



**Асоціація молодих політологів і політиків**

**ЗВІТ  
ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ  
КОМПЛЕКСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ  
ОЦІНКИ РОБОТИ ЦЕНТРУ НАДАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
У МІСТІ ЛУЦЬКУ**

**Луцьк  
2015**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ I. Лучани про ЦНАП: результати опитувань	
громадської думки .....	5
1.1. Рівень обізнаності жителів міста щодо функціонування ЦНАПу .....	5
1.2. Поінформованість громадян, які не користувалися послугами Центру .....	6
1.3. Особиста поінформованість користувачів послуг .....	8
1.4. Оцінка якості надання послуг населенням міста .....	11
ВИСНОВКИ та РЕКОМЕНДАЦІЇ до РОЗДІЛУ I .....	17
РОЗДІЛ II. Опитування клієнтів Центру надання	
адміністративних послуг .....	18
2.1. Соціальний портрет відвідувачів Центру .....	18
2.2. Результати звернень до ЦНАПу .....	24
2.3. Оцінювання якості надання послуг клієнтами .....	28
ВИСНОВКИ та РЕКОМЕНДАЦІЇ до РОЗДІЛУ II .....	36

## ВСТУП

Дослідження щодо оцінки якості роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Луцьку було виконане Волинською обласною молодіжною громадською організацією «Асоціація молодих політологів і політиків» у листопаді 2015 року на замовлення Фонду місцевого розвитку в рамках проекту «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі центрів надання адміністративних послуг та розвитку співпраці Луцького Центру надання адміністративних послуг, Івано-Франківського Центру надання адміністративних послуг та Люблінського Бюро обслуговування мешканців».

Згідно вимог проекту проведено три окремих дослідження.

### **Опитування населення міста Луцька**

**Обсяг вибірки** становить 923 жителі міста Луцька.

**Дата проведення польового етапу:** 19-24 листопада 2015 року.

**Метод відбору:** імовірнісний – стратифікована вибірка, репрезентативна за статтю, віком, районом проживання.

**Статистична помилка:** не перевищує 3,0%.

### **Телефонне опитування серед населення міста Луцька**

**Обсяг вибірки** становить 277 осіб.

**Дата проведення польового етапу:** 20-24 листопада 2015 року.

**Метод відбору:** проста імовірнісна вибірка, а саме – систематична з випадковим початком.

**Статистична помилка:** не перевищує 6,0%.

### **Опитування відвідувачів ЦНАПу**

**Обсяг вибірки** становить 200 відвідувачів ЦНАПу.

**Дата проведення польового етапу:** 19-21 листопада 2015 року.

**Метод відбору:** проста імовірнісна вибірка, а саме – систематична з випадковим початком.

**Статистична помилка:** не перевищує 6,7%.

**Метод збору інформації:** стандартизоване інтерв'ю.

**Аналіз даних:** статистичний пакет SPSS.

**Використані скорочення:**

Центр надання адміністративних послуг – Центр або ЦНАП

Адміністративна послуга – адмінпослуга або послуга

## РОЗДІЛ I ЛУЧАНИ ПРО ЦНАП: РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАНЬ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ

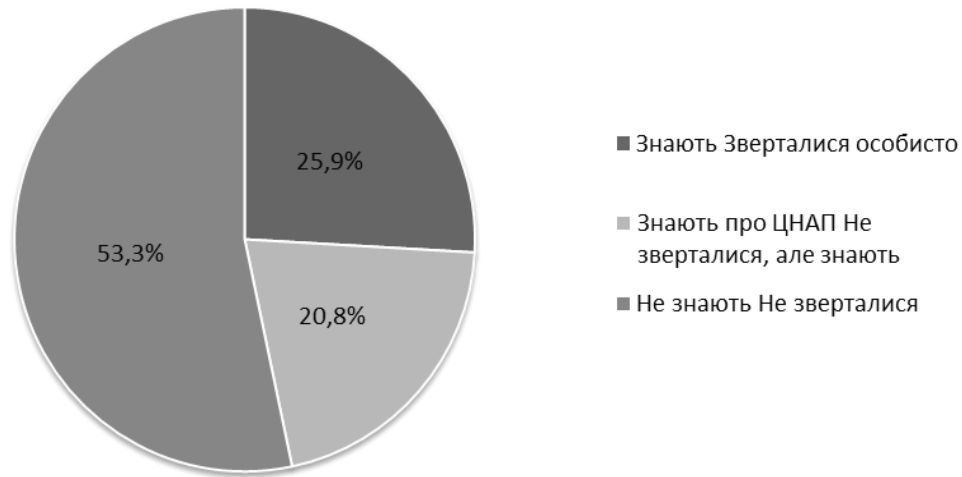
### 1.1. Рівень обізнаності жителів міста щодо функціонування ЦНАПу

Загалом на час дослідження 43,67% жителів міста Луцька відповіли, що знають про існування Центру надання адміністративних послуг у своєму місті. Практично четверта частина (24,49%) жителів міста зверталися за адміністративними послугами до нього. Повідомили, що не зверталися, однак знають про його роботу 19,18% респондентів. Поки не зверталися за адміністративними послугами або відповіли, що не знають про існування ЦНАПу, 56,3% опитаних.



**Рис. 1.1. Інформованість про функціонування ЦНАПу,  
опитування віч-на-віч**

Респонденти, яких опитували телефоном, виявилися дещо більш обізнаними (Рис. 1.2) за рахунок більшої когорти тих, хто користувався у даному центрі: тут уже 25,9% зверталися особисто по послуги, 20,8% знають про таку можливість, але не зверталися, і 53,3% поки не знають і не зверталися за послугами.



**Рис. 1.2. Інформованість про функціонування ЦНАПу, опитування телефоном**

## 1.2. Поінформованість громадян, які не користувалися послугами<sup>1</sup>

Як відомо, ті, хто особисто не практикував певного досвіду, але знає про нього через посередників, доволі часто продукують викривлене знання – напівправду, яка з часом функціонує як стереотип, котрий важко піддається трансформації. У нашому випадку потенційних трансляторів чужого досвіду виявилось чимало – п'ята частина жителів міста (19,2% і 20,8% відповідних опитувань: віч-на-віч і телефоном).

Найбільш популярним джерелом інформації про Центр надання адміністративних послуг для респондентів, які чули, але не зверталися особисто, є інформація від знайомих, друзів, рідних та колег (58,0%), з допомогою засобів масової інформації були повідомлені 29% лучан, інформаційні буклети, плакати засоби відеореклами – 11,9%. Стільки ж (11,9%) респондентів відповіли, що про роботу ЦНАПу черпали інформацію з

<sup>1</sup> З середовища тих, хто не зверталися, але знають про функціонування ЦНАПу – відповідно 19,18% (face to face) та 20,9% респондентів (САТІ).

соціальних мереж, а 6,2% дізналися з сайту міської ради, 9,1% жителів міста отримали інформацію з інших джерел (Табл.1.1).

**Таблиця 1.1**

**Звідки Ви знаєте про існування цього Центру у нашому місті?, %**

*(до 3-х варіантів відповідей)*

		Опитування	
		Віч-на віч	Телефоном
1	Знайомі, друзі, рідні, колеги	58,0	65,1
2	ЗМІ (газети, журнали, ТБ)	29,0	22,9
3	Інформаційні буклети, плакати, відеореклама	11,9	8,4
4	Соціальні мережі	11,9	9,6
5	Офіційні сайти органів влади, у т.ч. й міської ради	6,2	3,6
6	Інше	9,1	9,6

При телефонному опитуванні порівняно більше респондентів (65,1%) назвали основним джерелом інформацію друзів та колег, дещо меншою була оцінка впливу ЗМІ (22,9%), соціальних мереж (9,6%), інформаційних буклетів (8,4%), офіційних сайтів (3,6%).

Позитивні відгуки серед містян, які не користувалися послугами (опитування на дому), чули 57,7% опитаних лучан, інформацію нейтрального змісту отримали 31,4% респондентів, а 14,1% почули негативні відгуки про ЦНАП. Натомість за результатами телефонного опитування значно більше (66,2%) опитаних чули позитивні відгуки про Центр, 23,4% зазначили нейтральні характеристики, і 14,3% - негативні. До позитивних відносять зручність як оформлення усіх необхідних документів у одному місці (17,3% і 19,4% відповідно), зручність місцерозташування Центру та організацію роботи всередині відділу (по 11,5% / 13,2% і 12,8%), обізнаність персоналу (4,0% / 3,8%), швидкість замовлення послуги (4,2% / 4,0%) і швидкість отримання послуги (3,2% і 3,6%), графік роботи (3,2% / 3,2%), культуру взаємовідносин (2,8% / 3,2%), консультування телефоном (- / 3,0%). До негативних – черги

(5,1% / 5,2%), велика кількість людей (3,4% / 3,4%), некомпетентність працівників (2,2% / 2,3%), віддаленість зупинки громадського транспорту (2,2% / 2,7% ), час очікування (1,2% / 0,7).

### 1.3. Особиста поінформованість користувачів послуг

Особисто зверталася до ЦНАПу четверта частина лучан: 24,5% опитаних за допомогою безпосереднього спілкування та 25,9% тих, з якими провели телефонне інтерв'ю. Інформацію цієї когорти населення можна вважати більш релевантною.

Серед респондентів, котрих опитували на дому (табл. 1.2), інформацію про Центр адмінпослуг перед відвідуванням 42,5% отримали від знайомих, друзів, рідних і колег, 40,3% скористалися послугами за направленням інших організацій або структурних підрозділів, а 15,4% були поінформовані з допомогою ЗМІ. Серед інших джерел інформації актуальними для користувачів послуг ЦНАПу були соціальні мережі – 14,9%, інформаційні буклети, плакати, відеореклама – 10,4%, використання порталу адмінпослуг – 6,3%, офіційних сайтів органів влади (в т.ч. міськради) – 4,1%, телефонні консультації – 1,4%, надсилання інформаційних запитів – 0,9%. Інші джерела інформації назвали 2,7% респондентів, утримались від відповіді – 0,5%.

**Таблиця 1.2**

**Яким чином Ви довідалися про ЦНАП та його послуги перед відвідуванням?, % (до 3-х варіантів відповідей)**

		Опитування	
		Віч-на-віч	Телефоном
1	Знайомі, друзі, рідні, колеги	42,5	46,3
2	Направила інша організація / відділ / структура	40,3	40,0
3	ЗМІ (газети, журнали, ТБ)	15,4	10,5



4	Соціальні мережі	14,9	16,8
5	Інформаційні буклети, плакати, відеореклама	10,4	13,7
6	Портал адмінпослуг, сайт ЦНАПу	6,3	5,3
7	Офіційні сайти органів влади, у т.ч. й міської ради	4,1	4,2
8	Консультація у телефонному режимі	1,4	-
9	Надсилання інформаційного запиту до органу влади	0,9	1,1
	Інше	2,7	3,2
	Важко відповісти	0,5	-

В результаті телефонного дослідження громадської думки 46,3% опитаних повідомили, що отримали інформацію від друзів та колег, 40% були направлені до ЦНАПу іншими організаціями та структурами, 10,5% звернули увагу на повідомлення в ЗМІ, 16,8% - повідомлення у соціальних мережах, 13,7% - інформаційні плакати, для 5,3% джерелом інформації був портал адмінпослуг, 4,2% - сайт міськради, 1,1% отримали інформацію в результаті надісланого запиту до органу влади. Іншими джерелами інформації скористалися 3,2% респондентів.

Аналіз кількості звернень чверті громадян міста до ЦНАПу демонструє той факт, що майже 47% опитаних зверталися до Центру вперше.

**Таблиця 1.3**

**Скільки разів Ви зверталися до ЦНАПу за останній рік?, %**

		Опитування	
		Віч-на-віч (face to face)	Телефоном (CATI)
1	перший візит	46,7	46,9
2	другий	28,9	30,2
3	третій	12,9	11,5
4	понад 3 рази	11,6	11,5

Двічі зверталися впродовж року 28,9% респондентів (face to face) та 30,2% (CATI), тричі отримували адмінпослуги Центру 12,9% та відповідно 11,5% опитаних, понад три рази – 11,6% та 11,5% учасників дослідження.

Абсолютна більшість респондентів (63,6% – віч-на-віч, 58,8% – телефоном) зверталися до ЦНАПу аби отримати зовсім різні послуги. Поетапно вирішували завдання 23,1% (face to face) та 33,3% (САТІ) респондентів, а 13,2% та відповідно 7,8% опитаних зверталися аби отримати одну й ту ж послугу, яку з першого разу вирішити не вдалося.

Таблиця 1.4

**Ви зверталися аби отримати одну й ту ж саму чи різні послуги?, %**

		Опитування	
		Віч-на-віч	Телефоном
1	Одну й ту ж послугу, бо з першого разу вирішити не вдалося	13,2	7,8
2	Одну й ту ж послугу, просто її вирішення вимагало поетапного звернення до ЦНАП	23,1	33,3
3	Зовсім різні послуги	63,6	58,8

Переважна більшість користувачів адмінпослуг після звернення до ЦНАПу повністю вирішили питання, які їх цікавили. «Так» відповіли 82,5% респондентів під час інтерв'ю на поквартирному опитуванні та 83,3% – телефонному.

Таблиця 1.5

**Вам вдалося вирішити питання, з якими зверталися?, %**

		Опитування	
		Віч-на-віч	Телефоном
1	так, повністю	82,5	83,3
2	Так, проте процес іще триває	10,8	9,4
3	Ні, питання досить складне і можливість його вирішення невідома	3,6	3,1
4	Ні, з приводу таких питань ЦНАП не обслуговує	2,7	3,1
	Важко відповісти	0,4	1,0

Для 10,8% (face to face) та 9,4% (САТІ) опитаних процес вирішення їхніх питань іще триває. Отож, загалом (табл.1.5) 93,3% та 92,7% респондентів, що скористалися послугами адмінцентру, вирішили або завершували вирішення власних питань.

Відповіли, що питання досить складне та невідомо коли вирішиться 3,6% (face to face) та 3,1% (САТІ) лучан. Повідомили, що з приводу таких питань ЦНАП не обслуговує 2,7% (face to face) та 3,1% (САТІ) респондентів, утрималися від відповіді 0,4% та 1% опитаних.

#### 1.4. Оцінка якості надання послуг населенням міста

Більшість опитаних, що мали справу з роботою ЦНАПу при вирішенні власних питань, оцінили найвищим балом і рівень обслуговування, і якість роботи, і ефективність роботи Центру. Як помітно з таблиць нижче (табл. 1.6 та 1.7) такі показники (оцінка у максимальні 5 балів) при застосуванні обох методик опитування громадської думки варіюють в межах від 50 до 56,4%.

Загалом сума найвищих оцінок («4+5») при оцінці рівня обслуговування (метод face to face) рівна 90,6%, оцінці якості роботи ЦНАПу – 91,1%, ефективності роботи Центру – 91,6%, сума негативних оцінок («1+2») варіюється від 1,7% (загальна оцінка) до 3,1% (ефективність роботи) і знаходиться в межах планованих помилок.

**Таблиця 1.6**

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наступні характеристики ЦНАПу: (метод face to face)**

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
1	Рівень обслуговування в ЦНАП	0,9	0,9	7,1	34,2	56,4	0,4	4,45	0,74

2	Якість роботи Центру в цілому	0,4	1,3	6,2	36,0	55,1	0,9	4,45	0,71
3	Ефективність роботи Центру	0,9	2,2	4,9	35,6	56,0	0,4	4,44	0,77

Сумарні результати телефонного опитування по даному питанню практично аналогічні.

**Таблиця 1.7**

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наступні характеристики ЦНАПу: (метод САТІ)**

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
1	Рівень обслуговування в ЦНАП	1,0	1,0	7,3	35,4	55,2	-	4,43	0,76
2	Якість роботи Центру в цілому	-	2,1	6,3	41,7	50,0	-	4,40	0,70
3	Ефективність роботи Центру	1,0	2,1	6,3	37,5	53,1	-	4,40	0,79

Сума найвищих оцінок («4+5») від 90,6% (рівень обслуговування) до 91,7%, найнижчі показники оцінки якості (1 та 2 бали) загалом не перевищують від 2,0% до 3,1%.

**Таблиця 1.8**

**Як Ви вважаєте, чи змінилися умови отримання адміністративних послуг після створення ЦНАП?, %**

		Опитування	
		Віч-на-віч (face to face)	Телефоном (САТІ)
1	Умови погіршилися	0,9	0,0
2	Умови залишаються незадовільними	3,2	1,1
3	Умови були і залишаються зручними	21,2	21,1
4	Умови покращилися	69,4	68,4
5	Важко відповісти	5,4	9,5

Як помітно з таблиці 1.8, більше двох третин респондентів вважають, що умови отримання адміністративних послуг у місті Луцьку покращилися. Так

відповіло 69,4% місцевих жителів при опитуванні віч-на-віч та 68,4% під час телефонного інтерв'ю. Водночас 21,2% (метод face to face) та 21,1% (дані САТІ) опитаних вважають, що умови були і залишаються зручними. Лише 1,1% респондентів при телефонному та 3,2% при опитуванні віч-на-віч відповіли, що умови були і залишаються незадовільними, а 0,9% опитаних вважають, що умови обслуговування погіршилися (метод face to face).

**Таблиця 1.9**

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наскільки Ви задоволені? (опитування віч-на-віч)**

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
1	Умовами, які створені для відвідувачів	0,5	2,0	7,3	30,7	59,5	-	<b>4,46</b>	0,76
2	Тривалістю надання адмінпослуги	2,7	1,3	14,7	31,6	49,3	0,4	4,24	0,94
3	Переліком надаваних адмінпослуг	0,4	0,9	2,2	32,1	62,1	2,2	<b>4,58</b>	0,64
4	Персональною присутністю	0,4	2,2	4,0	41,3	51,6	0,4	4,41	0,72
5	Роботою Центру в цілому	0,4	0,9	4,4	37,3	56,4	0,4	<b>4,50</b>	0,67

Найбільш задоволені лучани, що зверталися до ЦНАПу, переліком надаваних послуг (4,58), роботою Центру адмінпослуг в цілому (4,5) та умовами, які створені для відвідувачів (4,46).

Попри загалом дуже високі оцінки роботи Центру (сума найвищих оцінок варіює від 90,2% до 93,7% при опитуванні на дому у респондента), нижчі оцінки значимими є при визначенні задоволеності тривалістю надання адмінпослуги (4,0%).

Дана тенденція була повністю підтверджена і при телефонному опитуванні.

Перші три лідерські позиції – ті ж самі (перелік адмінпослуг, робота Центру загалом, умови для відвідувачів).

Таблиця 1.10

Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наскільки Ви задоволені? (опитування телефоном)

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
1	Умовами, які створені для відвідувачів	-	2,3	8,0	35,2	54,5	-	<b>4,42</b>	0,74
2	Тривалістю надання адмінпослуги	1,0	1,0	13,5	31,3	53,1	-	4,34	0,83
3	Переліком надаваних адмінпослуг	-	1,1	3,2	31,2	64,5	-	<b>4,59</b>	0,61
4	Персональною присутністю	-	2,1	6,3	48,4	43,2	-	4,33	0,69
5	Роботою Центру в цілому	-	1,0	6,3	36,5	56,3	-	<b>4,48</b>	0,66

І хоча середні бали щодо задоволеності персональною присутністю та тривалістю надання адміністративних послуг приблизно рівні, проте сума найвищих оцінок («4+5») складає тут 84,4%. Також найбільше (13,5%) респондентів утрималися при визначенні саме цієї відповіді із оцінки запропонованих характеристик.

При оцінюванні роботи ЦНАПу чоловіки порівняно вище оцінюють рівень обслуговування, водночас жінки більш схвально характеризують якість та ефективність роботи Центру адмінпослуг.

Таблиця 1.11

Відмінності в оцінках за статтю (опитування віч на віч)

Стать	Характеристики					
	Рівень обслуговування в цілому		Якість роботи Центру		Ефективність роботи Центру	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
чоловіча	4,47	0,70	4,41	0,74	4,38	0,78
жіноча	4,43	0,78	4,48	0,69	4,49	0,76
<b>Загалом</b>	<b>4,45</b>	<b>0,74</b>	<b>4,45</b>	<b>0,71</b>	<b>4,44</b>	<b>0,77</b>

Респонденти віком від 18 до 41 року значно краще оцінюють рівень обслуговування, ефективність роботи ЦНАПУ та якість роботи загалом.

**Таблиця 1.12**  
**Відмінності в оцінках залежно від віку респондентів**  
**(опитування віч-на-віч)**

Вік	Характеристики					
	Рівень обслуговування в цілому		Якість роботи Центру		Ефективність роботи Центру	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
18-29	4,56	0,76	4,58	0,69	4,58	0,63
30-41	4,58	0,61	4,54	0,64	4,54	0,70
42-53	4,33	0,75	4,39	0,74	4,35	0,87
54+	4,27	0,84	4,26	0,79	4,25	0,84
<b>Загалом</b>	<b>4,45</b>	<b>0,74</b>	<b>4,45</b>	<b>0,71</b>	<b>4,44</b>	<b>0,77</b>

Серед старших вікових когорт середні оцінки щодо якості послуг дещо нижчі.

**Таблиця 1.13**  
**Відмінності в оцінках залежно від освіти респондентів**  
**(опитування віч-на-віч)**

Освіта	Задоволеність									
	Умовами, які створені для відвідувачів		Тривалістю надання ап		Переліком надаваних ап		Персональною присутністю		Роботою Центру в цілому	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
вища, науковий ступінь	4,36	0,86	4,13	1,03	4,50	0,70	4,35	0,80	4,43	0,74

неповна вища, базова вища	4,52	0,57	4,44	0,61	4,59	0,56	4,47	0,56	4,62	0,49
середня, початкова	4,70	0,51	4,41	0,84	4,77	0,42	4,57	0,54	4,56	0,57
<b>Загалом</b>	<b>4,47</b>	<b>0,76</b>	<b>4,24</b>	<b>0,94</b>	<b>4,58</b>	<b>0,63</b>	<b>4,42</b>	<b>0,72</b>	<b>4,49</b>	<b>0,67</b>

Більш критичніше оцінюють роботу з надання адмінпослуг лучани з вищою освітою. У групі з вищою освітою не лише нижчі оцінки, а й найбільш варіативні – тобто ця частина респондентів була найбільш схильною до крайніх оцінок.

Представники юридичної особи зазначали статистично значуще нижчі оцінки, аніж фізичні.

**Таблиця 1.14**

**Відмінності в оцінках юридичних та фізичних осіб (опитування віч-на-віч)**

Ви представляєте	Задоволеність									
	Умовами, які створені для відвідувачів		Тривалість надання ап		Перелік надаваних ап		Персональною присутністю		Роботою Центру в цілому	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
<b>фізичну особу</b>	4,48	0,75	4,29	0,88	4,58	0,64	4,40	0,72	4,50	0,68
<b>юридичну особу</b>	4,35	0,83	3,88	1,30	4,56	0,58	4,44	0,71	4,48	0,65
<b>Загалом</b>	<b>4,46</b>	<b>0,76</b>	<b>4,24</b>	<b>0,94</b>	<b>4,58</b>	<b>0,64</b>	<b>4,41</b>	<b>0,72</b>	<b>4,50</b>	<b>0,67</b>

Як бачимо з таблиці 1.14, лучани, що представляли юридичних осіб, найменш задоволені тривалістю надання адмінпослуг (середня оцінка 3,88 бала проти 4,24 загального показника), та умовами, які створені для відвідувачів (4,35 бала проти 4,46 при загальних результатах).



## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО РОЗДІЛУ I

1. Практично кожен четвертий дорослий житель міста Луцька на момент проведення досліджень скористався послугами Центру надання адміністративних послуг.

2. Для тих респондентів, які не користувалися послугами ЦНАПу, однак знають про його існування, головним джерелом інформації були приватні повідомлення від знайомих, друзів, рідних та колег (58,0% та 65,1%). Більшість користувачів послуг (від 68,4% до 69,4%) вважають, що після створення ЦНАПу умови отримання адміністративних послуг покращилися, від 50,0% до 56,4% оцінили якість роботи центру на «відмінно».

3. При оцінці задоволеності рівнем послуг лучани найвищими оцінками (від 4,42 до 4,59 бала за 5-бальною шкалою) відзначили перелік надання адміністративних послуг, роботу Центру в цілому та умови, які створені для відвідувачів.

4. Вищі оцінки щодо якості послуг частіше спостережено у жінок, чоловіки частіш схильні до кращих оцінок ефективності роботи та рівня обслуговування загалом. Чим вищий рівень освіти респондентів – тим більше жителі міста вимогливіші до якості надання адміністративних послуг. Також лучани середнього і старшого покоління більш схильні до критичніших суджень щодо якості роботи. Представники юридичних осіб більш критичніші в оцінках, ніж фізичні особи.

5. Рекомендовано розширити інформування про послуги ЦНАПу доступними комунікаційними каналами, враховуючи, що джерела інформації для різних вікових когорт користувачів дещо різняться, а основне джерело інформації не є офіційним.

## РОЗДІЛ II

### ОПИТУВАННЯ КЛІЄНТІВ

#### ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

#### 2.1. Соціальний портрет відвідувачів ЦНАПу

Під соціальним портретом клієнта розумітимемо представлення соціально–демографічної структури відвідувачів Центру надання адміністративних послуг.

Отож, серед усіх опитаних виявилось більше: жінок (57,8%), ніж чоловіків (42,2%); осіб з вищою освітою (54,5%), ніж без (45,5%).

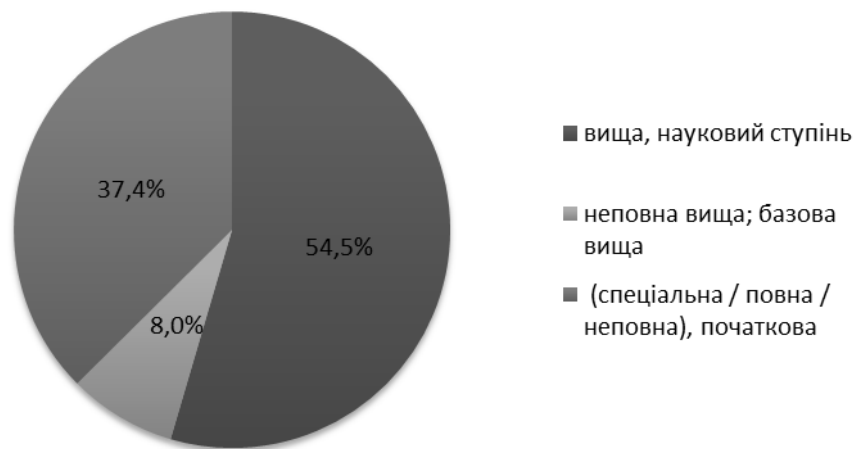


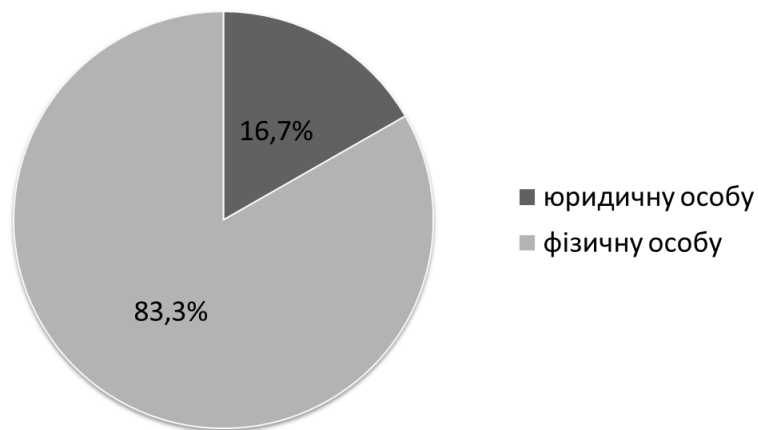
Рис. 2.1. Освіта відвідувачів ЦНАПу

За сферами зайнятості відвідувачі розподілилися наступним чином (рис. 2.2), або у згрупованому варіанті маємо: по 29,4% представників приватного бізнесу і соціальної сфери, 21,9% – виробничої сфери і сфери послуг, і найменше 19,3% – бюджетної сфери / державної служби.



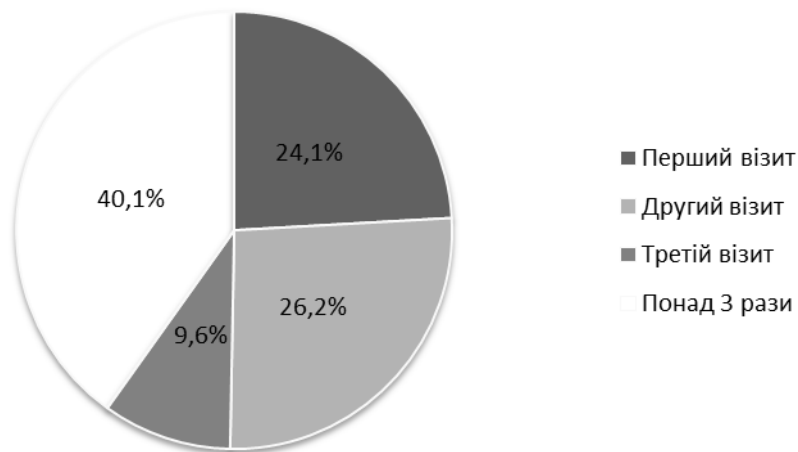
**Рис. 2.2. Сфера зайнятості відвідувачів ЦНАПу**

По адміністративні послуги до Центру звертаються більше фізичні особи (83,3%), аніж юридичні (16,7%), що цілком закономірно.



**Рис. 2.3. Представництво відвідувачів ЦНАПу**

Важливим показником є частота відвідування Центру. Як виявилось, для чверті опитаних (24,1%) візит був першим, решта – послугувалися неодноразово. На Рис. 2.4 візуально помітно, що тих, хто 1–2 рази звертався до Центру майже стільки, як і тих, хто тричі і більше послугувався у Центрі.



**Рис. 2.4. Частота відвідування ЦНАПу**

За припущення того, що частота відвідування Центру є диференційованим чинником при оцінюванні якості надання ним послуг, з одного боку, і того, що одна й та ж послуга подекуди потребує кількаразового відвідування (за причини отримання допоміжних документів), з іншого, нами виокремлено дві когорти: ті, хто понад три рази відвідував Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку (таких 40,1%), і ті, чиї відвідини не перевищують триразового звернення (59,9%).

**Таблиця 2.1**

**Скажіть, будь-ласка, як часто Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг?**

		%			%
<b>1</b>	Перший візит	24,1	<b>1</b>	До 3 разів	59,9
<b>2</b>	Другий візит	26,2	<b>2</b>	Понад 3 рази	40,1
<b>3</b>	Третій візит	9,6			
<b>4</b>	Понад 3 рази	40,1			

Частота відвідування Центру є неоднаковою по всіх соціально-демографічних характеристиках. Залежність між статтю та частотою

відвідування є статистично значущою (коефіцієнт кореляції становить 0,2, помилка не перевищує 0,01). Як виявилось, жінки домінують серед відвідувачів тому, що їх більше серед тих, хто вперше / втретє відвідує Центр (розподіл 75,6% / 24,4% та 72,2% / 27,8% у порівнянні з 57,8% / 42,2% по вибірці в цілому).

Таблиця 2.2

## Двовимірний розподіл між статтю та частотою відвідування

№	Як часто Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг	Стать		Загалом	
		чоловіча	жіноча		
1	Перший візит	% від частоти відвідування	<b>24,4</b>	<b>75,6</b>	100,0
		% від Стать	13,9	31,5	24,1
		% від Загалом	5,9	18,2	24,1
2	Другий	% від частоти відвідування	<b>49,0</b>	<b>51,0</b>	100,0
		% від Стать	30,4	23,1	26,2
		% від Загалом	12,8	13,4	26,2
3	Третій	% від частоти відвідування	<b>27,8</b>	<b>72,2</b>	100,0
		% від Стать	6,3	12,0	9,6
		% від Загалом	2,7	7,0	9,6
4	Понад 3 рази	% від частоти відвідування	52,0	48,0	100,0
		% від Стать	<b>49,4</b>	<b>33,3</b>	40,1
		% від Загалом	20,9	19,3	40,1
	Загалом	% від частоти відвідування	<b>42,2</b>	<b>57,8</b>	100,0
		% від Стать	100,0	100,0	100,0
		% від Загалом	42,2	57,8	100,0

Залежність між освітою та частотою відвідування є також статистично значущою (коефіцієнт кореляції становить 0,2, помилка не перевищує 0,02). Лучани з вищою освітою триваліший час звертаються до послуг Центру, адже їх більше серед тих, хто тричі і більше практикує отримання адміністративних послуг через відповідний підрозділ міської ради (розподіл 55,6% / 44,4% і 65,3% / 34,7% у порівнянні з 54,5% і 45,5% по вибірці в цілому).

Таблиця 2.3

## Двовимірний розподіл між освітою та частотою відвідування

№	Як часто Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг		Освіта		Загалом
			вища, науковий ступінь	Неповна / базова вища, середня	
1	Перший візит	% від частоти відвідування	<b>46,7</b>	<b>53,3</b>	100,0
		% від Освіта	20,6	28,2	24,1
		% від Загалом	11,2	12,8	24,1
2	Другий	% від частоти відвідування	<b>44,9</b>	<b>55,1</b>	100,0
		% від Освіта	21,6	31,8	26,2
		% від Загалом	11,8	14,4	26,2
3	Третій	% від частоти відвідування	<b>55,6</b>	<b>44,4</b>	100,0
		% від Освіта	9,8	9,4	9,6
		% від Загалом	5,3	4,3	9,6
4	Понад 3 рази	% від частоти відвідування	<b>65,3</b>	<b>34,7</b>	100,0
		% від Освіта	48,0	30,6	40,1
		% від Загалом	26,2	13,9	40,1
	Загалом	% від частоти відвідування	<b>54,5</b>	<b>45,5</b>	100,0
		% від Освіта	100,0	100,0	100,0
		% від Загалом	54,5	45,5	100,0

Щодо сфер зайнятості, то тут чітко помітно, що приватний бізнес, вочевидь, першим оцінив переваги створення такого Центру, адже він є лідером за частотою звернень, тоді як представники соціальної сфери і сфер виробничої та послуг домінують у категоріях першого–другого візитів. Державні службовці та працівники бюджетної сфери рівномірно розподілені по більшості категорій частоти відвідування. Статистична залежність є такою: коефіцієнт кореляції становить 0,3, помилка не перевищує 0,001.

Таблиця 2.4

## Двовимірний розподіл між сферою зайнятості та частотою відвідування

№	Як часто Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг		Основні сфери зайнятості				Загалом
			Приватний бізнес	Соціальна	Державна служба / Бюджетна	Виробнича / послуги	
1	Перший візит	% від частоти відвідування	13,3	37,8	15,6	33,3	100,0
		% від Сфери зайнятості	10,9	30,9	19,4	36,6	24,1
		% від Загалом	3,2	9,1	3,7	8,0	24,1
2	Другий	% від частоти відвідування	28,6	26,5	20,4	24,5	100,0
		% від Сфери зайнятості	25,5	23,6	27,8	29,3	26,2
		% від Загалом	7,5	7,0	5,3	6,4	26,2
3	Третій	% від частоти відвідування	27,8	16,7	22,2	33,3	100,0
		% від Сфери зайнятості	9,1	5,5	11,1	14,6	9,6
		% від Загалом	2,7	1,6	2,1	3,2	9,6
4	Понад 3 рази	% від частоти відвідування	40,0	29,3	20,0	10,7	100,0
		% від Сфери зайнятості	54,5	40,0	41,7	19,5	40,1
		% від Загалом	16,0	11,8	8,0	4,3	40,1
	Загалом	% від частоти відвідування	29,4	29,4	19,3	21,9	100,0
		% від Сфери зайнятості	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		% від Загалом	29,4	29,4	19,3	21,9	100,0

Найсильнішою є статистична залежність між представництвом та частотою відвідування (коефіцієнт кореляції становить 0,4, помилка не перевищує 0,00). Якщо фізичні особи (а їх більше) лишень починають регулярно користатися новими зручностями у замовленні адміністративних послуг, то юридичні особи роблять це на постійній основі.

Таблиця 2.5

## Двовимірний розподіл між освітою та частотою відвідування

№	Як часто Ви відвідуєте Центр надання	Ви представляєте особу	Загалом
---	--------------------------------------	------------------------	---------

		адміністративних послуг	юридичну	фізичну	
1	До 3 разів	% від частоти відвідування	<b>3,6</b>	<b>96,4</b>	100,0
		% від Суб'єктність	12,9	69,0	59,7
		% від Загалом	2,2	57,5	59,7
2	Понад 3 рази	% від частоти відвідування	<b>36,0</b>	<b>64,0</b>	100,0
		% від Суб'єктність	87,1	31,0	40,3
		% від Загалом	14,5	25,8	40,3
	Загалом	% від частоти відвідування	<b>16,7</b>	<b>83,3</b>	100,0
		% від Суб'єктність	100,0	100,0	100,0
		% від Загалом	16,7	83,3	100,0

Жодних відмінностей по віку не спостерігається.

## 2.2. Результати звернень до Центру надання адміністративних послуг

У розрізі причини звернення ситуація виглядає наступним чином: 47,6% звернулися задля отримання результатів послуги, 38,5% - аби замовити послугу (подати документи) і 13,9% прийшли отримати консультацію чи якусь додаткову інформацію.

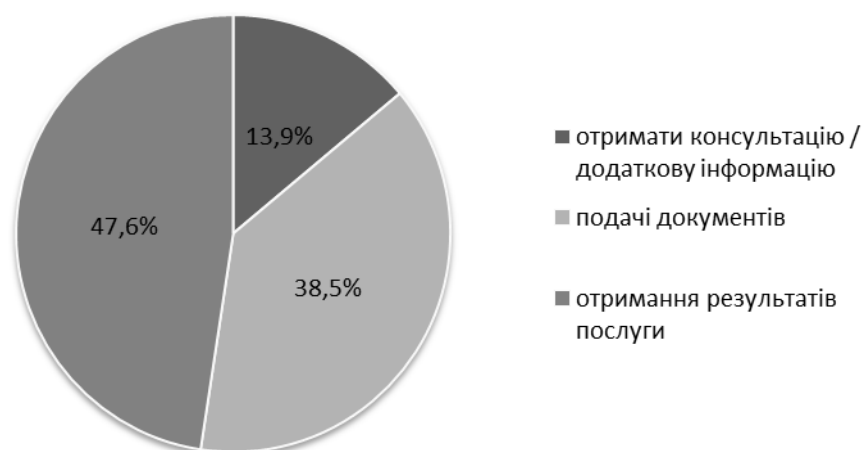


Рис. 2.5. Мета відвідування ЦНАПу



Для тих, чий візит мав виключно консультативний характер (13,9%), результат виявився наступним.

**Таблиця 2.6**

**Чи вдалося Вам отримати консультацію?**

		%
1	Так, отримана інформація була вичерпною і є можливість вирішити питання, скориставшись послугами Центру	73,1
2	Так, консультація була вичерпною, але вирішення питання не входить до переліку послуг, які надаються ЦНАП	3,8
3	Ні, питання вирішити не вдалося	23,1

Хоча тих, кому не вдалося вирішити питання, з яким звертався, є близько 3,2% серед усіх опитаних (або 23,1% серед тих, хто звернувся по консультацію) - тобто достатньо мало, все-таки половина з них не змогли пояснити чому, і зовсім немає таких, хто б зазначив неможливість вирішення питання, котре входить до компетенції Центру.

**Таблиця 2.7**

**Чому не вдалося вирішити питання?**

		%
1	Відсутність потрібного документу (-ів), отримання котрого (-их) не входить в компетенцію ЦНАПу у м. Луцьку	-
2	Вирішення мого питання потребує прийняття певних рішень на найвищому рівні (тобто потрібні поправки до закону, рішення уряду тощо)	16,7
3	Відсутність спеціаліста або адміністратора, компетентного щодо мого питання	33,3
4	Важко відповісти	50,0

З 38,5% відвідувачів ЦНАПу, які прийшли замовити послугу, 86,3% таки стали його клієнтами (тобто оформили послугу) у той же день; 11,0% заявили,

що причиною їхньої невдалої спроби є відсутність певного документу (-ів); 2,7% вказали про те, що їхня послуга є поза компетенцією ЦНАПу.

Майже половина клієнтів (47,6%) звернулися задля отримання результатів послуги, і для 84,7% з них звернення було вдалим, для 9,9% - ні. Цікаво, що половина з майже 10% невдалих звернень розцінили відмову у отриманні документу як не отриману послугу.

Якщо не вважати когорту тих, хто прийшов навімання, то рівень ефективності звернень становитиме майже 90%.

**Таблиця 2.8**

**Чи вдалося Вам отримати результат замовленої послуги?**

		%	%	%
<b>1</b>	Так, бо прийшов за повідомленням sms	46,2	48,8	89,5
<b>2</b>	Так, бо прийшов у зазначений термін	38,5	40,7	
<b>3</b>	Ні, бо прийшов навімання поцікавитися	5,5	-	-
<b>4</b>	Ні, хоча минув зазначений термін	6,6	7,0	10,5
<b>5</b>	Ні, хоча отримав повідомлення sms	3,3	3,5	

Рейтинг найбільш затребуваних послуг виглядає наступним чином (табл. 2.9), і для 88,2% перелік надаваних ЦНАПом послуг є цілком достатнім, 7,5% не змогли визначитися щодо повноти переліку, 4,3% зазначили відповідь «ні».

**Таблиця 2.9**

**Скажіть, будь-ласка, з якою із зазначених напрямків послуг Ви звернулися до ЦНАПу?**

		%
<b>1</b>	Реєстрація місця проживання, паспорт	38,5
<b>2</b>	Закордонний паспорт	17,6
<b>3</b>	Архітектура, будівництво, благоустрій	8,0
<b>4</b>	Нерухомість	8,0
<b>5</b>	Дозвільні документи	6,4

<b>6</b>	Соціальні послуги (субсидії, допомоги)	5,9
<b>7</b>	Земельні питання	5,3
<b>8</b>	Підприємницька діяльність	4,8
<b>9</b>	Реєстрація суб'єктів господарювання	3,2
<b>10</b>	Архівні послуги	1,6
	Важко відповісти	0,5

На прохання зазначити ті послуги, якими б іще хотіли скористатися посередництвом ЦНАПу, майже половина (49,2%) зазначила одну, з них 29,9% дві, адміністративні послуги. Проте, 33,1% з названих уже надаються Центром, а тому цей показник свідчить про майбутні наміри жителів міста, і, як не дивно, про недостатню обізнаність зі спектром надаваних адміністративних послуг. Решта 16,1% - однозначно не можуть бути у компетенції міської ради: містяни в основному бажають отримувати візи.

Адміністративне обслуговування населення потребує додаткового сервісу. ЦНАП у Луцьку розмістив у одному приміщенні ряд додаткових послуг, серед котрих ксерокопіювання і банківські послуги є найбільш затребуваними (33,3% і 28,0% відповідно), і хоча менше половини відвідувачів (47,8%) не скористалися жодними, більше половини - такі зручності оцінили.

**Таблиця 2.10**

**Скажіть, будь-ласка, якими із додаткових послуг Ви скористалися?**

	<b>Додаткова послуга / сервіс</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	ксерокс	33,3
<b>2</b>	каса - банківська послуга	28,0
<b>3</b>	купівля канцтоварів	8,6
<b>4</b>	Інтернет	4,3
<b>5</b>	туалет	4,3
<b>6</b>	питна вода, кава	2,7
<b>7</b>	телефон	2,2
<b>8</b>	дитяча кімната	1,1
	жодними	47,8

### 2.3. Оцінювання якості надання послуг клієнтами ЦНАПу

Задля орієнтування у тому, яким чином налагоджена робота у Центрі, до послуг його відвідувачів рецепція. Власне, першим зверненням у ЦНАПі є спілкування з консультантом на рецепції (принаймні для 83,4%, бо 16,6% не користувалися допомогою консультанта), котре водночас є і першим враженням. Отож, особистісні дані того, хто формує це перше, подекуди найсильніше емоційне враження, є вкрай важливими.

Як бачимо, загалом відвідувачі високо оцінили консультанта за запропонованими характеристиками, і були більш-менш однотайними у цьому (стандартне відхилення має низькі значення). Проте оцінки за такими ж характеристиками адміністраторів є дещо вищими. Опитувані мотивували це тим, що спілкування з адміністратором є більш особистісним, тобто віч-на-віч, і предметним, що дає змогу і «краще його розгледіти», і «краще оцінити його компетентність», тоді як спілкування з консультантом відбувається «у порядку живої черги», яка інколи таки формується більшою, ніж три особи, через що «намагаєшся швидше поцікавитися куди тобі і як». Проте такі репліки клієнтів свідчать і про інше: непомітність роботи консультанта є також ознакою його якісної роботи.

**Таблиця 2.11**

**Оцінка роботи консультанта і адміністратора  
(1 - низька оцінка, 5 - висока оцінка)**

	Характеристики	Консультант*		Адміністратор	
		Сер. бал	Станд. відхил.	Сер. бал	Станд. відхил.
1	Зовнішній вигляд	4,89	0,33	4,98	0,15
2	Привітність, ввічливість	4,88	0,41	4,94	0,32
3	Компетентність	4,85	0,54	4,90	0,43
4	Оперативність обслуговування	4,87	0,48	4,92	0,37
5	Культура мовлення	-	-	4,94	0,35

\* серед тих, хто послуговувався рецепцією (83,4%)

На фактичне питання щодо часу очікування і оформлення послуги відповіді розподілилися наступним чином.

**Таблиця 2.12**  
**Протягом якого часу ...**

	до 10 хв.	до 15 хв.	до 20 хв.	до 30 хв.	до 1 год.	понад 1 год.
1. Ви очікували черги?	77,0	6,4	5,3	7,0	0,5	3,7
2. Вас обслуговував адміністратор?	89,1	3,2	3,8	3,2	0,6	-

Як бачимо, оперативність роботи адміністратора є досить високою: майже 90% клієнтів вони обслуговують з часовими витратами до 10 робочих хвилин. Якщо цей час подвоїти (до 20 хв.), то робота адміністраторів покриває обслуговування майже усіх клієнтів (решта - в межах помилки дослідження, тобто цілком випадково, у поодиноких випадках).

Ситуація з очікуванням черги дещо відмінна: лише понад три чверті клієнтів (77,0%) затримуються в ній до 10 хв., а показник покриття загального очікування становить до 30 хв., решта, аналогічно до попереднього, - в межах помилки дослідження. Проте помітними тут є деякі моменти: перший - відсоток очікування черги спадає в міру зростання часу, а для категорії «до 30 хв.» знову зростає до 7%, другий - наповнення категорії «понад 1 год.». І хоча дехто не бажав пояснювати «чому так довго?», більшість зазначила, що звернулися із земельними питаннями, але адміністратор надто довго чи то «обслуговувала попередніх клієнтів, чи то щось оформляла ще». Фактор того, що дану послугу Центр надає нещодавно, і що відповідна програма працює не так швидко, як решта, з якими мають справу адміністратори, не влаштовує клієнтів як обґрунтоване пояснення. Отож, можна припустити, що усі огріхи електронного документообігу, пов'язані із законодавчою та технічною сторонами, так чи інакше зводитимуться до неякісної роботи адміністраторів: клієнти оцінюють

те, що «бачать». І в оцінках клієнтів основні характеристики роботи ЦНАПу виглядають наступним чином.

**Таблиця 2.13**

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наступні характеристики ЦНАПу:**

	<b>Характеристики</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Вв</b>	<b>Сер. бал</b>	<b>Станд. відхил.</b>
<b>1</b>	Рівень обслуговування в цілому	0,5	2,1	4,8	23,1	67,4	2,1	4,58	0,74
<b>2</b>	Якість роботи Центру	2,1	2,7	3,2	19,8	71,1	1,1	4,57	0,86
<b>3</b>	Ефективність роботи Центру	2,7	1,1	5,9	20,3	69,0	1,0	4,54	0,87

Оцінки високі, проте тут клієнти не були такими однотайними, як у випадку персонального оцінювання «консультант / адміністратор» (стандартне відхилення є вищим). Розглянемо відмінності у оцінюванні більш детально.

Наше припущення про диференційну здатність показника частоти відвідування знову має підтвердження. Як видно з таблиці 2.14, ті, хто отримував адміністративні послуги через Центр до 3 разів, зазначили вищі, і однотайні, оцінки по усіх характеристиках, аніж по сукупності в цілому та когорті тих, хто понад 3 рази відвідував Центр. Оцінки тих, хто є частим клієнтом Центру, не лише значно нижчі, а й подекуди кардинально різні в межах самої когорти (якість та ефективність роботи Центру оцінюється ними неоднозначно: стандартне відхилення перевищує 1). Такі відмінності є статистично значущими.

**Таблиця 2.14**

**Залежність оцінювання характеристик Центру від частоти відвідування**

	<b>Характеристика Центру</b>
--	------------------------------

Частота відвідування	Рівень обслуговування в цілому		Якість роботи		Ефективність роботи	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
до 3 разів	4,72	0,61	4,74	0,60	4,75	0,53
понад 3 рази	4,38	0,86	4,32	1,09	4,23	1,15
Загалом	4,58	0,74	4,57	0,86	4,54	0,87

«Чому так?» - питання до тих, хто зазначав нижчі оцінки. Тут погляди опитуваних також розділилися. Одні сказали, що перші звернення справили ефект, бо «такого ще не бачили», а потім швидко призвичаїлися і почали помічати різні нюанси. Інші зазначили, що «знають як і що потрібно робити». Дехто не так часто звертається за такого роду послугами, тому «нічого особливого, так має бути». Тут припускаємо і не помиляємося, що відмінності у оцінюванні пояснюються і представництвом особи-опитуваного. Так, дійсно, юридичні особи, маючи відповідний фах, практику, компетентності, були більш прискіпливими в оцінюванні рівню обслуговування, якості роботи Центру, а ще більше - його ефективності. Це питання ми лишаємо відкритим: чому юридичні особи, попри сталий позитивний європейський досвід надання адміністративних послуг шляхом посередництва задля уникнення таких бюрократичних надлишків як особисте бажання / не бажання офіційної особи, часова невизначеність, хабарництво тощо, оцінюють ефективність роботи Центру з надання адміністративних послуг статистично нижчим балом, аніж фізичні особи?

Таблиця 2.15

## Залежність оцінювання характеристик Центру від представництва

Ви представляєте	Характеристика					
	Рівень обслуговування в цілому		Якість роботи Центру		Ефективність роботи Центру	
	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.	М	Станд. відх.
юридичну особу	4,45	0,68	4,52	0,85	<b>4,19</b>	1,19

фізичну особу	4,61	0,75	4,58	0,86	<b>4,61</b>	0,78
Загалом	4,58	0,74	4,57	0,86	<b>4,54</b>	0,87

Якщо деталізувати загальні характеристики роботи Центру, то оцінки важливості різних аспектів його роботи в міру значимості будуть такими.

**Таблиця 2.16**

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наскільки важливими особисто для Вас є наступні аспекти роботи ЦНАП**

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
<b>1</b>	Дотримання законності та нормативних процедур	-	-	1,1	5,9	93,0	-	4,92	0,31
<b>2</b>	Ввічливість персоналу	-	-	1,1	5,4	93,5	-	4,92	0,30
<b>3</b>	Доступність і повнота інформації про адміністративні послуги	0,5	-	1,6	12,6	85,2	-	4,82	0,50
<b>4</b>	Загальна тривалість обслуговування	1,1	-	3,3	11,4	83,2	1,1	4,77	0,61
<b>5</b>	Кількість (перелік) надаваних адміністративних послуг	1,1	0,5	2,2	15,2	80,4	0,5	4,74	0,63
<b>6</b>	Наявність єдиної електронної черги	3,8	5,9	4,3	11,9	75,1	2,7	4,57	0,97
<b>7</b>	Вартість отримання адміністративних послуг	1,6	2,2	7,1	8,7	59,6	20,8	4,54	0,92
<b>8</b>	Можливість отримання адміністративних послуг дистанційно (он-лайн)	5,9	3,2	5,9	11,4	62,7	10,8	4,36	1,18
<b>9</b>	Персональна присутність	4,3	4,3	12,4	17,2	60,8	1,1	4,27	1,11

Перші шість (про сьому буде сказано окремо) позицій є вкрай важливими для клієнтів, причому пріоритетність дотримання законності та нормативних процедур і високої кваліфікації персоналу (усвідомлюваної через ставлення до клієнтів) є беззаперечними. Нижчі середні оцінки мають 8-а та 9-а позиції рейтингу, до того ж далеко не узгоджені: вони явно демонструють розбіжності лучан щодо «готовності працювати з Центром в електронному режимі і/або в режимі персональної присутності», або «нового і/або старого» підходів до надання адміністративних послуг (10,8% не змогли визначитися зі значимістю отримання адміністративних послуг в режимі он-лайн, що свідчить не на



користь цього підходу). Такі ж розбіжності бачимо і щодо 6-ї позиції: єдина електронна черга сприймається багатьма як черга у порядку послідовних натуральних чисел: ... після 21-го номеру має обслуговуватися 22-й і т.д. Той факт, що кожен адміністратор забезпечує надання певних видів адміністративних послуг, тривалість котрих є неоднаковою (та й кількість в межах дня і/чи тижня також), спричинює ситуацію, коли після 246-го номеру обслуговується 277-й або, навпаки, 237-й сприймається багатьма відвідувачами як порушення єдиної черги.

Окремо вартою аналізу є 7-ма позиція. Відомо, що адміністративні послуги надаються Центром безкоштовно, проте є певні визначені законом сплати (до прикладу, за бланк паспорту), які за необхідності можна оплатити в будь-якому іншому місці, окрім банківського відділення безпосередньо на території ЦНАПу. Ми свідомо запитували про вартість отримання адміністративних послуг, аби виявити, по-перше, здатність клієнта розрізняти за що він платить, по-друге, рівень хабарництва, якщо такий є. Так от 20,8% щиро здивувалися «за що? Я ж нічого не оплачував», з решти майже 60% зазначили значимість сум, визначених законом, а також банківських послуг, які у відділенні банку на території Центру чомусь є вищими, аніж по місту. Жоден з тих, у кого запитували «за що Ви платили?» після отримання оцінки щодо значимості вартості послуг, не зазначив безпосередньої оплати адміністратору чи будь-якому іншому працівнику Центру.

Інші особливості роботи ЦНАПу сформували рейтинг, згідно якого його відвідувачі найбільш задоволені культурою обслуговування, найменш - тривалістю очікування в черзі.

### Таблиця 2.17

**Оцініть, будь-ласка, за 5-тибальною шкалою, де 1 - низька оцінка, 5 - висока, наскільки Ви задоволені роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів?**

		1	2	3	4	5	Вв	Сер. бал	Станд. відх.
1	Культура обслуговування	-	0,5	2,7	5,9	89,7	1,1	4,87	0,45
2	Зручність приміщення	0,5	1,1	2,7	8,6	87,1	-	4,81	0,58
3	Перелік надаваних адміністративних послуг	1,1	-	0,5	14,1	82,1	2,2	4,80	0,55
4	Рівень компетентності персоналу	0,5	-	2,7	12,9	82,8	1,1	4,79	0,53
5	Години і дні прийому відвідувачів	1,6	-	3,2	8,6	85,5	1,1	4,78	0,66
6	Можливість отримання повної інформації про адміністративні послуги	2,2	1,1	4,3	10,8	80,6	1,1	4,68	0,80
7	Тривалість надання адміністративної послуги	0,5	1,6	5,9	17,2	74,7	-	4,64	0,72
8	Вартість надання супутніх послуг	0,6	1,1	2,8	16,8	55,9	22,9	4,64	0,69
9	Тривалість очікування у черзі	2,7	0,5	6,5	21,0	69,4	-	4,54	0,86

І рейтинг в цілому, і середні бали по кожній позиції не зовсім узгоджуються із відповідями на відкриті питання щодо проблем, які виникли під час обслуговування у ЦНАПі. Клієнти в даному випадку були досить активними: 60,4% не відмовилися відповідати, проте 45,5% з них зазначили конкретну відповідь (14,9% просили записати, що «проблем нема»). Відповіді клієнтів впорядковуються наступним чином: узагальнено «черги» - 28,0%, відсутність культури спілкування та некомпетентність адміністраторів - 8,5%, відсутність взаємоповаги клієнтів - 5,0%, відсутність смс-повідомлення - 2,0%, незручний час роботи - 2,0%. Останню проблему такою і назвати не можна, оскільки Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку працює максимально можливу кількість днів і годин згідно законодавства; незручність для 2% клієнтів полягає у тому, що відділ не працює з 8 год. до 20 год. шість днів на тиждень, і демонструє необізнаність, власне, самих клієнтів.

Перші три проблеми є певною мірою взаємопов'язаними. До прикладу, проблема черги ніяк не узгоджується із точним часовим показником (до 20 хв.). Отож, ми змушені були уточнювати: про що йдеться? Виявилось, що для майже 15,0% (із 45,5% тих, хто говорив про наявність проблем) черги - це одночасне знаходження у приміщенні великої кількості людей: люди змінюються, але їх

кількість - візуально лишається такою ж. «Ви бачили скільки там людей?» - ця фраза була звичною відповіддю на питання «Чому черга була для Вас проблемою, якщо Ви зазначили, що чекали до ...?». Іще до 8,0% клієнтів «помітили», що єдина електронна черга не є єдиною, тобто не є послідовною, про що зазначалося вище. «Чому після номеру 345 викликають і номер 347, і номер 365, і інші наступні номери, а не мій. Якщо мій номер 346, то мене мали викликати після 345-го». Решта майже 5,0% таки чекали. Асоціації скупчення людей з чергою, нерозуміння того, як працює єдина електронна черга, породжують парадокс «черги». Цей радянський пережиток, вочевидь, можна вирішити шляхом впровадження електронного надання адміністративних послуг. Таку звичку варто прищеплювати українцям навзаєм «черг як скупчення людей», котрі породжують такий необхідний її елемент як з'ясування стосунків.

Дійсно, про підвищений емоційний стан окремих клієнтів, який подекуди проявляється у з'ясуванні стосунків чи то з адміністраторами, чи то з іншими клієнтами, зазначають як про наслідок перебування у одному приміщенні великої кількості людей. Людський фактор є ключовим при зазначенні таких проблем як відсутність культури спілкування та взаємоповаги, тоді як некомпетентність працівників виявила себе серед 3,0% з 8,5%.

Побажання щодо покращення роботи ЦНАПу також не вирізняються особливою варіативністю: зменшення черг і дотримання послідовності черг (9,1%), терпіння і взаємоповаги (по 8,6%), можливості оформляти послуги дистанційно (6,4%), випробувального терміну (чи тривалого навчання) адміністраторам-початківцям, розширення простору для клієнтів, зменшення періоду отримання послуги (по 3,7%), підвищення компетентності адміністраторів, попередження зловживань (по 2,7%).

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО РОЗДІЛУ II

1. Розгляд соціально-демографічної структури відвідувачів Центру надання адміністративних послуг у місті Луцьку дає можливість виявити соціальний портрет клієнта. Виявилось, що серед тих, хто першими скористався послугами Центру, домінують чоловіки, містяни з вищою освітою, представники сфери бізнесу та юридичні особи – всі вони вирізняються понад триразовим звернення до Центру протягом останнього року. За цей період часу більш активними його клієнтами починають бути жінки, містяни без вищої освіти з решти сфер діяльності, окрім державної служби і бюджетної, які вирізняються сталістю отримання адміністративних послуг посередництвом Центру. Отож, можемо стверджувати про поступову поширеність надаваних послуг серед усього населення міста.

2. Аналіз причин відвідування ЦНАПу виокремлює наступні особливості. По-перше, відчутною є частка містян (13,9%), для котрих особисте звернення з метою отримання консультації / додаткової інформації лишається важливим. Це цілком узгоджується із 10,8% тих, хто не зміг визначитися із значимістю такої можливості як отримання адміністративних послуг дистанційно. По-друге, рівнем ефективних звернень до Центру можна вважати значення у 89,5%. По-третє, усі зазначені напрями послуг користуються попитом серед населення міста, проте послуги щодо реєстрації місця проживання, паспорту (у т.ч. закордонного), архітектури, будівництва, нерухомості тощо є найбільш затребуваними. По-четверте, розміщеними у одному приміщенні з Центром додатковими послугами (ксерокопіювання, банківська тощо) користується більше половини відвідувачів (52,2%).

3. Загалом відвідувачі високо оцінили роботу і консультанта на рецепції, і адміністратора (4,9 бали з п'яти можливих) за кожною із таких характеристик

як зовнішній вигляд, привітність, ввічливість, компетентність, оперативність обслуговування, культура мовлення.

4. Виявлено, що оперативність роботи адміністратора є досить високою: майже 90% клієнтів він обслуговує з часовими витратами до 10 робочих хвилин, майже усіх клієнтів (96,2%) – до 20 робочих хвилин. Ефективність єдиної електронної черги є зміщеною на 10 хвилин: понад три чверті клієнтів (77%) очікують до 10 хвилин, показник покриття загального очікування (для 95,7% клієнтів) становить до 30 хвилин.

5. Клієнти Центру високо оцінили рівень обслуговування в цілому (4,6 балів з 5-ти), якість роботи (4,6) і ефективність (4,5). Проте середні оцінки статистично значуще різняться в групах, виокремлених за частотою відвідування (до 3 разів: 4,7 / 4,7 / 4,8 і понад 3 рази: 4,4 / 4,3 / 4,2) і представництвом (фізичні особи: 4,6 / 4,6 / 4,6 та юридичні: 4,5 / 4,5 / 4,2).

Найбільш клієнти Центру задоволені культурою обслуговування (4,9 бали з 5-ти), зручністю приміщення, переліком надаваних послуг, рівнем компетентності персоналу, графіком прийому відвідувачів (по 4,8). Трохи нижчі оцінки маємо щодо можливості отримання повної інформації про адміністративні послуги (4,7), тривалості надання послуги і вартості супутніх послуг (4,6). Найменш задоволені - тривалістю очікування в черзі (4,5), і ціною такого незадоволення у більшості випадків є «10 хвилин».

6. Зазначаючи важливість окремих аспектів роботи Центру, його клієнти узгоджено виокремили пріоритетність дотримання законності та нормативних процедур і високої кваліфікації персоналу, усвідомлюваної через ставлення до клієнтів (4,9 бали з 5-ти). Важливість таких аспектів як наявність єдиної електронної черги (4,6), можливість отримання адміністративних послуг дистанційно (4,4) та персональна присутність (4,3) сприймаються клієнтами не так однозначно.

7. Аналіз відкритих відповідей щодо проблем, які виникли під час обслуговування у ЦНАПі, дав можливість виявити так званий «парадокс

черги». Встановлено, що дана проблема спричинена, по-перше, одночасною присутністю великої кількості людей на відносно невеликій території, по-друге, недостатнім розумінням того, за яким принципом працює єдина електронна черга.

Загалом виявлено ряд неоднозначних ототожнень: «послуга - означає здати / отримати документи», звідси «негативний результат замовленої послуги - не отримана послуга у Центрі», «черга - має бути послідовною, інакше це зловживання», «черга - бо багато людей»; необізнаності клієнтів щодо спектру надаваних послуг, сфери компетенції Центру, персональної відповідальності за результат замовленої послуги, посередницької ролі адміністратора тощо. Таким чином, необхідна просвітницька робота серед населення міста в цілому не лише стосовно спектру надаваних послуг, а й пояснення «черги як взаємоповаги», «черги єдиної - послуг різних», пояснення компетентностей адміністратора, динамічності процесу, акцентування взаємоповаги тощо. З іншого боку, вкрай необхідними є не лише підвищення кваліфікації адміністраторів, а й забезпечення їх емоційної виваженості задля попередження професійного вигорання. Додаткового супроводу потребують адміністратори-початківці.