

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Кривий Ріг Дніпропетровської області (Саксаганський ЦНАП)			
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	<u>Рішення міської ради 23.11.2016 №1083 (зі змінами від 21.12.2016 №1200, від 25.01.2017 №1300, від 28.02.2017 №1410, від 29.03.2017 №1504, від 12.06.2017 №1688, від 27.06.2017 №1780, від 26.07.2017 №1873)</u>, яким затверджено: - Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза» (141 послуга) - Перелік адміністративних послуг, що надаються через територіальні підрозділи Центру адміністративних послуг «Віза» (137 послуг) - Перелік адміністративних, соціальних та інших публічних послуг, що надаються через Мобільний офіс муніципальних послуг (98 послуг) При особистому візиті адміністратор ЦНАПу точну кількість затверджених послуг підтвердити не змогла оскільки перелік дуже великий – з її слів абсолютна більшість, що надається Центральним ЦНАПом є в територіальному підрозділі. Разом з тим була продемонстрована тека з документами де постійно оновлюються Рішення міськради. Останнє на час моніторингового візиту рішення міськради від 29.03.17 №1504 в наявності.
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120 ¹	35	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	5	Так
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	Так
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	Так
- реєстрація місця проживання	10	0	Ні. Дана послуга делегована міськрадою до райвиконкомів. В цій же будівлі, де розташований ЦНАП (адмінбудівля Саксаганського райвиконкому) є відділ реєстрації. Він має дуже гарні та комфортні умови та вчетверо більший за територіальний ЦНАП за площею та кількістю працівників (фото додаються). Зі слів керівника центрального відділення ЦНАП (Зеленська Людмила Іванівна – заступник начальника управління з питань надання адміністративних послуг), таке рішення обумовлено територіальною особливістю м. Кривий Ріг та є доцільним як з точки зору зручності для отримувачів цих послуг так і якості надання з

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.

			огляду на їх великий попит. Цей відділ реєструє місце проживання (прописки та виписки) а також надає різноманітні довідки з цього напрямку – про складі сім'ї, прописки і т. ін.
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Так Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку – тільки вклейка.
- 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	0	Немає. Ця послуга надається тільки в центральному відділенні ЦНАПу
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	10	Так. Адміністративні послуги одним пакетом: <u>народження дитини</u> (пілотний проект) - документація для багатодітної сім'ї - втрата близької людини Також пакетом надаються послуги для представників бізнесу: - розміщення зовнішньої реклами - новий суб'єкт - новий об'єкт
- 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 Криворізької міськради розміщено: <u>Рішення міської ради 24.02.2016 №308 (зі змінами, внесеними рішеннями міської ради від 27.07.2016 № 723, від 21.12.2016 №1200, від 27.06.2017 №1781) «ПОЛОЖЕННЯ про Центр адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи»</u> На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Кривий Ріг (Положення та Регламент), але документ має назву «Паспорт ЦНАП Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» станом на 01.06.2013 При особистому візиті адм. ЦНАПу підтвердила останню редакцію Рішення від 08.06.2016 № 267 зі змінами від 21.12.16 №1200 – є відповідна тека з документами в вільному доступі для кожного відвідувача.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради розміщено: <u>Рішення міської ради 31.01.2015 №3310 (зі змінами, внесеними рішеннями міської ради від 28.09.2016 № 914, від 26.10.2016 №988, від 21.12.2016 №1200, від 27.06.2017 №1781)) «РЕГЛАМЕНТ Центру адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділів»</u> На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Кривий Ріг (Положення та Регламент), але документ має назву «Паспорт ЦНАП

			Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» станом на 01.06.2013 При особистому візиті адм. ЦНАПу - надала Рішення виконкому міської ради від 08.06.2016 року №267 де регламент є одним з додатків
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	20	Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради представлений перелік адміністративних послуг, проте не на всі послуги опубліковано затверджені ІК
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	5	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста затверджений перелік адміністративних послуг складається з 141 позицій На сайті РВО розміщено перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м. Кривий Ріг, який складається з 59 позицій Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є затверджені ІК на всі послуги.
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	5	В ІК розміщено актуальну інформацію про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти)
- 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	20	Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради представлений перелік адміністративних послуг, проте не на всі послуги опубліковано затверджені ТК
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	5	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста затверджений перелік адміністративних послуг складається з 141 позицій На сайті РВО розміщено перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м. Кривий Ріг, який складається з 59 позицій Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є затверджені ТК на всі послуги.
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	При особистому візиті зі слів адміністратора ЦНАПу, в ЦНАПі були проведена раціоналізаторська робота по скороченню надання послуг по ГАСКУ, ел. черги до дитячих садків, та призначення допомоги на дитину, т. зв. «пакетні» послуги.
1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється	30	30	Так все здійснюється в ЦНАПі як прийом так і видача документів.

тільки в ЦНАП (це стосується і прийому документів, і видачі результатів, і отримання додаткових документів, інформації)			
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	10	<u>Відповідно до інформації в ІК на сторінці ЦНАПу на сайті міськради:</u> У Центрі адміністративних послуг «Віза»: Пн., Ср., Пт. 9:00 – 16:00, Вт., Чт. – 9:00 – 20:00. Без перерви Територіальні підрозділи ЦАПу: Саксаганський район: Пн.-Пт. 9:00 - 16:00. Без перерви, крім святкових днів. Під час особистого візиту встановлено, що Саксаганська філія ЦНАП працює за наступним графіком: Пн.-Пт. з 8:30 – до 17:00 (прийом документів від заявників з 9:00 до 16:00) Без перерви, крім святкових днів.
- 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	0	5 днів на тиждень
- без перерви на обід	5	5	без обідньої перерви
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	0	ні
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	0	35 годин при нормативних мінімальних 35-ти.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	20	Сторінки ЦНАП створено на двох порталах: <u>1. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області</u> (далі – сайт РВО) Посилання на веб-сторінку ЦНАП м. Кривий Ріг на сайті РВО є актуальним - Посилання на сторінку ЦНАПу <u>на офіційному сайті Криворізької міськради</u> - Посилання на сторінку ЦНАПу <u>на сайті Криворізьського ресурсного центру</u> На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію про персональний склад відділу надання адміністративних послуг, адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи. Також є посилання на актуальний перелік адміністративних послуг, інформаційні та технологічні картки (на більшість послуг), Положення та Регламент. На сторінці ЦНАП є окремий розділ «Інформаційний вісник центру надання адміністративних послуг «ВіЗА», де публікуються новини про ЦНАП та новації у законодавстві ВАЖЛИВО: окремої сторінки Саксаганської філії ЦНАПу немає, проте на веб-сторінці ЦНАПу розміщено відомості про місцезнаходження, графік роботи всіх філій, а також перелік послуг, який надається через філії.
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	<u>На сайті РВО: інформація про філії ЦНАПу м. Кривий Ріг відсутня. Є лише посилання на центральне відділення ЦНАП.</u> Адреса: пл.Молодіжна,1; м. Кривий Ріг, Дніпропетровська обл., 50101 Україна Робочий телефон: (0564) 92-13-77, 74-02-10, 92-13-61, 92-25-94(факс) Електронна пошта: E-mail: viza@ukrpost.ua (НЕАКТУАЛЬНА АДРЕСА) Веб-сторінка: http://www.kryvyrih.dp.ua; (НЕАКТУАЛЬНА АДРЕСА) http://www.krogerc.info (Криворізький ресурсний центр) Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа <u>На офіційному сайті міста:</u> Територіальні підрозділи ЦАПу: Саксаганський район: вулиця Володимира Великого, буд. 32, каб. 119, (0564) 64-31-55. <u>В ІК на офіційному сайті міста:</u> Територіальні підрозділи ЦАПу: Саксаганський район: вулиця Володимира Великого, буд. 32, каб. 119, (0564) 64-31-55.
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради <u>представлений перелік адміністративних послуг, проте не на всі послуги опубліковано затверджені ІК</u>
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	5	Інтерфейси обох ресурсів є достатньо зручними та зрозумілими для перегляду
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	5	На сторінці ЦНАПу на сайті міськради створено окремий розділ <u>«Інформаційний вісник Центру адміністративних послуг «Віза»</u> . У цьому розділі новини оновлюються декілька разів на тиждень: Також новини про ЦНАП публікуються у <u>загальній стрічці новин міськради</u>
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	20	15	
1) телефоном	10	10	є можливість отримати консультацію за телефоном
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	5	У філії така можливість відсутня. Проте можна отримати консультацію електронною поштою ,надіславши запитання на електронну скриньку у центральне відділення ЦНАП viza@kr.gov.ua
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	10	Паперові формуляри відвідувачі заповнюють особисто за допомогою адміністратора. Електронні формуляри заповнює адміністратор.
разом	300	175	
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:	320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)		
2.1. Основний офіс – <i>територіальна доступність</i> Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) – 0 балів. Оптимальне розташування ЦНАП – у зручному для	20	20	Філію ЦНАП у Саксаганському районі м. Кривий Ріг розташовано в адмінбудівлі Саксаганського райвиконкому. Це центральна частина Саксаганського району з розвинутою транспортною інфраструктурою.

добирання місці, належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів. Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно.			
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість <i>(важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта)</i> Під територіальною філією ЦНАП розуміється окремий (додатковий) офіс (приміщення чи його частина), у якому мешканець міста та/або району може отримати такий же набір адміністративних послуг як і в основному офісі (або майже повний набір послуг) з дотриманням загальних вимог до ЦНАП. Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які: - забезпечують надання іншого (відмінного більше ніж на 70 %) переліку послуг, аніж головний офіс - здійснюють лише функції інформування та консультування й не передбачають можливості подання заяви на отримання адмінпослуги і отримання результатів. За кожен філію виставляється по 20 балів. За кожне віддалене робоче місце по 10 балів. Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування.	20 (за кожне офіс) 10 (за віддалене робоче місце)	0	Саксаганський ЦНАП є однією з 7-ми філій ЦНАП м. Кривий Ріг.
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх <i>(вказати поверх)</i>	20	15	Перший поверх в лівому крилі адмінбудівлі з декількома ступенями всередині будівлі.
2.4. Організація робочого простору (<i>“відкритий простір” / некабінетна система</i>)	30	20	Кабінетна система. Зона очікування знаходиться в коридорі адмінбудівлі, а сектор обслуговування в окремому кабінеті, який розрахований на 2 робочих місця (загальна площа приблизно 15-20 м.кв.)
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	5	Є зона очікування в коридорі . Заповнити формуляри можна як у коридорі, так і в секторі обслуговування.
2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістова оцінка експерта</i>) <i>Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.</i> - Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.	30	20	

Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця): - не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.	20	10	
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	Зона очікування знаходиться у коридорі адмінбудівлі. Місця там достатньо. Поруч з кабінетом (сектором обслуговування) в наявності достатня кількість стільців.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10	10	Облаштування філії достатнє: сучасні меблі та оргтехніка в наявності
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	15	0	немає
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	15	15	В ЦНАПі в зоні очікування (в коридорі) розміщено інформаційні стенди ЦНАПу. У вільному доступі є ІК та примірники заяв (знаходяться в теках).
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	
- Зразки заповнення основних документів	5	5	
- Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5	5	
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	5	Так. Є чудові буклети 2-х видів, які експерти взяли з собою в якості зразків.
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	0	відсутній
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	0	відсутня
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15	10	
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10	5	Один стілець
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	5	Є можливість розкласти документи.
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	Так
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	Є туалет загального користування в адмінбудівлі.
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (підкреслити і оцінити наявне):	20	0	Відсутні. Пандус знаходиться зі зворотної сторони адмінбудівлі, про що є дуже незрозумілий вказівник на центральному вході і побачити його можливо лише піднявшись по сходах!!!). Проте, піднявшись пандусом, потрапити до адмінбудівлі

			неможливо, оскільки двері зачинено зсередини навісним замком.
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	0	відсутні
- пристосована кімната особистої гігієни	10	0	відсутня
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	відсутні
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40	20	Є термінал для сплати в адмінбудівлі Саксаганського райвиконкому. Інші супутні послуги у філії не надаються.
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	20	
2. ксерокс	5	0	
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	0	
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	0	
5. фото на документи	5	0	
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	5	Є парковка для авто ,немає велопарковки
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	3	На вході у приміщення, де розташовано філію ЦНАП (адмінбудівля Саксаганського райвиконкому) табличку з назвою ЦНАП не розміщено. При вході у адмінбудівлю вказівник розміщено на внутрішніх скляних дверях. Потім потрібно запитати в охоронця в який бік йти (повернути у ліве крило). Далі вже на стінах є вказівники. В коридорі є інформаційні стенди ЦНАПу та табличка з назвою ЦНАП на вході у кабінет, де розташована філія.
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	3	присутня
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	відсутня
разом	320	153	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Начальник <i>Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради</i> РОМАНОВСЬКА Наталія Іллівна Начальник <i>Відділу організації роботи Центру адміністративних послуг «Віза»</i> ТІТОРЕНКО Тетяна Владиславівна Керівник знаходиться в центральному відділенні ЦНАП.
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Структуру підрозділу розміщено на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради: http://kr.gov.ua/karta_saytu_pidrozdili_vikonkomu/viddil_dozvilno_pogodzhuvaynikh_protse_dur_vikonkomu_miskradi/struktura_pidrozdilu У Саксаганському ЦНАПі, відповідно до штатного розкладу, мають працювати 2 адміністратора. Під час моніторингового візиту документального підтвердження проведеного розрахунку кількісних потреб у персоналі не надано
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до	30	15	Саксаганський ЦНАП укомплектований кадрами на 50%. Є вакантна посада 1-го

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.			адміністратора. Вже оголошено конкурс на цю вакантну посаду.
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Н.В. Відповідно до Регламенту роботи ЦНАПу «Віза та його територіальних підрозділів: «Інформація про результат вирішення справи вноситься суб'єктом надання адміністративної послуги в електронний реєстр у межах інформаційної системи «Електронна система оцінки якості надання послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза» (далі – система ЕСОЯ) За даними системи ЕСОЯ, зі слів адміністратора, щоденне навантаження на одного адміністратора філії складає 15-20 відвідувачів. За даними аналітичної інформації про ЦНАПи, розміщеної на сайті МінЕРіТУ, В І півріччі 2017 р. Криворізьким ЦНАПом було надано 52304 послуг (8662 щомісячно). Таким чином, 8662/20 робочих днів/31 адміністратора = 14 послуг
- менше 10 відвідувачів	5		
- 10-15 відвідувачів	15	15	
- 15-20 відвідувачів	20		
- 20-25 відвідувачів	30		
- 25-30 відвідувачів і більше	50		
Максимальна оцінка – 50 балів			
3.5. Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	10	0	У філії такий план відсутній.
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	Зі слів адміністратора філії ЦНАПу, всі адміністратори періодично проходять навчання. З огляду на те, що у філії працює лише 1 адміністратор (ще 1 посада вакантна) за останнє півріччя вона двічі була на тренінгах (Тренінг з анти-стресу для адміністраторів ЦНАП від Фонду «Відкрита Європа» у м. Дніпро).
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу бездоганний

разом	140	60	
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	За словами адміністратора ЦНАП документи до бек-офісу передаються в паперовому вигляді окрім тих випадків, коли процедура прямо передбачає лише електронний документообіг у філії (наприклад, у наданні послуги, щодо оформлення прав власності на нерухоме майно)
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	При особистому візиті адміністратор ЦНАПу підтвердила доступ до всіх реєстрів з якими працюють 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	Контроль стану надання послуги здійснює адміністратор філії за допомогою системи ЕСОЯ.
4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат)	15	15	До філії ЦНАПу можливо записатися на прийом на сайті міськради http://91.224.96.181/registration.html Також є можливість запису за телефоном. 0 800-500-459 (безкоштовно)
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (<i>телефоном, SMS, інше</i>)	10	10	SMS надсилає заявникам система ЕСОЯ в автоматичному режимі
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20	15	За особистими спостереженнями експерта та за словами адміністратора ЦНАПу
- 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):			Цю інформацію надає лише центральне відділення ЦНАПу. Під час особистого візиту до центрального відділення ЦНАПу експерту надали для ознайомлення звіт ЕСОЯ по всім філіям. Результат – менше 1%
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		

(підтверджується довідково-аналітичним документом) Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	140	

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності	75 балів можливо		
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються (підтвердити документом),	20	15	При особистому візиті адміністратор ЦНАПу підтвердила, що надає щоденний звіт для центрального відділення ЦНАПу в т. ч за допомогою ЕСОЯ
1), на прийом документів / видачу документів	15	15	так
2) за консультаціями	5	0	ні
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20	5	При особистому візиті адміністратор ЦНАПу надала пояснення щодо відсутності окремих стандартів територіального відділення. Такі стандарти впроваджуються та розробляються у центральному відділенні ЦНАП (див. Анкета Центральний ЦНАП м. Кривий Ріг)
1) максимального часу очікування у черзі,	10	0	
2) часу обслуговування,	5	0	
3) інше (вказати)	5	5	Так. Стандартизація надання послуг
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.3. проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП) За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (1. – в приміщенні скринька, 2. – на веб-ресурсі тощо) – 5 балів за кожен спосіб опитування. Документальне підтвердження кількості отриманих анкет (оцінок) протягом певного періоду та інформацію про узагальнення оцінок. Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів. Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).	15	10	При особистому візиті адміністратор ЦНАПу надала інформацію щодо квартального анкетування відвідувачів. Данні надходять та обробляються в центральному ЦНАПі. Цю інформацію було підтверджено згодом в центральному відділенні ЦНАПу та надано зразок анкети (також бланки анкет є в буклетах, які роздають в ЦНАПі та його філіях). Результати анкетування розміщені на інформаційних стендах у ЦНАПі. Також з липня 2017 р. на сайті міськради започатковано постійне онлайн-опитування «Активний громадянин» . Результати опитування щомісячно публікуються на сайті міськради в розділі «Новини».
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: звіт, протокол)	15	0	Під час особистого візиту адміністратор ЦНАПу повідомила, що аналіз проводиться лише у центральному відділенні ЦНАП. Окремого аналізу по філіям ЦНАПу не роблять.
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5		

- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5		
- за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	5		
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	5	Є скринька для відгуків
разом	75	35	
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			Дані відсутні. Оскільки філія не є самостійною одиницею. Все фінансування відбувається через центральне відділення ЦНАП.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			Дані відсутні. Оскільки філія не є самостійною одиницею. Все фінансування відбувається через центральне відділення ЦНАП.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			Дані відсутні. Оскільки філія не є самостійною одиницею. Все фінансування відбувається через центральне відділення ЦНАП.
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		563	

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

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