

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Новомосковськ 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	Відповідно до інформації на сайті ЦНАП міста Новомосковськ перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новомосковської міської ради включає в себе надання 116 адміністративних послуг . На сайті ЦНАПу немає даних про документ (рішення міськради), яким затверджено перелік адмінпослуг. На сайті РВО розміщено перелік адмінпослуг, що надаються ЦНАПі м. Новомосковська, який включає 166 позицій . При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу заявила, що кількість послуг – 126 (буде прийнято на найближчій сесії міськради) Наразі документально підтверджено надання затверджених 116 адміністративних послуг за 12-ти напрямками (надавачами послуг). Рішення виконкому Новомосковської міської ради №117 від 15.02.17 – продемонстрована тека з відповідними документами. Подальший моніторинг відкритих джерел інформації (сайту Новомосковської міськради) дозволив віднайти Рішення виконкому Новомосковської міської ради №521 від 20.09.2017 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг», яким затверджено Перелік адміністративних послуг у новій редакції (127 послуг).
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	35	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	0	Відсутні. Зі слів керівника ЦНАП їх надають лише в обласному центрі, можливо, у ЦНАП «Лівобережний»
- 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	0	Немає

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.

- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	Немає
- послуги із ID-картками	10	0	Немає
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10	10	Так
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	0	Немає
- 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 сайті ЦНАПу м. Новомосковськ текстову версію Положення розміщено, проте не надано даних про номер та дату реєстрації цього документа та ким він прийнятий. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Новомосковськ (Положення та Регламент), але воно не працює При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу надала Рішення сесії Новомосковської ради №873 від 29.08.13 – продемонстрована тека з відповідними документами.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сайті ЦНАПу м. Новомосковськ текстову версію Регламенту розміщено, проте не надано даних про номер та дату реєстрації цього документа та ким він прийнятий. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Новомосковськ (Положення та Регламент), але воно не працює При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу продемонструвала Рішення сесії Новомосковської ради №873 від 29.08.13 – продемонстрована тека з відповідними документами.
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	20	Відповідно до інформації на сайті ЦНАП міста Новомосковськ перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новомосковської міської ради включає в себе надання 116 адмінпослуг. На сайті РВО розміщено перелік адмінпослуг, що надаються ЦНАПі м. Новомосковська, який включає 166 позицій. На офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ у відповідному розділі розміщено 29 ІК. (Управління Держпродспоживслужби міста). Таким чином, на офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ розміщено не повний перелік ІК. При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу підтвердила наявність ІК для 116 послуг – продемонстрована тека з відповідними документами. Також вони є у

			вільному доступі на рецепції.
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	5	
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	5	Інформацію розміщено. Адреса співпадає з тою, що вказана на сайті ЦНАПа.
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	5	так
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	20	20	Відповідно до інформації на сайті ЦНАП міста Новомосковськ перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новомосковської міської ради включає в себе надання 116 адмінпослуг . На сайті РВО розміщено перелік адмінпослуг, що надаються ЦНАПі м. Новомосковська, який включає 166 позицій . На офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ у відповідному розділі розміщено 29 ТК . (Управління Держпродспоживслужби міста). Таким чином, на офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ розміщено не повний перелік ТК. При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу підтвердила наявність ТК для 116 послуг – продемонстрована тека з відповідними документами.
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	5	
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5	5	так
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5	5	так
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5	5	При особистому візиті керівник ЦНАПу підтвердила, що наприкінці 2016-початку 2017 року було скорочено надання послуги щодо Надання Витягу з ДЗК до 1-го дня (з трьох, а раніше з п'яти)
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	Всі документи приймаються в ЦНАПі
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	Згідно з Положенням та Регламентом ЦНАП м.Новомосковськ, які розміщено у доданих файлах на веб-сторінці ЦНАП: II. Режим роботи центру 1. Центр працює шість днів на тиждень, крім неділі, не менш семи годин на день, без перерви на обід.

			2. Центр не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. 3. Час прийому суб'єктів звернень у центрі є загальним для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр. 4. Графік роботи центру визначається розпорядженням міського голови <u>Згідно з інформацією на сайті РВО: (ІНФОРМАЦІЯ НЕ АКТУАЛЬНА)</u> графік роботи:понеділок – четвер з 08.00-17.15 п'ятниця з 08.00-16.00 субота з 08.00-14.00 перерва на обід з 12.00 – 13.00 години прийому: понеділок, четвер, п'ятниця з 08.00-15.00 вівторок – середа з 08.00-20.00 субота з 08.00-14.00 без перерв <u>Відповідно до інформації в ІК на сайті ЦНАП м. Новомосковськ: (ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> Графік роботи: ЦНАП Понеділок, вівторок - з 8.00 до 17.00; Середа - з 8.00 до 20.00; Четверг - з 8.00 до 17.00; П'ятниця - з 8.00 до 15.45 Крім святкових днів. <u>Згідно з інформацією «Про Центр» на сайті ЦНАПу м. Новомосковськ: (ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> ГРАФІК РОБОТИ ЦЕНТРУ НАДАВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ Понеділок з 8.00 до 17.00 Вівторок з 8.00 до 17.00 Середа з 8.00 до 20.00 Четвер з 8.00 до 17.00 П'ятниця з 8.00 до 15.45 Центр працює без перерви При особистому візиті керівник ЦНАП упідтвердила цей режим роботи, що співпадає з графіком розміщеному на будівлі ЦНАПу
- 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	так

- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	так
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	46 год. 45 хв. При нормативних мінімальних 35-ти.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	25	13	Сторінку ЦНАП створено на порталі: Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (далі – сайт РВО) Посилання на веб-сторінку ЦНАП м. Новомосковськ та електронну адресу на сайті РВО не є актуальними Офіційний сайт ЦНАП міста Новомосковськ На сайті ЦНАПу розміщено інформацію адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи. Також є посилання на перелік адміністративних послуг, що надаються в ЦНАПі (неактуальний) ; перелік інформаційних та технологічних карток (неповний). На сайті ЦНАПу розміщено Положення, Регламент та структуру ЦНАПу, проте незрозуміло якими документами та коли їх затверджено. Також на сайті ЦНАПу немає стрічки новин про діяльність ЦНАПу.
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:			
- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду	5	5	<u>На сайті РВО:</u> Адреса: 51200, Дніпропетровська обл., м. Новомосковськ, вул. Калнишевського, 1 Робочий телефон: (05693) 7-12-57, 7-98-33, 7-81-06 Електронна пошта: dozvilnovomoskovsk@meta.ua (ІНФОРМАЦІЯ НЕ АКТУАЛЬНА) Веб-сторінка: http://www.admcenternovom.dp.ua (ІНФОРМАЦІЯ НЕ АКТУАЛЬНА) Керівник: Ковальова Н.М. Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа <u>На офіційному сайті ЦНАП:</u> Адреса розташування: 51200, Дніпропетровська область, м. Новомосковськ, вул. Калнишевського, 1. Зупинки транспорту: «Центральне поштове відділення» Місце розташування: навпроти магазину «Варус» поруч з пам'ятником «Вічний вогонь» (пл. Героїв) Телефон для довідок: (05693) 7-98-33 (керівник центру), (05693) 7-12-57, (05693) 7-81-06 (адміністратори центру) E-mail: cras_nov@meta.ua Веб-сайт: http://www.novomoskovsk-admcenter.dp.ua Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа <u>В ІК на сайті ЦНАПу міста:</u> Адреса: Дніпропетровська область м. Новомосковськ, вул. Калнишевського 1 Адреса електронної пошти cras_nov@meta.ua

			При особистому візиті 17.05.17 керівник ЦНАПу підтвердила актуальність даних.
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	3	На офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ у відповідному розділі розміщено затверджений перелік адмін. послуг (116), <u>розміщено 29 ІК.</u> (Управління Держпродспоживслужби міста). Таким чином, на офіційному сайті ЦНАП м. Новомосковськ розміщено не актуальний перелік послуг та не повний перелік ІК.
- 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	на сайті ЦНАПу немає стрічки новин про діяльність ЦНАПу
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	20	20	
1) телефоном	10	10	так
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	так
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	10	Інколи адміністратори надають громадянам допомогу у заповненні форм, а деякі послуги потребують заповнення формулярів виключно працівником ЦНАПу (в електронному вигляді), наприклад, послуги з ДЗК.
разом	300	193	
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	Зручне розташування в центральній частині міста. Гарна транспортна розв'язка.
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:	20 (за кожний офіс) 10 (за віддалене робоче	0	НЕМАЄ

- 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.	місце)		
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (<i>вказати поверх</i>)	20	20	Перший поверх.
2.4. Організація робочого простору (<i>“відкритий простір” / некабінетна система</i>)	30	30	Головна зала адміністраторів в формі відкритого простору.
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	ЦНАП розділений на сектор інформування та очікування + сектор обслуговування (відкритий простір)
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	15	Площа для обслуговування достатня. Краще було б щоб зона очікування була більшої площі. Близько 6-7 сидячих місць для очікування.
- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			В цілому комфортні умови. При особистому візиті керівник ЦНАПу підтвердила комфортні умови як для співробітників так і відвідувачів. Під час проведення візиту було всього декілька відвідувачів.
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	Приміщення в цілому не велике, його площа дорівнює близько 80 м2, на одне робоче місце адміністратора припадає менше 6 м.кв.
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	5	В цілому зона очікування достатня в умовах середнього потоку людей. Одночасно можуть обслуговуватись від 4 до 7 людей.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп’ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	10	При особистому візиті керівник ЦНАПу підтвердила 100 % укомплектування. Візуальний огляд також це підтвердив – є необхідна техніка, меблі.
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (<i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i>)	15	15	У наявності
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 стенди та теки з необхідною інформацією.
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	Так
- 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	Є місце для заповнення біля стендів і окремих стіл з теками. Все зручно.
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	0	Буклетів не видають оскільки це не актуально в зручності використання.
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	Термінал є, але не використовується. При особистому візиті керівник ЦНАПу пояснила що на разі в ньому не має потреби Цей термінал встановлено на перспективу, в разі надання ЦНАПом послуг з внутрішніми паспортами та закордонними.
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	Зручне місце для відвідувача з одним стільцем
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	5	Так є можливість розмістити документи та наявна ручка.
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	Є бланки
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	Керівник ЦНАПу прокоментувала, що кімнату особистої гігієни не передбачено для відвідувачів, але, за потреби, є можливість використовувати службовий туалет – особливо для дітей, вагітних жінок та людей похилого віку.
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	-	відсутня
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	Окрема дитяча зона відсутня
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40	0	Безпосередньо в ЦНАПі відсутні, але є поруч в декількох хвилинах.
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	0	відсутній
2. ксерокс	5	0	відсутній
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	0	відсутній
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	0	відсутній
5. фото на документи	5	0	відсутній
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	5	Є можливість паркування для авто, немає велопарковки
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	5	Якісна велика вивіска
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	Невелике приміщення зі зрозумілою організацією просторів.

Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	відсутня
разом	320	170	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	<i>Начальник центру надання адміністративних послуг</i> Ковальова Наталія Миколаївна
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	<u>СТРУКТУРА ЦНАПу:</u> <i>Начальник центру надання адміністративних послуг</i> Ковальова Наталія Миколаївна <i>Заступник начальника, адміністратор</i> Латун Ольга Павлівна <i>Адміністратори:</i> Крусір Яна Валентинівна Мороз Вікторія Володимирівна Синичич Олена Ярославівна Резніченко Альона Олегівна Решетняк Наталія Андріївна Черкасова Тетяна Олександрівна Під час моніторингового візиту документального підтвердження проведеного розрахунку кількісних потреб у персоналі не надано
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису. Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій. Якщо призначені усі адміністратори – щонайменше 30 балів. Неповне укомплектування штату (наявність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитуваного розрахунку оцінюється не більше, ніж у 10 балів; від 50% до 65% – у 15 балів; від 65 до 80% – у 20 балів; від 80 до 95% – у 25 балів, понад 95% – може бути оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.	30	30	Зі слів керівника ЦНАПу, згідно з штатним розкладом наявні 8 штатних одиниць. Начальник та заступник також можуть виступати в якості адміністраторів при потребі. На момент здійснення моніторингового візиту штат ЦНАПу укомплектований на 100%,
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Зі слів керівника ЦНАПу відповідно до підрахунків та за допомогою журналу реєстрації та статистики ресурсу «Віртуальний офіс», навантаження на одного адміністратора складає 25-30 відвідувачів на день. Відповідно до аналітичної інформації про ЦНАПи, розміщеної на сайті МінЕРтаТУ,

			станом на 01.07.2017 р. у І півріччі 2017 р. ЦНАП м. Новомосковськ надавав 4209 послуг, що дорівнює приблизно 701 відвідувачів за один місяць. Що з розрахунку на середню кількість робочих днів і 6 заявлених адміністраторів складає приблизно 6 заявників на одного адміністратора протягом робочого дня.
- 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	Документального підтвердження щодо наявності такого плану не надано.
3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (вказати кількість проведених заходів) Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги) протягом останнього півріччя – 5 балів. Інформація про проведені заходи має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і теми заходу). Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів	20	5	Під час моніторингового візиту працівники ЦНАП надали 2 сертифікати про проходження наступних заходів з підвищення кваліфікації: Тренінг «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа», час проведення: протягом 2017 р.). Впродовж 2017 р. навчання на даному тренінгу пройшли 6 співробітників ЦНАП.
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Зовнішній вигляд дуже охайний як в керівника ЦНАПу так і у адміністраторів. Є елементи брендингу та уніфікації в одязі адміністраторів (хустинки коричневого кольору та бейджи)
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 (в деяких випадках лише електронний вигляд)
- впроваджено електронний документообіг (підкреслити одне і оцінити його)			
o ЦНАП	20		
o ЦНАП + органи влади	30		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (підкреслити одне і оцінити його)			
- паперовий	10		
- електронний	30	30	При особистому візиті, зі слів керівника ЦНАПу, є доступ до всіх реєстрів в електронному вигляді
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			

4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20	20	Контроль здійснюють адміністратори за допомогою даних в інформаційній системі «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 Проте є можливість замовити 16 адміністративних послуг на сайті ЦНАПу в режимі он-лайн . В той же час за інформацією сайту РВО в ЦНАПі м. Новомосковськ в режимі он-лайн можна отримати лише 6 послуг . Під час особистого візиту керівник ЦНАПу повідомила про цілковиту відсутність такої можливості і наголосила на зручності відвідування ЦНАП в реальному часі.
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10	10	SMS через «Віртуальний офіс»
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30	30	Зі слів керівника ЦНАП та за результатами особистого спостереження експертів
- до 15 хвилин	20		
- 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):			Відповідно до даних інформаційної системи «Віртуальний офіс» у ЦНАПі кількість протермінованих справ не перевищує 5%. Документальне підтвердження не надано.
- 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	130	

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	Відповідно до даних інформаційної системи «Віртуальний офіс» у Новомосковському ЦНАПі станом на 19.05.2017 р. з початку 2017 року було надано приблизно 3400 послуг. Документальне підтвердження не надано.
1), на прийом документів / видачу документів	15		
2) за консультаціями	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20	0	Немає
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	Не проводиться
	5		
	5		
	5		
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i>)	15	0	Під час особистого візиту керівник ЦНАПу підтвердила експертам, що в ЦНАПі проводиться щорічний аналіз діяльності, звіт надається до виконкому міськради. Аналіз звернень ще не проводили за браком часу. Документального підтвердження не надано
- 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	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	Скринька в наявності, розміщена в секторі очікування
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)			При особистому візиті 17.05.17 зі слів керівник ЦНАПу з липня по жовтень 2016 року витрачено з міського бюджету 400,000 на ремонт приміщення. Дійсно, ремонт гарний. Навіть фасад був відремонтований в частині, що відноситься до ЦНАПу.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			Інформація відсутня Проте в розмові під час особистого візиту експерта керівник ЦНАПу розповіла про співпрацю з міжнародною організацією GIZ яка надала ЦНАПу допомогу у вигляді оргтехніки (офісна техніка, термінал електронної черги, плазмове табло). Під час розмови з керівником ЦНАП, точний розмір коштів, які міжнародний донор витратив на закупівлю обладнання, встановити не вдалося.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали,			Інформація відсутня

заробітну плату персоналу тощо)			
6.4. інше (вказати, що саме)			керівник ЦНАПу повідомила про можливість та готовність міської ради виділити кошти на закупівлю обладнання для надання послуг з внутрішніми та закордонними паспортами. Є питання щодо площі приміщення – необхідне більше приміщення
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”.