

Вих № 749 від 04.12 2021 р.

Державне підприємство «ДІА»

*Пропозиція щодо корегування
кількості послуг для перевірки
удаваним суб'єктом звернення*

Товариство з обмеженою відповідальністю «Форсервіс ЮА Сейлз» (надалі – Товариство) відповідно до умов Договору від 19 жовтня 2021 року № 10191/21 про закупівлю послуги «Перевірка удаваним суб'єктом звернення», укладеного між Товариством та Державним підприємством «ДІА», інформуємо про наступне.

В ході реалізації дослідження «Перевірка удаваним суб'єктом звернення» Товариством було проведено аналіз попередніх результатів дослідження та виявлено наступні тенденції.

При перевірках, що здійснені в листопаді місяці за різними сценаріями, 20% центрів надання адміністративних послуг (далі – центри) не надають послуги), що заявлені у переліку для дослідження, зокрема, послуга видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи, що унеможливило виконання усіх запланованих візитів та, в свою чергу охоплення усіх центрів якісною перевіркою удаваним суб'єктом звернення.

Водночас, попередньо проведений аналіз за результатами перевірок показує, що при виконанні кожного наступного візиту за сценарієм «Видача довідки про реєстрацію місця проживання» показники виконання вимог до якості та загальний бал анкети зростають, але при виконанні візитів за іншими сценаріями, знову знижуються:

ЦНАП	Видача довідки про реєстрацію місця проживання (бал, %)			Отримання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю) (подвійний візит) (бал, %)	Отримання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (бал, %)	Реєстрація місця проживання /Зняття з реєстрації місця (подвійний візит) (бал, %)
SN02000007, вул. Брашлавська, 85, Вінниця	53,57	92,86	95,83		89,09	
SN05000016, вул. проспект Миру, 107, Маріуполь	78,57	96,15	100		81,25	
SN06000060, вул. площа Польова, 8, Житомир		64,52	84,62		67,86	

In the name of Service!

Опора для вашого бізнесу: **рост сервиса, лояльности клиентов и сотрудников!**



SN09000018, вул. Незалежності, 9, Івано-Франківськ	75,86	83,87	96,43		83,05	
SN15000005, вул. проспект Миру, 33, Чорноморськ		80	100			87,5
SN05000032, вул. Українського козацтва, 51, Маріуполь	92,31	92,31	100		89,66	
SN03000012, вул. Незалежності, 73, Ковель		81,25	84,62	68,18		

Це пояснюється відпрацюванням керівниками центрів анкет та за результатами підвищенням якості обслуговування лише за відомим сценарієм. Тому з метою підвищення якості обслуговування у центрах в цілому постає необхідність диверсифікації сценаріїв візитів в центри за іншими послугами.

Спираючись на зазначену вище інформацію, рекомендуємо перерозподілити сценарії в рамках визначених для дослідження послуг з метою отримання більш релевантних даних та покращення якості обслуговування для обраних для дослідження центрів та послуг.

Також, було проаналізовано роботу керівників із програмою удаваний суб'єкт звернення та виявлено низьку активність роботи з програмою керівників центрів. Майже половина анкет прийнята автоматично, тобто анкети не були опрацьовані. Також низькими є показники рекламції (висунення претензій) результатів візиту:

	Всього анкет за період дослідження	Авторизовано керівником	Прийнято автоматично	Висунуто претензій
Кількість	890	300	374	128
%	100	33,71	42,02	14,38

Тому, для покращення роботи з програмою, а також для підвищення ефективності взаємодії з суб'єктами звернення на місцях, рекомендуємо провести додаткове навчання керівників за темами роботи з анкетами, сприйняття зворотного зв'язку, донесення інформації до співробітників, та надання відповідей.

Враховуючи викладене, просимо розглянути можливість перерозподілу візитів за сценаріями шляхом зменшення обсягів закупівлі послуг «Одинарний візит за сценарієм: видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи» з 4128 до 2010, та закупити 634 додаткових послуг «Одинарний візит за сценарієм: Надання інформації з Державного реєстру

речових прав на нерухоме майно», 58 додаткових послуг «Подвійний візит за сценарієм: Надання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)», а також здійснити закупівлю однієї додаткової послуги з навчання користувачів користуванню вебінструментом.

Директор

ТОВ «Форсервіс ІОА Сейлз»



Пашковський С.А.

In the name of Service!

Опора для вашого бізнеса: рост сервіса, лояльності клієнтів і співробітників!

INTERNATIONAL MARKET RESEARCH | CUSTOMER EXPERIENCE | MYSTERY SHOPPING

Статті витрат	Кількість Послуг (Заповнених анкет), шт.	Ціна за одиницю, (без ПДВ), грн.	Вартість послуг всього (без ПДВ), грн.
Розробка Інструментарію дослідження: (чек-листи, сценарії, інструкції)	1	9 249	9 249
Адміністрування системи	1	10 500	10 500
Навчання користувачів користуванню вебінструментом	1	41 200	41 200
Одинарний візит за сценарієм: Видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи (до 3 візитів у кожному локацію протягом кожного місяця дослідження)	4 128	291	1 199 184
Подвійний візит за сценарієм: Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	58	1 300	75 400
Подвійний візит за сценарієм: Реєстрація місця проживання / Зняття з реєстрації місця	58	700	40 600
Подвійний візит за сценарієм: Державна реєстрація фізичної особи	58	1 300	75 400
Подвійний візит за сценарієм: Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням.	58	1 600	92 800
Подвійний візит за сценарієм: Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки	58	900	52 200
Одинарний візит за сценарієм: Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку	58	900	52 200
Одинарний візит за сценарієм: Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	58	800	46 400
Подвійний візит за сценарієм: Надання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)	58	1 150	66 700
Підготовка проміжного та зведеного аналітичного звіту з факторним аналізом та рекомендаціями щодо удосконалення якості обслуговування та надання адміністративних послуг	2	14 500	29 000
Всього без ПДВ, грн.	x	x	1 790 833
Разом з ПДВ, грн.	x	x	2 148 999,96

Статті витрат	Кількість Послуг (Заповнених анкет), шт.	Ціна за одиницю, (без ПДВ), грн.	Вартість послуг всього (без ПДВ), грн.
Розробка Інструментарію дослідження: (чек-листи, сценарії, інструкції)	1	9 249	9 249,30
Адміністрування системи	1	10 500	10 500,00
Навчання користувачів користуванню вебінструментом	2	41 200	82 400,00
Одинарний візит за сценарієм: Видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи	2010	291	583 905,00
Подвійний візит за сценарієм: Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	58	1 300	75 400,00
Подвійний візит за сценарієм: Реєстрація місця проживання / Зняття з реєстрації місця проживання	58	700	40 600,00
Подвійний візит за сценарієм: Державна реєстрація фізичної особи-підприємця	58	1 300	75 400,00
Подвійний візит за сценарієм: Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням.	58	1 600	92 800,00
Подвійний візит за сценарієм: Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки	58	900	52 200,00
Одинарний візит за сценарієм: Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку	58	900	52 200,00
Одинарний візит за сценарієм: Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	692	800	553 600,00
Подвійний візит за сценарієм: Надання довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)	116	1 150	133 400,00
Підготовка проміжного та зведеного аналітичного звіту з факторним аналізом та рекомендаціями щодо удосконалення якості обслуговування та надання адміністративних послуг	2	14 500	29 000,00
Всього без ПДВ, грн.	x	x	1 790 654,30
Разом з ПДВ, грн.	x	x	2 148 999,96

-0,61512

