



ГАЛИЦИНІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
ВІТОВСЬКОГО РАЙОНУ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 13 серпня 2019 року № 62 - Р
с. Галицинове

Про запровадження щорічного збору та аналізу
відгуків щодо якості надання послуг по
Галицинівській сільській раді

Відповідно до підпункту 20 пункту 4 статті 42 Закону України “ Про місцеве самоврядування в Україні ”, з метою покращення надання послуг – процесу спілкування між надавачом послуг та отримувачем послуг, зворотного зв’язку споживачів з надавачами послуг передбачає, що обидві сторони добре усвідомлюють свої права і обов’язки, а також можливості, які виникають в результаті спілкування, правильне функціонування цієї системи допомагає удосконалити сам процес надання послуг, покращити їх якість і встановити відповідність обсягу та асортименту таких послуг потребам населення:

1. Запровадити щорічний збір та аналіз відгуків громадян щодо якості надання послуг, які надаються Галицинівською сільською радою.
2. Затвердити план заходів щодо збору на аналіз якості надання послуг.
3. Призначити відповідальною особою за збір та аналіз відгуків громадян щодо надання послуги – секретаря керівника ОЛЕНУ ДОЛГОРУКОВУ.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.



Сільський голова

І. НАЗАР

П Л А Н
заходів щодо збору та аналізу відгуків громадян
про якісне надання послуги

№ з/п	Компонент структури	Основні процеси	Терміни
1	Збір інформації зворотного зв'язку	*Встановлення переліку джерел інформації зворотного зв'язку, які використовуватиме заклад *Визначення порядку та періодичності збору інформації зворотного зв'язку *Забезпечення споживачів інформацією про наявні канали зворотного зв'язку з установою *Виконання прийнятих процедур щодо збору інформації зворотного зв'язку	протягом року
2	Обробка та аналіз інформації зворотного зв'язку	*Реєстрація інформації зворотного зв'язку *Верифікація інформації зворотного зв'язку *Аналіз та обробка інформації зворотного зв'язку	протягом року
3	Прийняття рішень на основі інформації зворотного зв'язку	*Розгляд інформації, підготовка проекту рішення та прийняття рішення на основі інформації зворотного зв'язку, згідно з внутрішніми процедурами закладу *Здійснення контролю за реалізацією рішення на основі інформації зворотного зв'язку, якщо це стосується діяльності закладу	протягом року
4	Звітування про рішення, прийняті на основі інформації зворотного зв'язку	*Забезпечення доведення до відома рішення на основі інформації зворотного зв'язку, якщо таке рішення стосується безпосередньо діяльності закладу чи його персоналу *Забезпечення індивідуального звітування перед споживачами *Забезпечення публічного звітування про рішення, прийняті на основі інформації зворотного зв'язку	протягом року