

Покращення якості адміністративних послуг соціальної та медичної сфери в обраних регіонах України



Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

Покращення якості адміністративних послуг



Донор

Європейська Комісія



Тривалість

36 місяців



Географія



Мета проекту

Покращити якість адміністративних послуг, що надаються у медичній та соціальній сферах в обраних регіонах України.

Завдання

- 1** Розбудова спроможності місцевих спільнот здійснювати моніторинг якості та ефективності послуг, що надаються державними установами населенню.
- 2** Підвищення організаційної та адвокаційної спроможності громадських організацій у побудові діалогу з державними надавачами послуг щодо нових підходів до надання послуг.

Покращення якості адміністративних послуг

Заходи

1



Розробка, пілотування та презентація методології та інструментарію оцінки якості адміністративних послуг соціальної сфери.

2



Відбір та навчання групи експертів для проведення оцінки якості адміністративних послуг.

3



Проведення оцінки якості адміністративних послуг, що надаються в ЦНАП та УСЗН.

4



Аналіз даних оцінки, розробка відповідних рекомендацій. Презентація результатів задіяним сторонам.

5



Створення регіональних робочих груп з аналізу місцевих можливостей і ресурсів для зміни системи надання послуг відповідно до місцевих потреб.

6



Розроблення обласних планів дій, що враховують місцеву специфіку і потреби.

Оцінка задоволеності адміністративними послугами

Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH



Мета

Оцінити рівень задоволеності процесом та результатом отримання соціальних адміністративних послуг в ЦНАП / УСЗН.

Завдання

- 1** Оцінити місця надання послуг з точки зору доступності та зручності отримання послуг.
- 2** Оцінити рівень задоволеності отримувачів адміністративних послуг в ЦНАП / УСЗН.
- 3** Оцінити процес та результат надання адміністративної послуги в ЦНАП / УСЗН.
- 4** Оцінити можливості та порядок отримання адміністративних послуг без особистого відвідування установи.

Методологія дослідження



Спостереження

Оцінка місця надання послуг



Опитування

Оцінка рівню задоволеності отримувачів адміністративних послуг



Таємний клієнт

Оцінка процесу та результату надання адміністративних послуг



Дистанційне дослідження

Оцінка можливості та порядку дистанційного отримання послуг



Оцінка місця надання послуг



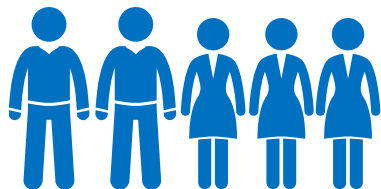
Транспортна, фізична та часова доступність



Наявність та стан приміщень (місце для очікування, місце для прийму, місце для оплати послуг)



Наявність і доступність в місцях надання послуг необхідно інформації (інформаційні стенді, буклети)



Аналіз характеристик відвідувачів місць надання послуг (кількість, вік, стать, наявність фізичних вад, відвідування місця надання послуг з дітьми тощо).



Метод

вибіркове стандартизоване інтерв'ю методом face-to-face в місцях надання послуг

Вибірка

квотна, репрезентативна населенню регіонів, в яких проводиться дослідження.

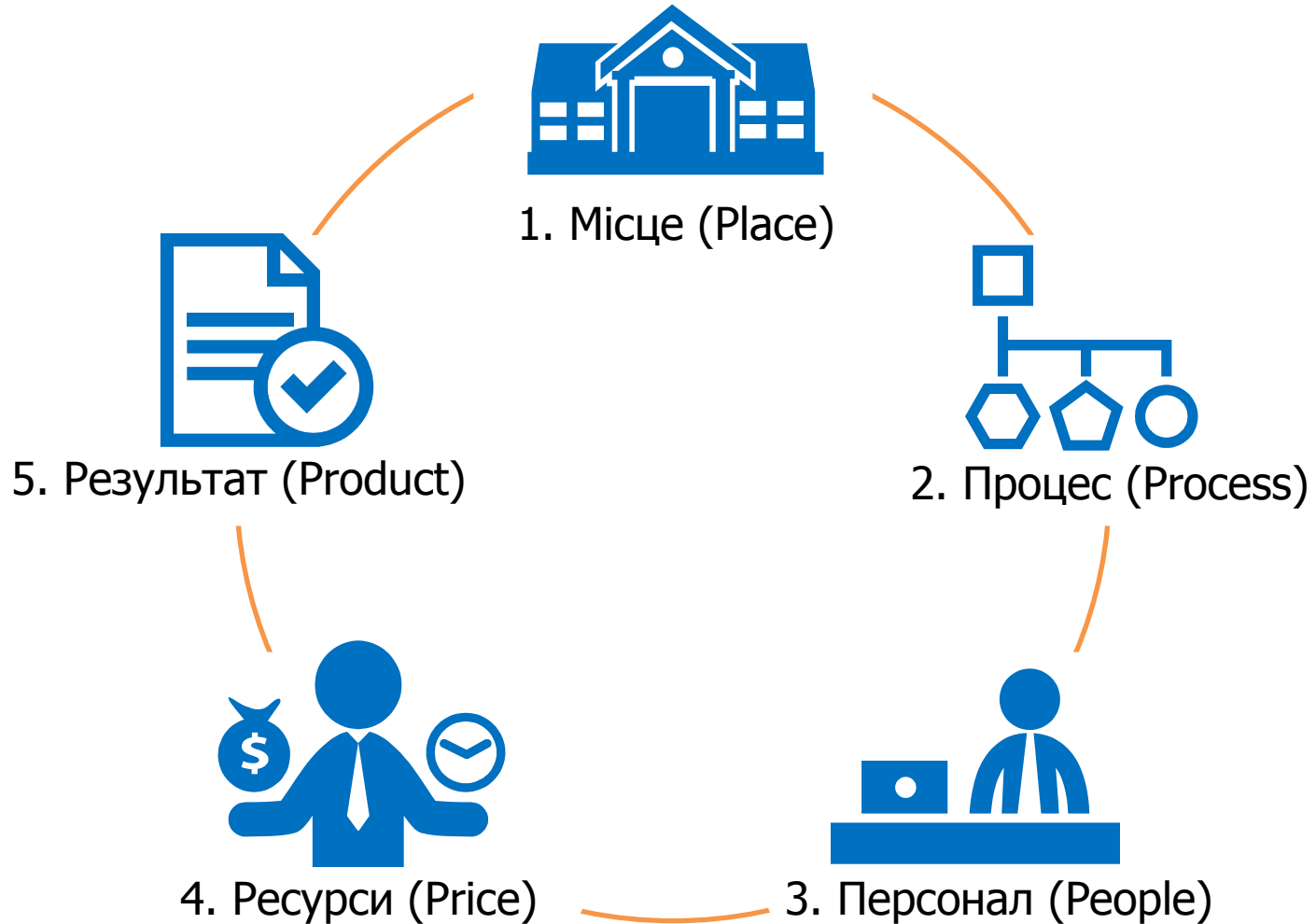
Контрольовані параметри вибірки:

- стать
- вік
- наявність інвалідності
- візит з дитиною
- мета візиту



Методика опитування

Модель 5 P's of Marketing





Методика опитування

Задоволеність



Важливість

Індекс задоволеності





Методика опитування



Комплексна оцінка задоволеності послугами

$$\frac{\text{Індекс задоволеності}}{\text{Оптимальний індекс задоволеності}} \%$$



Методика опитування

Висока ступень значущості

*Критерії, які потрібно
поліпшити в
короткостроковій
перспективі*

*Критерії, які потрібно
підтримувати*

Низький рівень
задоволеності

Високий рівень
задоволеності

*Критерії, які потрібно
поліпшити в
довгостроковій
перспективі*

*Критерії низької
релевантності*

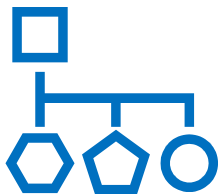
Низька ступень значущості



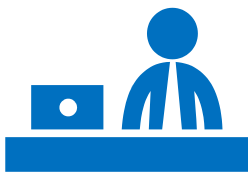
Детальний аналіз процесу отримання послуги



- Інформація про процедури отримання послуги – доступність, простота та зрозумілість (наявність переліку послуг; документи, які необхідно заповнити/зібрати; процедури подання документів).



- Процес отримання послуги (очікування прийому, прийом, збір та подання документів, очікування на результат).



- Взаємодія з надавачами послуг (компетентність / професіоналізм, ввічливість / коректність, емпатія / бажання допомогти).

Результат отримання послуг



- відповідність результату запиту та очікуванням, швидкість отримання послуги, експертний супровід під час надання послуги (наявність, зміст та форма зауважень до наданих документів тощо)



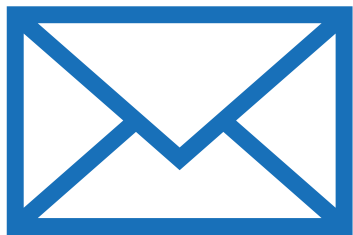
Дистанційне отримання послуг



Он-лайн



За телефоном



Поштою



В інший спосіб

Результати оцінки

Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH



Підсумкова вибірка дослідження

Дослідження проводилось у вересні-жовтні 2015 року в м. Кіровоград, м. Олександрія.

Загалом було опитано 434 респондентів:

Кіровоград	284
УСЗН Кіровоградського р-ну	76
УСЗН Ленінського р-ну	75
ЦНАП Кіровоградського р-ну	58
ЦНАП м. Кіровоград	75
Олександрія	150
УПСЗН м. Олександрія	75
ЦНАП м. Олександрія	75
Загалом	500

Опитано користувачів послуг в **УСЗН** 226

Опитано користувачів послуг в **ЦНАП** 208

Підсумкова вибірка дослідження

Серед опитаних:

Стать	
Чоловіча	187
Жіноча	247

Вік	
18-24 років	48
25-34 років	86
35-44 років	75
45-54 років	77
55-64 років	69
65 років і старші	79

Прийшов без дитини	353
Прийшов з дитиною	81

Має інвалідність	68
Не має інвалідності	366

За метою відвідування установи розподілення респондентів наступне:

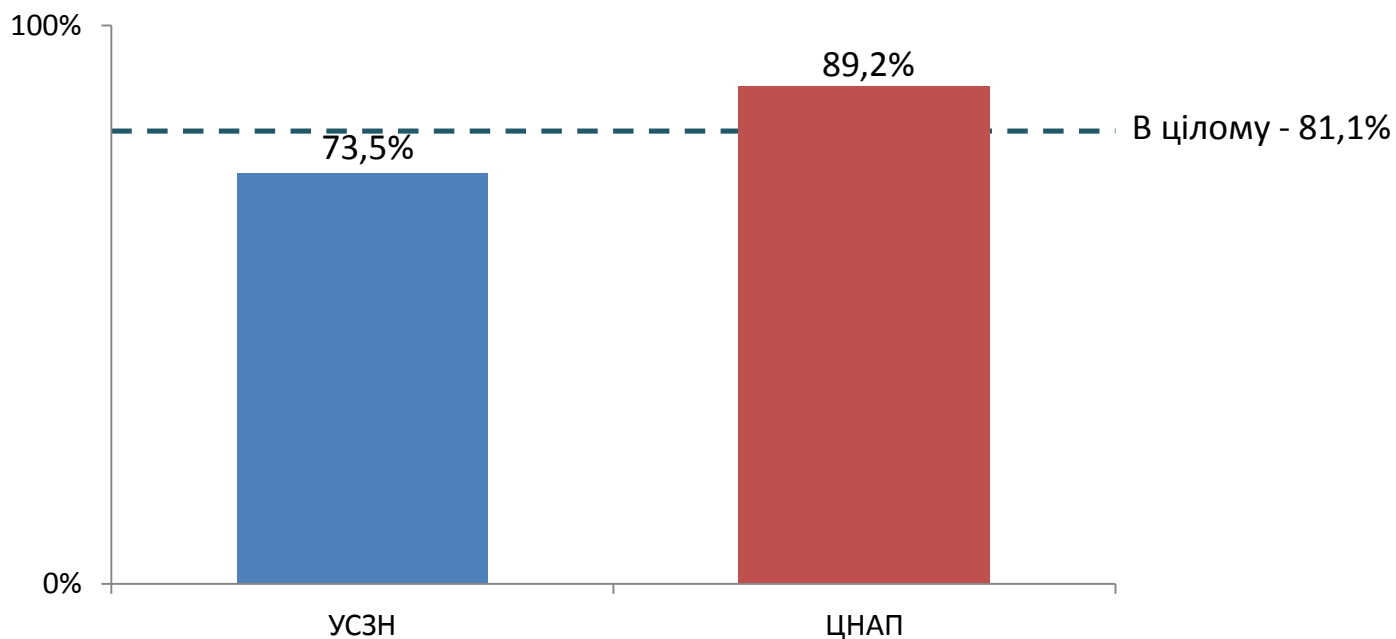
Отримати інформацію щодо того, як отримати послугу (перелік документів, терміни тощо)	113
Подавати документи вперше	101
Подавати уточнений перелік документів	99
Отримувати результат	121

Загальна задоволеність послугами

В цілому по всіх установах **комплексний індекс задоволеності** є досить високим та складає 81% від оптимального показника.

При цьому рівень задоволеності ЦНАП більш ніж на 15% вищий, порівняно з УСЗН.

Комплексна оцінка задоволеності послугами, %



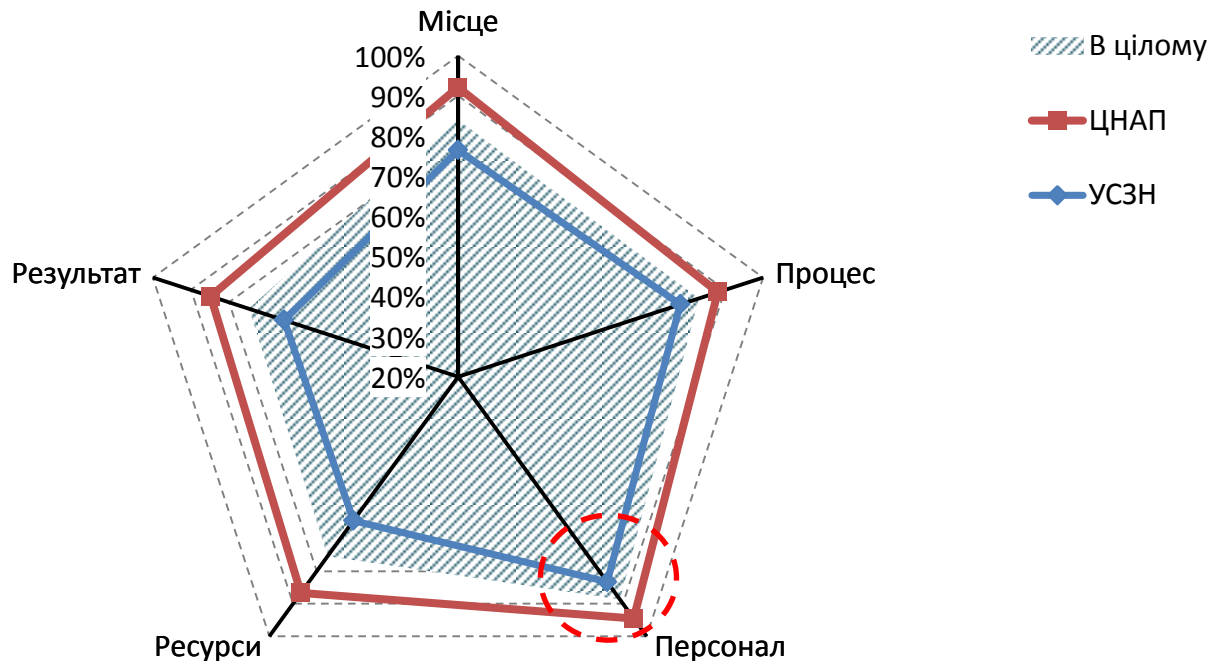
Задоволеність послугами за категоріями

В категорії «**Персонал**» ЦНАП та УСЗН мають найвищі оцінки.

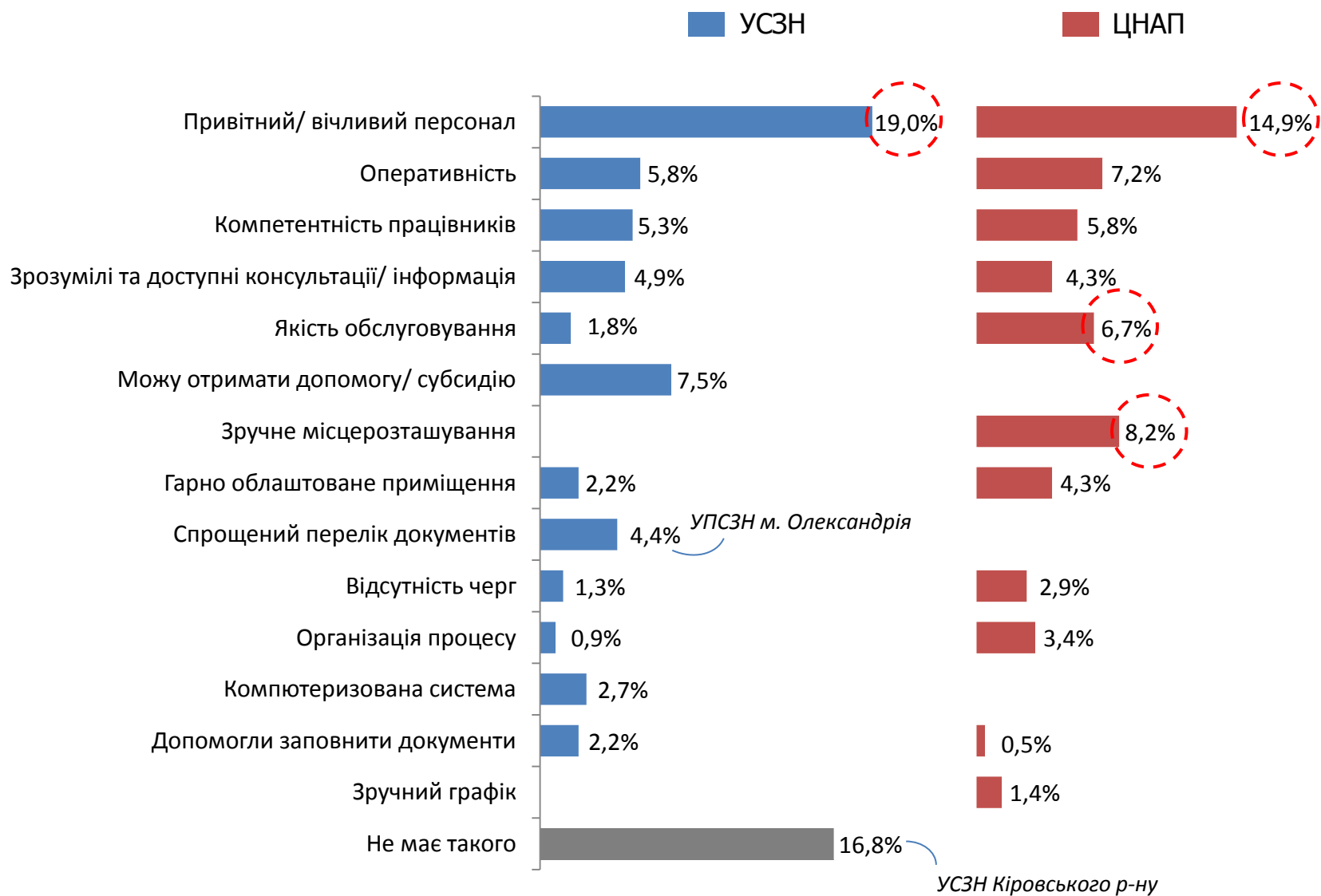
За всіма категоріями ЦНАП має вищі оцінки ніж УСЗН.

Найбільші відмінності в оцінках установ мають критерії «**Ресурси**» та «**Результат**» (22% та 19% відповідно).

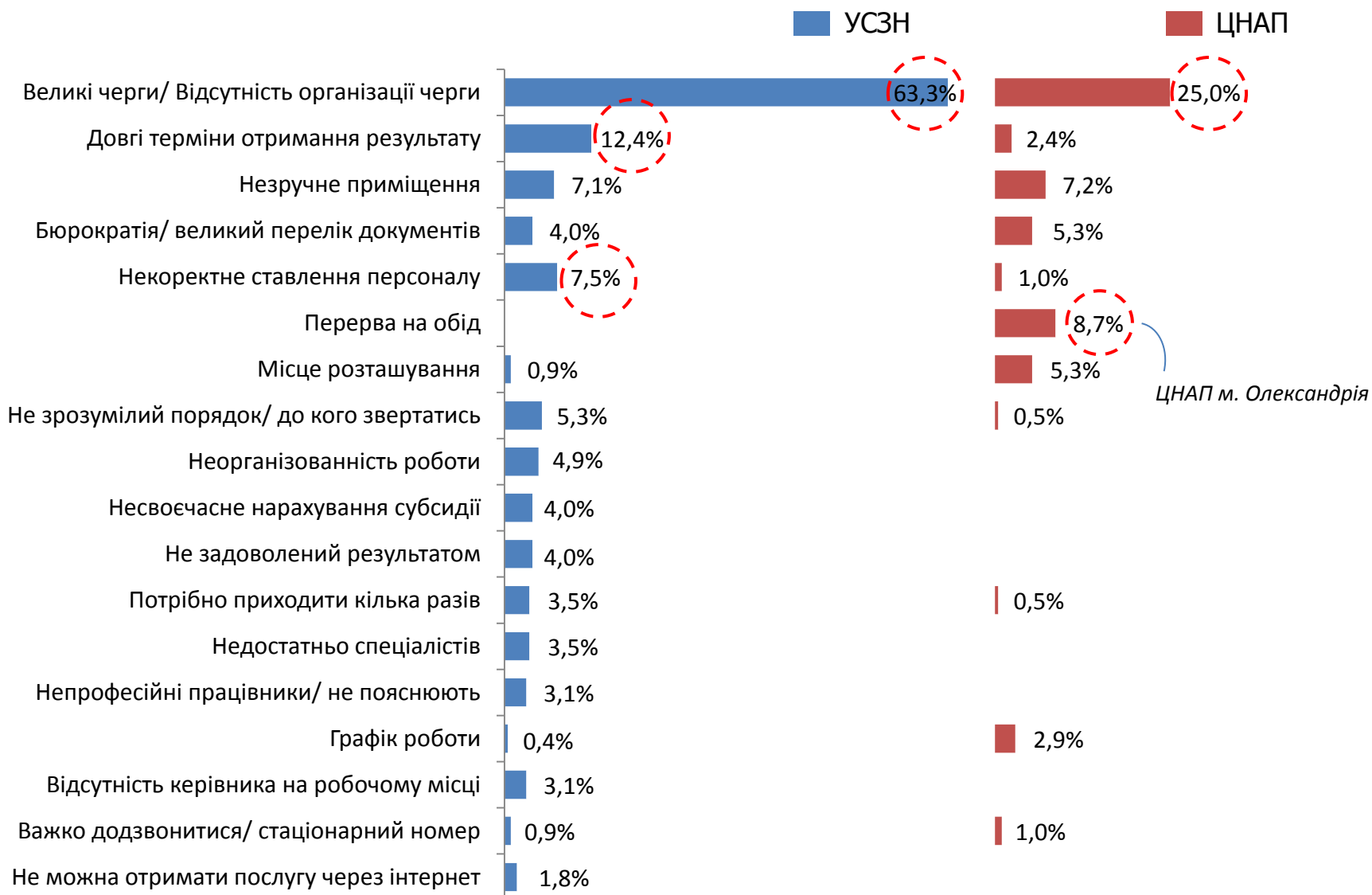
Оцінка задоволеності послугами за категоріями, %



Що найбільше сподобалось



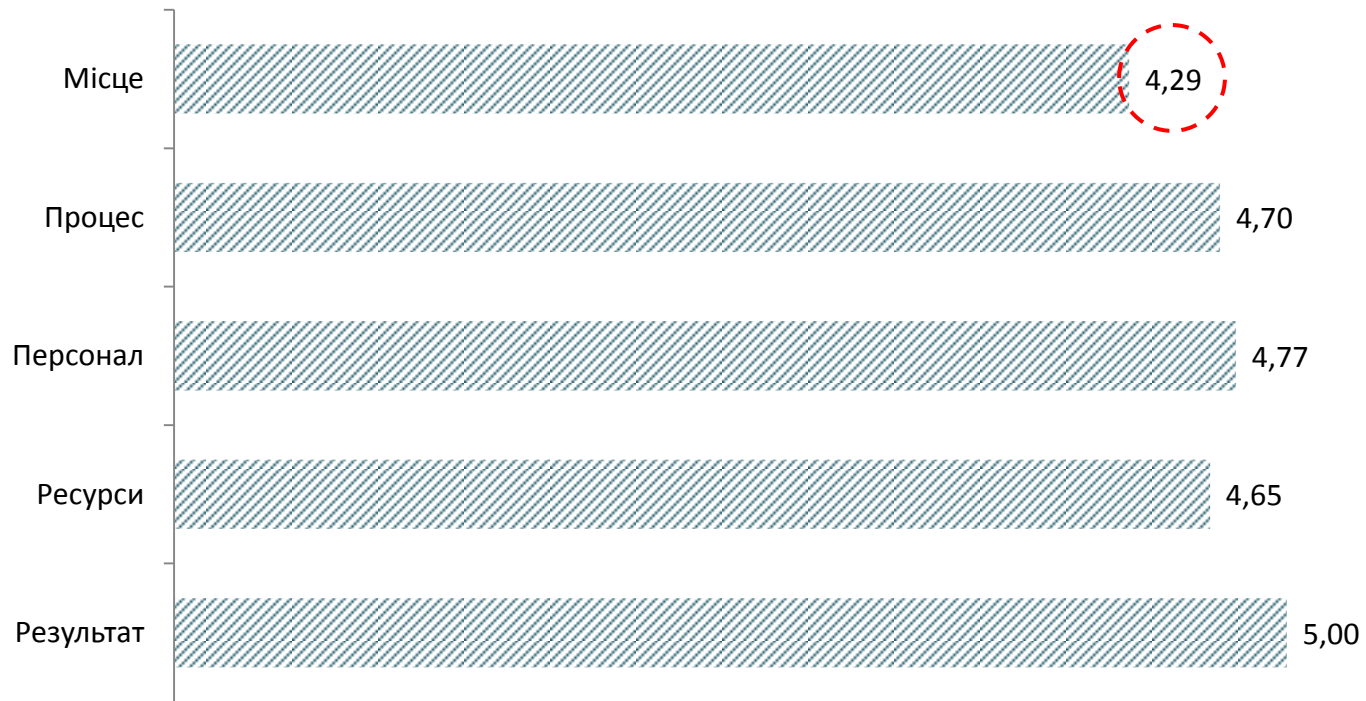
Що найбільше НЕ сподобалось



Важливість критеріїв

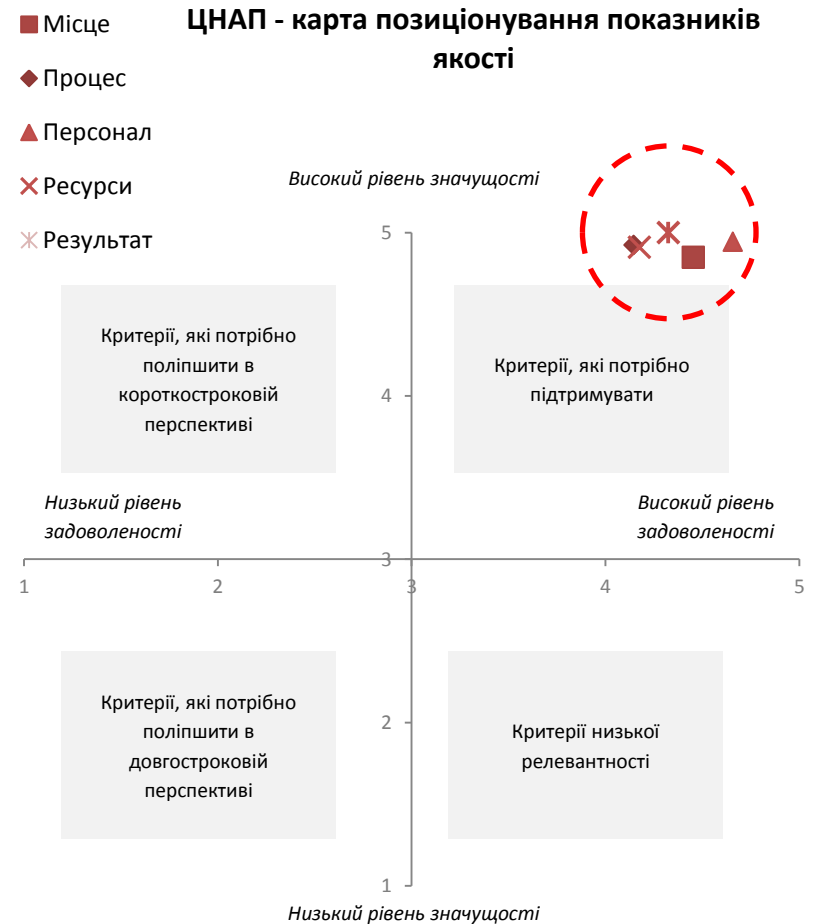
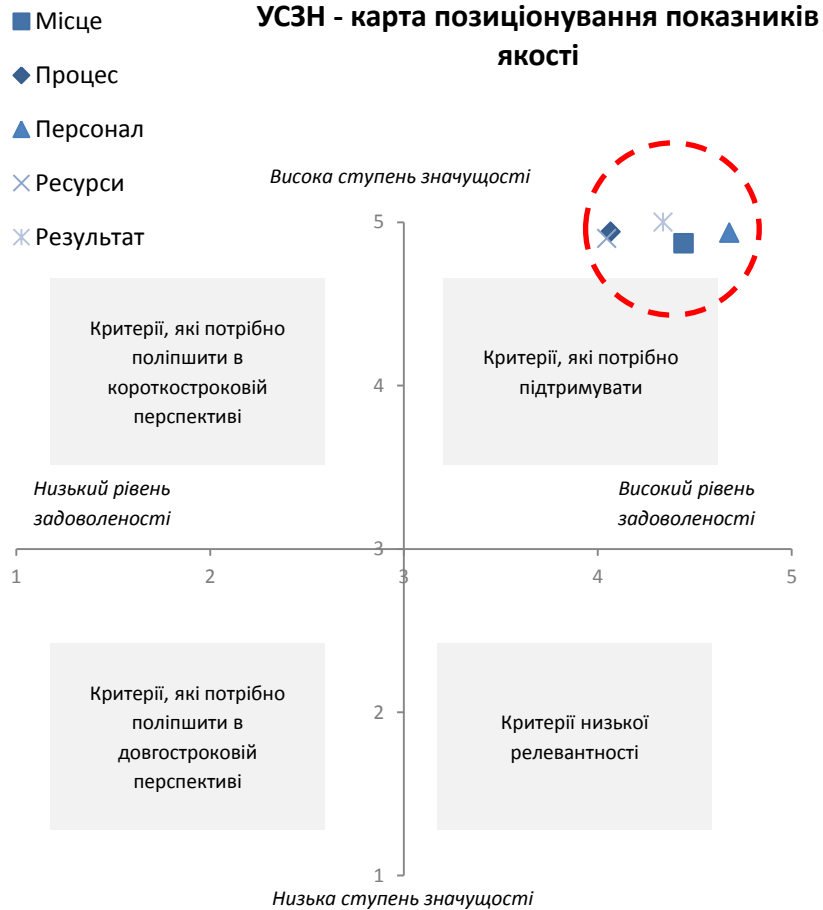
Найважливішим критерієм є «**Результат**» (це було встановлено за замовченням в методології дослідження). Децю нижчу важливість серед інших має критерій «**Місце**».

Важливість критеріїв в цілому,
в середньому (5-бальна шкала)



Карта позиціонування категорій

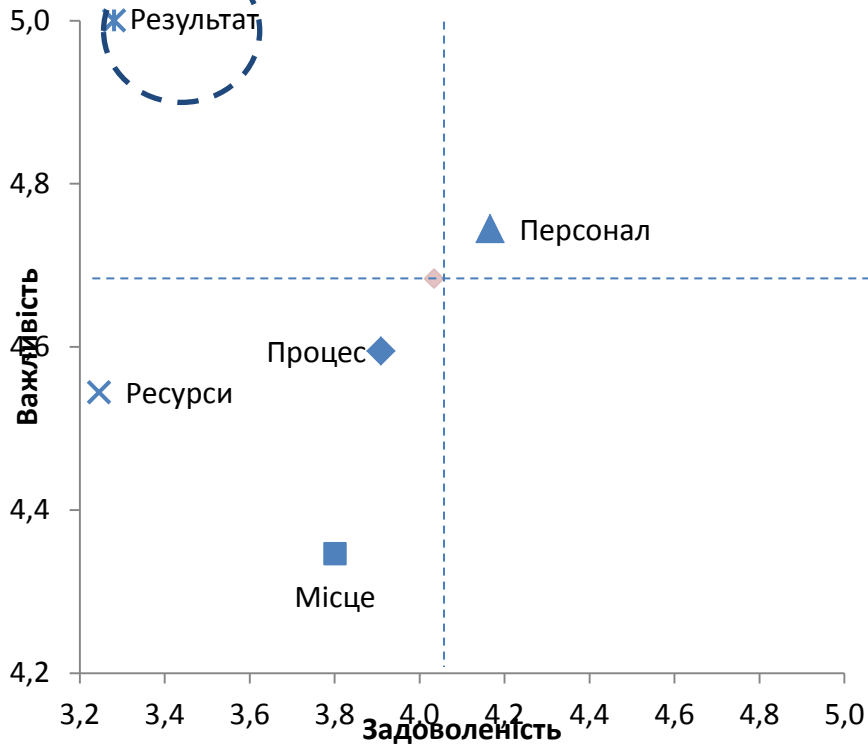
Всі критерії і УСЗН і ЦНАП оцінені високо як за параметром задоволеності, так і за параметром значущості.



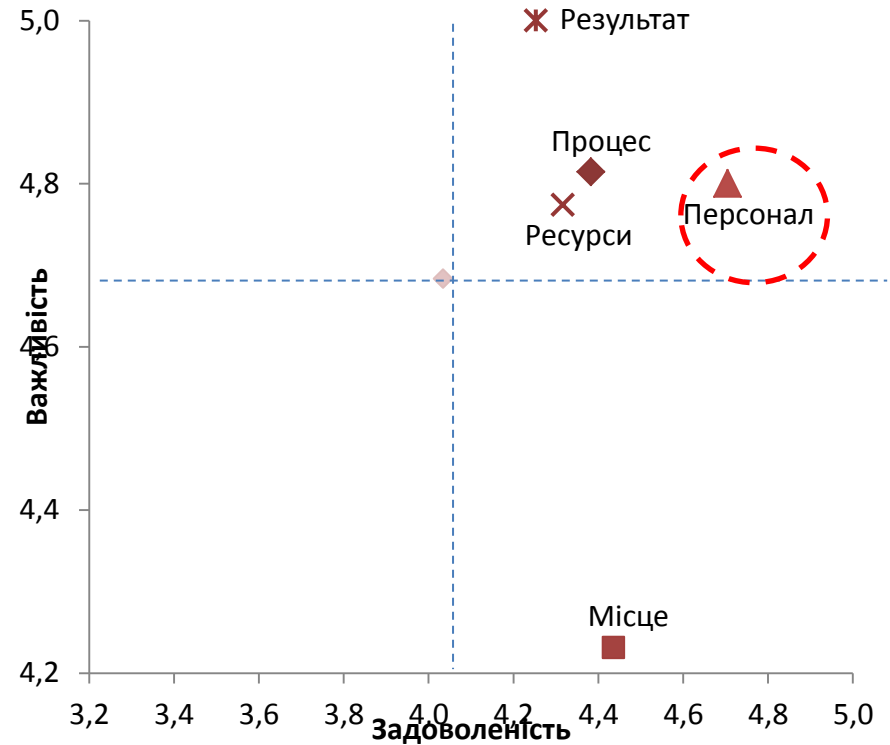
Карта позиціонування категорій

В розрізі задоволеності у порівнянні з середнім значенням всі категорії оцінки ЦНАП знаходяться вище середнього рівня, а для установ УСЗН лише категорія «Персонал». При цьому для установ УСЗН першочергову увагу слід звернути саме на категорію «Результат», адже при оптимальній важливості вона має досить низький рівень задоволеності (3,28 з 5).

Карта позиціонування – УСЗН



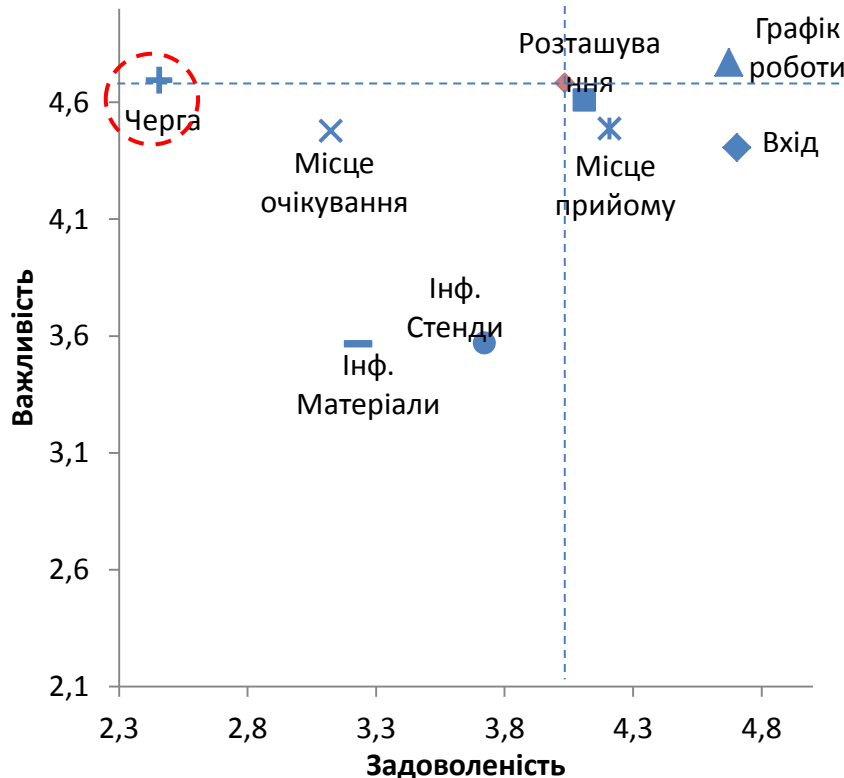
Карта позиціонування – ЦНАП



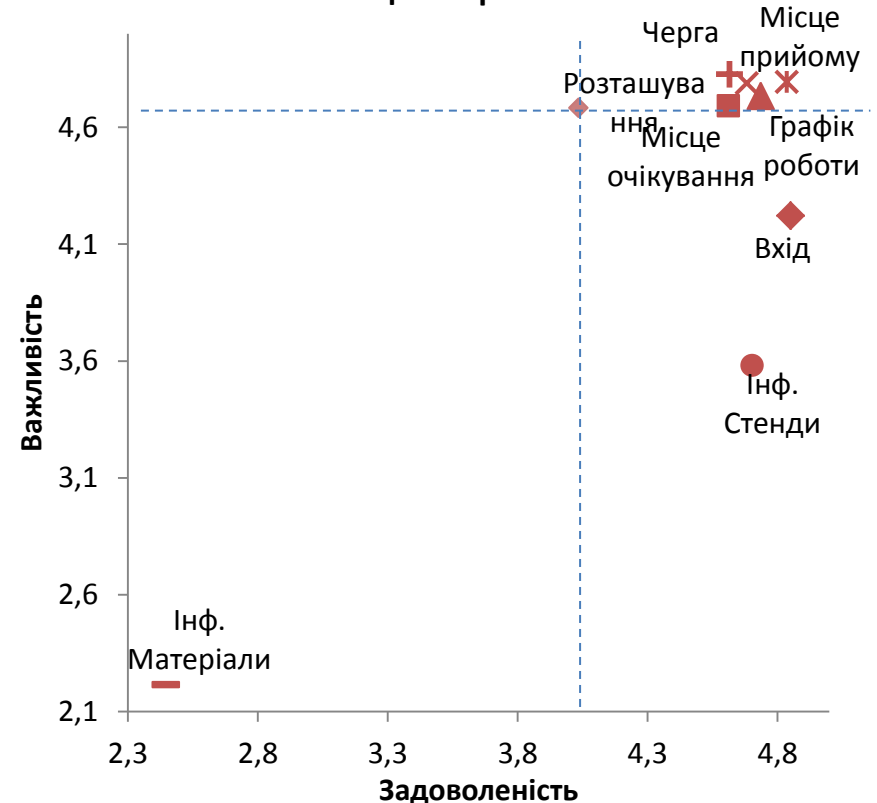
Карта позиціонування МІСЦЕ

В категорії «**Місце**» майже всі критерії установ ЦНАП отримали оцінки вище середнього значення, виключення становить оцінка «**Інформаційні матеріали**», але оскільки її важливість є невисокою відносно інших, її покращення можна робити в другу чергу. В УСЗН, на відміну від ЦНАП половина критеріїв має задоволеність нижче середнього. Для УСЗН такий критерій як «**Черга**» (організація черги при поданні заявки та документів на отримання послуги) має високу важливість та найнижчий рівень задоволеності, тому потребує покращення в короткочасній перспективі.

Місце - УСЗН



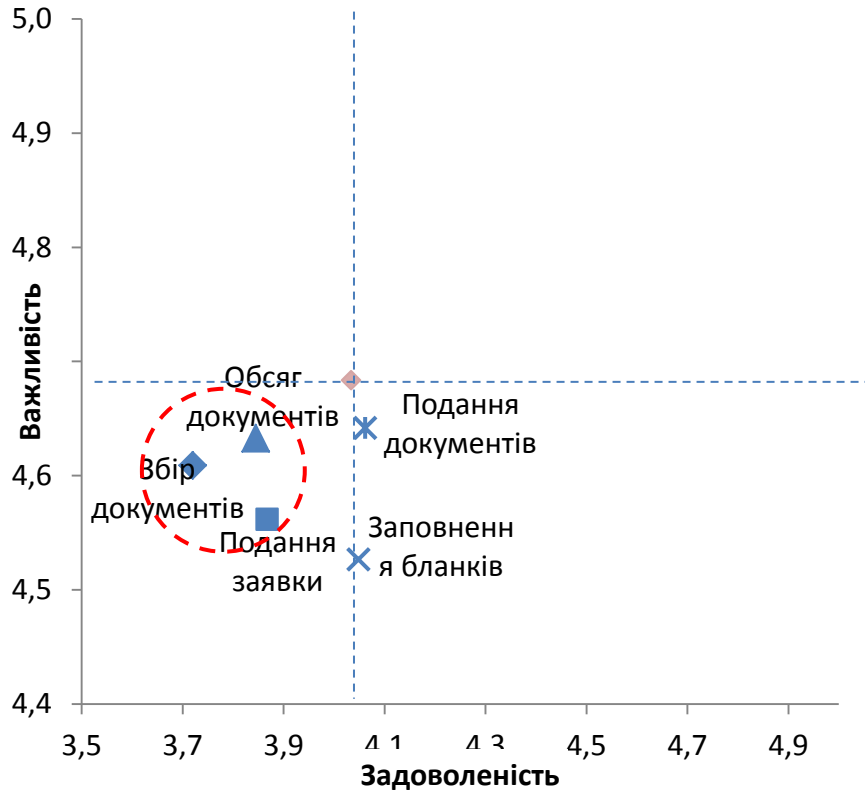
Місце - ЦНАП



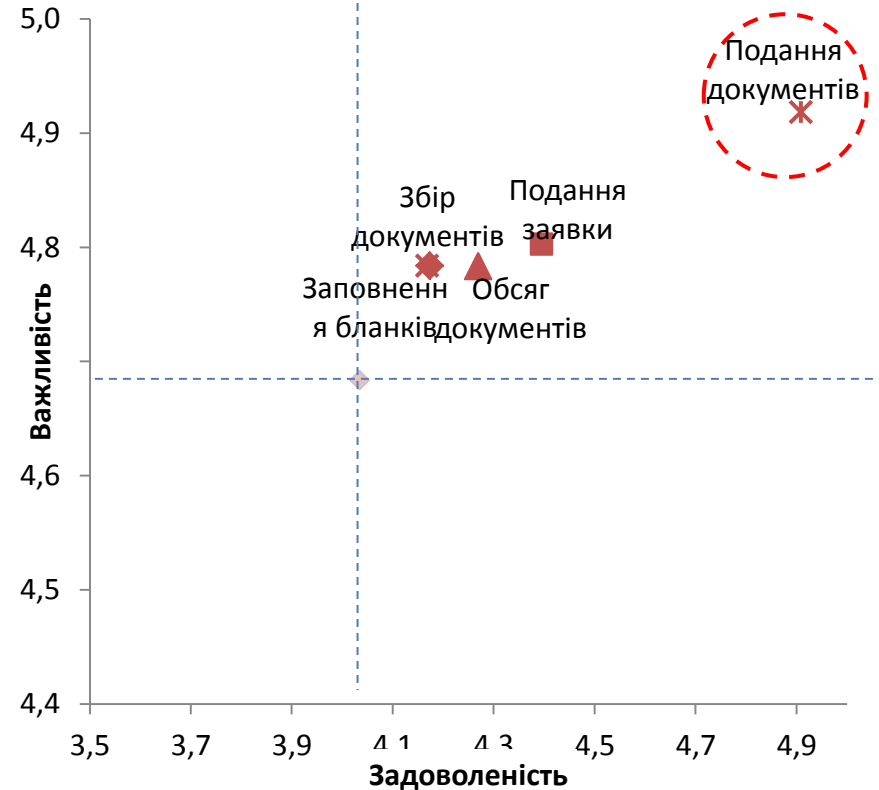
Карта позиціонування ПРОЦЕС

В категорії «Процес» в ЦНАП всі критерії оцінені вище середнього як по важливості, так і по задоволеності. Найвище оцінено за обома шкалами «Подання документів». В УСЗН всі критерії мають рівень важливості нижче середнього.

Процес - УСЗН



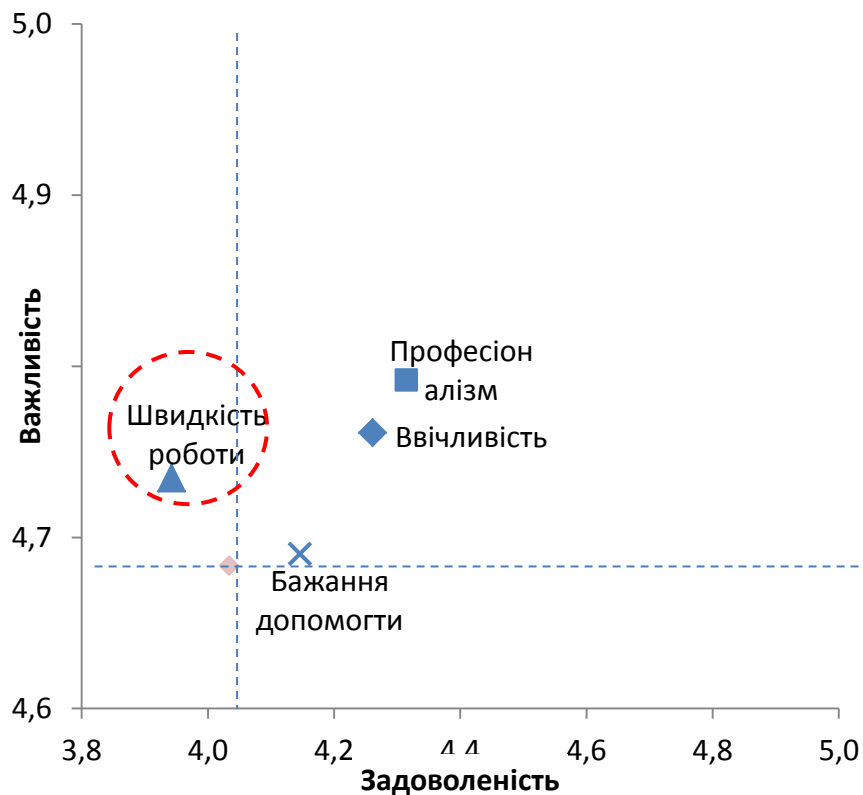
Процес - ЦНАП



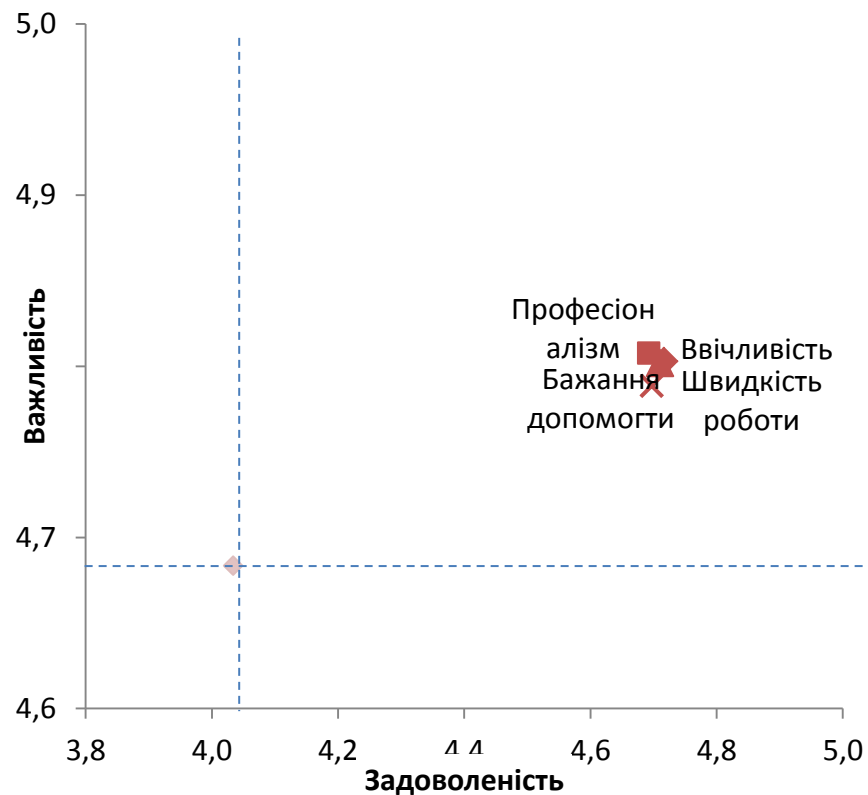
Карта позиціонування ПЕРСОНАЛ

В категорії «Персонал» у ЦНАП всі критерії мають однаково високі оцінки – їх необхідно постійно підтримувати. Для УСЗН критерій «Швидкість роботи» потребує особливої уваги, адже має важливість вище середнього значення та найнижчий рівень задоволеності.

Персонал - УСЗН



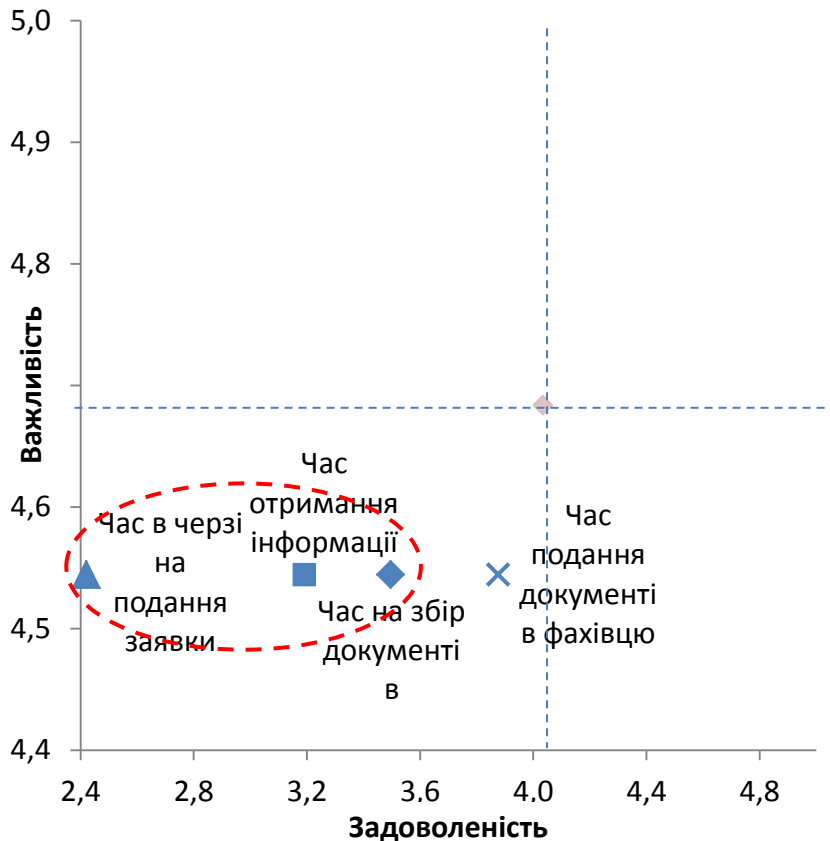
Персонал - ЦНАП



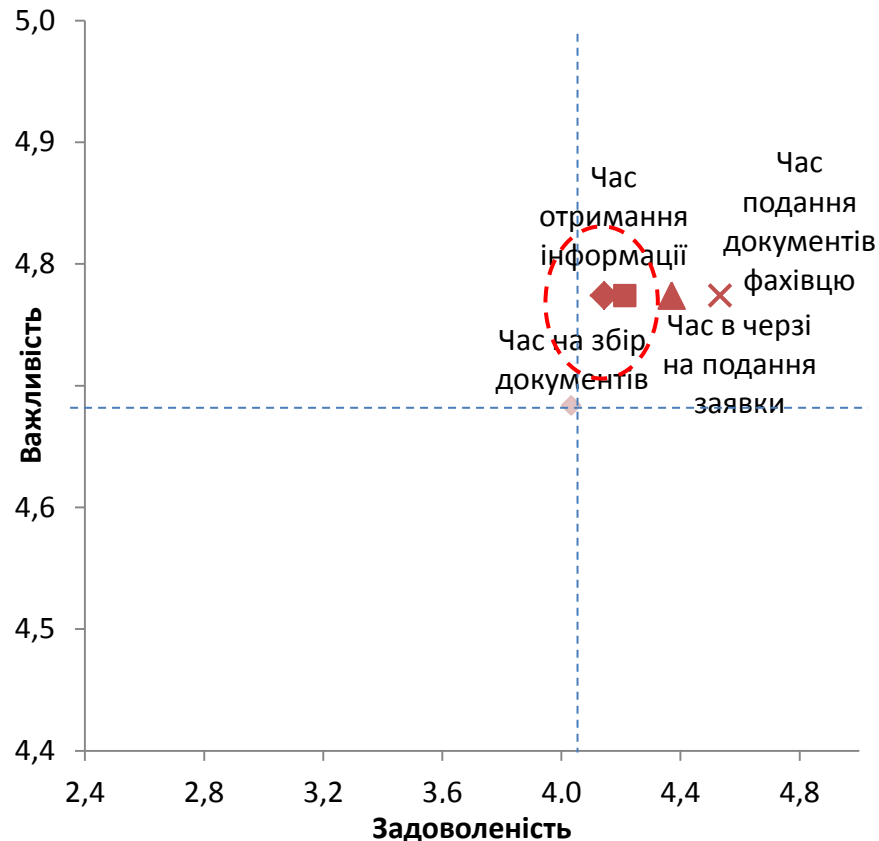
Карта позиціонування РЕСУРСИ

В категорії «**Ресурси**» всі критерії в ЦНАП мають дещо вищі оцінки порівняно з УСЗН, їх треба підтримувати на тому ж рівні. В УСЗН – навпаки, всі критерії оцінені нижче середнього як за оцінками задоволеності, так і важливості. Для УСЗН на «**Час в черзі на подання заявки**» слід звернути особливу увагу.

Ресурси - УСЗН



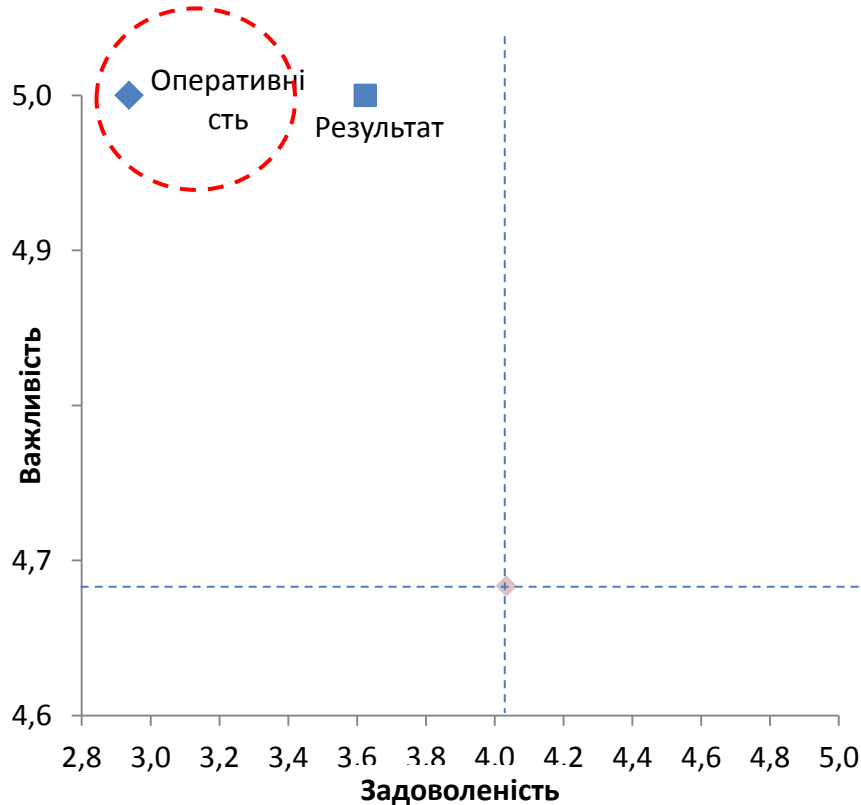
Ресурси - ЦНАП



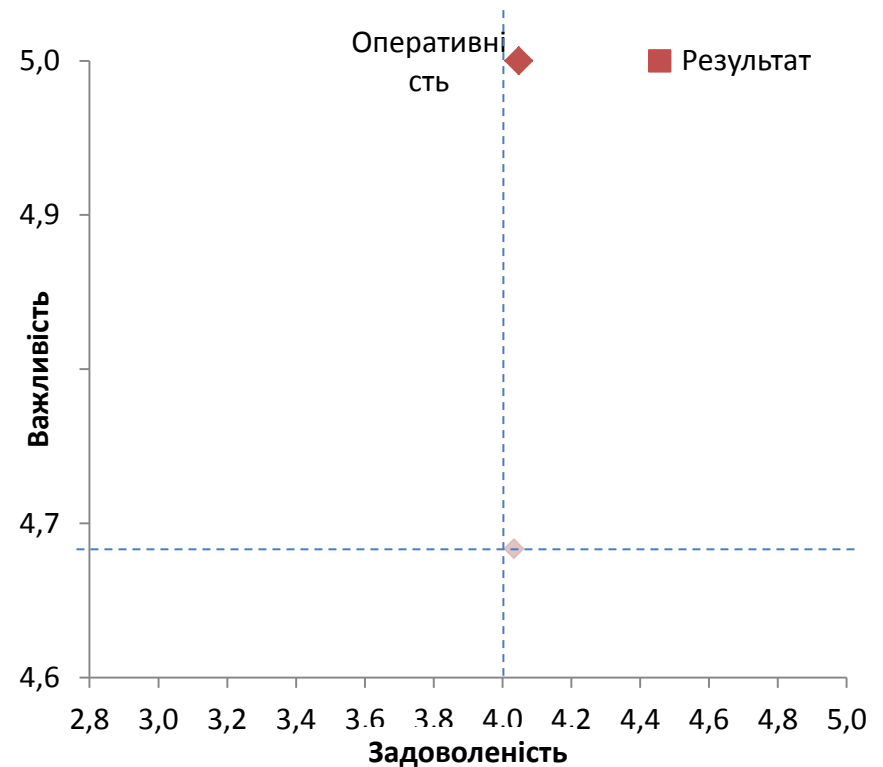
Карта позиціонування РЕЗУЛЬТАТ

«**Результат**» є найважливішою категорією і потребує найбільшої уваги. В ЦНАП цей критерій потрібно підтримувати на тому ж рівні. Для УСЗН особливу увагу варто приділити оперативності отримання результату та якості самого результату – задоволеність ними нижче середнього та потребує термінового поліпшення.

Результат - УСЗН



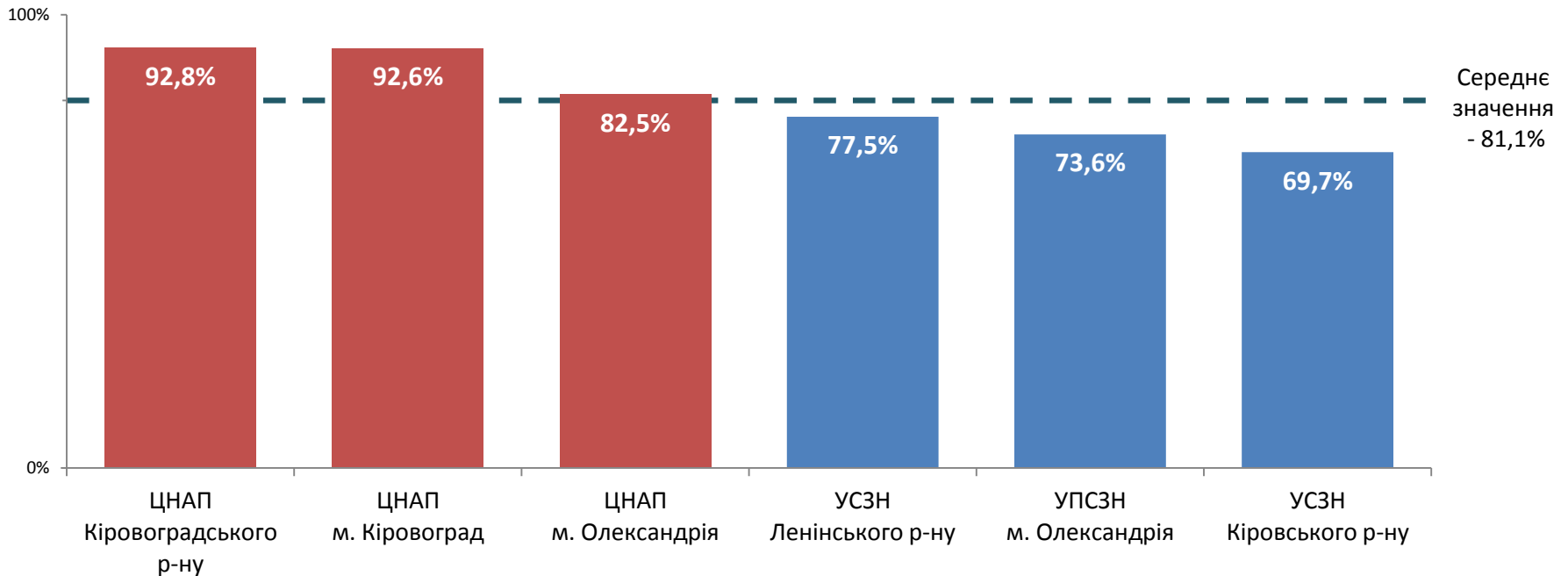
Результат - ЦНАП



Результати за окремими установами

Всі оцінки в цілому є досить високими (в межах 70%-93%).
Найвищу оцінку отримали ЦНАП Кіровоградського району та м. Кіровоград,
найнижчу – УСЗН Кіровського району.

Комплексна оцінка задоволеності послугами, %



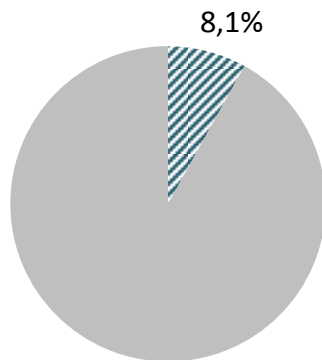
Отримання інформації по Інтернету

Частка клієнтів, що намагалася отримати інформацію про послугу за допомогою **ІНТЕРНЕТУ** є достатньо низькою – близько 8%, при цьому для УСЗН та ЦНАП цей показник фактично однаковий. Серед тих, хто намагався отримати інформацію Інтернетом рівень задоволеності для УСЗН досить низька (3,68 з 5), при цьому важливість оптимальна. Для відвідувачів ЦНАП важливість мати можливість отримувати інформацію інтернетом є дещо нижчою (4,74), а от задоволеність навпаки – максимально високою – 5 за 5-бальною шкалою.

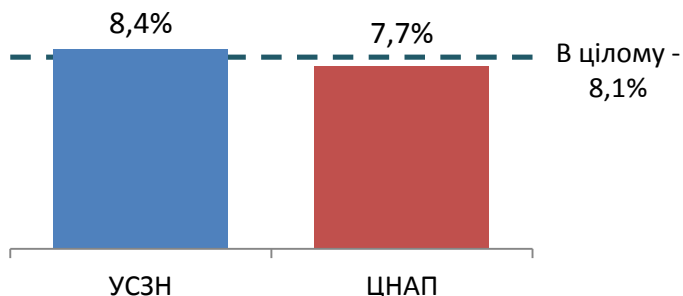
Отримання інформації через Інтернет

– в цілому, %

■ Так ■ Ні



Отримання інформації через Інтернет, %



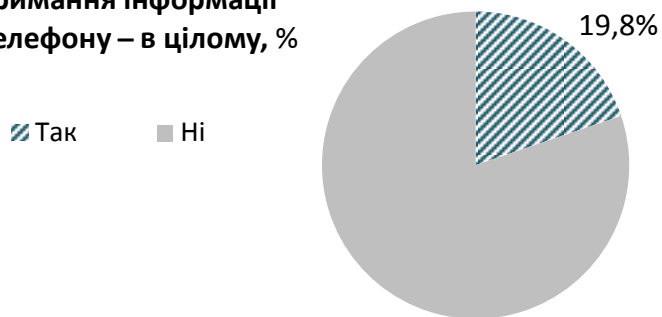
Інформація через Інтернет: задоволеність та важливість, в середньому (5-бальна шкала)



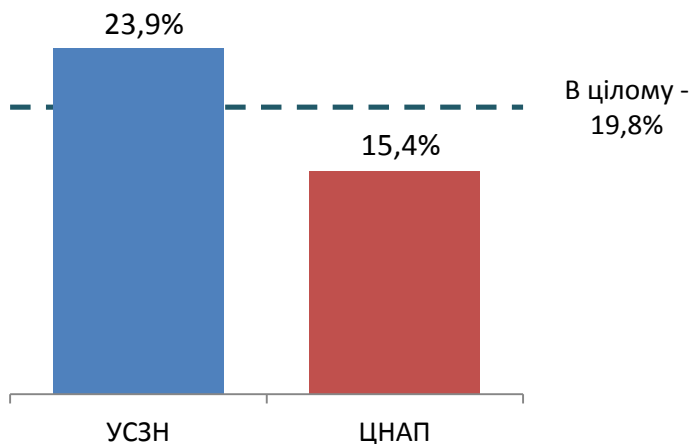
Отримання інформації по телефону

По **ТЕЛЕФОНУ** інформацію про послуги отримував практично кожен п'ятий респондент – загалом 19,8%. При цьому відсоток відвідувачів УСЗН, що користувались можливістю отримання інформації про послуги телефоном в 1,5 рази більше, ніж в ЦНАП (24% проти 15%). Задоволеність від отримання інформації телефоном є значно вищою в ЦНАП, ніж в УСЗН. Важливість даного критерію навпаки – дещо вища для відвідувачів УСЗН, ніж ЦНАП.

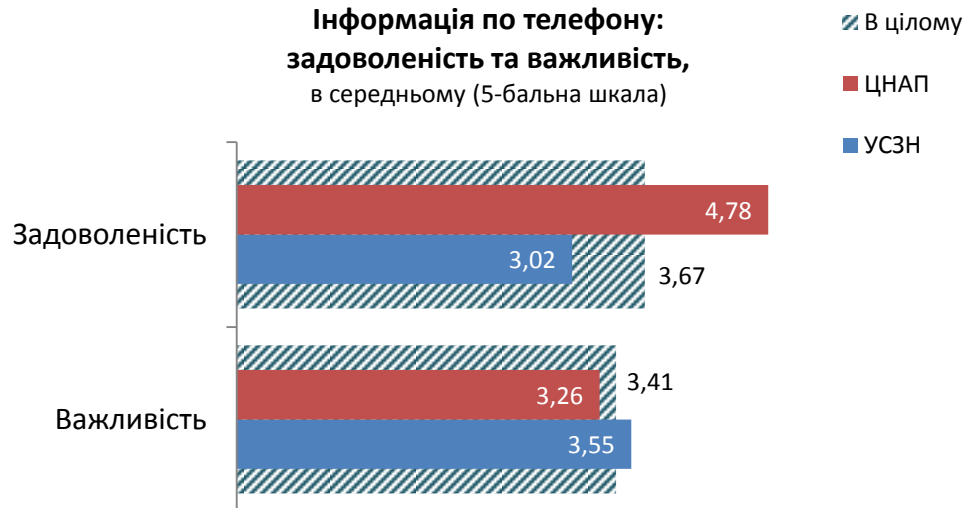
Отримання інформації по телефону – в цілому, %



Отримання інформації по телефону, %



Інформація по телефону: задоволеність та важливість, в середньому (5-бальна шкала)



Основні висновки та рекомендації

В цілому

В цілому задоволеність відвідувачів установ системи надання адміністративних послуг **оцінена на високому рівні**.

ЦНАП мають вищі оцінки ніж УСЗН внаслідок організації роботи за більш сучасними процедурами.

Найвищу оцінку серед всіх критеріїв отримала категорія «**Персонал**». Всі критерії, пов'язані з роботою фахівців установ оцінені високо і є драйверами, які в найбільшій мірі впливають на загальну задоволеність роботою установ.

Основним проблемним моментом УСЗН є категорії «**Процес**» та «**Ресурси**» – всі критерії, пов'язані з обсягом документів, процесом їх збору та часом, який на це витрачається оцінені нижче за середній рівень.

Крім того, УСЗН мають нижчі за інші оцінки в критеріях, пов'язаних з організацією **черг** та облаштуванням **місць очікування**.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

1

Наявна система надання адміністративних послуг в ЦНАП дозволяє клієнтам отримувати якісні послуги, опитування респондентів не виявило критичних проблемних моментів.

Експертній групі рекомендовано розробити активності з посилення роботи з передачі адміністративних послуг, що надаються УСЗН до ЦНАП.

Крім того, варто звернути увагу на те, що задоволеність послугами в ЦНАП як в цілому, так і за окремими категоріями віще, ніж в УСЗН.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

2

Враховуючи, що найбільш позитивно оціненою категорією є «**Персонал**», яка водночас має високий рівень важливості і потребує постійної підтримки, експертній групі рекомендовано розглянути можливість розробки/посилення програм оцінки ефективності роботи працівників разом з матеріальною та нематеріальною мотивацією, профілактики вигорання на робочому місці, супервізій, навчання персоналу тощо.

Особливу увагу при роботі з персоналом необхідно приділити УСЗН.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

З

Особливу увагу при подальшій роботі експертної групи необхідно звернути на категорії «Процес» та «Ресурси» – критерії, пов'язані з **обсягом документів, процесом їх збору та часом, який на це витрачається.**

Експертам рекомендовано розробити/втілити активності, пов'язані із спрощення процедур та механізмів надання послуг, зменшення кількості документів (особливо тих, які необхідно отримувати в інших установах).

Дана рекомендація в більшій мірі стосується ЦСЗН, але ЦНАП також варто приділити цьому увагу.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

4

В категорії «**Місце**» УСЗН варто звернути увагу на **організацію черг**: ввести можливість попереднього запису, системи електронної черги, координувати чергу тощо.

Крім того, УСЗН доцільно розглянути можливості покращення **облаштування місць очікування**.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

5

В категорії «**Місце**» увагу варто звернути на **наочні матеріали** для відвідувачів, які розміщені на **стендах** (в більшості стосується УСЗН), та особливо на **роздаткові матеріали** (буклети, проспекти тощо) – їх наочність, інформативність, простоту, зрозумілість тощо.

Нижча за середнє оцінка даних критеріїв впливає на знижену задоволеність критерієм «**Час отримання інформації**»

Але важливість цих критеріїв дещо нижче середнього рівню і робота над ними є бажаною, але не пріоритетною.

Можливі напрями роботи з покращення системи надання адміністративних послуг в цілому:

6

Установам (особливо УСЗН) варто покращити представленість інформації про установи та послуги, що ними надаються в **мережі Інтернет**.

Найбільш інформаційно наповненим та зручним у користуванні є сайт Кіровоградського міського ЦНАП. Інші установи не мають власних сайтів – лише розділи на сайтах адміністрацій.

Дякуємо за увагу!



ВБО "Всеукраїнська мережа ЛЖВ"

вул. Межигірська, 87-Б

<http://network.org.ua>

Денис Дмитрієв:

d.dmitriev@network.org.ua