

| Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Жовті Води Дніпропетровської області                                        |                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| При відповіді «НІ» – виставляється оцінка 0. При відповіді «ТАК» якщо в питанні є варіативність – необхідно визначити пропорційну оцінку. | Макс                     | Бал       | примітки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1. Організація роботи:</b>                                                                                                             | <b>300 балів можливо</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.1.</b> Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП                                                                              | <b>5</b>                 | <b>5</b>  | <p>Відповідно до інформації на сторінці ЦНАП на сайті Жовтоводської міськради розміщено <a href="#">певний перелік адмінпослуг</a> (включає в себе надання <b>149 адмінпослуг</b>), який можна завантажити окремим файлом ,проте він не містить інформації, щодо того ким та коло його затверджено.</p> <p>В розділі «Новини» на сайті міськради вдалося знайти <a href="#">публікацію в якій розміщено інформацію про відповідні рішення ради, якими регламентується діяльність ЦНАПу</a>.</p> <p>Зокрема,<br/> <i>Рішеннями виконавчого комітету Жовтоводської міської ради від 18.08.2016р. №319 «Про затвердження переліку адміністративних послуг, що надаються у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Жовтоводської міської ради», від 20.10.2016р. №450 «Про збільшення переліку адміністративних послуг, що надають у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Жовтоводської міської ради» затверджено перелік із <b>143 адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП.</b></i></p> <p><b>ПРОТЕ НА САЙТІ МІСЬКВИКОНКОМУ НЕ РОЗМІЩЕНО РІШЕННЯ ВИКОНКОМУ ТА РІШЕННЯ МІСЬКРАДИ.</b></p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що перелік послуг, затверджених наведеними вище рішеннями доповнили рішенням міськради від 20.04.2017 №149 (<b>162 послуги</b>)</p> <p><b>ЦІКАВО, ЩО У ЦНАПІ Є АДМІНПОСЛУГА:</b> Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 5-ти років (не більше 10-ти аркушів). <b>Така адмін. Послуга безкоштовна, на неї є ІК и ТК, при оформленні заяви, підіймають данні із архіву.</b></p> |
| <b>1.2.</b> Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)                                                         | <b>120<sup>1</sup></b>   | <b>50</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>1</sup> 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.

|                                                                                       |          |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - реєстрація місця проживання                                                         | 10       | 10       | Так                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| - послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)                                     | 5        | 5        | <p>Так. Відповідно до затвердженого Переліку в ЦНАПі надаються наступні послуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Оформлення і видача паспорта громадянина України.</li> <li>Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45- річного віку.</li> <li>Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого.</li> </ul> <p>Під час особистого візиту встановлено зі слів керівника ЦНАПу, що до квітня 2017 року, вони приймали документи для видачі паспортів і ID карток, але потім цю функцію віддали ДМС. Зараз у ЦНАП надають лише послугу з вклеювання фото.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| - послуги із «закордонними» паспортами                                                | 10       | 0        | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - послуги із ID-картками                                                              | 10       | 0        | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок) | 10       | 10       | Так                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| - соціальні послуги (субсидії, допомоги)                                              | 15       | 5        | Немає. Ці послуги оформлюються через соц.захист<br>Проте у ЦНАП є послуги з встановлення статусу та видача посвідчень батьків та дитини з багатодітної сім'ї                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - пенсійні послуги                                                                    | 10       | 0        | ЦНАП видає довідки про зарплатню для пенсійного фонду                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - послуги реєстрації актів цивільного стану                                           | 10       | 0        | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - послуги з видачі посвідчень водія                                                   | 10       | 0        | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - послуги з реєстрації транспортних засобів                                           | 10       | 0        | Немає, планують реалізувати цю послугу. Зараз йде ремонт окремого приміщення для цієї послуги (там буде окремий оглядовий майданчик зі спеціальною ямою для автомобілей)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.3. Затверджено Положення про ЦНАП</b>                                            | <b>5</b> | <b>5</b> | <p>На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Жовтводської міськради документ відсутній. Взагалі, на сайті міськради немає розділу, який містить прийняті сесіями міськради Рішення. В розділі «Новини» на сайті міськради вдалося знайти <a href="#">публікацію в якій розміщено інформацію про відповідні рішення ради, якими регламентується діяльність ЦНАПу</a>. Зокрема,</p> <p><i>Рішенням Жовтводської міської ради від 25.09.2013р. №1333-38/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг» було створено Центр надання адміністративних послуг у Жовтих Водах, в якому адміністративні послуги надаються за принципом «єдиного вікна».</i></p> <p>Пошук в Google за вказаними у публікації реквізитами дозволив віднайти опубліковані на сайті газети «Жовтводські вісті»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Проект рішення Жовтводської міськради «Про внесення змін до рішення Жовтводської міської ради від 25.09.2013р. № 1333-38/VI "Про створення Центру надання адміністративних послуг"»,</a></li> <li>ПЕРЕЛІК рішень, затверджених на черговій 58-й сесії Жовтводської міської ради VI скликання 28 січня 2015 року, який містить <a href="#">Рішення «Про внесення змін до рішення Жовтводської міської ради від 25.09.2013р. № 1333-38/VI "Про створення Центру надання адміністративних послуг"» від 28.01.2015</a></li> </ul> |

|                                                                                                                     |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     |    |    | <p><a href="#">№2026-58/VI</a></p> <p>На сайті «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (далі – сайті РВО) є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Жовті Води (Положення та Регламент), але воно не працює</p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що Положення про ЦНАП є Додатком 1 до Рішення Жовтоводської міської ради від 25.09.2013р. №1333-38/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг»</p>                                                       |
| 1.4. Затверджено регламент ЦНАП                                                                                     | 5  | 5  | <p>На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Жовтоводської міськради документ відсутній. Взагалі, на сайті міськради немає розділу, який містить прийняті сесіями міськради Рішення.</p> <p>На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Жовті Води (Положення та Регламент), але воно не працює</p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що Регламент ЦНАП затверджено Рішенням Жовтоводської міської ради від 23.03.2017 № 101 «Про затвердження нової редакції Регламенту Центру надання адміністративних послуг»</p>    |
| 1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток). | 20 | 15 | <p>На сторінці ЦНАПу на сайті Жовтоводської міськради не розміщено інформаційні картки адмінпослуг.</p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі надаються 162 адміністративні послуги, на які затверджено 162 ІК.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.                             | 5  | 5  | <p>Відповідно до інформації на офіційному сайті міськради <a href="#">затверджений перелік адміністративних послуг</a> складається з <b>149 позицій</b></p> <p>На сайті РВО розміщено <a href="#">перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м.Жовті Води</a>, який складається з <b>172 позицій</b></p> <p>З <a href="#">публікації на сайті міськради</a> відомо, що у ЦНАПі надаються <b>143 адмінпослуги</b>.</p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі надаються 162 адміністративні послуги, на які затверджено 162 ІК.</p> |
| Наявність у цих ІК:                                                                                                 |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| - інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)              | 5  | 0  | Інформація наявна, проте вона не є застарілою. В ІК вказані неактуальна адреса, графік роботи. В деяких ІК немає інформації про телефон та адресу електронної пошти. В жодні з ІК не вказано адресу веб-сайту ЦНАПу.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| - 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 | 15 | На сторінці ЦНАПу на сайті Жовтоводської міськради не розміщено технологічні картки адмінпослуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |           |           | <p>Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі надаються 162 адміністративні послуги, на які затверджено 162 ТК.</p> <p>Під час спілкування керівник ЦНАПу навів приклади скорочення терміну надання послуг : запити до архіву, земельні питання, архітектура (по ТК термін надання 10 днів, по факту надання – 3-5 днів). Проте відповідні зміни до ТК не внесено.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.                                                                                                                                                                         | 5         | 5         | <p>Відповідно до інформації на офіційному сайті міськради <a href="#">затверджений перелік адміністративних послуг</a> складається з <b>149 позицій</b></p> <p>На сайті РВО розміщено <a href="#">перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м.Жовті Води</a>, який складається з <b>172 позицій</b></p> <p>З <a href="#">публікації на сайті міськради</a> відомо, що у ЦНАПі надаються <b>143 адмінпослуги</b>.</p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі надаються 162 адміністративні послуги, на які затверджено 162 ТК.</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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         | Ні                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП</b><br><i>(це стосується і прийому документів, і видачі результатів, і отримання додаткових документів, інформації)</i> | <b>30</b> | <b>30</b> | Зі слів керівника ЦНАП – Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.8. Графік роботи ЦНАП:</b>                                                                                                                                                                                                                 |           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1.8.1. Згідно з вимогами Закону:</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>20</b> | <b>20</b> | <p><a href="#">Згідно з чинним Положенням про ЦНАП м.Жовті Води:</a></p> <p><i>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.</i></p> <p><a href="#">Згідно з інформацією на сторінці ЦНАПу на сайті Жовтоводської міськради</a> (від 22.03.2016):</p> <p><b>Графік роботи Центру надання адміністративних послуг:</b></p> <p>Понеділок: 8.00 -17.15<br/> Вівторок: 8.00 -17.15<br/> Середа: 8.00 – 20.00<br/> Четвер: 8.00 -17.15<br/> П'ятниця: 8.00 – 16.00</p> <p><b>без перерви на обід , вихідні субота , неділя та святкові дні.</b></p> |

|                                                                                                                                         |           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                         |           |           | <p><u>Згідно з інформаційним повідомленням на сайті міськради</u> (від 27.05.2016): <b>Контакти</b> : 2-35-28, 2-32-85. (Робочий діючий номер 2 32 85)</p> <p><b>Розпорядок роботи ЦНАП:</b><br/>щодня з 8.00 до 17.15 (без обіду) , у п'ятницю з 08.00 до 16.00, крім вихідних</p> <p><u>У публікації, яку знайдено на сайті міськради:</u> (від 01.11.2016)</p> <p><b>Час прийому суб'єктів звернення:</b><br/>понеділок – четвер: 08.00-17.15, п'ятниця: 08.00-16.00.<br/>Прийом заявників здійснюється без перерви на обід.</p> <p><u>Згідно з інформацією на сайті РВО:</u></p> <p><b>Графік роботи центра:</b><br/>Понеділок, середа: 8:00 – 17:15<br/>Вівторок, четвер: 8:00 – 20:00<br/>П'ятниця: 8:00 – 16:00<br/>Субота: 8:00 – 14:00</p> <p>Графік роботи ЦНАП відповідає інформації на сторінці ЦНАПу на сайті Жовтводської міськради (від 22.03.2016).<br/>Зі слів керівника ЦНАП на час проведення моніторингу у мера міста на затвердженні інший графік роботи, планують декілька днів починати роботу з 8.30, щоб був час на обробку документів та вирішення процедурних питань.</p> |
| - 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         | 5 днів на тиждень                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - без перерви на обід                                                                                                                   | 5         | 5         | Без перерви на обід                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| - 1 день на тиждень – до 20.00                                                                                                          | 5         | 5         | 1 день на тиждень до 20.00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1.8.2.</b> Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом)<br>Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів | <b>10</b> | <b>10</b> | 47,75 робочих годин при планованих мінімальних 35-ти.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>1.9.</b> Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).        | <b>25</b> | <b>0</b>  | <p>Сторінки ЦНАП створено на двох порталах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області</u> (далі – сайт РВО)<br/>Посилання на <u>веб-сторінку ЦНАП м. Жовті Води</u> на сайті РВО не є актуальним (це сторінка Жовтводської Інтернет-газети «Имеется мнение»)</li> <li><u>Сторінка ЦНАПу на сайті Жовтводської міськради</u> (вона має назву «ПОСЛУГИ»)</li> </ol> <p>Сторінка ЦНАПу на сайті Жовтводської міськради не є інформативною. У верхній частині сайту є розділ «ПОСЛУГИ». У ньому розміщено тільки перелік адмінпослуг, який можна завантажити окремим файлом і графік роботи ЦНАП, який є актуальним. Сторінка ЦНАПу на сайті міськради, так само як і сам сайт міськради не містять рішень про створення ЦНАПу, Положення та Регламент ЦНАПу, рішень про</p>                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                       |    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       |    |   | затвердження переліку адмінпослуг, що надаються через ЦНАП; немає адреси ЦНАПу, немає жодної згадки про інформаційні та технологічні картки адмінпослуг. Згадка про адресу ЦНАПу є лише в <a href="#">одному інформаційному повідомленні</a> , яке розміщено в загальній стрічці новин міськради.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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  | 0 | <p><a href="#">На сайті РВО:</a><br/> <b>Адреса:</b> Дніпропетровська обл., м. Жовті Води, вул. Петровського, 33, каб. №107 <b>(ІНФОРМАЦІЯ НЕ ВІРНА)</b><br/> <b>Робочий телефон:</b> (05652) 24737, (05652) 23285,<br/> <b>Електронна пошта:</b> valvened@i.ua, <a href="mailto:zajats67@mail.ru">zajats67@mail.ru</a> – <b>(ЦІ АДРЕСИ НЕ ПРАЦЮЮТЬ)</b> )<br/> <b>Веб-сторінка:</b> <a href="http://www.zhovtivydy.dp.ua">http://www.zhovtivydy.dp.ua</a> – <b>(ЦЕ САЙТ МІСЬКОЇ ГАЗЕТИ)</b><br/> <b>Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа</b></p> <p><a href="#">У публікації, яку знайдено на сайті міськради:</a><br/> У Жовтих Водах ЦНАП знаходиться за <b>адресою:</b> Бульвар Свободи, 33. <b>(ІНФОРМАЦІЯ НЕ ВІРНА)</b></p> <p><b>НА СТОРІНЦІ ЦНАПУ НА САЙТІ МІСЬКРАДИ ВІДСУТНЯ ІНФОРМАЦІЯ ПРО АДРЕСУ, КОНТАКТНІ ТЕЛЕФОНИ, ЕЛЕКТРОННУ ПОШТУ ЦНАПУ</b></p> <p>Під час особистого візиту встановлено, що міський ЦНАП розташований:<br/> <b>Фактична адреса:</b> Дніпропетровська обл., м. Жовті Води, вул. Бульвар Свободи, 56<br/> <b>Робочий телефон:</b> (05652) 23285,<br/> <b>Електронна пошта:</b> <a href="mailto:zajats67@ukr.net">zajats67@ukr.net</a><br/> <b>Веб-сторінка:</b> <a href="http://zhv.gov.ua">http://zhv.gov.ua</a></p> |
| - повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу                                                                                    | 10 | 0 | На сторінці ЦНАПу на сайті Жовтоводської міськради не розміщено інформаційні та технологічні картки адмінпослуг. Є лише перелік послуг, проте він не повний.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - за зручність пошуку і розташування матеріалів                                                                                                       | 5  | 0 | Інтерфейс сторінки ЦНАПу на сайті Жовтоводської міськради не є зручним та зрозумілим для перегляду                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| - стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві                                                                                                     | 5  | 0 | <p>Стрічка новин на сторінці ЦНАПу відсутня. Пошук по сайту Жовтоводської міськради за ключовим словом «ЦНАП» дозволив віднайти наступні новини про діяльність ЦНАПу:</p> <p><a href="#">«ЦНАП в українській вишиванці» – акцію підтримали і Жовті Води</a> Тра 18, 2017<br/> <a href="#">Великодня листівка разом із оформленими документами: працівники ЦНАПу вітають відвідувачів зі святом</a> Кві 14, 2017<br/> <a href="#">Що таке ЦНАП та які адміністративні послуги він надає?</a> Лис 1, 2016<br/> <a href="#">Міський голова прозвітував про свою роботу перед громадою</a> Гру 26, 2016<br/> <a href="#">Міське самоврядування – основа громадянського суспільства</a> Гру 8, 2016<br/> <a href="#">Володимир Гончар: «Діяльність місцевої влади має бути відкритою і прозорою»</a> Гру 6,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |            | 2016<br><a href="#">Володимир Гончар: ми не «винаходимо велосипед», ми намагаємося запровадити краще, що вже працює в інших містах</a> Вер 11, 2016<br><a href="#">Обговорення Концепції Державної цільової програми «Відновлення та розбудова миру у східних регіонах України»</a> Сер 5, 2016<br><a href="#">Контакти та розпорядок роботи центру надання адміністративних послуг</a> Тра 27, 2016<br><a href="#">ПОСЛУГИ</a> Бер 22, 2016                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.10.</b> Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>20</b>                                                              | <b>20</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1) телефоном                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10                                                                     | 10         | так                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10                                                                     | 10         | електронною поштою                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1.11.</b> Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>20</b>                                                              | <b>0</b>   | Заповнення заяв виключно відвідувачами, за допомогою працівників ЦНАП, зі слів керівника – необхідно, щоб заяви були заповнені рукою людини, що звертається                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>разом</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>300</b>                                                             | <b>175</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)</b> |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.1.</b> Основний офіс – <i>територіальна доступність</i><br>Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) – 0 балів.<br>Оптимальне розташування ЦНАП – у зручному для добирання місці, належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів.<br>Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>20</b>                                                              | <b>20</b>  | З <a href="#">публікації на сайті міськради відомо</a> , що: «Говорячи про відкриття ЦНАПу у місті, міський голова наголосив на тому, що все починали «з нуля», ніхто не розумів, як воно має бути. «Нам вдалося розширити кількість послуг, які пропонуються Центром надання адміністративних послуг мешканцям Жовтих Вод. Майже 13 тис. громадян звернулися до ЦНАПу за отриманням 143 видів послуг. Відтепер ЦНАП працює в окремому приміщенні, а не на першому поверсі виконкому», – сказав міський голова.<br><br>ЦНАП розташований в окремій будівлі на центральній алеї міста. Розташування зручне, розвинута транспортна інфраструктура в наявності. |
| <b>2.2.</b> 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><br>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.<br>Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які:<br>- забезпечують надання іншого (відмінного більше | 20<br>(за кожне н офіс)<br><br>10<br>(за віддалене робоче місце)       | <b>0</b>   | <b>НЕМАЄ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |           |                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ніж на 70 %) переліку послуг, аніж головний офіс<br>- 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.<br>За кожне віддалене робоче місце по 10 балів.<br>Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування. | )         |           |                                                                                                                     |
| <b>2.3.</b> 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх ( <i>вказати поверх</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>20</b> | <b>20</b> | Все на першому поверсі                                                                                              |
| <b>2.4.</b> Організація робочого простору ( <i>“відкритий простір” / некабінетна система</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>30</b> | <b>30</b> | Відкритий простір, є окремий кабінет для заповнення заяв, з великою кількістю зразків заяв та інформаційних стендів |
| <b>2.5.</b> Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>10</b> | <b>10</b> | Є рецепція, сектори обслуговування та очікування (4 стільці перед рецепцією)                                        |
| <b>2.6.</b> Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістовна оцінка експерта</i> )<br><i>Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.</i>                                                                                                                                                                                                                    | <b>30</b> | <b>15</b> | Приміщення невелике, все дуже компактно                                                                             |
| - Повністю незадовільні умови – 0 балів.<br>- Мінімально задовільні – 5 балів.<br>- Максимально комфортні – 30 балів.<br>Проміжні стани оцінюються пропорційно.                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |           | Умови задовільні, але до комфортних - далеко                                                                        |
| Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця):<br>- не менше 6-7 м.кв. – 10 балів,<br>- не менше 9 м.кв. – 15 балів,<br>- не менше 12 м.кв. – 20 балів.                                                                                                                                                                                              | 20        | 10        | На кожне робоче місце – приблизно 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        | 5         | Є окремий кабінет для заповнення заяв, там можна зачекати додатково                                                 |
| <b>2.7.</b> Достатність облаштування (меблі, комп’ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>10</b> | <b>10</b> | Є wifi, меблі не нові – але комп’ютери є у всіх адмінів                                                             |
| <b>2.8.</b> Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції ( <i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>15</b> | <b>15</b> | Рецепція є, фото зроблено                                                                                           |
| <b>2.9.</b> Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів ( <i>змістовна оцінка експерта</i> ):                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>15</b> | <b>15</b> | Зразки та стенди є, фото зроблені                                                                                   |
| - У вільному доступі актуальні інформаційні картки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5         | 5         | Так                                                                                                                 |
| - Зразки заповнення основних документів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5         | 5         | Так ,на столах у зоні очікування                                                                                    |

|                                                                                                                                                           |           |           |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів ) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів           | 5         | 5         | Так                                                                                                                                                                        |
| <b>2.10.</b> Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)                                                                                             | <b>5</b>  | <b>0</b>  | немає                                                                                                                                                                      |
| <b>2.11.</b> Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП                             | <b>10</b> | <b>0</b>  | Ні, немає жодних терміналів                                                                                                                                                |
| <b>2.12.</b> Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)                        | <b>30</b> | <b>0</b>  | Такої системи немає, керівник каже, що вона зараз і не потрібна                                                                                                            |
| <b>2.13.</b> Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта). | <b>15</b> | <b>10</b> |                                                                                                                                                                            |
| - 2 стільці відвідувачам біля робочих місць                                                                                                               | 10        | 5         | 1 стілець                                                                                                                                                                  |
| - наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки                                                           | 5         | 5         | Так                                                                                                                                                                        |
| <b>2.14.</b> Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)                                                                   | <b>5</b>  | <b>5</b>  | Так                                                                                                                                                                        |
| <b>2.15.</b> Кімната особистої гігієни для відвідувачів                                                                                                   | <b>15</b> | <b>0</b>  | Ні                                                                                                                                                                         |
| <b>2.16.</b> Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (підкреслити і оцінити наявне):                                                           | <b>20</b> | <b>0</b>  |                                                                                                                                                                            |
| - пандус або кнопка виклику або ліфт,                                                                                                                     | 10        | 0         | Ні, зі слів керівника, планують. Поки немає пандусу, адміністратори виходять на вулицю, якщо прийшов інвалід                                                               |
| - пристосована кімната особистої гігієни                                                                                                                  | 10        | 0         | Ні                                                                                                                                                                         |
| <b>2.17.</b> Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)                                                                          | <b>10</b> | <b>0</b>  | Ні                                                                                                                                                                         |
| <b>2.18.</b> Надаються супутні послуги (оцінити наявне):                                                                                                  | <b>40</b> | <b>10</b> |                                                                                                                                                                            |
| 1. каса (банківське відділення) або термінал                                                                                                              | 20        | 0         | Немає. Поряд з ЦНАПом є 2 відділення банків                                                                                                                                |
| 2. ксерокс                                                                                                                                                | 5         | 5         | Так                                                                                                                                                                        |
| 3. Інтернет (доступ Wi-Fi)                                                                                                                                | 5         | 5         | Так, але з паролем, треба просити адмін. його сказати                                                                                                                      |
| 4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету                                                                                                              | 5         | 0         | Ні, але керівник за потреби дає свій                                                                                                                                       |
| 5. фото на документи                                                                                                                                      | 5         | 0         | Ні, поряд немає                                                                                                                                                            |
| <b>2.19.</b> Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки                                                        | <b>10</b> | <b>5</b>  | Авто – так, вело - ні                                                                                                                                                      |
| <b>2.20.</b> Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).                                                                           | <b>10</b> | <b>5</b>  |                                                                                                                                                                            |
| Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.                                                                          | 5         | 5         | На фасаді висить табличка з назвою ЦНАП. Підписані інфо стенди і на столах є підписи зон – «Рецепція», «Адміністратор №_» Інфо-стенди, їх назви написані великими літерами |
| Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.                                    | 5         | 0         |                                                                                                                                                                            |

| разом                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 320       | 170       |                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Персонал</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |           | <b>140 балів можливо</b>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>10</b> | <b>10</b> | Керівник: Заяць Оксана Володимирівна, тел.: 095 761 63 19                                                                                                                                                                   |
| <b>3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>10</b> | <b>5</b>  | Працює зараз 4 адміністратора, відповідно штатному розпису. Документального підтвердження проведеного розрахунку кількісної потреби у персоналі не надано.                                                                  |
| <b>3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису.<br/>Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій.<br/>Якщо призначені усі адміністратори – щонайменше 30 балів.<br/>Неповне укомплектування штату (наявність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитуваного розрахунку оцінюється не більше, ніж у 10 балів;<br/>від 50% до 65% – у 15 балів; від 65 до 80% – у 20 балів;<br/>від 80 до 95% – у 25 балів, понад 95% – може бути оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.</b> | <b>30</b> | <b>30</b> | Штат укомплектовано, у подальшому, планують збільшити кількість адміністраторів до 6 чоловік, але це ще має підписати мер Жовтих Вод                                                                                        |
| <b>3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |           | Усі дані вносять у програму «Віртуальний офіс»                                                                                                                                                                              |
| - менше 10 відвідувачів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5         |           |                                                                                                                                                                                                                             |
| - 10-15 відвідувачів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 15        | <b>15</b> | 10-15 відвідувачів на 1-го адміна                                                                                                                                                                                           |
| - 15-20 відвідувачів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 20        |           |                                                                                                                                                                                                                             |
| - 20-25 відвідувачів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 30        |           |                                                                                                                                                                                                                             |
| - 25-30 відвідувачів і більше                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>50</b> |           |                                                                                                                                                                                                                             |
| Максимальна оцінка – 50 балів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |           |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.5. Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>10</b> | <b>0</b>  | Плану підготовки немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації                                        |
| <b>3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (вказати кількість проведених заходів)<br/>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).<br/>Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів.<br/>Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів</b>                                                                                                     | <b>20</b> | <b>5</b>  | У березні-квітні 2017 р. весь персонал ЦНАП пройшов 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        | Все добре. Працівники самі вишивали рушники, щоб прикрасити ними приміщення ЦНАП                                                                                                                                                                                           |
| <b>разом</b>                                                                                                                                 | <b>140</b>               | <b>75</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                              |                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)</b>                                                                                      | <b>165 балів можливо</b> |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:                                                                                            |                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| - передачі документів в паперовому вигляді або                                                                                               | 10                       | 10        | В основному в паперовому                                                                                                                                                                                                                                                   |
| - впроваджено електронний документообіг<br>(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 відбувається постійний з боку персоналу ЦНАП (всі заявки вносяться в Віртуальний офіс і там відображається статус виконання заявки - дедлайни), вся інформація відображається у щотижневих звітах для мера міста.                                                 |
| 4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат ) | 15                       | 15        | Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо. Є можливість запису за телефоном. Термінал електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлені.                                                                                                |
| 4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)                                                       | 10                       | 10        | SMS надсилає система «Віртуальний офіс». Також у разі потреби заявнику телефонують адміністратори.                                                                                                                                                                         |
| 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         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта )                                                                     |                          |           | Під час моніторингу було встановлено, що в середньому, обслуговування одного заявника триває до 10 хвилин. Але, щоб зареєструвати ФОП, потрібно чекати до 1 червня, бо зараз держреєстратор у відпустці                                                                    |
| Максимальна оцінка – 30 балів                                                                                                                |                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):                                                                            |                          |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| - кількість протермінованих справ не більше 5%                                                                                               | 30                       | 30        | За словами керівника ЦНАП (документального підтвердження не надано) кількість протермінованих справ складає десь приблизно до 5% від загальної кількості. Затримка може бути по земельним питанням, це залежить від дати отримання заяви і дати наступної сесії депутатів. |
| - кількість протермінованих справ не більше 10%                                                                                              | 15                       |           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                    |            |            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--|
| - кількість протермінованих справ більше 20%<br>(підтверджується довідково-аналітичним документом) | 0          |            |  |
| Максимальна оцінка – 30 балів                                                                      |            |            |  |
| <b>разом</b>                                                                                       | <b>165</b> | <b>105</b> |  |

### Додаткова інформація

| 5. Аналіз діяльності                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 75 балів можливо |           |                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.1.</b> Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються (підтвердити документом),                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>20</b>        | <b>20</b> | На кожну послугу окремо є журнали з фіксацією всієї інформації : датою, ППП. Станом на 19.05.17. прийнято 192 заяви, надано 117 консультацій, опрацьовано 340 документів, видано на руки 154 |
| 1), на прийом документів / видачу документів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 15               | 15        |                                                                                                                                                                                              |
| 2) за консультаціями                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5                | 5         |                                                                                                                                                                                              |
| Максимальна оцінка – 20 балів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.2.</b> Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>20</b>        | <b>0</b>  | Стандарти роботи проговорені керівником з адміністраторами, але окремого документу по стандартам немає                                                                                       |
| 1) максимального часу очікування у черзі,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10               |           |                                                                                                                                                                                              |
| 2) часу обслуговування,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5                |           |                                                                                                                                                                                              |
| 3) інше (вказати)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5                |           |                                                                                                                                                                                              |
| Максимальна оцінка – 20 балів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.3.</b> проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)<br>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.<br>Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів.<br>Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації). | <b>15</b>        | <b>0</b>  | Анкет з опитуванням немає                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5                |           |                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5                |           |                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 5                |           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.4.</b> Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <u>звіт, протокол</u> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>15</b>        | <b>0</b>  | Такого документа немає                                                                                                                                                                       |
| - 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 умов 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 дві скриньки на рецепції з подяками, та для зауважень зі смайликами (на момент моніторингу, у скриньці з подяками – були листівки. А скринька для зауважень – була пуста) |
| <b>разом</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>75</b>   | <b>25</b>  |                                                                                                                                                                             |
| <b>6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)</b>                                                                                                                           |             |            | По інформації від керівника, помічник мера за власні кошти купував краску для ремонту, а персонал ЦНАПу самостійно робив ремонт, разом з помічниками з міськради            |
| 6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)                                                                                                       |             |            | Всі меблі перенесли з міськради, нової меблі не купували                                                                                                                    |
| 6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення) |             |            | Всю техніку перенесли з міськради, нової не закупили                                                                                                                        |
| 6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)                                                                         |             |            | Інформацію не надано                                                                                                                                                        |
| 6.4. інше (зазначити, що саме)                                                                                                                                                                                 |             |            |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                |             |            |                                                                                                                                                                             |
| <b>всього можливо балів</b><br>(без урахування балів за територіальні філії)                                                                                                                                   | <b>1000</b> | <b>X</b>   | <b>X</b>                                                                                                                                                                    |
| <b>ОТРИМАНО</b>                                                                                                                                                                                                |             | <b>550</b> |                                                                                                                                                                             |

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”.*