

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Кам'янське Дніпропетровської області (головний ЦНАП, розташований у Заводському районі м. Кам'янське)			
При відповіді «НІ» – виставляється оцінка 0. При відповіді «ТАК» якщо в питанні є варіативність – необхідно визначити пропорційну оцінку.	Макс	Бал	примітки
1. Організація роботи:	300 балів можливо		
1.1. Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	5	5	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста Кам'янське перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Дніпродзержинськ «Міський центр муніципальних послуг», затверджений відповідним рішенням Дніпродзержинської міськради від <u>27.06.2014 № 1073-51/VI</u> і включає в себе надання 98 адмінпослуг . На сайті РВО перелік послуг, що надаються у ЦНАП м. Кам'янське містить 244 позиції . Під час особистого візиту встановлено, що чинним документом, яким затверджено Перелік послуг є рішення міськради Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг від 30.09.2016№ 361-10/VII, затверджено 176 послуг За результатами проведеного протягом червня-вересня 2017 р. моніторингу відкритих джерел інформації встановлено, що станом на 30.09.2017 р. до зазначеного вище рішення міськради від 30.09.2016№ 361-10/VII було внесено зміни рішеннями міськради від 23.06.2017 № 769-17/VII та від 21.07.2017 № 786-18/VII . Відповідно до затверджених Кам'янською міськрадою рішень перелік адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП, збільшено до 190 послуг .
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	55	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	5	Так
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	Так, держ. реєстратор знаходиться в одній будівлі з ЦНАПом
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	Так
- реєстрація місця проживання	10	10	Так
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Відповідно до затвердженого переліку в ЦНАПі надають послуги з : • Оформлення та видача паспорта громадянина України • Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість

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

			пошкодженого, втраченого або викраденого Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку Під час особистого візиту встановлено, що наразі в ЦНАПі надається лише послуга із вклеювання фото. За словами керівника ЦНАП в липні 2017 р. має бути закуплено в ЦНАП обладнання для виготовлення біометричних паспортів (через систему ProZorgo). Станом на кінець вересня 2017 р. обладнання вже закуплено, тривають роботи з його встановлення.
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	Відповідно до затвердженого переліку в ЦНАПі надають послуги з : - Оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення) - Оформлення та видача проїзного документа дитини Під час особистого візиту встановлено, що наразі в ЦНАПі ці послуги не надаються через відсутність необхідного обладнання.
- 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	10	Так - Взяття на облік для надання пільг з безоплатного капітального ремонту власних жилих будинків та квартир особам, які мають на це право - Оздоровлення дітей, які потребують особливої уваги та підтримки - Взяття на облік для оздоровлення ветеранів праці у санаторії «Дніпровський» - Надання натуральної допомоги малозахищеним верствам населення міста - Надання матеріальної допомоги громадянам міста за рахунок коштів міського бюджету - Надання окремим категоріям громадян міста додаткової пільги щодо забезпечення мобільним зв'язком Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі з'явилася нова «пакетна» послуга для АТО (пілотний проект) - необхідно принести довідку з військової частини і отримати всі соц. Послуги В липні 2017 р. у ЦНАПі м. Кам'янське розпочато надання послуги щодо реєстрації народження дитини, з видачею свідоцтва про народження. Також є можливість під час отримання свідоцтва про народження, одразу в ЦНАП, зареєструвати місце проживання дитини та записатися до бажаного дитячого садочка.
- пенсійні послуги	10	0	Немає
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	Немає
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	Немає
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	Немає
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Кам'янської міськради розміщено:

			Рішення Кам'янської міськради від 30.09.2016 №497 – 10/VII «Про внесення змін до рішення міської ради №679-32/VI від 27.02.2013», яким 1. Змінено назву Центру надання адміністративних послуг м. Дніпродзержинська «Міський центр муніципальних послуг» на Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське. 2. Затверджено: 2.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 1). 2.2. Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 2). На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Кам'янської (Положення та Регламент), але воно не працює Під час особистого візиту встановлено, що вказане вище рішення міськради є чинним
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Кам'янської міськради розміщено: Рішення Кам'янської міськради від 30.09.2016 №497 – 10/VII «Про внесення змін до рішення міської ради №679-32/VI від 27.02.2013», яким 1. Змінено назву Центру надання адміністративних послуг м. Дніпродзержинська «Міський центр муніципальних послуг» на Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське. 2. Затверджено: 2.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 1). 2.2. Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 2). На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Кам'янської (Положення та Регламент), але воно не працює Під час особистого візиту встановлено, що вказане вище рішення міськради є чинним
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	18	Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на сайті міськради перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг Кам'янської міської ради затверджений відповідним рішенням і включає в себе надання 98 адмінпослуг. Також на сторінці ЦНАПу розміщено каталог послуг в розрізі суб'єктів надання адмінпослуг, який містить 174 ІК. Вибіркове ознайомлення з ІК показало наступне: є послуги, на які ще досі не розміщено ІК (розділ в стадії розробки); є послуги на які розміщено в ІК вказано адресу тільки центрального ЦНАП в Заводському районі; є послуги, на які розміщено ІК по кожному з 3-ох міських ЦНАПів. На сайті РВО перелік послуг, що надаються у ЦНАП м. Кам'янське містить 244 позиції.

			Затверджено 176 послуг і на всі послуги є ІК, під час особистого візиту експерту продемонстровано теку зі всіма ІК
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	5	так
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	3	Інформацію розміщено, про те не у всіх ІК, розміщених на веб-сторінці ЦНАПу, вказана електронна адреса та сайт, актуальний графік роботи. Під час особистого візиту встановлено, що у тих ІК, які було оглянуто вибірково, не вказані електронна адреса та сайт.
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	5	так
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	20	20	На сторінці ЦНАП на офіційному сайті Кам'янської міськради не розміщено всі ТК Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є 176 ТК для всіх ІК
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	5	
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	5	Було раціоналізовано процедуру надання послуг по земельним питанням
1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП (<i>це стосується і прийому документів, і видачі результатів, і отримання додаткових документів, інформації</i>)	30	30	Все приймається в одному місці (у ЦНАПі)
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	<u>Згідно з чинним Регламентом ЦНАПу м. Кам'янське: (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ)</u> ЦНАП працює щоденно (крім вихідних та святкових днів) з 8-00 до 17-00. З метою забезпечення зручних умов надання послуг суб'єктам звернень ЦНАП працює у вівторок та четвер у подовженому графіку – з 8.00 до 20.00 та у суботу – з 9-00 до 16-00. Прийом суб'єктів звернень у ЦНАП та його філіях здійснюється без перерви на обід. Територіальні підрозділи ЦНАП працюють з понеділка по четвер з 8-00 до 17-00, у п'ятницю – з 8.00 до 16.00, у суботу – 9.00 до 16.00. <u>Згідно з інформацією на сторінці ЦНАП на офіційному сайті Кам'янської міськради: (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ)</u>

			Головний ЦНАП міста (Заводський район) Понеділок, середа, п'ятниця з 8.00 - 17.00 Вівторок, четвер з 8.00 - 20.00 Субота з 9.00 - 16.00 Вихідний день - неділя. ЦНАП працює без перерв. <u>Філія ЦНАПу у Південному районі м. Кам'янське:</u> Понеділок, вівторок, середа, четвер з 8.00 - 17.00 П'ятниця з 8.00 - 16.00 Субота з 9.00 - 16.00 Вихідний день - неділя. ЦНАП працює без перерв. <u>Згідно з інформацією на сайті РВО: (НЕАКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ)</u> Графік роботи центра: з 8.00 до 17.00 понеділок, середа, п'ятниця; з 8.00 до 20.00 вівторок, четвер; з 9.00 до 16.00 у субботу.
- не менше 7 годин в день	5	5	Так
- 6 днів на тиждень для обласних центрів, та у м. Києві (5 днів для інших ЦНАП)	5	5	6 днів на тиждень
- без перерви на обід	5	5	без перерви на обід
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	2 дні на тиждень до 20:00
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	59 годин на тиждень при нормативних мінімальних 35-ти годинах.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	15	Сторінки ЦНАП створено на двох порталах: <u>Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області</u> (далі – сайт РВО) Посилання на <u>веб-сторінку ЦНАП м. Кам'янської</u> на сайті РВО є частково актуальним (веде на головну сторінку сайту Кам'янської міськради) <u>Сторінка ЦНАПу на фіційному сайті Кам'янської міськради</u> На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію про адресу, контактні телефони, електронну пошту, графік роботи ЦНАПу та його двох територіальних підрозділів. Також є посилання на перелік адміністративних послуг проте воно є застарілим. Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу розміщено. Також на сторінці немає інформації про новини у діяльності ЦНАПу. Не дуже зручним є розміщення на сайті ІК за суб'єктами надання послуг. ІК та ТК розміщено не всі. У деяких ІК зустрічається застаріла (додекомунізаційна) адреса, або немає електронної пошти та адреси веб-сайту, або вказаний неактуальний графік роботи ЦНАПу. Є ІК в яких вказано лише адресу центрального ЦНАПу.
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:			

- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду	5	5	1. <u>На сайті РВО: (РОЗМІЩЕНО ІНФОРМАЦІЮ ЛИШЕ ПРО ЦЕНТРАЛЬНИЙ ЦНАП, НЕМАЄ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ФІЛІЇ) (ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЦЕНТРАЛЬНИЙ ЦНАП АКТУАЛЬНА)</u> Адреса: 51900, Дніпропетровська обл., м. Кам'янське, просп. Василя Стуса, 10/12 Робочий телефон: (05692) 26150, (05692) 27303 Електронна пошта: dozvildndz@ukr.net Веб-сторінка: http://www.dndz.gov.ua Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа <u>Згідно з інформацією на сторінці ЦНАП на офіційному сайті Кам'янської міськради:</u> Головний ЦНАП міста (Заводський район) Адреса: проспект Василя Стуса, будівля № 10/12 CALL-центр (05692) 2-61-50, 2-73-03 Електронна пошта: dmprr@dndz.gov.ua <u>Філія ЦНАПу у Південному районі м. Кам'янської:</u> Адреса: вулиця Затиша, будівля № 3. CALL-центр (05692) 2-61-50, 2-73-03 Електронна пошта: dmprr@dndz.gov.ua
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	Перелік послуг розміщено. ІК та ТК розміщено не на всі послуги. У деяких ІК зустрічається застаріла (додекомунізаційна) адреса, або немає електронної пошти та адреси веб-сайту, або вказаний неактуальний графік роботи ЦНАПу. Є ІК в яких вказано лише адресу центрального ЦНАПу.
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	5	Інтерфейси обох ресурсів є достатньо зручними та зрозумілими для перегляду
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	0	Стрічка новин на сторінці ЦНАПу відсутня. Пошук на сайті Кам'янської міськради за ключовим словом «ЦНАП» дозволив віднайти: <u>Кам'янський ЦНАП розширив перелік надаваних послуг 15.05.2017</u> <u>У Кам'янському ЦНАП запроваджено унікальний соціальний проект – «Мобільний офіс» 18.05.2017</u> <u>У Кам'янському відкрився перший в Україні Офіс комунальних послуг на базі ЦНАП 07.04.2017</u> <u>Досвід Кам'янського – приклад успішної роботи єдиної мережі ЦНАП 20.01.2017</u> <u>Досвід Кам'янського – приклад успішної роботи єдиної мережі ЦНАП 22.11.2016</u> <u>Відкриття Південної філії ЦНАП 09.06.2016</u>
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне).</i> Максимум – 20 балів.	20	20	Консультаційну інформацію можна отримати, подзвонивши до CALL-центр (05692) 2-61-50, 2-73-03
1) телефоном	10	10	
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	Можна отримати консультацію електронною поштою
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	10	Заповнення або адміністратором, або самостійно
разом	300	213	

2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістовна оцінка експерта</i>) <i>Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.</i>	30	25	Так. Загальна площа приміщення ЦНАП: 500 м кв відкритий простір – 200 м бек офіс – 80 м
- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця): - не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.	20	15	22 співробітника (виходить близько 9 м. кв на кожного співробітника)
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	Так.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	10	Все добре
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (<i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i>)	15	15	Так
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15	15	Інформаційних стендів багато.
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	Так
- Зразки заповнення основних документів	5	5	Так
- Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5	5	Так
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	5	Так. Це листівки з описом необхідних документів для отримання тої чи іншої послуги
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	10	так
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (<i>обов'язково для ЦНАП великих міст / районів</i>)	30	30	Так Окрім того, що у приміщенні встановлено термінал електронної черги у секторі інформування та очікування у вересні 2017 р. започатковано використання у тестовому режимі настільних терміналів електронної черги, розташованих на рецепції біля адміністратора (більша зручність та економія часу для відвідувачів та адміністратора рецепції)
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	15	10	все влаштовано дуже зручно

- 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
2.14. Доступність formularів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	Так
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	15	Так
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (<i>підкреслити і оцінити наявне</i>):	20	20	Так
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	10	Так
- пристосована кімната особистої гігієни	10	10	Так
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	10	Так. Є окремий куточок для малечі, обладнаний іграшками та планшетами для малювання, дитячими столами та стільцями
2.18. Надаються супутні послуги (<i>оцінити наявне</i>):	40	40	Є окремий в будівлі острівко по наданню всіх послуг. Навіть є автомат, який продає каву
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	20	В інформаційній зоні ЦНАП є банківські термінали. Також з червня 2017 р. здійснити оплату за послугу можна у адміністратора. Жодних POS-терміналів чи інших пристроїв. Громадянину необхідно лише назвати адміністратору реквізити картки, після чого на його мобільний номер надійде SMS-повідомлення з кодом підтвердження. Після здійснення оплати адміністратор роздрукує квитанцію.
2. ксерокс	5	5	
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	5	
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	5	
5. фото на документи	5	5	
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	10	Є парковка для авто та велопарковка
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	10	10	так
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	так
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	5	Електронне табло, великі вивіски як ззовні приміщення так і в середині
разом	320	350 (310 – без урахування балів за територіальні філії)	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Штат адміністраторів – 27 чоловік. Також керівник і його зам. Всього 29 чоловік – весь персонал. У філіях працює 10 адміністраторів, вони ротуються між собою, в центральному ЦНАПі працює 17 адміністраторів

3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Штат укомплектований на 100%. Під час моніторингового документального підтвердження проведеного розрахунку кількісних потреб у персоналі не надано.
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису. Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій. Якщо призначені усі адміністратори – щонайменше 30 балів. Неповне укомплектування штату (наявність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитуваного розрахунку оцінюється не більше, ніж у 10 балів; від 50% до 65% – у 15 балів; від 65 до 80% – у 20 балів; від 80 до 95% – у 25 балів, понад 95% – може бути оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.	30	30	100%-ва комплектація штата
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Зі слів керівника - 1500 відвідувачів щоденно на 3 ЦНАПи
- менше 10 відвідувачів	5		Відповідно до аналітичної інформації з сайту МЕРТУ у I півріччі 2017 р. ЦНАПами м. Кам'янське було надано всього 29125 послуг (в середньому 4854 послуг щомісячно). Якщо 4854 наданих послуг розділити на 24 робочих дні та на 27 працюючих адміністраторів, то вийде, що щоденне навантаження на одного адміністратора складає 8 відвідувачів.
- 10-15 відвідувачів	15		
- 15-20 відвідувачів	20		
- 20-25 відвідувачів	30		
- 25-30 відвідувачів і більше	50	50	Більше 55 відвідувачів – щоденне навантаження на 1-го адміністратора
Максимальна оцінка – 50 балів			
3.5. Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	10	0	За словами керівника ЦНАП такий план є, проте документального підтвердження не надано
3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (вказати кількість проведених заходів) Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги) протягом останнього півріччя – 5 балів. Інформація про проведені заходи має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і теми заходу). Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів	20	5	Під час моніторингового візиту стало відомо, що протягом 2017 р. 22 працівника ЦНАП отримали сертифікати про проходження наступних заходів з підвищення кваліфікації: 1. Тренінг «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа», час проведення: листопад 2016 р., травень-червень 2017 р.). Також за словами керівника ЦНАП, у ЦНАПі Проводять власні «круглі столи», як тренінги зростання.
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Так, все добре

разом	140	110	
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)	165 балів можливо		
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів в паперовому вигляді або	10		
- впроваджено електронний документообіг (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
○ ЦНАП	20		
○ ЦНАП + органи влади	30	20	По нерухомості все суто в електронному вигляді, частина інших послуг – в паперовому вигляді
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
- паперовий	10		
- електронний	30	30	Всі бази в електронному вигляді
- змішаний (<i>залежно від суб'єктів</i>)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (<i>вказати ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.</i>)	20	20	По кожній справі контроль здійснюють адміністратори, по загальному контролю – керівники. Контролюють за допомогою інформаційної системи «Віртуальний офіс»
4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат)	15	15	Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо Є можливість запису за телефоном, через iGov (зараз там можна в режимі онлайн замовити/отримати 11 адмінпослуг). Також можна записатися за допомогою терміналу електронної черги
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (<i>телефоном, SMS, інше</i>)	10	10	Через sms (відправляються в автоматичному режимі за допомогою інформаційної системи «Віртуальний офіс») та, за потребою, телефоном
4.6. Час очікування в черзі (середній):			Зі слів керівника, на підставі даних аналітики електронної черги
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20	20	
- до 20 хвилин	10		
- до 30 хвилин і більше	0		
(<i>на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта</i>)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			Зі слів керівника, за даними інформаційної системи «Віртуальний офіс» кількість протермінованих справ складає 0,2%
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
(<i>підтверджується довідково-аналітичним документом</i>)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	145	

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності			75 балів можливо
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються <i>(підтвердити документом)</i> ,	20	15	Раз на рік керівник ЦНАП звітується на засіданні виконкому. Надано копію інформаційної доповіді з підсумками роботи ЦНАПу у 2016 р.
1), на прийом документів / видачу документів	15	15	
2) за консультаціями	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i>	20	15	Розділ II «Режим роботи ЦНАП» Регламенту ЦНАПу м. Кам'янське містить наступні норми: 2.7. Обідня перерва для працівників – 45 хв. після початку четвертої години роботи почергово залежно від кількості відвідувачів у черзі. 2.8. Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин. 2.9. Час опрацювання одного звернення: середній – 10 хвилин; максимальний – 20 хвилин. 2.10. Час технічної перерви робочого місця – 1 раз на 2 години тривалістю до 10 хвилин. Підвищення якості та кількості наданих послуг, спрощення процесу очікування черги , за словами керівника ЦНАПу, відбувається завдяки таймерам
1) максимального часу очікування у черзі,	10	10	
2) часу обслуговування,	5	5	
3) інше <i>(вказати)</i>	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.3. проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП <i>(змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)</i> За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (1. – в приміщенні скринька, 2. – на веб-ресурсі тощо) – 5 балів за кожен спосіб опитування. Документальне підтвердження кількості отриманих анкет (оцінок) протягом певного періоду та інформацію про узагальнення оцінок. Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів. Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).	15 5 5 5	5	Є електронна система оцінки якості (анкетування на планшетах)

5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i>)	15	15	Раз на рік керівник ЦНАП звітується на засіданні виконкому. Надано копію інформаційної доповіді з підсумками роботи ЦНАПу у 2016 р.
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5	5	Так
- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5	5	Так
- за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	5	5	Так
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	5	Є скринька пропозицій Є книга відгуків
разом	75	55	
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			За словами керівника ЦНАП, у 2016 на відкриття двох філій було витрачено на ремонт приміщень та закупівлю технічного обладнання 2,2. млн. грн. коштів міського бюджету У 2015 року на ремонт приміщень та закупівлю технічного обладнання для центрального відділення ЦНАП було витрачено 2,5 млн. грн. коштів міського бюджету До кінця 2017 р. заплановано проведення реконструкції будівлі центрального ЦНАП (заміна усіх вікон на металопластикові, утеплення фасаду, обладнання внутрішніх та зовнішніх систем каналізації, тепло- і водопостачання) та прилеглої території (побудова фонтану, дитячого майданчику, лавочки, урни). Також передбачено закупівлю нового сучасного обладнання для ЦНАП. Проект реалізується в рамках державної програми з реконструкції Центрів адмінпослуг, завдяки досягнутим домовленостям з міністром соціальної політики України. На реконструкцію ЦНАПу передбачено виділення коштів з державного бюджету – близько 20 мільйонів гривень.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (центрального відділення та двох філій) складає приблизно 60-70 тис. грн..
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		873 (833 - без врахування балів за територіальні філії)	

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”.*