

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Дніпро Дніпропетровської області (відділ ЦНАП м. Дніпра «Лівобережний»)			
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	Рішення Дніпровської міської ради від 25.03.2013 р. №43/40 «Про затвердження тимчасового Переліку адміністративних послуг, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради» (зі змінами рішенням №45/45 від 25.12.2013 та рішенням №36/58 від 26.11.2014). Перелік станом на 26.11.2014 містить 138 адміністративних послуг . У зв'язку із збільшенням кількості послуг, які надаються в ЦНАП, на теперішній час вживаються заходи щодо внесення змін до зазначеного рішення. Наразі невідомо про точну кількість адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП м. Дніпро. Відповідно до інформації з сайту ЦНАПу в ЦНАПі надаються 240 послуг . На цьому сайті розміщено 225 інформаційних карток . Підрахунок кількості послуг за установами, розміщених на сайті ЦНАП, показав, що в ЦНАПі надаються 229 послуг . У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. надано для ознайомлення 200 затверджених технологічних карток на адміністративні послуги. Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАП, яку розміщено на сайті МЕРТУ у ЦНАП м. Дніпро надається 223 адміністративних послуги .
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	30	
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	0	Ні
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	0	Ні
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	Ні
- послуги із ID-картками	10	0	Ні
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10	10	так
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	0	Ні

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.

- пенсійні послуги	10	0	Ні
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	Ні
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	Ні
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	Ні
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	Рішення Дніпровської міської ради від 21.12.2016 №35/17 «Про внесення змін до рішення Дніпровської міської ради від 25.09.2013 р. №41/40 «Про створення Центру надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради»
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	Рішення Дніпровської міської ради від 13.04.2017 №13/19 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра»
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	15	
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	2	Відповідно до інформації з сайту ЦНАПу в ЦНАПі надаються 240 послуг. На цьому сайті розміщено 225 інформаційних карток. У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. надано для ознайомлення 200 затверджених технологічних карток на адміністративні послуги. Затверджений перелік послуг налічує лише 138 адміністративних послуг і є вкрай застарілим. Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАП, яку розміщено на сайті МЕРТУ у ЦНАП м. Дніпро надається 223 адміністративних послуги. Наявні дані не дають змоги оцінити чи затверджено інформаційні картки на всі послуги, які надаються в ЦНАП
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	3	В деяких ІК, розміщених на сайті ЦНАПу, вказано застарілу адресу відділу ЦНАП м. Дніпро «Лівобережний»
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	5	так
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта).	20	12	
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	2	Відповідно до інформації з сайту ЦНАПу в ЦНАПі надаються 240 послуг. На цьому сайті розміщено 225 інформаційних карток. У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» № 231 від 05.07.2017 р. надано для ознайомлення 200 затверджених технологічних карток на адміністративні послуги. Затверджений перелік послуг налічує лише 138 адміністративних послуг і є вкрай застарілим. Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАП, яку розміщено на сайті МЕРТУ у ЦНАП м. Дніпро надається 223 адміністративних послуги. Наявні дані не дають змоги оцінити чи затверджено технологічні картки на всі послуги, які надаються в ЦНАП
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	Інформацію не надано, оскільки під час моніторингового візиту експертам було відмовлено в розмові. Всю інформацію про ЦНАП було отримано у відповідь на інформаційний запит
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 результатів, і отримання додаткових документів, інформації)</i>	30	15	Для того щоб отримати послуги, пов'язані з реєстрацією господарювання юридичних осіб, ФОП можна звернутися як до ЦНАП так і до відділу реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	<u>Графік роботи центра: (відповідно до інформацію сайту «Регіональний віртуальний офіс» (далі – сайт РВО):</u> Відділ ЦНАП м. Дніпра „Правобережний” та Відділ ЦНАП м. Дніпра «Лівобережний»: понеділок, вівторок, четвер 9:00-18:00; середа 9:00-20:00; п'ятниця 9:00-16:45, субота 9:00-16:00 (крім святкових днів) <u>Відповідно до інформації на сайті ЦНАПу:</u> Графік роботи центра (крім святкових днів): Понеділок: 9.00 до 18.00 Вівторок: 9.00 до 18.00 Середа: 9.00 до 18.00 Четвер: 9.00 до 18.00 П'ятниця: 9.00 до 16.45 Субота: 9.00 до 16.00 Неділя: Вихідний Під час моніторингових візитів встановлено, що чинним є графік, розміщений на сайті РВО, натомість графік, розміщений на сайті ЦНАП не 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	так
- без перерви на обід	5	5	так
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	Так, у середу
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	52 години 45 хвилин при нормативних мінімальних 35-ти годинах.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	18	ЦНАП м. Дніпро має власний сайт з дуже зручним інтерфейсом. На сайті розміщено чинні Положення та Регламент ЦНАПу, перелік адміністративних послуг (за категоріями та за надавачами послуг), структуру ЦНАП та контактну інформацію (адреси відділів ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти). Також на

			сайті є можливість попереднього запису на прийом до ЦНАП в режимі онлайн.
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	3	графік, розміщений на сайті ЦНАП не є актуальним
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	5	так
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	5	Стрічка новин на сайті є, оновлюється три-чотири рази на місяць.
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	20	20	
1) телефоном	10	10	
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	5	Заповнення формулярів (заяв) здійснюється відвідувачами, персонал ЦНАП може надати консультацію щодо заповнення
разом	300	160	
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:	320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)		
2.1. Основний офіс – <i>територіальна доступність</i> 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	У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. вказано, що: Враховуючи географічні особливості та існуючу транспортну інфраструктуру міста, роботу ЦНАП організовано в 2-х приміщеннях – відділ ЦНАП «Правобережний» (пр. Дмитра Яворницького, 75 – адмінбудівля Дніпровської міської ради) та відділ ЦНАП «Лівобережний» (пр. Слобожанський, 31д – приміщення торговельного центру «Наша Правда»).
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість <i>(важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта)</i> Під територіальною філією ЦНАП розуміється окремий (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	20 (за коже н офіс) 10 (за відда лене)	0	

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 кожен 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.	робоче місце)		
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (<i>вказати поверх</i>)	20	20	відділ ЦНАП «Лівобережний» розташований на другому поверсі приміщення торговельного центру «Наша Правда»
2.4. Організація робочого простору (<i>“відкритий простір” / некабінетна система</i>)	30	30	Робочий простір організовано за системою «Відкритий простір»
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	В приміщенні відділу забезпечено зонування: є сектор інформування та очікування та сектор обслуговування
2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістовна оцінка експерта</i>) Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.	30	25	Відділ ЦНАП «Лівобережний» розташований у приміщенні загальною площею 295 кв.м.
- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця):	20	15	У відділі ЦНАП «Лівобережний» на кожне робоче місце припадає: 215 кв.м зони обслуговування / 18 робочих місць = 11,9 кв.м
- не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.			
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	Площа сектору очікування та інформування у відділі ЦНАП «Лівобережний» становить 70 кв.м.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	10	Приміщення відділу ЦНАП «Лівобережний» забезпечено 18 ПК, 14 МФУ, 1 швидкісним сканером, електронною чергою, інформаційним терміналом
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (<i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i>)	15	15	Так, є рецепція на якій постійно чергує адміністратор
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15	4	

- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	2	Інформаційні картки на послуги зберігаються у адміністратора на рецепції і видаються відвідувачам на вимогу
- Зразки заповнення основних документів	5	2	Зразки заповнення документів зберігаються у адміністратора на рецепції і видаються відвідувачам на вимогу
- Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5	0	У відділі ЦНАП «Лівобережний» інформаційні стенди відсутні
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	5	В ЦНАПі надаються інформаційні листівки про можливість попереднього запису до ЦНАП на веб-сайті ЦНАП, а також про можливість дистанційного отримання адміністративних послуг за допомогою Укрпошти та порталу iGov
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	10	В ЦНАПі встановлено інформаційний термінал на якому відображається вміст сайту ЦНАП та сайту «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	30	Черга встановлена та використовується
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	Один стілець
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	5	Є місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	Бланки доступні на рецепції
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	У відділі ЦНАП «Лівобережний» відвідувачі можуть скористатися кімнатою особистої гігієни ,розташованою у приміщенні торговельного центру
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (підкреслити і оцінити наявне):	20	10	
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	10	У відділі ЦНАП «Лівобережний» немає потреби у встановленні пандуса ззовні приміщення, дістатися до приміщення відділу, розташованого на другому поверсі торговельного центру, можливо за допомогою стрічкового ескалатору
- пристосована кімната особистої гігієни	10	0	немає
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	немає
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40	0	
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	0	У відділі ЦНАП «Лівобережний» є банківські термінали, які встановлено у приміщенні торговельного центру
2. ксерокс	5	0	У відділі ЦНАП «Лівобережний» послуги копіювання можна отримати на першому поверсі у приміщенні торговельного центру
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	0	У відділі ЦНАП «Лівобережний» безкоштовний доступ Wi-Fi є у приміщенні торговельного центру
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	0	
5. фото на документи	5	0	

2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	10	Біля приміщення ЦНАПу місця для паркування автомобілів та велопарковки в наявності
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	10	
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	5	У відділі ЦНАП «Лівобережний» є великі вивіски, розташовані ззовні на фасаді торговельного центру. Також всередині торговельного центру розміщено велику кількість вказівників і електронних табло ЦНАП
разом	320	224	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Призначено керівників відділів ЦНАП «Правобережний та «Лівобережний». Загальне керівництво ЦНАП здійснює начальник управління адміністративних послуг та дозвільних процедур департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради.
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. вказано, що у відділі ЦНАП «Правобережний» працюють 13 адміністраторів (враховуючи начальника відділу), у відділі ЦНАП «Лівобережний» працюють 13 адміністраторів (враховуючи начальника відділу). Документального підтвердження проведеного розрахунку кількісних потреб у персоналі 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	Штати обох відділів укомплектовано на 100%.
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАПи на сайті МЕРТУ протягом I півріччя 2017 р. ЦНАП м. Дніпро надав 31509 послуг (5251 в середньому в місяць). Таким чином щоденне навантаження у ЦНАП м. Дніпро на 1 адміністратора становить: 5251 послуг/24 робочих дні/26адміністраторів = 8 відвідувачів. У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. вказано, що відділ ЦНАП «Правобережний» протягом місяця відвідує понад 8500 осіб, відділ ЦНАП

			«Лівобережний» понад 5500 осіб. В кожному з відділів працює по 13 адміністраторів. Таким чином: щоденне навантаження на одного адміністратора відділу «Лівобережний» складає: 5500 відвідувачів/24 робочих дні/13 адміністраторів = 18 відвідувачів
- менше 10 відвідувачів	5		
- 10-15 відвідувачів	15		
- 15-20 відвідувачів	20	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	Інформацію не надано
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	Протягом 2017 р. адміністратори ЦНАП отримали сертифікати про проходження тренінгу «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа»).
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Так, все добре
разом	140	80	
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)	165 балів можливо		
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів в паперовому вигляді або	10		
- впроваджено електронний документообіг (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
○ ЦНАП	20	20	По нерухомості все суто в електронному вигляді, частина інших послуг – в паперовому вигляді
○ ЦНАП + органи влади	30		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
- паперовий	10		
- електронний	30	30	Бази даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП, в електронному виді
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			

4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20	20	По кожній справі контроль здійснюють адміністратори за допомогою інформаційної системи «Віртуальний офіс»
4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат)	15	15	Є можливість попереднього запису на прийом в режимі он-лайн на сайті ЦНАП та за допомогою терміналу електронної черги
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10	10	Через sms (відправляються в автоматичному режимі за допомогою інформаційної системи «Віртуальний офіс»)
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	Під час особистого візиту до відділу ЦНАП встановлено, що зазвичай час очікування у черзі складає до 20 хвилин, проте якщо відвідувач, маючи намір отримати послугу з державної реєстрації юридичної особи або ФОП, прийшов до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстраторів бек-офісу (13:00 – 13:50), то для нього час очікування у черзі становитиме приблизно одну годину. Окрім того, отримання даної послуги неможливе у середу з 18:00 до 20:00, а також в суботу, тому що держреєстратори в цей час в середу і по суботах не працюють.
(на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта) Максимальна оцінка – 30 балів			
4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	кількість протермінованих справ не більше 5%
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0	0	
(підтверджується довідково-аналітичним документом) Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	125	

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності	75 балів можливо		
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються (підтвердити документом),	20	20	Аналіз проводиться щомісячно, щоквартально та щорічно. Звітню інформацію розміщено на сайті ЦНАП: За I півріччя 2017 року Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра відвідало 81 981 суб'єкт звернень, з них: • зареєстровано 35 450 адміністративних справ; • видано 33 351 результатів надання адміністративних послуг; • надано 14 180 фахових консультацій щодо порядку отримання адміністративних послуг. Для порівняння у 2016 році Центр відвідало 115 426 суб'єктів звернень, з них: • зареєстровано 49 383 адміністративних справ; • видано 46 290 результатів надання адміністративних послуг;

			надано 19 753 фахових консультацій щодо порядку отримання адміністративних послуг.
1), на прийом документів / видачу документів	15	15	так
2) за консультаціями	5	5	так
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (<i>підкреслити і оцінити наявне</i>)	20	0	Інформацію не надано
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	10	З березня 2017 року запроваджено опитування відвідувачів ЦНАП щодо якості роботи ЦНАП. Так ,на електронну адресу відвідувача, яку він вказав при заповненні картки клієнта, надсилається лист-анкета з питаннями щодо якості обслуговування. За результатами опитування наприкінці кожного місяця складається КПП щодо оцінки відвідувача, відповідно до якої до адміністраторів ЦНАП застосовуються заохочення або стягнення. У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. надано для ознайомлення результати анкетування 300 відвідувачів ЦНАП м. Дніпра (період опитування 12.06.2017-16.06.2017) в розрізі окремих відділів ЦНАП «Правобережний» та «Лівобережний». Також під час особистого візиту до відділу ЦНАП м. Дніпро «Правобережний» встановлено, що у відділі проводиться опитування суб'єктів господарювання щодо якості обслуговування в дозвільному центрі, доступності інформації, дотримання дозвільними органами законодавства про дозвільну систему у сфері господарської діяльності тощо (анонімний режим опитування) за допомогою паперових бланків анкет.
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (<i>підтвердження: звіт, протокол</i>)	15	0	Інформацію не надано
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	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	В наявності книга скарг та пропозицій
разом	75	35	

6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			У відповіді департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради на інформаційний запит ГО «Дніпровський центр соціальних досліджень» №231 від 05.07.2017 р. вказано, що на облаштування приміщення ЦНАП в 2016 році було витрачено 21 794,58 грн. (придбання офісних стільців, телефонних апаратів, вивісок, табличок, банерів). В 2017 році кошти на облаштування приміщення ЦНАП не витрачалися.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			На придбання технічного обладнання для ЦНАП у 2016 році було витрачено 138 210,57 грн. (закупівля комп'ютерної техніки). В 2017 році кошти на придбання технічного обладнання для ЦНАП не витрачалися.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			Щомісячне забезпечення ЦНАП з початку 2017 року складає 375 783,23 грн. (оренда, комунальні та експлуатаційні послуги, заробітна плата, заправка та регенерація картриджів, папір офісний, марки та конверти поштові, послуги Інтернету).
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		624	

Цю Методику розроблено Центром політико-правових реформ спільно з партнерами у рамках реалізації проєктів:
«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 проєкту міжнародної технічної допомоги Європейського Союзу
“ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади”.