,66	4,45	4,88	4,76	4,67	4,51	4,89	4,86	4,72	4,58	4,58	4,84
Процедура подачі документів	4,66	4,72	4,68	4,82	4,75	4,55	4,53	4,89	4,83	4,72	4,85	4,51	4,77
Процес керування чергою	4,68	4,76	4,51	4,80	4,75	4,54	4,69	4,77	4,87	4,59	4,76	4,33	4,73
Процедура отримання результатів	4,71	4,58	4,69	4,81	4,77	4,60	4,67	4,84	4,84	4,60	4,77	4,17	4,74
Витрати часу на отримання результату/запиту/звернення	4,67	4,20	4,64	4,51	4,76	4,13	4,50	4,72	4,72	4,30	4,57	3,85	4,60

Індекс якості послуг ЦНАПів за складовими блоку «Інформаційне забезпечення ЦНАП»



максимальний індекс
серед всіх ЦНАП

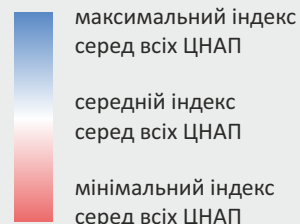
середній індекс
серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс
серед всіх ЦНАП

Назва ЦНАП

Загалом по блоку «Інформаційне забезпечення ЦНАП»

Індекс якості послуг ЦНАПів за складовими блоку «Комфортність зони очікування»

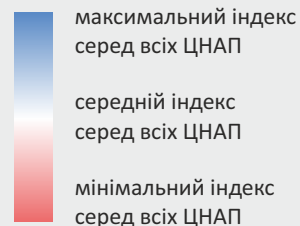


Назва ЦНАП

Загалом по блоку «Комфортність зони очікування»

	4,16	3,74	4,63	4,45	4,05	4,11	4,54	4,50	3,82	3,84	4,23	3,55	3,38
Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП	
Комфортність зони очікування для відвідувачів	4,77	4,32	4,76	4,82	4,75	4,65	4,82	4,84	4,78	4,57	4,67	4,31	4,42
Зручність просторового розподілу в середині ЦНАП на зону очікування, інформування, подачі та отримання документів	4,72	4,23	4,74	4,82	4,71	4,57	4,85	4,88	4,75	4,62	4,67	4,26	4,36
Чистота та охайність вбиральних кімнат	4,48	4,48	4,64	4,53	4,23	4,29	4,43	4,67	4,20	4,35	4,26	4,47	3,52
Умови для людей з особливими потребами (інваліди, відвідувачі з дітьми)	4,49	2,54	4,60	4,12	4,82	3,52	4,11	3,96	3,43	3,55	3,62	3,10	2,71
Облаштування зони обслуговування під час очікування (вода, кава/чай, кафе)	2,32	3,14	4,43	3,93	1,75	3,54	4,50	4,15	1,95	2,13	3,91	1,60	1,89

Індекс якості послуг ЦНАПів за складовими блоку «Ступінь досяжності ЦНАПу»

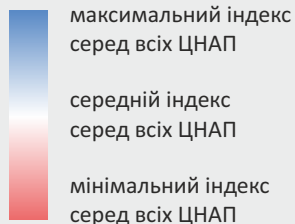
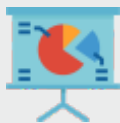


Назва ЦНАП

Загалом по блоку «Ступінь досяжності ЦНАП»

	Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП
	3,56	3,83	3,85	3,89	4,28	3,50	4,16	4,13	4,00	3,56	3,89	3,69	3,45
Зручність розташування/ локація Центру	4,13	4,71	4,47	4,80	4,75	4,32	4,78	4,75	4,70	4,66	4,69	4,56	4,68
Інформативність вивісок та вказівників для орієнтації в середині Центру/ при вході до приміщення	3,42	4,08	3,69	3,43	4,31	3,24	3,94	4,44	4,13	3,57	4,07	3,88	3,80
Навігаційні позначки на місцевості для визначення місцезнаходження Центру при першому візиті	3,13	2,69	3,40	3,44	3,77	2,96	3,75	3,21	3,15	2,46	2,93	2,64	1,87

Температурна карта оцінки якості послуг за базовими критеріями

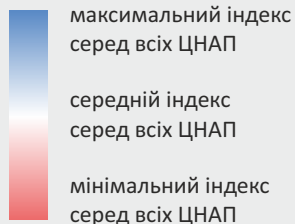
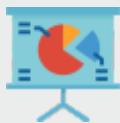


Назва ЦНАП

Загальні середні показники якості надання послуг ЦНАПами за базовими критеріями

	4,70	4,64	4,75	4,77	4,67	4,58	4,66	4,80	4,84	4,62	4,77	4,40	4,73
Центральний ЦНАП	Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП
Відкритість і прозорість роботи ЦНАПу	4,70	4,66	4,77	4,85	4,73	4,62	4,73	4,85	4,86	4,76	4,86	4,60	4,73
Оперативність та своєчасність надання послуги	4,67	4,49	4,67	4,70	4,67	4,41	4,60	4,78	4,80	4,48	4,68	4,07	4,68
Доступність інформації щодо надання адміністративних послуг	4,70	4,67	4,75	4,79	4,61	4,63	4,63	4,81	4,82	4,63	4,74	4,41	4,74
Оптимальність кількості документів і процедурних дій необхідних для отримання адміністративних послуг	4,66	4,71	4,76	4,71	4,63	4,61	4,68	4,75	4,84	4,61	4,75	4,54	4,76
Доступність та зручність організації та процедур надання послуги для відвідувачів	4,75	4,64	4,79	4,81	4,70	4,63	4,64	4,83	4,86	4,63	4,81	4,39	4,74

Порівняння бальних оцінок якості надання послуг за базовими критеріями з урахуванням негативного досвіду відвідувачів за процедурними показниками



Назва ЦНАП

Серед тих, хто не мав жодної інформації про процедуру отримання необхідної послуги



Відкритість і прозорість роботи ЦНАПу

Центральний ЦНАП	4,44	4,53	4,81	4,82	4,92	4,55	4,78	4,89	4,83	4,62	4,52	4,61	4,77
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Оперативність та своєчасність надання послуги

Центральний ЦНАП	4,28	4,41	4,73	4,66	4,83	4,52	4,58	4,94	4,88	4,33	4,26	3,80	4,83
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Доступність інформації щодо надання адміністративних послуг

Центральний ЦНАП	4,44	4,47	4,68	4,91	4,92	4,56	4,53	4,95	4,93	4,44	4,26	3,88	4,77
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

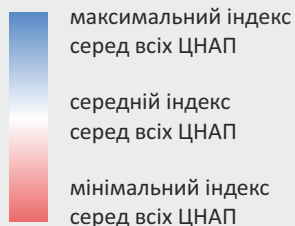
Оптимальність кількості документів і процедурних дій необхідних для отримання адміністративних послуг

Центральний ЦНАП	4,29	4,52	4,81	4,68	5,00	4,70	4,62	4,86	4,91	4,33	4,29	4,21	4,69
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Доступність та зручність організації та процедур надання послуги для відвідувачів

Центральний ЦНАП	4,61	4,49	4,88	4,89	5,00	4,49	4,62	4,95	4,94	4,41	4,50	4,18	4,75
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

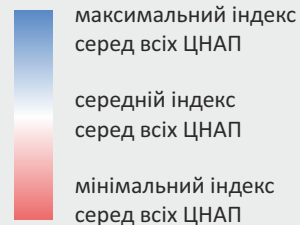
Порівняння бальних оцінок якості надання послуг за базовими критеріями з урахуванням негативного досвіду відвідувачів за процедурними показниками



Назва ЦНАП

Серед тих, хто відчував труднощі

Порівняння бальних оцінок якості надання послуг за базовими критеріями з урахуванням негативного досвіду відвідувачів за процедурними показниками



Назва ЦНАП

Серед тих, хто не був поінформований про тривалість очікування



Відкритість і прозорість роботи ЦНАПу

4,70 4,53 4,67 4,77 4,66 4,55 4,47 4,72 4,87 4,55 4,82 4,52 4,70

Оперативність та своєчасність надання послуги

4,64 4,37 4,52 4,56 4,61 4,35 4,22 4,59 4,76 4,09 4,61 3,83 4,60

Доступність інформації щодо надання адміністративних послуг

4,71 4,55 4,54 4,74 4,61 4,56 4,29 4,65 4,76 4,34 4,64 4,26 4,72

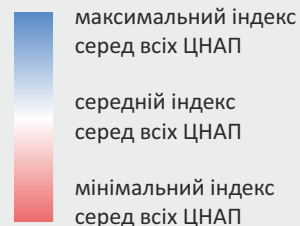
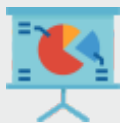
Оптимальність кількості документів і процедурних дій необхідних для отримання адміністративних послуг

4,65 4,59 4,67 4,59 4,62 4,53 4,45 4,59 4,82 4,32 4,66 4,51 4,69

Доступність та зручність організації та процедур надання послуги для відвідувачів

4,73 4,52 4,74 4,80 4,63 4,57 4,31 4,67 4,85 4,33 4,74 4,25 4,69

Порівняння бальних оцінок якості надання послуг за базовими критеріями з урахуванням негативного досвіду відвідувачів за процедурними показниками

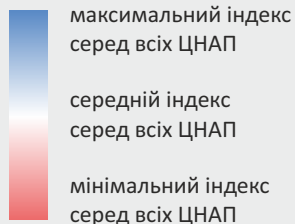


Назва ЦНАП

Серед тих, хто не бачив аби працівники вжили дії для прискорення черги

	4,29	4,29	4,43	4,69	4,57	4,39	4,06	3,62	4,52	4,03	4,38	4,00	4,19
Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП	
4,21	4,34	4,34	4,77	4,61	4,44	4,31	4,12	4,68	4,31	4,61	4,44	4,32	
4,14	3,94	4,31	4,57	4,65	4,08	3,79	3,39	4,43	3,54	4,12	3,24	3,88	
4,38	4,34	4,34	4,76	4,56	4,46	4,00	3,61	4,55	4,18	4,24	4,03	4,24	
4,43	4,52	4,62	4,61	4,50	4,49	4,17	3,33	4,52	4,13	4,38	4,33	4,39	
4,29	4,31	4,54	4,76	4,56	4,46	4,04	3,67	4,43	4,00	4,56	3,96	4,12	

Порівняння бальних оцінок якості надання послуг за базовими критеріями з урахуванням негативного досвіду відвідувачів за процедурними показниками



Назва ЦНАП

Серед тих, хто очікував прийому в черзі понад 30 хвилин

	4,26	4,26	4,50	4,68	4,58	4,39	4,17	3,93	4,65	4,21	4,47	4,08	4,30
Центральний ЦНАП	Голосіївський ЦНАП	Дарницький ЦНАП	Деснянський ЦНАП	Філія Деснянського ЦНАП	Дніпровський ЦНАП	Оболонський ЦНАП	Печерський ЦНАП	Подільський ЦНАП	Святошинський ЦНАП	Солом'янський ЦНАП	Шевченківський ЦНАП	Філія Шевченківського ЦНАП	
Відкритість і прозорість роботи ЦНАПу	4,17	4,33	4,48	4,76	4,58	4,44	4,39	4,32	4,79	4,47	4,67	4,46	4,41
Оперативність та своєчасність надання послуги	4,00	3,91	4,25	4,52	4,61	4,11	3,95	3,81	4,59	3,75	4,22	3,41	4,03
Доступність інформації щодо надання адміністративних послуг	4,35	4,35	4,51	4,75	4,58	4,47	4,15	3,88	4,64	4,30	4,42	4,12	4,38
Оптимальність кількості документів і процедурних дій необхідних для отримання адміністративних послуг	4,39	4,47	4,68	4,61	4,54	4,48	4,25	3,69	4,62	4,30	4,41	4,36	4,42
Доступність та зручність організації та процедур надання послуги для відвідувачів	4,39	4,26	4,61	4,73	4,58	4,46	4,09	3,92	4,62	4,20	4,61	4,02	4,25



Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

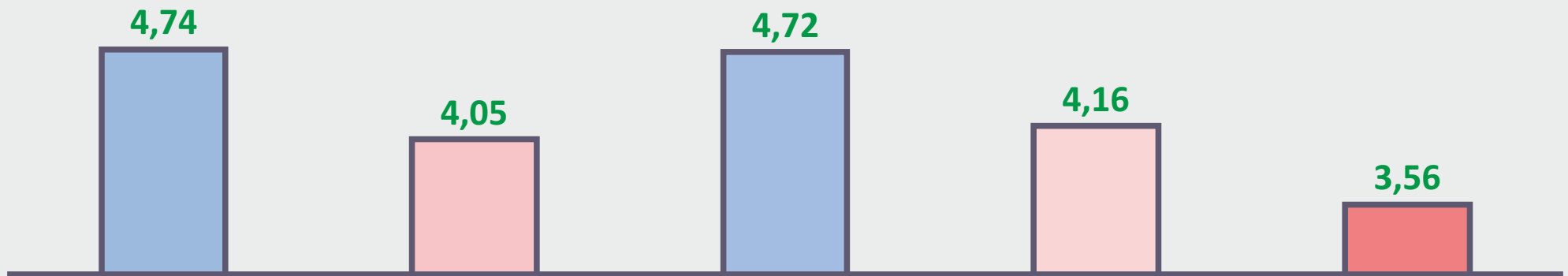
Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу





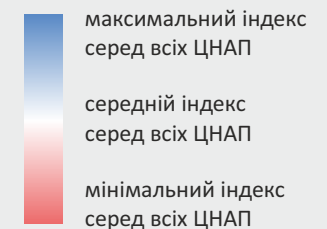
Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:





Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу

4,88

4,18

4,80

4,45

3,89



Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:





Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП
середній індекс серед всіх ЦНАП
мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

Компетентність співробітників ЦНАПу

4,84

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

4,46

Якість процесу організації послуг

4,79

Комфортність зони очікування

4,05

Ступінь досяжності ЦНАПу

4,28



Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

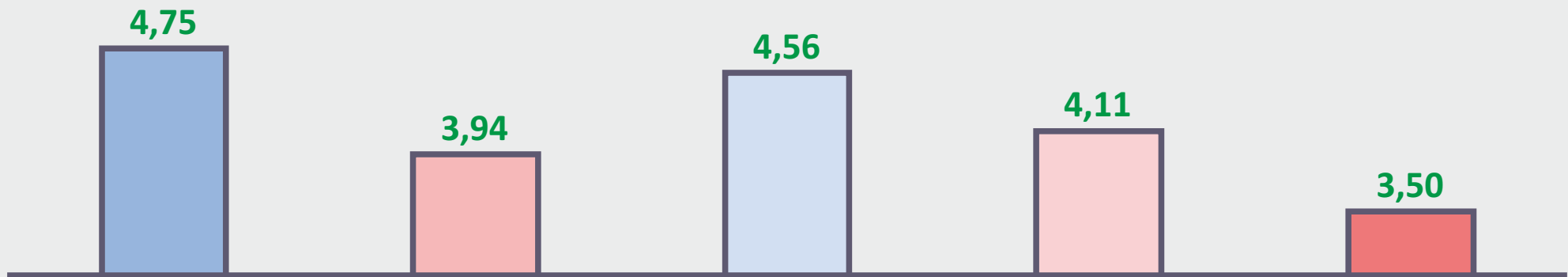
Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу





Показники

Інтегральний середній

.....

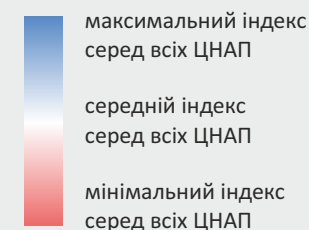
1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

.....

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

.....

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

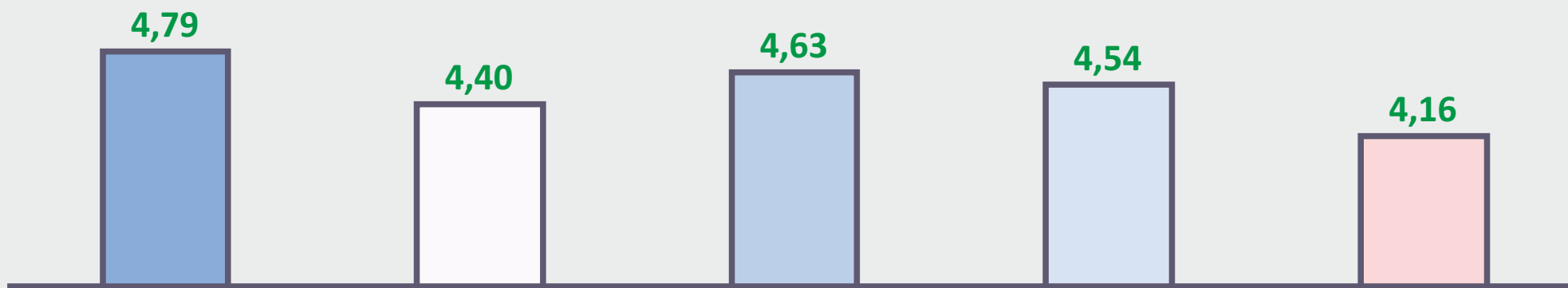
Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу





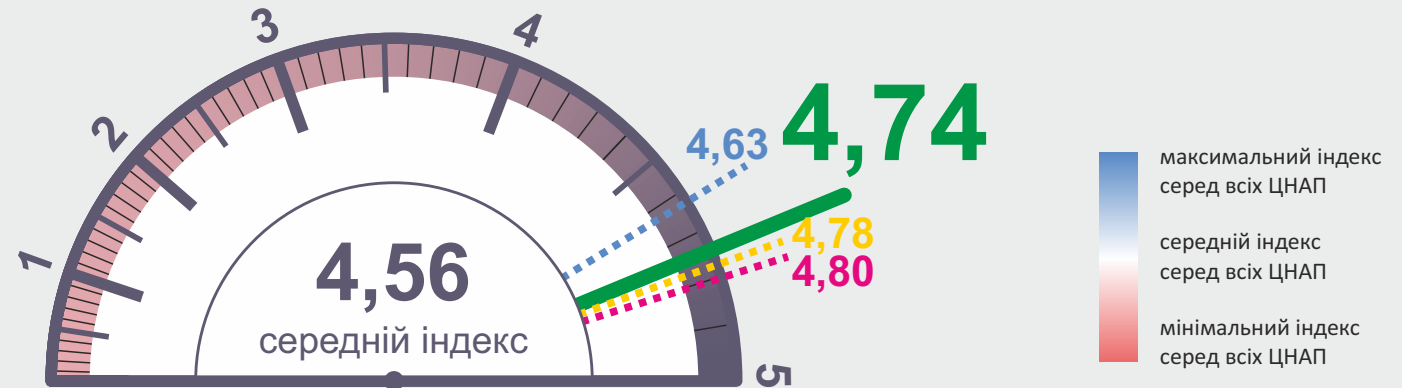
Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:





Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс
серед всіх ЦНАП

середній індекс
серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс
серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

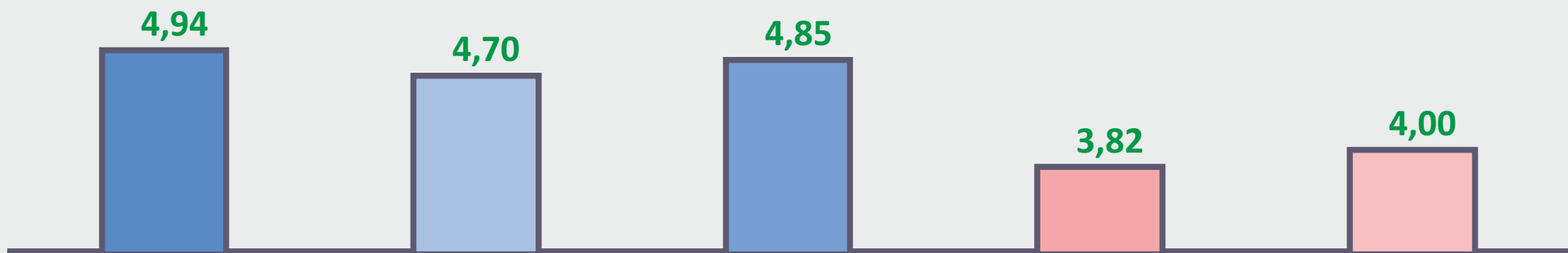
Компетентність
співробітників ЦНАПу

Інформаційне
забезпечення ЦНАПу

Якість процесу
організації послуг

Комфортність зони
очікування

Ступінь досяжності
ЦНАПу





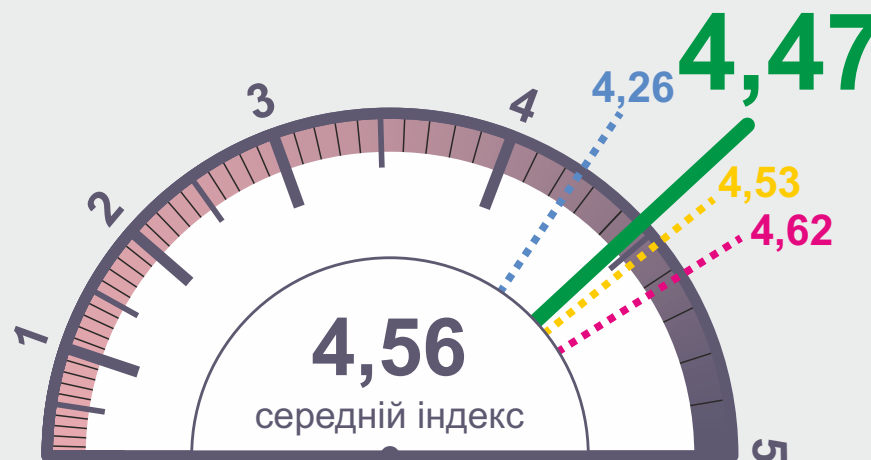
Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

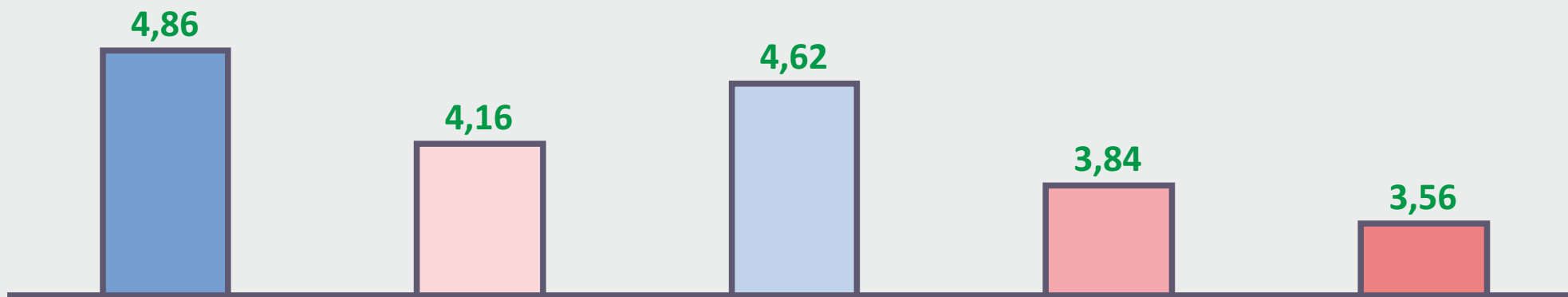
Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу





Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс
серед всіх ЦНАП

середній індекс
серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс
серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

Компетентність
співробітників ЦНАПу

Інформаційне
забезпечення ЦНАПу

Якість процесу
організації послуг

Комфортність зони
очікування

Ступінь досяжності
ЦНАПу

4,87

4,50

4,74

4,23

3,89



Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:





Показники

Інтегральний середній

1 рівень – Загальна оцінка якості надання послуги

2 рівень – Загальна оцінка за базовими критеріями

3 рівень – Агрегований загальний середній індекс якості послуги за складовими



максимальний індекс серед всіх ЦНАП

середній індекс серед всіх ЦНАП

мінімальний індекс серед всіх ЦНАП

Агреговані середні індекси якості послуг за складовими по блоках:

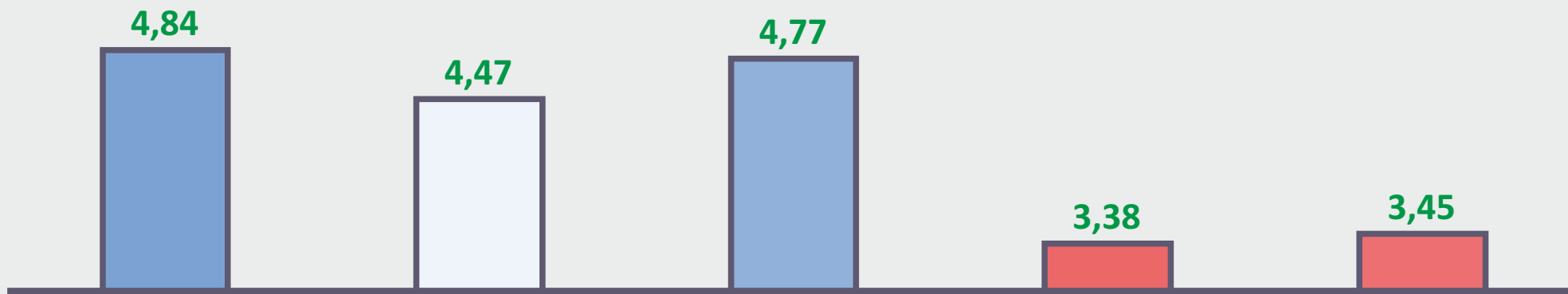
Компетентність співробітників ЦНАПу

Інформаційне забезпечення ЦНАПу

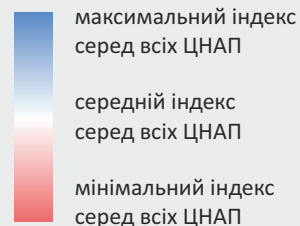
Якість процесу організації послуг

Комфортність зони очікування

Ступінь досяжності ЦНАПу



Температурна карта системи оцінки показників якості надання адміністративних послуг



Назва ЦНАП

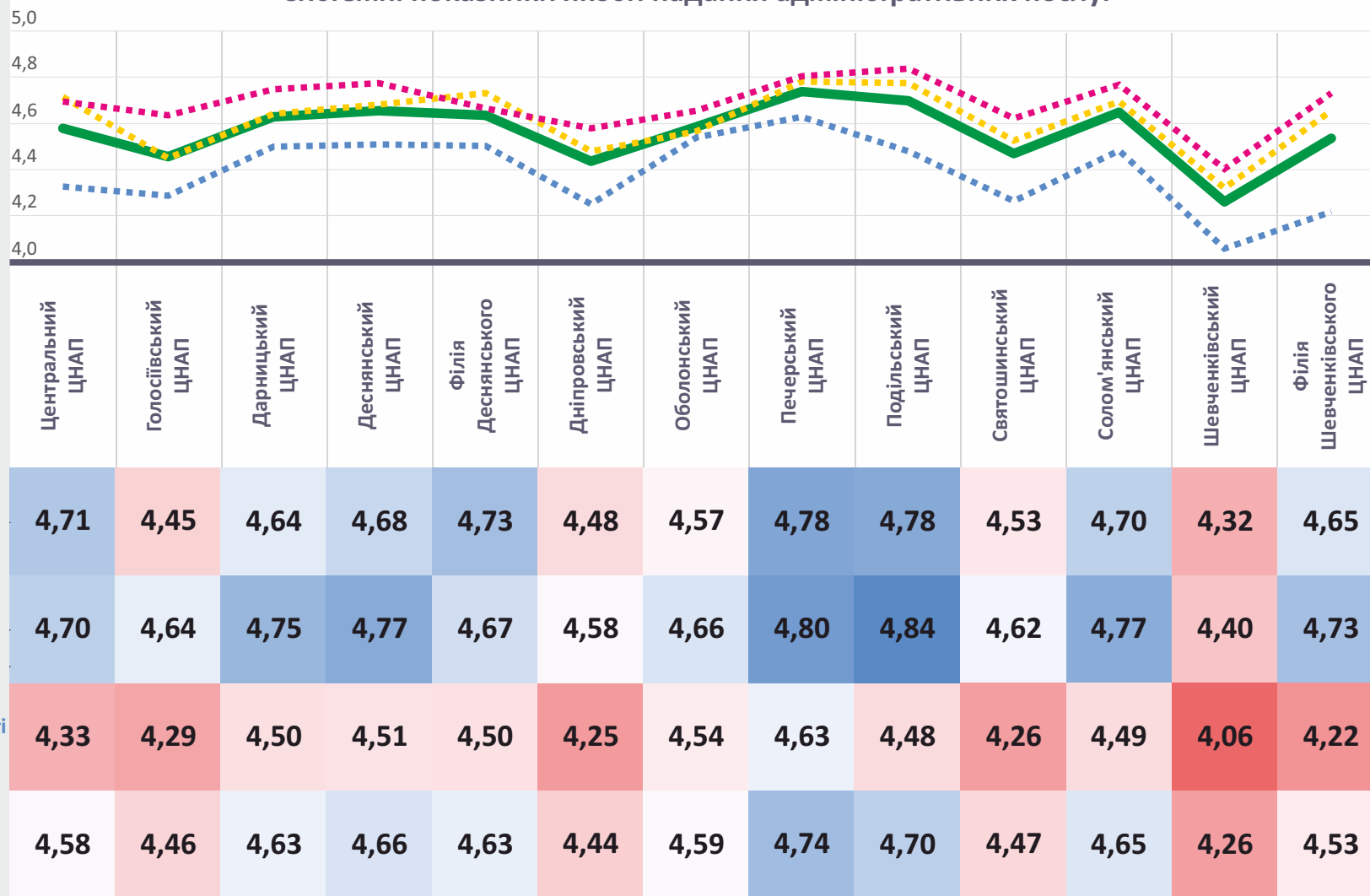
Загальна оцінка якості надання послуг у ЦНАПі

Загальний показник якості послуг за базовими критеріями

Агрегований загальний середній індекс оцінки якості послуг за її складовими з урахуванням важливості

Інтегральний середній показник

Системні показники якості надання адміністративних послуг



Рекомендації ЦНАП



Оптимізувати організацію процедур надання послуг задля прискорення процесу їх отримання



Оптимізувати кількість спеціалістів на прийомі та видачі документів з метою усунення черг



Збільшити кількість навігаційних позначок для визначення місцезнаходження Центру при першому візиті



Оптимізувати роботу працівників, що безпосередньо надають послуги



Покращити процес оплати послуг: збільшити кількість терміналів (в тому числі банківських), забезпечити можливість отримання решти під час сплати за послуги, запровадити оплату послуг картою



Збільшити кількість інформативних показників для орієнтації в середині Центру



Підвищити професійний рівень спеціалістів задля мінімізації повторних звернень



Збільшити кількість інформації про необхідні документи для отримання необхідної послуги



Запровадити гнучкий графік роботи, чутливий до потоку клієнтів протягом дня та у вихідні дні



Запровадити додаткові послуги щодо технічних можливостей друку документів для клієнтів (забезпечити доступ до ксероксу та можливість друку документів з флешки)



Покращити та удосконалити технічне оснащення Центру задля безперебійного надання послуг та запобігання «зависання» техніки



Провести інформаційну кампанію задля підвищення рівня використання «Особистого електронного кабінету» та попереднього запису на прийом, за допомогою електронної черги



Підвищити рівень інформування клієнтів щодо необхідних документів для отримання послуг за рахунок кількості та якісного наповнення інформаційних стендів у приміщенні Центру



Удосконалити зону обслуговування клієнтів під час їхнього очікування послуги (вода, чай/кава, кафе)



Збільшити кількість працівників у вихідні дні (субота) для зменшення черг



Збільшити кількість паркувальних місць та покращити їх доступність

Дякуємо за увагу!

