

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Вільногірськ Дніпропетровської області			
При відповіді «НІ» – виставляється оцінка 0. При відповіді «ТАК» якщо в питанні є варіативність – необхідно визначити пропорційну оцінку.	Макс	Бал	примітки
1. Організація роботи:	300 балів можливо		
1.1. Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	5	5	Відповідно до інформації, яку розміщено на сторінці ЦНАПу на сайті Вільногірської міськради перелік адміністративних послуг затверджено наступним документом: Рішення «Про внесення змін до рішення Вільногірської міської ради про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» № 1784-78/VI від 31.07.2014 р.» № 1820-80/VI від. 28.08.2014 р. (перелік містить 69 адміністративних послуг) Під час особистого візиту встановлено, що розміщені на сайті документи є чинними. На момент здійснення візиту ЦНАП надає 70 адміністративних послуг
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	45	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	5	Так
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	Так
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	Так
- реєстрація місця проживання	10	10	Так
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Так. Відповідно до затвердженого Переліку в ЦНАПі надаються наступні послуги: - Оформлення і видача паспорта громадянина України. - Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45- річного віку. - Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого. Під час особистого візиту встановлено, що по паспортам в ЦНАПі надають лише консультації, а також надають послугу з вклеювання фото.
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	Відповідно до затвердженого Переліку в ЦНАПі надаються наступні послуги: Оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення);

¹ Тут і далі **жирним** позначено оцінку кожного критерію, в тому числі у разі, коли наявна деталізація вимог у межах критерію. В останньому випадку це є максимальна кількість балів, яку можна отримати за відповідним критерієм.

			Оформлення та видача проїзного документа дитини. Втім, у переліку, що розміщено на сайті цнапу цих послуг вже немає. Під час особистого візиту встановлено, що наразі ці послуги в ЦНАПі не надаються, лише консультаційні послуги по закордонним паспортам
- послуги із ID-картками	10	0	У переліку затверджених адмін. послуг цих послуг немає. В той же час на сайті розміщено Інформаційні картки адміністративних послуг Вільногірського МС ГУ ДМС України в Дніпропетровській області серед яких є оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм. В інформаційній картці вказано, що цю послугу можна отримати у територіальному підрозділі ДМС за адресою: м.Вільногірськ вул.Степова,8 Дніпропетровська область, 51700. Графік роботи: Вільногірський МС Пн, Вт, Чт: з 09.00 до 13.00; з 14.00 до 18.00; Ср: з 09.00 до 11.00 Пт: з 09.00 до 13.00; з 14.00 до 16.45 Сб: з 08.00 до 13.00; з 14.00 до 16.15 черговий Під час особистого візиту встановлено, що ці послуги в ЦНАПі не надають. Адміністратори ЦНАПу не володіють інформацією, чому цю та інші ІК територіального підрозділу ДМС розміщено на сайті ЦНАПу.
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10	10	Так
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	0	Немає
- пенсійні послуги	10	0	Немає
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	Немає
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	Немає Між міськвиконкомом і Регіональним сервісним центром МВС у Дніпропетровській області укладено договір про співпрацю. Відповідно до якого ЦНАП збирає заявки від мешканців міста про потребу у наданні 4-х послуг (довідка про несудимість, зміна посвідчення водія, видача міжнародного посвідчення водія, реєстрація/перереєстрація транспортних засобів) та передає їх до Регіонального сервісного центру МВС. Після чого представники Регіонального сервісного центру МВС (мобільний офіс – обладнаний автомобіль) здійснюють виїзд до м. Вільногірськ і надають ці послуги громадянам. 14 червня 2017 р. було здійснено перший виїзд мобільного офісу Регіонального сервісного центру МВС до м. Вільногірськ.
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	Немає
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено Рішення Вільногірської міськради «Про внесення змін до рішення Вільногірської міськради від 25.09.2013 р. №1439-61/VI Про утворення центру надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» від 31.07.2014 р. № 1782-78/VI. Цим рішенням затверджено Положення про ЦНАП «Центр муніципальних послуг м.

			Вільногірськ» На сайті «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (далі – сайті РВО) є працююче посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Вільногірськ (Рішення про створення ЦНАП та Положення) Під час особистого візиту встановлено, що Рішення Вільногірської міської ради від 31.07.2014 року №1782-78/VI є чинним.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено Рішення Вільногірської міськради «Про затвердження Регламенту центру надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» від 31.07.2014 р. № 1783-78/VI. На сайті РВО є працююче посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Вільногірськ (Рішення про створення ЦНАП та Положення), проте воно не містить Регламенту ЦНАПу Під час особистого візиту встановлено, що Рішення Вільногірської міської ради від 31.07.2014 року №1783-78/VI «Про затвердження Регламенту центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м.Вільногірськ» є чинним.
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	18	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено певний перелік ІК , проте існує дублювання ІК (з різними датами публікації), що не дозволяє точно визначити, яку саме кількість ІК розміщено на сторінці ЦНАПу і чи є цей перелік вичерпним. Потрібно зауважити, що на сайті розміщено перелік Інформаційних карток адміністративних послуг Вільногірського МС ГУ ДМС України в Дніпропетровській області, порівняння якого з Переліком затверджених міськрадою адмінпослуг дозволяє зробити висновок про те, що на сайті розміщено ІК таких адмінпослуг, яких немає у Переліку затверджених міськрадою адмінпослуг. Під час особистого візиту, встановлено, що в ЦНАПі надають 70 адміністративних послуг. На всі 70 послуг затверджено ІК (див. фото).
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	5	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста затверджений перелік адміністративних послуг складається з 69 позицій На сайті РВО розміщено перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м. Вільногірськ, який складається з 153 позицій Під час особистого візиту, встановлено, що в ЦНАПі надають 70 адміністративних

			послуг.
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	3	В ІК, які було надано адміністраторами для вивчення, вказано актуальну адресу ЦНАПу, чинний режим роботи, телефон та адресу веб-сайту Вільногірської міської ради. Не вказано електронну адресу. Зі слів працівників ЦНАПу зв'язатися з ними за вказаним телефоном неможливо, оскільки взимку 2016 р. вкрадено телефонний кабель). Але заявники можуть зателефонувати секретарю Міськради і вона переключить по внутрішньому телефону на ЦНАП, номер 05653 52803 (його в ІК не вказано).
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	5	так
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	20	15	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено певний перелік ТК, проте існує дублювання ТК (з різними датами публікації), що не дозволяє точно визначити, яку саме кількість ТК розміщено на сторінці ЦНАПу і чи є цей перелік вичерпним. Під час особистого візиту, встановлено, що в ЦНАПі надають 70 адміністративних послуг. Всі 70 ТК роздруковано разом з ІК. Зі слів адміністраторів, в ЦНАПі вклеюють фото та прописку роблять швидше, ніж термін в ТК (всі в одній будівлі), проте ніяких змін до ТК (в результаті раціоналізації процедури) не внесено.
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	5	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста затверджений перелік адміністративних послуг складається з 69 позицій На сайті РВО розміщено перелік адміністративних послуг, які можна отримати в ЦНАП м. Вільногірськ, який складається з 153 позицій Під час особистого візиту, встановлено, що в ЦНАПі надають 70 адміністративних послуг. На всі 70 послуг затверджено ТК
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5	5	так
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5	5	так
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5	0	Немає
1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП (<i>це стосується і прийому документів, і видачі</i>)	30	30	Так, всі запити йдуть через ЦНАП

результатів, і отримання додаткових документів, інформації)			
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	<u>Згідно з чинним Положенням про ЦНАП м. Вільногірськ:</u> Час прийому суб'єктів звернень у центрі становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр. Центр не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. центр працює понеділок, середа, п'ятниця з 8-00 до 17-00, вівторок, четвер – з 8-00 до 20-00, субота – з 8-00 до 16-00, без перерви на обід. Вихідні дні – неділя, святкові та неробочі дні <u>Згідно з чинним Регламентом роботи ЦНАП м.Вільногірськ:</u> центр працює понеділок, середа, п'ятниця з 8-00 до 17-00, вівторок, четвер – з 8-00 до 20-00, субота – з 8-00 до 16-00, без перерви на обід. Вихідні дні – неділя, святкові та неробочі дні <u>Згідно з інформацією на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради:</u> Графік роботи: понеділок, середа, п'ятниця з 8-00 до 17-00, вівторок, четвер – з 8-00 до 20-00, субота – з 8-00 до 16-00, без перерви на обід. Вихідні дні – неділя, святкові та неробочі дні <u>Згідно з інформацією на сайті РВО:</u> Графік роботи центра: Понеділок, середа, п'ятниця: з 8.00 до 17.00 Вівторок, четвер: з 8.00 до 20.00 Субота: з 8.00 до 16.00 Без перерви на обід. Вихідний день: неділя, святкові та неробочі дні. <u>Відповідно до інформації в ІК на сторінці ЦНАПу:</u> Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м.Вільногірськ» Пн,Ср,Пт: з 8.00 до 17.00 Вт,Чт: з 8.00 до 20.00 Сб: з 8.00 до 16.00 Без перерви Під час особистого візиту встановлено, що вказаний на зазначених вище електронних

			ресурсах графік роботи ЦНАПу, є актуальним.
- не менше 7 годин в день	5	5	так
- 6 днів на тиждень для обласних центрів, та у м. Києві (5 днів для інших ЦНАП)	5	5	6 днів на тиждень
- без перерви на обід	5	5	Працюють без перерви
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	2 дня на тиждень
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	59 прийомних годин, при планових мінімальних 35
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	20	Сторінки ЦНАП створено на двох порталах: 1. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (далі – сайт РВО) Посилання на веб-сторінку ЦНАП м. Вільногірськ на сайті РВО є застарілим та не працює. 2. Сторінка ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради Сторінка є достатньо інформативною. На сторінці є розділи «Новини», «Нормативно-правова база» (де розміщено рішення міськради про створення ЦНАПу, Положення, Регламент та Перелік адмінпослуг). На сторінці розміщено інформацію про адресу, графік роботи ЦНАПу, перелік працівників ЦНАПу; розміщено інформаційні та технологічні картки адмінпослуг та послуг дозвільного центру (який входить до складу ЦНАПу).
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:			
- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду	5	5	На сайті РВО: Адреса: 51700, Дніпропетровська область, м.Вільногірськ, вул.Варена, 15 Робочий телефон: (05653) 5-15-14, (05653) 5-15-86, (05653) 5-28-03 Електронна пошта: cnap.vilnogirsk@gmail.com Веб-сторінка: http://vilnogirsk.dp.ua/administrative_services (ПОСИЛАННЯ НЕ ПРАЦЮЄ) Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПА На веб сторінці ЦНАПУ на офіційному сайті міста: Чекаємо Вас за адресою: Дніпропетровська область, м.Вільногірськ, вул.Варена, 15. – Телефон для довідок: 0 (5653) 5 15 14 0 (5653) 5 15 86 (НЕ ПРАЦЮЮТЬ ЧЕРЕЗ ВИКРАДЕНИЙ КАБЕЛЬ) Адреса електронної пошти: cnap.vilnogirsk@gmail.com В ІК на офіційному сайті міста: Адреса: Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м.Вільногірськ» м.Вільногірськ вул.Варена, 15, Дніпропетровська область, 51700 Телефони: 05653 5 15 14, 05653 5 15 86, Електронна пошта: cnap.vilnogirsk@gmail.com ,

			Веб-сайт: http://vilnogirskrada.gov.ua
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено певний перелік ІК, проте існує дублювання ІК (з різними датами публікації), що не дозволяє точно визначити, яку саме кількість ІК розміщено на сторінці ЦНАПу і чи є цей перелік вичерпним. Потрібно зауважити, що на сайті розміщено перелік Інформаційних карток адміністративних послуг Вільногірського МС ГУ ДМС України в Дніпропетровській області, порівняння якого з Переліком затверджених міськрадою адмінпослуг дозволяє зробити висновок про те, що на сайті розміщено ІК таких адмінпослуг, яких немає у Переліку затверджених міськрадою адмінпослуг. Під час особистого візиту, встановлено, що в ЦНАПі надають 70 адміністративних послуг. На всі 70 послуг затверджено ІК та ТК.
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	5	Інтерфейси обох ресурсів є достатньо зручними та зрозумілими для перегляду
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	5	Останні новини на офіційному сайті міськради на сторінці ЦНАП (є окремий розділ «Новини») датуються 20.06.2017 р.: У м.Вільногірськ розпочав роботу мобільний сервісний центр МВС 20.06.2017 Сучасне технічне обладнання для Центру надання адміністративних послуг від Уряду Німеччини. 17-03-2017, 15:29 Зразок скарги на рішення про відмову у проведенні державної реєстрації прав 11-07-2016, 11:44 Зразок оформлення скарги на державного реєстратора 11-07-2016, 11:40 Порядок оскарження рішень, дій або бездіяльності у сфері державної реєстрації 11-07-2016, 11:29 Замовлення витягу з Державного земельного кадастру на Публічний кадастровий карті 18-01-2016, 09:14
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	20	15	Зі слів працівників ЦНАПу зв'язатися з ними за вказаним на сайті та в ІК телефонами неможливо, оскільки взимку 2016 р. вкрадено телефонний кабель). Але заявники можуть зателефонувати секретарю Міськради і вона переключить по внутрішньому телефону на ЦНАП, номер 05653 52803 (його ні на веб-сторінці ЦНАПу, ні в ІК не вказано).
1) телефоном	10	5	
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	Є можливість отримати консультацію електронною поштою
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	0	Заповнення формулярів здійснюють виключно заявники, працівники ЦНАПу допомагають шляхом консультацій
разом	300	188	
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:			320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)

2.1. Основний офіс – територіальна доступність Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) – 0 балів. Оптимальне розташування ЦНАП – у зручному для добирання місці, належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів. Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно.	20	20	Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Вільногірськ» розташований на 1 поверсі приміщення виконавчого комітету Вільногірської міської ради Дніпропетровської області. Адмінбудівля виконкому знаходиться у центральній частині міста з належною транспортною інфраструктурою.
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість (важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта) Під територіальною філією ЦНАП розуміється окремих (додатковий) офіс (приміщення чи його частина), у якому мешканець міста та/або району може отримати такий же набір адміністративних послуг як і в основному офісі (або майже повний набір послуг) з дотриманням загальних вимог до ЦНАП. Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які: - забезпечують надання іншого (відмінного більше ніж на 70 %) переліку послуг, аніж головний офіс - здійснюють лише функції інформування та консультування й не передбачають можливості подання заяви на отримання адмінпослуги і отримання результатів. За кожну філію виставляється по 20 балів. За кожне віддалене робоче місце по 10 балів. Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування.	20 (за кожне н офіс) 10 (за віддалене робоче місце)	0	НІМАЄ
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вказати поверх)	20	20	1-й поверх
2.4. Організація робочого простору (“відкритий простір” / некабінетна система)	30	20	Відкритий простір є лише в секторі обслуговування та інформування (в одному приміщенні). Зона очікування (у холі адмінбудівлі) відділена від цих 2-х зон м/п перегородкою.
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	Відкритий простір є лише в секторі обслуговування та інформування (в одному приміщенні). Зона очікування (у холі адмінбудівлі) відділена від цих 2-х зон м/п перегородкою.
2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – змістовна оцінка експерта) Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.	30	10	

- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			3 адміністратори розташовані при вході у Міськраду, досить зручно відокремлені їх робочі місця
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця): - не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.	20	10	Близько 6-7 м кв
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	0	Є ряд стільців у холі між двома дверима на вході у будівлю міськради
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10	10	Техніка вся нова, меблі хороші. Всього вистачає
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	15	0	Немає рецепції, люди звертаються одразу до амінів, які просто стойками відокремлюються від коридору
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	15	12	
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	ІК є на стендах
- Зразки заповнення основних документів - Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5 5	5 2	так Стенди є, але вони розташовані за столами адміністраторів і до них майже неможливо підійти самостійно. Щоб ознайомитись з ІК потрібно просити адміністратора, щоб вона подала картку, самому її взяти незручно.
2.10. Є друківана продукція про послуги (буклети тощо)	5	0	Буклетів немає
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	0	Інфоматів немає
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	0	Системи керування чергою немає, кажуть, що вона їм і не потрібна
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15	10	
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10	5	1 стілець
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	5	Стіл адміністратора
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	так

2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	Є кімната для працівників міськради, відвідувачі також можуть користуватися, якщо попросять дозволу пройти. Зовні, не зрозуміло, де та кімната знаходиться
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (<i>підкреслити і оцінити наявне</i>):	20	0	
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	0	Ні
- пристосована кімната особистої гігієни	10	0	Ні
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	Ні
2.18. Надаються супутні послуги (<i>оцінити наявне</i>):	40	25	
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	20	Так, термінал
2. ксерокс	5	5	Так
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	0	Ні (є лише Інтернет для адміністраторів)
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	0	Ні, але можуть надати комп'ютер, за яким, звичайно працює керівник
5. фото на документи	5	0	Ні, але є можливість зробити фото у фотоательє ,розташованому поруч з міськрадою
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	10	Так
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	10	5	
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	На фасаді Міськради є табличка з назвою ЦНАП та графіком його роботи. Великі вказівники на входній двері до ЦНАП на 1 поверсі у холі адмінбудівлі
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	Електронне табло (плазмовий ТВ) в наявності ,проте на час особистого візиту вимкнене
разом	320	157	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Відповідно до інформації, яку розміщено на сторінці ЦНАПу на сайті Вільногірської міськради керівник Центру: начальник відділу адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур - Глиняна Тетяна Володимирівна
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Відповідно до інформації, яку розміщено на сторінці ЦНАПу на сайті Вільногірської міськради в ЦНАПі працюють 3 Адміністратори Центру: Адміністратор відділу адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур – Носач Антоніна Вікторівна Адміністратор відділу адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур – Карпенко Артур Володимирович Адміністратор відділу адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур – Недошопан Анна Леонідівна

			Документального підтвердження про проведений розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) під час особистого візиту монітору не надано.
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису. Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій. Якщо призначені усі адміністратори – щонайменше 30 балів. Неповне укомплектування штату (наявність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитуваного розрахунку оцінюється не більше, ніж у 10 балів; від 50% до 65% – у 15 балів; від 65 до 80% – у 20 балів; від 80 до 95% – у 25 балів, понад 95% – може бути оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.	30	30	Працює 3 адміністратори. Відповідно штатного розпису, штат укомплектовано повністю
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			
- менше 10 відвідувачів	5		
- 10-15 відвідувачів	15	15	10-15 відвідувачів
- 15-20 відвідувачів	20		
- 20-25 відвідувачів	30		
- 25-30 відвідувачів і більше	50		
Максимальна оцінка – 50 балів			
3.5. Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	10	0	Плану підготовки немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації
3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (<i>вказати кількість проведених заходів</i>) Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги) протягом останнього півріччя – 5 балів. Інформація про проведені заходи має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і теми заходу). Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів	20	5	Адміністратори ЦНАП м.Вільногірськ постійно підвищують свою кваліфікацію на курсах при ДРІДУ НАДУ, а також на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Наприклад в цьому році всі адміністратори пройшли курс на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг» за підтримки Фонду Східна Європа та отримали сертифікати.
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Робочі місця охайні, персонал виглядає добре
разом	140	75	
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)			165 балів можливо
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			

- передачі документів в паперовому вигляді або	10	10	паперовий документообіг
- впроваджено електронний документообіг (підкреслити одне і оцінити його)			
○ ЦНАП	20		
○ ЦНАП + органи влади	30		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (підкреслити одне і оцінити його)			
- паперовий	10		
- електронний	30		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20	20	Змішаний
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20	20	Контроль здійснюється як адміністраторами, так і керівником ЦНАП завдяки інформаційній системі «Віртуальний офіс»
4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат)	15	0	Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо. Телефон у ЦНАПі не працює. Термінали електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлено.
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10	10	Заявник інформується через систему «Відкрита влада» (в автоматичному режимі надсилаються SMS). Також, у разі потреби, адміністратори телефонують заявникам зі своїх особистих мобільних телефонів
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20		
- до 20 хвилин	10		
- до 30 хвилин і більше	0	0	Взагалі досить черга просувається швидко (до 10 хвилин), але при оформленні ФОП очікування буде значно довшим, якщо прийти до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстратора
(на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			За словами керівника ЦНАП кількість протермінованих справ складає не більше 5% (підтверджуючий документ не нададно). Із затримкою можуть бути надані послуги по земельним питанням, це пов'язано із датою надання запиту від відвідувача і датою наступної сесії депутатів.
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
(підтверджується довідково-аналітичним документом)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	90	

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності			75 балів можливо
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються <i>(підтвердити документом)</i> ,	20	0	Щоквартально та щорічно керівник ЦНАП на підставі даних системи «Віртуальний офіс» готує звітні документи для їх надання у Дніпропетровську обласну державну адміністрацію. Під час особистого візиту керівник не змогла надати відповідні документи на підтвердження своїх слів. Облік у системі «Відкрита влада» працівники ЦНАП ведуть лише за критерієм кількості наданих послуг. Облік щодо наданих консультацій не ведеться.
1), на прийом документів / видачу документів	15	0	Облік у системі «Віртуальний офіс» працівники ЦНАП ведуть лише за критерієм кількості наданих послуг.
2) за консультаціями	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i>	20	0	Немає
1) максимального часу очікування у черзі,	10		
2) часу обслуговування,	5		
3) інше <i>(вказати)</i>	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.3. проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП <i>(змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)</i> За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (1. – в приміщенні скринька, 2. – на веб-ресурсі тощо) – 5 балів за кожен спосіб опитування. Документальне підтвердження кількості отриманих анкет (оцінок) протягом певного періоду та інформацію про узагальнення оцінок. Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів. Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).	15 5 5 5	0	Зі слів керівника, ЦНАП проводив анкетування серед відвідувачів по якості обслуговування. Проте результати такого анкетування не було надано.
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи <i>(підтвердження: звіт, протокол)</i>	15	0	Щороку керівник ЦНАП готує звіт про роботу ЦНАП ,який заслуховується на засіданні членів виконкому (підтверджуючі документи не надано).
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5	5	
- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5		

- за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	5		
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	5	Є книга побажань та зауважень на інформаційному стенді. Жодного запису в ній на момент моніторингу не було.
разом	75	5	
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			ЦНАП знаходиться в приміщенні виконавчого комітету Вільногірської міської ради Дніпропетровської області. Зі слів керівника ЦНАП, закупівля меблів була здійснена при утворенні ЦНАП та склала близько 30 тис. грн. Ремонт проводився поточний у всьому приміщенні виконкому.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			16 березня 2017 року Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Вільногірськ» отримав від німецької федеральної компанії GIZ нове сучасне технічне обладнання: 4 комп'ютера, 2 принтера, 2 сканера, маршрутизатор, комутатор, мережевий акт та пристрій безперебійного живлення на загальну суму близько 89,3 тисяч гривень.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			ЦНАП знаходиться в приміщенні виконавчого комітету Вільногірської міської ради Дніпропетровської області, тому комунальні платежі та інше не сплачується ЦНАП окремо. Зі слів керівника ЦНАП, бюджет на виплату заробітної плати становить близько 23 150 грн. на місяць.
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		515	

Цю Методику розроблено Центром політико-правових реформ спільно з партнерами у рамках реалізації проектів:
«Підвищення якості адміністративних послуг через посилення впливу громадянського суспільства на публічну політику у цій сфері» (2013-2014). Здійснювався за фінансової підтримки Європейського Союзу.
«Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у містах України». Здійснювався за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

Пропонована версія Методики (від 12.04.2016 року) враховує попередній досвід її застосування та є доопрацьованою для цільового застосування в рамках проекту міжнародної технічної допомоги Європейського Союзу
“ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади”.