

**ЗВІТ**  
**за результатами моніторингу**  
**Центру надання адміністративних послуг**  
**м. Новомосковськ**

**1. Методика моніторингу**

Моніторинг центру надання адміністративних послуг м. Новомосковськ (далі – ЦНАП) було проведено у період з 15 травня по 02 липня 2017 р. В процесі його проведення була використана інформація про ЦНАП з веб-сайту Новомосковської міської ради, веб-сайту «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»; аналітичних даних про ЦНАПи, які розміщено на офіційному веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; веб-сайту «Єдиний державний портал адміністративних послуг», особисті спостереження експертів проекту, які зібрані під час візитів до ЦНАП та під час спілкування з керівництвом ЦНАП, а також наданих документів.

У звіті відображено основні висновки моніторингу.

Більш детальні оцінки роботи ЦНАП наведені в заповненій Анкеті моніторингу, що додається.

**2. Позитивні аспекти**

Відповідно до висновків моніторингу, роботу ЦНАП м. Новомосковськ щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною.

Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП затверджено: рішенням виконкому Новомосковської міської ради №521 від 20.09.2017 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг». Нова редакція переліку містить 127 адміністративних послуг.

Положення про ЦНАП та Регламент його діяльності затверджено рішенням сесії Новомосковської міської ради №873 від 29.08.2013 р.

Офіс ЦНАП знаходиться на першому поверсі в окремому приміщенні в центральній частині міста, де транспортна інфраструктура є достатньо розвинутою. Поруч з будівлею передбачене місце для паркування автомобілів.

Робочий простір організовано за системою «відкритий простір». У ЦНАПі створено інформаційно-консультаційний пункт (рецепцію), де черговий адміністратор надає консультації відвідувачам, а також здійснює керування чергою. У залі очікування інформаційні стенди розташовані безпосередньо біля місць для заповнення документів.

У ЦНАП м. Новомосковськ є власний сайт, який має зручний інтерфейс.

Адміністратори ЦНАП м. Новомосковськ періодично підвищують свою кваліфікацію на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Протягом 2017 р. шість адміністраторів ЦНАП пройшли навчання на тренінгу на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг», організованому за підтримки Фонду Східна Європа, та отримали сертифікати.

Завдяки інформаційній системі «Віртуальний офіс» як адміністратори, так і керівник ЦНАП мають можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням.

### **3. Проблемні питання**

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки. Також не надаються соціальні послуги, зокрема призначення житлових субсидій та державних допомог.

На сайті ЦНАПу розміщено інформацію адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи. Також є посилання на перелік адміністративних послуг, що надаються в ЦНАПі (неактуальний) ; перелік інформаційних та технологічних карток (неповний). На сайті ЦНАПу розміщено Положення, Регламент та структуру ЦНАПу, проте незрозуміло якими документами та коли їх затверджено. Також на сайті ЦНАПу немає стрічки новин про діяльність ЦНАПу.

Приміщення ЦНАП потребує розширення площі. В ЦНАПі немає облаштованої кімнати особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями).

У приміщенні ЦНАП супутні послуги (оплата за надання адміністративних послуг, послуги копіювання і т. ін.) не надаються. Відсутня друкована продукція про адміністративні послуги, які надаються в ЦНАП.

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт ЦНАП або за телефоном неможливо. Термінал електронної черги встановлений в зоні очікування, проте не використовується (вимкнута працівниками ЦНАПу).

Плану підготовки працівників у ЦНАПі немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

В ЦНАПі не проводиться періодичний аналіз щодо кількості відвідувачів, які звертаються до ЦНАПу протягом дня. Також у ЦНАПі не проводиться опитування (анкетування) громадян щодо якості послуг ЦНАП. Щорічний аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг та підготовка на підставі цього аналізу відповідних заходів в ЦНАПі не проводяться.

### **4. Рекомендації**

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП:

#### **Щодо організації роботи:**

- розглянути можливість та забезпечити закупівлю обладнання для надання через ЦНАП м. Новомосковськ адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки,
- розглянути можливість надання послуг соціального напрямку через Центр надання адміністративних послуг м. Новомосковськ;
- розмістити на веб-сайті ЦНАПу актуальні нормативні документи, якими затверджено Перелік послуг, Положення про ЦНАП та Регламент його роботи тощо;
- розмістити на веб-сайті ЦНАПу інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються органами виконавчої влади через Центр надання адміністративних послуг м. Новомосковськ в повному обсязі;
- розмістити на веб-сайті ЦНАПу стрічку новин про новації у ЦНАП, законодавстві;
- забезпечити можливість попереднього запису на прийом до ЦНАПу через веб-сайт ЦНАП та за телефоном.

### **Щодо місця розташування ЦНАП, приміщення, облаштування та інших зручностей:**

- проаналізувати і визначити потребу у розширенні приміщення ЦНАП та обладнанні додаткових робочих місць для адміністраторів, у зв'язку з отриманими повноваженнями від ЦОВВ та залученням послуг інших структурних підрозділів міської ради;
- забезпечити сталу роботу встановленої у приміщенні ЦНАП автоматизованої системи керування чергою;
- розглянути питання щодо можливості надання у приміщенні ЦНАПі супутніх послуг (термінали для сплати за надані адміністративні послуги, послуги копіювання документів, безкоштовний wi-fi, вільний комп'ютер з доступом до Інтернету і т. ін.);
- з метою забезпечення загального доступу мешканців до інформації про повноваження і завдання ЦНАП необхідно передбачити виготовлення інформаційних стендів, інформаційних листівок та буклетів про мету, завдання, послуги та забезпечити розміщення цієї інформації у приміщеннях органу представницької влади, передусім — у інформаційному пункті ЦНАПу та інших закладах;
- облаштувати кімнату особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. для осіб з обмеженими фізичними можливостями).

### **Щодо персоналу:**

- формувати річні плани підготовки та підвищення компетенції персоналу ЦНАП щодо фахової та, на перспективу, психологічної підготовки (форми - обговорення, обмін досвідом, залучення фахівців з структурних підрозділів і органів державної влади для надання консультацій адміністраторам, тощо) та визначити терміни і форми звітності щодо реалізації цього плану.

### **Щодо роботи бек-офісу (організації надання послуг):**

- розглянути можливість організації попереднього запису на прийом до ЦНАПу на веб-сторінці ЦНАПу, за телефоном та через термінал електронної черги.

### **Щодо аналізу діяльності:**

- для отримання об'єктивної та різносторонньої інформації щодо якості роботи ЦНАП проводити постійне дослідження рівня задоволеності замовників шляхом анкетування мешканців, які до нього звертаються та періодичні соціологічні дослідження, анкетування, тематичні опитування-дослідження залежно від актуальних потреб. Існує потреба організації сталого моніторингу задоволення потреб мешканців та реалізації публічних послуг;
- проводити щорічний аналіз зауважень і пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Загальна оцінка ЦНАП – 563 балів з 1000 можливих:

193 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

170 балів з 320 можливих за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності,

65 балів з 140 можливих за персонал,

130 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

5 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.