

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Марганець Дніпропетровської області			
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	Аналіз сторінки ЦНАПу на офіційному веб-сайті Марганецької міськради дозволив віднайти наступні документи: Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від « 22 » червня 2016р. № 352 «ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Марганця» (містить 78 послуг) Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від «09» вересня 2015р. № 526 «ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця» (містить 54 послуги) Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від « 13» 11.2013р. № 653 «ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО НАПРЯМКУ, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Марганця» (містить 54 послуги) Таким чином, Марганецький ЦНАП надає 186 послуг. Відповідно до інформації на сайті РВО Марганецький ЦНАП надає 187 послуг. Під час особистого візиту встановлено, що вказані вище нормативні документи є чинними.
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	45	
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	10	Так
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Відповідно до затвердженого Переліку у ЦНАПі надають послуги: - Оформлення та видача паспорта громадянина України – - Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого - Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку

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.

			Під час особистого візиту встановлено, що наразі в ЦНАПі надається лише послуга з вклеювання фото, оскільки для надання інших послуг немає біометричного обладнання
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	Відповідно до затвердженого Переліку у ЦНАПі надають послуги: видача паспортів громадянина України для виїзду за кордон, та видача проїзних документів за кордон для дитини) Під час особистого візиту встановлено, що наразі в ЦНАПі ця послуга не надається, оскільки немає біометричного 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	0	Відповідно до затвердженого Переліку у ЦНАПі надають СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ (всього – 54) включають надання державної допомоги сім'ям з дітьми; матеріальної допомоги пільговим категоріям; допомоги на поховання; субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання енергоносіїв для опалення житла . Проте під час особистого візиту встановлено, що ці послуги в ЦНАПі не надаються.
- 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 Між міськвиконкомом і Регіональним сервісним центром МВС у Дніпропетровській області укладено договір про співпрацю. Відповідно до якого ЦНАП збирає заявки від мешканців міста про потребу у наданні 4-х послуг (довідка про несудимість, зміна посвідчення водія, видача міжнародного посвідчення водія, реєстрація/перереєстрація транспортних засобів) та передає їх до Регіонального сервісного центру МВС. Після чого представники Регіонального сервісного центру МВС (мобільний офіс) здійснюють виїзд до м.Марганець і надають ці послуги громадянам на базі ЦНАП
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	Затверджено рішенням Марганецької міськради № 1380-47-2/VI від « 19 » вересня 2013р. окремим Додатком «Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Марганця» На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Марганець (Положення та Регламент), але воно не працює Під час особистого візиту встановлено, що вказаний вище нормативний документ є чинним.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	Затверджено рішенням Марганецької міськради № 1380-47-2/VI від « 19 » вересня 2013р. окремим Додатком «Регламент роботи центру надання адміністративних послуг міста Марганця»

			На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Марганець (Положення та Регламент), але воно не працює Під час особистого візиту встановлено, що вказаний вище нормативний документ є чинним.
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	17	На сторінці ЦНАПу на сайті Марганецької міськради розміщено всі ІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Марганця (78 ІК) НЕ РОЗМІЩЕНО ІК на: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця (містить 54 послуги) ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО НАПРЯМКУ, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Марганця (містить 54 послуги) Зі слів керівника ЦНАПу на сайті розміщено всі ІК ,які надаються ЦНАПом. ІК на послуги органів виконавчої влади розробляють саме ці органи і вони мають бути на сайті. На послуги соціального напрямку ІК не зроблено і не розміщено, оскільки вони не надаються у ЦНАПі.
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	2	Під час особистого візиту, зі спілкування з керівником ЦНАПу встановлено, що ІК затверджено на всі послуги
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	5	Інформацію розміщено. Цікаво, що, по суті, ІК є єдиним джерелом інформації на веб-сторінці Марганецького ЦНАПу про місце розташування ЦНАПу, його контакти для зв'язку та графік його роботи. ,
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	5	так
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта).	20	12	На сторінці ЦНАПу на сайті Марганецької міськради розміщено всі ТК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Марганця (78 ТК), НЕ РОЗМІЩЕНО ТК на: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця (містить 54 послуги), ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО НАПРЯМКУ, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Марганця (містить 54 послуги) Зі слів керівника ЦНАПу на сайті розміщено всі ТК ,які надаються ЦНАПом. ТК на послуги органів виконавчої влади розробляють саме ці органи і вони мають

			бути на сайті. На послуги соціального напрямку ТК не зроблено і не розміщено, оскільки вони не надаються у ЦНАПі.
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	2	
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5	5	так
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5	5	так
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5	0	Всі послуги надаються у терміни відповідно до чинного законодавства. Ніяких змін у ЦНАПі не робили
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	так
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	15	<u>Відповідно до затвердженого Регламенту Роботи ЦНАП:</u> Графік роботи ЦНАП: понеділок, середа - з 8.00 до 18.00; вівторок, четвер - з 8.00 до 20.00; п'ятниця – з 8.00 до 17.00; субота - 8.00 до 16.00. Вихідний день – неділя. <u>Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на сайті міськради:</u> графік роботи Центра не розміщений <u>На сайті РВО:</u> графік роботи Центра не розміщений <u>Відповідно до інформації в ІК:</u> Понеділок – Четвер з 8-00 до 17-00; П'ятниця з 8-00 до 15-45 Під час особистого візиту експерт ознайомився з примірниками ІК в ЦНАПі, відповідно до яких графік ЦНАПу є наступний: понеділок, середа - з 8.00 до 18.00; вівторок, четвер - з 8.00 до 20.00; п'ятниця – з 8.00 до 17.00; субота - 8.00 до 16.00. Вихідний день – неділя.

			Під час особистого візиту експерту було надано примірник візитівки ЦНАПу на якій зазначено наступний ЧИННИЙ графік роботи ЦНАПу: Понеділок – Четвер з 8-00 до 17-00; П'ятниця з 8-00 до 15-45 Без перерви
- не менше 7 годин в день	5	5	Так
- 6 днів на тиждень для обласних центрів, та у м. Києві (5 днів для інших ЦНАП)	5	5	5 днів на тиждень
- без перерви на обід	5	5	Без перерви на обід
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	0	В графіку роботи ЦНАП не передбачено подовженого дня роботи
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	8	43 години 45 хвилин при нормативних мінімальних 35-ти годинах.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	10	Сторінки ЦНАП створено на двох порталах: 1. Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (далі – сайт РВО) Посилання на веб-сторінку ЦНАП м. Марганець на сайті РВО є актуальним 2. На сторінці ЦНАПу на сайті Марганецької міськради На сторінці ЦНАПу є посилання на актуальний перелік адміністративних послуг, інформаційні та технологічні картки розміщено частково (не розміщено ІК та ТК на послуги, які надаються через ЦНАП органами виконавчої влади). Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу розміщено. На сторінці немає інформації про новини у діяльності ЦНАПу. Немає інформації про адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи, персональний склад відділу надання адміністративних послуг тощо. 3. Керівник ЦНАПу веде сторінку ЦНАПу у Фейсбуці , де регулярно з'являються новини про діяльність ЦНАП
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:			
- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду	5	0	Відповідно до інформації на сторінці ЦНАПу на сайті міськради: адресу ЦНАПу не розміщено На сайті РВО: (НЕПОВНА ІНФОРМАЦІЯ) Адреса: 53407, Дніпропетровська обл., м. Марганець, вул. Радянська, 29а Робочий телефон: НЕМАЄ Електронна пошта: mn-centr@i.ua Веб-сторінка: http://marganets-rada.dp.ua (ПОСИЛАННЯ ПРАЦЮЮЧЕ) Керівник: Кругліковська Ю.С. Відповідно до інформації в ІК: (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ) вул. Єдності, буд. 29а, м. Марганець, Дніпропетровська область, тел. 2-10-26, Електронна адреса: mn-centr@i.ua ; Веб-сторінка: www.marqanets-rada.dp.ua .

- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	Перелік послуг розміщено. На сторінці ЦНАПу на сайті Марганецької міськради розміщено всі ІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Марганця (78 ІК) НЕ РОЗМІЩЕНО ІК на: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця (містить 54 послуги)
- 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	Новини про ЦНАП розміщуються у загальній стрічці новин на сайті Марганецької міськради. Їх вдалося знайти із використанням пошуку за словами «ЦНАП» та «центр надання адміністративних послуг»: Нові дитячі садочки, відремонтовані дороги, інноваційні проєкти: Валентин Резніченко підбив підсумки 2016 року 25 лютого 2017 <i>За останній рік у Марганецькому ЦНАПі збільшало послуг. Відтепер тут можна вирішувати з два десятки нових питань, пов'язаних з міграційною та ветеринарною службами, земельним кадастром, управлінням юстиції.</i> 23 листопада відбулося засідання виконкому 23 листопада 2016 <i>25 питань черги денної було розглянуто членами виконавчого комітету Марганецької міської ради під час чергового засідання 23 листопада. Першою було заслухано інформацію адміністратора-керівника Центру надання адміністративних послуг Світлани Єрмакової про роботу центру. Вона, зокрема, повідомила, що ЦНАП створено в 2013 році на основі місцевого дозвільного центру. Його фахівці у своїй роботі використовують 5 різноманітних електронних загальнодержавних баз даних і за поточний рік уже надали мешканцям міста близько 3000 послуг. Члени виконавчого комітету запропонували керівництву ЦНАП розробити порядок надання адміністративних послуг за місцем проживання тим жителям міста, які цього потребують за станом здоров'я чи віком, та запровадити цей різновид обслуговування в своїй роботі.</i> Нові правила прописки для українців: що треба знати 05 квітня 2016 До уваги мешканців та суб'єктів господарювання! 17 лютого 2016 <i>До уваги мешканців та суб'єктів господарювання! Центр надання адміністративних послуг м. Марганця інформує. У рамках спільного проєкту Дніпропетровської облдержадміністрації та Українського державного підприємства поштового зв'язку «Укрпошта» «Адміністративні послуги: спрощений доступ через ...</i> Адміністративні послуги 17 лютого 2016

			ЗАКОН УКРАЇНИ "Про адміністративні послуги" Послуги, що надаються через центр надання адміністративних послуг ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця Про роботу Центру 17 лютого 2016 ПОЛОЖЕННЯ про Центр надання адміністративних послуг міста Марганця Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг міста МАРГАНЦЯ ...
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – (підкреслити і оцінити наявне). Максимум – 20 балів.	20	20	
1) телефоном	10	10	Можна отримати консультацію за телефоном
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	Фейсбук і електронна пошта. Керівник веде сторінку ЦНАП у ФБ
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	10	Письмові формуляри заповнюють самі люди, електронні форми заповнюються одразу адміністраторами ЦНАП
разом	300	182	
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	ЦНАП розміщено в адміністративній будівлі міськради у центрі міста, де розвинута транспортна інфраструктура
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, ніж головний офіс - здійснюють лише функції інформування та	20 (за кожний офіс) 10 (за віддалене робоче місце)	0	НІМАЄ

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.			
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (<i>вказати поверх</i>)	20	20	на 1-му поверсі
2.4. Організація робочого простору (<i>“відкритий простір” / некабінетна система</i>)	30	30	відкритий простір
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	Є зонування, є сектор інформування і обслуговування, площа ЦНАПу велика: 121 кв м - загальна площа У ЦНАПі працюють 4 адміністратора та керівник на одне робоче місце – 12 кв м
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	30	Так
- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			Комфортні
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	20	
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	Є сектор очікування
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп’ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	10	Все є в достатній кількості
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (<i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i>)	15	0	Немає
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15	15	Є інформаційні стенди в зоні очікування та зоні інформування
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	Є ІК
- Зразки заповнення основних документів	5	5	Є

- 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	0	Під час проведення моніторингового візиту експерту надали один примірник візитівки ЦНАПу (графік роботи та телефон). Втім наразі її відвідувачам не роздають
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10	0	Немає
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	0	Немає. Шукають фінансування
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15	15	
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10	10	2 стільці
- 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
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	Є в адмінбудівлі міськради
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
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	10	Обладнано куточок для малечі (на стільці розмальовки та олівці). До 01 червня працівники ЦНАП зробили у секторі обслуговування фотозону для фотографування маленьких відвідувачів.
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40	0	Відсутні супутні послуги
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	0	
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 місця для паркування авто, немає велопарковки
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	5	
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	Є інформаційні стенди. Вивіска, в день моніторингу знята, щоб замінити на ній актуальні години роботи
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	немає

разом	320	190	
3. Персонал			140 балів можливо
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Кругліковська Юлія Сергіївна – керівник Центру надання адміністративних послуг 553400, м.Марганець, Дніпропетровська обл., вул. Єдності, 29а (05665) 23564 mn-centr@marganets-rada.dp.ua
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Так, але планують зробити ще рецепцію, тому штат у майбутньому збільшиться на 1 адміна для рецепції. Зараз працюють за штатним розписом 4 адміністратора та керівник. Під час проведення моніторингу документального підтвердження проведеного розрахунку 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	Так, 100%
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Зі слів керівника та на підставі даних інформаційної системи «Віртуальний офіс» щоденне навантаження на одного адміністратора складає 10-15 відвідувачів. Під час проведення моніторингу документального підтвердження не надано Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАПи, яку розміщено на сайті МінЕРтаТУ з початку 2017 р. у Марганецькому ЦНАПі було надано 780 послуг (в середньому щомісячно 254 послуги). 254 послуг / 20 робочих днів / 4 адміністратора = щоденне навантаження на одного адміністратора складає 3 відвідувача.
- менше 10 відвідувачів	5	5	
- 10-15 відвідувачів	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	Відсутній
3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (вказати кількість проведених заходів) Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги)	20	5	За пів року – 3 семінари: всі адміністратори пройшли курс на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних

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			послуг» за підтримки Фонду Східна Європа та отримали сертифікати.
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Все добре
разом	140	65	
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)	165 балів можливо		
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів в паперовому вигляді або	10	10	паперовий
- впроваджено електронний документообіг (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
○ ЦНАП	20		
○ ЦНАП + органи влади	30		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (<i>підкреслити одне і оцінити його</i>)			
- паперовий	10		
- електронний	30	30	Є доступ до електронних реєстрів
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (<i>зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.</i>)	20	20	Здійснюють адміністратори на підставі даних 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	0	Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо Попереднього запису за телефоном немає, хочуть зробити на сайті, вже розроблений макет сайту, працюють над його впровадженням і над електронною чергою
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (<i>телефоном, SMS, інше</i>)	10	10	SMS відправляє інформаційна система «Віртуальний офіс» в автоматичному режимі
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20	20	До 15 хвилин. Зі слів керівника і робітників, а також спостереження монітора
- до 20 хвилин	10		
- до 30 хвилин і більше	0		
(на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта) Максимальна оцінка – 30 балів			

4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	Зі слів керівника ЦНАПу, завдяки «Віртуальний офіс» все це аналізується і протермінованих справ менше 5 %. Документального підтвердження не надано
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
(підтверджується довідково-аналітичним документом) Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	120	

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	0	Керівник каже, що щорічно проводить аналіз діяльності, але документально не може цього підтвердити
1), на прийом документів / видачу документів	15	0	Проводиться
2) за консультаціями	5	0	Не проводиться
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20	0	Відсутній, все відповідно чинного законодавства
1) максимального часу очікування у черзі,	10		
2) часу обслуговування,	5		
3) інше (вказати)	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	0	Керівник ЦНАП сказала, що опитування проводиться на сторінці ЦНАП у ФБ, проте подальший аналіз сторінки цього не виявив
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <u>звіт, протокол</u>)	15	0	Зі слів керівника, проводиться, але документальне підтвердження не надано. Для отримання цього документу потрібно зробити офіційний запит до міськради

- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5	0	
- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5	0	
- 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 скарг та пропозицій
разом	75	5	
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			Інформацію не надано
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			Інформацію не надано
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			Інформацію не надано
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		562	

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”.*