

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Кривий Ріг Дніпропетровської області (Центральний 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	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), 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) Під час особистого візиту встановлено, що рішення чинне. В ЦНАПі є мобільний офіс муніципальних послуг – автомобіль, в якому є можливість надавати послуги (є окремий перелік з 89 послуг). Мобільний центр планує маршрут так: після зустрічей з квартальними віддалених населених пунктів, які підпорядковані Кривому Рогу, збирається інформація, які послуги необхідні населенню в цьому кварталі, щоп'ятниці Територіальні філії ЦНАП подають заявку на маршрут Мобільного центру на наступний тиждень по своїм територіям. У вересні 2017 р. за рахунок міського бюджету (70 тис. грн.) придбано обладнання (мобільні кейси) для мобільного офісу муніципальних послуг.
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	65	
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. Надання цих послуг передано до районних у місті відділів реєстрації (у райвиконкомах). Є рішення Виконкому № 286, яке було затверджено у березні 2016 р.
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Відповідно до затвердженого Переліку у ЦНАПі надаються наступні послуги: Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні

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.

			громадянином 25- і 45-річного віку Під час особистого візиту встановлено, що наразі в ЦНАПі надається лише послуга із вклейки фото.
- послуги із «закордонними» паспортами	10	10	Під час особистого візиту встановлено, що, оформлювати та видавати паспорти планують пізніше у новому приміщенні. Вже є проект і бюджет (на ремонт виділено вже 25 млн. грн.). Закуплено 2 станції обладнання для виготовлення біометричних паспортів (03.12.2016 – було закуплено перший комплект, пізніше, докупили другий). Підписують зараз необхідні договори з Міграційною службою та зі Спец. Зв'язком. У липні 2017 паспортний сервіс запрацював у тестовому режимі. У вересні 2017 р. відвідувачі почали отримувати готові паспорти.
- послуги із ID-картками	10	10	Так
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10	10	Так
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	10	Так Адміністративні послуги одним пакетом щодо оформлення народження дитини (пілотний проект з грудня 2016 – січня 2017 рр.) • Державна реєстрація народження фізичної особи та її походження • Реєстрація місця проживання новонародженої дитини • Призначення допомоги при народженні дитини • Оформлення посвідчення багатодітної сім'ї (при народженні 3-ї дитини) • Надання пільг з оплати житлово-комунальних послуг для багатодітних сімей • Реєстрація дитини в електронному реєстрі «Електронна реєстрація в дошкільних навчальних закладах» • Оформлення (продовження) посвідчень батьків та дітей багатодітної сім'ї Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі надають 5 комплексних соціальних послуг: • при народженні дитини, видача свідоцтва, нарахування допомоги • Втрата близької людини • Документ багатодітним родинам • Отримання дозволу на розміщення зовнішньої реклами • Нова послуга: Новий об'єкт (взяття в оренду після реєстрування ФОП або юр. особи об'єктів комунальної власності)
- 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</u>

			<u>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 Під час особистого візиту встановлено, що вказані вище нормативні документи (рішення міськради) є чинним.
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 Під час особистого візиту встановлено, що вказані вище нормативні документи (рішення міськради) є чинним.
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 <u>представлений перелік адміністративних послуг, проте не на всі послуги опубліковано затверджені ІК</u> Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є затверджені ІК на всі послуги.
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 <u>представлений перелік адміністративних послуг, проте не на всі послуги опубліковано затверджені ТК</u> Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є затверджені ТК на всі послуги.

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	Так. Надання пакетних послуг значно скорочує час, необхідний для їх отримання.
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	Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	<u>Згідно з чинним Положенням про ЦНАП м. Кривий Ріг:</u> Режим роботи Центру 5.1. Центр працює: понеділок, середа, п'ятниця з 8.30 до 17.00 години; вівторок, четвер з 8.30. до 20.00 години , без перерви. 5.2. Прийом та видача документів для надання адміністративних послуг здійснюється з 9.00 до 16.00 години (вівторок, четвер – до 20.00 години), без перерви; опрацювання документів – з 16.00 до 17.00 години, без перерви. 5.3. Територіальні підрозділи та відділені місця для роботи адміністраторів працюють: щоденно (крім вихідних та святкових днів) з 8.30 до 17.00 години, без перерви. Прийом документів для надання адміністративних послуг здійснюється з 9.00 до 16.00 години, без перерви; опрацювання документів – з 16.00 до 17.00 години, без перерви. <u>Згідно з інформацією на сторінці ЦНАПу на сайті міськради:</u> "ГАРЯЧА ЛІНІЯ"- 0-800-500-459 493-08-28; 92-25-94; 92-13-61; 92-13-77; 92-13-89 Попередній запис в електронній черзі http://91.224.96.181/registration.html Згідно з <u>інформацією на сайті РВО: (НЕАКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ)</u> Графік роботи центра:

			Із понеділка по п'ятницю: з 8.30 до 20.00, у суботу з 8-30 до 17.00, перерва 12.30 до 13.00.Прийом та видача документів:Із понеділка по п'ятницю: з 9.00 до12.00, з 13.00 до 15.00; з 17.00 до 20.00; у суботу: з 8-30 до 12.00 таз 13.00 до16.00 <u>Відповідно до інформації в ІК на сторінці ЦНАПу на сайті міськради: (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ)</u> У Центрі адміністративних послуг «Віза»: Пн., Ср., Пт. 9:00 – 16:00, Вт., Чт. – 9:00 – 20:00. Без перерви Графік роботи центру підтверджено під час особистого візиту.
- 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
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	Два дні до 20.00 (вівторок та четвер)
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	8	43 години на тиждень 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: 1. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (далі – сайт РВО) Посилання на веб-сторінку ЦНАП м. Кривий Ріг на сайті РВО є актуальним 2. Посилання на сторінку ЦНАПу на офіційному сайті Криворізької міськради 3. Посилання на сторінку ЦНАПу на сайті Криворізьського ресурсного центру 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
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:</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> Виконавчий комітет Криворізької міської ради, площа Молодіжна (Мт) буд. 1 (тел. 493-08-28); <u>В ІК на офіційному сайті міста:</u> Найменування: Центр адміністративних послуг «Віза» Місцезнаходження: 50101, м. Кривий Ріг, пл. Молодіжна, 1 Телефон: (0564) 92-13-77, 92-13-61, 92-13-89, факс: (0564) 92-25-94 Адреса електронної пошти: viza@kr.gov.ua
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожен 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 новачки 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	20	
1) телефоном	10	10	Є відкрита безкоштовна гаряча лінія 0-800-500 -459
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	В електронному виді заповнює адміністратор, в паперовому - відвідувачі
разом	300	228	
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:	320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)		
2.1. Основний офіс – <i>територіальна доступність</i> Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) – 0 балів. Оптимальне розташування ЦНАП – у зручному для добирання місці, належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів. Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно.	20	20	Приміщення ЦНАПу розташоване в центральній частині міста в адмінбудівлі Криворізької міської ради з розвинутою транспортною інфраструктурою.
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</i>	20 (за коже н	140	Центр адміністративних послуг "Віза" та його 7 територіальних підрозділів: Центральний ЦНАП (Центр адміністративних послуг "Віза"), Виконавчий комітет

<i>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.	офіс)		Криворізької міської ради, площа Молодіжна (Мт) буд. 1 (тел. 493-08-28);
	10 (за віддалене робоче місце)		1. Довгинцівський район, вулиця Дніпровське шосе буд. 11, каб. 108 – адміністратор: Григоренко Юлія Миколаївна, Стриженко Ольга Станіславівна (тел. 71-55-57); 2. Інгuleцький район, проспект Південний буд. 1 – адміністратор: Гречка Світлана Тимофіївна (тел. 406-50-60); 3. Покровський район, вулиця Шурупова буд. 2, каб. 108 – адміністратор: Недря Вікторія Миколаївна, Ліхтар Лариса Петрівна (тел. 440-32-20); 4. Саксаганський район, вулиця Володимира Великого буд. 32, каб. 119 – адміністратор: Крішко Ірина Юріївна (тел. 64-31-55); 5. Тернівський район, вулиця Короленка буд. 1А, каб. 126 – адміністратор: Ващенко Оксана Юріївна (тел. 35-41-74); 6. Центрально-Міський район, вулиця Староярмаркова буд. 44 – адміністратор: Права Вікторія Володимирівна (тел. 90-21-65); 7. Інгuleцький район, вулиця Гірників буд. 19, каб. 11 – адміністратор: Семенюк Олена Олександрівна (тел. 22-11-18). Режими їх роботи по прийому замовників послуг: понеділок - п'ятниця з 9.00 до 16.00, без перерви на обід.
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вказати поверх)	20	20	Перший поверх
2.4. Організація робочого простору ("відкритий простір" / некабінетна система)	30	30	«відкритий простір»
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	Поділено всю площу приміщення на сектори, є додатковий сектор – видачі документів
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	20	Зі слів керівника ЦНАП, працівники ЦНАП мають середній ступень задоволеності умовами своєї роботи (хочуть розширюватися для можливості надавати нові послуги)
- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця):	20	10	не менше 6-7 м кв
- не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.			
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	Є додаткові місця

2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10	10	Так, все добре
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	15	15	Є рецепція
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	15	15	Інформаційні стенди в достатній кількості, теки з ІК – в безперешкодному доступі для відвідувачів (розташовані на столах для заповнення документів)
- 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
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	10	Є кіоски-інфомати
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	30	Є автоматизована система керування чергою
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15	10	
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10	5	1 стілець
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	5	Так
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	Так. Є чудові буклети, які експерти взяли з собою в якості зразків.
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	15	так
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (підкреслити і оцінити наявне):	20	10	
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	10	Є пандус ,кнопки виклику немає
- пристосована кімната особистої гігієни	10	0	Немає. Передбачено в проєкті нового приміщення ЦНАП
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	Немає. Передбачено в проєкті нового приміщення ЦНАП
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40	40	<u>У травні 2017 р.</u> перед входом до Центру «Віза» з'явилась зручна велопарковка.
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	20	Для зручностей відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями (з вадами слуху) придбано та монтується специфічне обладнання.
2. ксерокс	5	5	Центр обладнано безкоштовним Wi-Fi.
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	5	Віднедавна споживачі мають можливість скористатись і банківськими послугами через повноцінне банківське відділення «Приватбанку». В ЦНАПі є послуги
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	5	
5. фото на документи	5	5	

			ксерокопіювання в секторі очікування Встановлено вільний комп'ютер з доступом до Інтернету Фото на документи роблять адміністратори Паспортного сервісу ЦНАПу.
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) (змістовна оцінка експерта).	10	10	Дуже якісна. Зупинки біля ЦНАПу перейменовані на «Центр надання адміністративних послуг», (фото) , є 2 вказівники на вулицях, які розташовано поруч зі ЦНАПом (по вул. Героїв АТО, біля світлофорів). Велика табличка на вході ЦНАП, багато вказівників всередині приміщення ЦНАПу
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	так
разом	320	420 (280 – без урахування філій)	
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
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 . Структура ЦНАПу: 4 відділи ЦНАПу з 01.05.2017 1 Відділ з організації надання адміністративних послуг 2 Взаємодія з територіальними підрозділами 3 Видача документів 4 Відділ електронного врядування В ЦНАПі за штатним розкладом працюють 35 адміністраторів (включно з тими, що працюють у філіях). Всього штатним розкладом передбачено 43 штатні одиниці (в т. ч.: керівництво, адміністратори, діловод, ІТ- спеціаліст) Під час моніторингового візиту документального підтвердження проведеного кількісного розрахунку 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	30	25	На момент здійснення особистого візиту в ЦНАПі є 5 вакантних позицій (це 11,6% від загальної кількості штатних одиниць) – 4 адміністратора і ІТ – спеціаліст у відділ врядування

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.			
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) Під час особистого візиту на підставі даних системи ЕСОЯ керівник ЦНАП сказав, що всього за квітень-травень 2017 р. звернулися 40479 заявників (майже 8100 заявників щомісячно / 405 – щоденно) 405 заявників /31 адміністратора = 13 заявників 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	від 10-15 на 1го адмін. в день
- 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	За словами керівника ЦНАП такий план є для адміністраторів, але документально план не оформлено. Втім, варто зазначити, що керівництво ЦНАП зверталось до ректора ДВНЗ «Криворізький національний університет» із проханням про можливість проведення тренінгів фахівцями вишу (на договірній основі) для підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАПу (є фото документу)
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	10	З 31 адміністратора впродовж 2017 р. в м. Дніпро пройшли навчання 29 адміністраторів на тренінгу «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа»). Також протягом липня-вересня 2017 року фахівцями Криворізького національного університету для адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» проведено низку навчальних тренінгів з питань стрес-менеджменту та профілактики емоційного вигорання, ефективної взаємодії з отримувачами послуг.

3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Все добре
разом	140	75	
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)	165 балів можливо		
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів в паперовому вигляді або	10		
- впроваджено електронний документообіг (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
○ ЦНАП	20		
○ ЦНАП + органи влади	30	20	В цілому в електронному вигляді, але є в паперовому також
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	Зі слів керівника
- 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	За допомогою системи ЕСОЯ контроль здійснюють адміністратори
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 можливо за посиланням http://91.224.96.181/registration.html Також є можливість запису за телефоном. 0 800-500-459 (безкоштовно) та через термінал електронної черги
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (<i>телефоном, SMS, інше</i>)	10	10	SMS надсилає в автоматичному режимі система ЕСОЯ. Також адміністратори можуть зателефонувати заявнику
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20	20	Згідно даних системи електронної черги, які було продемонстровано експерту під час особистого візиту.
- 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):			Під час здійснення особистого візиту експерту надали для ознайомлення звіт ЕСОЯ по всім філіям.
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	Менше 1 %
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		

(підтверджується довідково-аналітичним документом) 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 (підтвердити документом),	20	20	Так, щотижнево, щомісячно та щорічно проводиться такий аналіз на основі даних системи ЕСОЯ (як за кількістю наданих послуг, так і за кількістю наданих консультацій). Інформаційно-аналітичні звіти є у відкритому доступі на сторінці ЦНАПу на сайті міськради.
1), на прийом документів / видачу документів	15	15	Так
2) за консультаціями	5	5	так
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20	5	Є вимоги, затверджено власний стандарт надання послуг
1) максимального часу очікування у черзі,	10		
2) часу обслуговування,	5		
3) інше (вказати)	5	5	
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	Так, анкетування письмове. Є заповнені анкети – експерт їх бачив. Є положення про анкетування. 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: <u>звіт, протокол</u>)	15	15	Щорічно керівник ЦНАПу готує звіт про роботу на засідання виконкому. За результатами засідання виконком приймає відповідні рішення. Інформаційно-аналітичні звіти є у відкритому доступі на сторінці ЦНАПу на сайті міськради.
- 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	Зареєстрований власний стандарт по роботі з документами
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	5	Скринька скарг та пропозицій в наявності
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 ЦНАПУ, на ремонт нового приміщення ЦНАП та меблі для облаштування ЦНАП вже витрачено 15 млн. грн.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			Ще 3 млн. грн. витрачено на придбання технічного обладнання
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			
6.4. інше (зазначити, що саме)			На ремонт нового приміщення центрального ЦНАПу вже виділено 25 млн. грн., є вже погоджений проект
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		923 (783 – 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”.