



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

Сумська область





Сумська область

Результати проекту

СОВ ВБО "Всеукраїнська мережа ЛЖВ" проводили оцінку задоволеності населення послугами :

- Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) Сумської міської ради
- Управління соціального захисту населення (УСЗН) Сумської міської ради
- Центру надання адміністративних послуг апарату Сумської районної ради



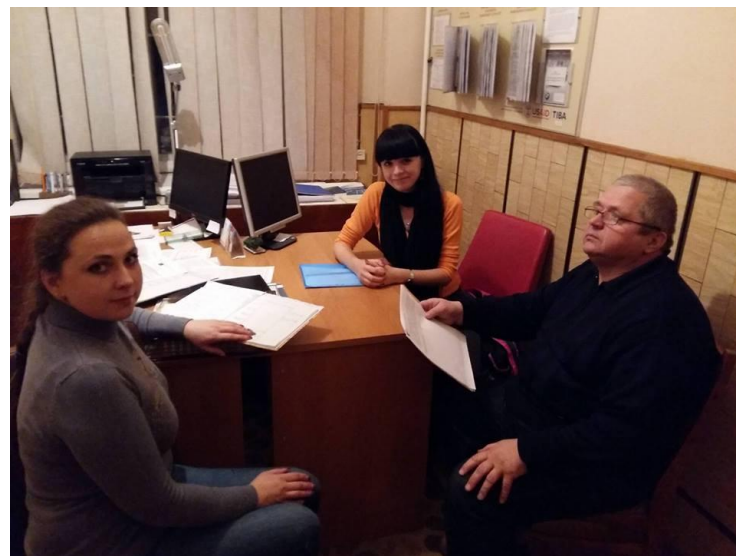


Сумська область

Результати проекту

Загалом всі установи отримали достатньо високі оцінки задоволеності наданням послуг, але наявні деякі моменти, які потребують покращення.

- Програми підтримки персоналу
- Процедури та ресурси
- Робота "Он лайн"
- Місце надання послуг





Сумська область

Перспективи розвитку проекту

Для вдосконалення якості надання адміністративних послуг плануємо:

- Вдосконалення сайту ЦНАП, в т.ч. створення он-лайн консультування та подачі документів по «простим дозволам» . Впровадження можливості відслідковування за станом розгляду справ через он-лайн в системі «власний кабінет».
- Автоматичне SMS інформування про кінцевий результат послуги.
- Постійне вдосконалення роботи адміністраторів через програми навчання, обмін досвідом. Розробка тренінгових програм для керівників та адміністраторів ЦНАП, дистанційне навчання.
- Для визначення реальних потреб працівників ЦНАП необхідно періодично проводити їх анонімне опитування щодо потреб професійної та психологічної підготовки





Сумська область

Перспективи розвитку проекту

- Прийняття Програми економічного і соціального розвитку м.Суми// Сумського району на 2016 рік.
- Прийняття програми «Забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг Сумської РДА на 2016-2017 роки».
- Подання спільних листів звернень про зміни до бюджету щодо збільшення штатних одиниць ЦНАП, Виділення ресурсів для оснащення кабінетів, місць очікування.

