

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Першотравенськ 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 офіційному сайті міста Першотравенськ тимчасовий перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Першотравенської міської ради затверджений відповідним рішенням Першотравенської міськради №141-63/VI від 10.09.2015 і включає в себе надання 61 адмінпослуги. Під час особистого візиту експертів актуальність цієї інформації підтверджено.
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	40	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	0	Ні
- 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	Так. Вклейка фото у паспорт
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	У тимчасовому переліку вказано, що в ЦНАПі надають послуги з оформлення, видачі, обміну паспорта громадянина України для виїзду за кордон, проїзного документа на дитину. Під час особистого візиту встановлено, що у ЦНАПі ці послуги наразі не надають і у найближчому часі не матимуть технічної можливості робити це
- 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 сторінці ЦНАПу на офіційному сайті м. Першотравенськ документ відсутній. Пошук на сайті в розділі «Рішення міської ради» дозволив віднайти:

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.

			- Рішення Першотравенської міської ради «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у новій редакції» №189-3/VII від 11.12.2015 р. - Рішення Першотравенської міської ради «Про внесення змін до рішення міської ради від 11.12.2015 року № 189-3/ VII «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у5 новій редакції» №43-6/VII від 26.02.2016 р. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Першотравенськ (Положення та Регламент), але воно не працює. Під час особистого візиту встановлено, що вказані вище рішення міськради є чинними.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті м. Першотравенськ документ відсутній. Пошук на сайті в розділі «Рішення міської ради» дозволив віднайти: - Рішення Першотравенської міської ради «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у новій редакції» №189-3/VII від 11.12.2015 р. - Рішення Першотравенської міської ради «Про внесення змін до рішення міської ради від 11.12.2015 року № 189-3/ VII / «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у новій редакції» №43-6/VII від 26.02.2016 р. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Першотравенськ (Положення та Регламент), але воно не працює Під час особистого візиту встановлено, що вказані вище рішення міськради є чинними.
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	18	Відповідно до інформації на офіційному сайті міста Першотравенськ тимчасовий перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Першотравенської міської ради затверджений відповідним рішенням Першотравенської міськради №141-63/VI від 10.09.2015 і включає в себе надання 61 адмінпослуги. На сайті РВО розміщено перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м. ТПершотравенськ, який складається з 165 позицій На офіційному сайті м. Першотравенськ на сторінці ЦНАП розміщено 11 ІК. Також пошук по офіційному сайту за словосполученням «надання адміністративних послуг» дозволив віднайти ще одне місце зберігання ІК та ТК (26 ІК). Таким чином, на офіційному сайті м. Першотравенськ розміщено не повний перелік ІК.

			Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є всі ІК на 61 послугу.
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	3	Інформацію розміщено, вона співпадає з тою, що вказана на сторінці ЦНАПа на офіційному сайті міста. Втім графік роботи ЦНАП, вказаний у ІК, не співпадає з графіком, розміщеним у ЦНАП
- 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	15	На офіційному сайті м. Першотравенськ на сторінці ЦНАП не розміщено ТК . Пошук по офіційному сайту за словосполученням «надання адміністративних послуг» дозволив віднайти <u>ще одне місце зберігання ІК та ТК (26 ІК)</u> . Таким чином, на офіційному сайті м. Першотравенськ розміщено не повний перелік ТК. На сайті РВО розміщено <u>перелік адміністративних послуг ,які можна отримати в ЦНАП м. ТПершотравенськ</u> , який складається з 165 позицій Відповідно до інформації на офіційному сайті міста Першотравенськ тимчасовий перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Першотравенської міської ради затверджений відповідним <u>рішенням Першотравенської міськради №141-63/VI від 10.09.2015</u> і включає в себе надання 61 адмінпослуги . Під час особистого візиту встановлено, що в ЦНАПі є всі ТК на 61 послугу.
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	5	так
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	ні
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	15	<u>Згідно з чинним Положенням та Регламентом ЦНАП м. Першотравенськ:</u> Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. Один день на тиждень ЦНАП здійснює прийом суб'єктів

			звернень до 20-ї години. Режим роботи ЦНАП становить щоденно (крім суботи, неділі та святкових днів) без перерви на обід: • у понеділок, вівторок, четвер та п'ятницю - з 8.00 до 17.00 години • у середу - з 8.00 до 20.00 години <u>Згідно з інформацією на офіційному сайті м. Першотравенськ:</u> режим роботи: • щоденно без перерви на обід • понеділок, вівторок, четвер, п'ятниця з 08:00 до 17:00 години • середа з 08:00 до 20:00 години вихідні: субота, неділя <u>Згідно з інформацією на сайті РВО:</u> Графік роботи центра: Понеділок – п'ятниця: 8:00 – 20:00 Субота: 8:00 – 16:00 Перерва: 12:00 – 13:00 <u>Відповідно до інформації в ІК на офіційному сайті м. Першотравенськ:</u> Понеділок, Вівторок, Четвер, П'ятниця з 8.00-17.00год. Середа з 8.00 - 20.00 год. Без перерви на обід. Суббота, Неділя: вихідні дні Під час особистого візиту встановлено, що графік роботи ЦНАП (вказаний на таблиці при вході у ЦНАП) є наступним: Понеділок – П'ятниця – з 08:00 до 17:00 Без перерви на обід. Суббота, Неділя: вихідні дні
- 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	0	Ні
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	45 годин при мінімальних нормативних 35-ти.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	25	10	Сторінки ЦНАП створено на двох порталах: 1. <u>Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області</u> (далі – сайт РВО) Посилання на <u>веб-сторінку ЦНАП м. Першотравенськ</u> на сайті РВО не є актуальним 2. <u>Офіційний сайт міста Першотравенськ</u> На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію адресу, контактні телефони, електронну

			пошту ЦНАПу, графік його роботи (не співпадає з графіком, розміщеним у ЦНАП). Також є посилання на перелік інформаційних карток (перелік неповний). Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу відсутні. Також на сторінці ЦНАП немає стрічки новин у діяльності 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	3	<u>На сайті РВО:</u> Адреса: 52800, Дніпропетровська обл., м. Першотравенськ, вул. Шахтарської Слави (колишня вул.. Леніна), 30 <u>(ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> Робочий телефон: (05633) 7-10-65 Електронна пошта: cnap.persh@gmail.com <u>(ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> Веб-сторінка: http://pershotravensk.dp.ua <u>(ІНФОРМАЦІЯ НЕ АКТУАЛЬНА)</u> Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа (вказує зовсім іншу адресу: вул. Шкільна,20) <u>На офіційному сайті міста:</u> <u>(ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> поштова адреса: 52800, Дніпропетровська область, м. Першотравенськ, вул. Шахтарської Слави (колишня вул.. Леніна), буд. 30 телефон: (05633) 5-32-02 електронна адреса: cnap.persh@gmail.com Графік роботи ЦНАП, розміщений на веб-сторінці ЦНАП, не співпадає з графіком, розміщеним у ЦНАП <u>В ІК на офіційному сайті міста:</u> <u>(ІНФОРМАЦІЯ АКТУАЛЬНА)</u> Адреса: 52803, Дніпропетровська область, м. Першотравенськ, вул. Шахтарської слави, буд. 30. Електронна адреса: cnap.persh@gmail.com Телефон: (05633) 5-32-02 Веб-сайт: http://www.pershvyk.dp.gov.ua/www.pershrada.gov.ua/index.php/cnap.html
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	2	На веб-сторінці ЦНАПу немає переліку послуг, ІК розміщено частково, ТК не розміщено.
- 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 сторінці ЦНАП немає стрічки новин у діяльності 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 (лише електронною поштою)
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	0	Відвідувачі заповнюють документи самостійно, своєю рукою, за консультаційної підтримки адміністраторів
разом	300	168	
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та	320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)		

- Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. Проміжні стани оцінюються пропорційно.			
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця): - не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, - не менше 9 м.кв. – 15 балів, - не менше 12 м.кв. – 20 балів.	20	10	6-7 м.кв.
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	0	
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10	10	так. Кожне робоче місце адміністратора устатковане новими меблями та оргтехнікою (ПК, МФУ, телефон, локальна мережа)
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	15	0	немає
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	15	15	Так, стенди є у зоні очікування. Також в цій зоні є окремий стіл та стільці для заповнення документів
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	5	Так
- Зразки заповнення основних документів - Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5 5	5 5	Так так
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	0	Немає. Під час особистого візиту показали примірник буклету з інформацією про ЦНАП ,проте він у ЦНАПі в єдиному екземплярі
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
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15	5	
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10	5	1 стілець
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5	0	немає
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій	5	5	Так

та/або електронній формі)			
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	При виникненні такої потреби, працівники ЦНАП надають доступ до кімнати особистої гігієни працівників ЦНАП (службове приміщення)
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями (<i>підкреслити і оцінити наявне</i>):	20	10	
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10	10	Є пандус, немає кнопки виклику
- пристосована кімната особистої гігієни	10	0	Немає
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	10	0	немає
2.18. Надаються супутні послуги (<i>оцінити наявне</i>):	40	0	Супутні послуги безпосередньо в ЦНАП не надаються, але все (банківське відділення, фотоательє, послуги ксерокопіювання) є неподалік від будівлі
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	0	Немає
2. ксерокс	5	0	Немає
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5	0	Немає
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5	0	Немає
5. фото на документи	5	0	Немає
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10	5	Є місце для паркування автотранспорту, немає велопарковки
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	10	5	На будівлі є табличка з назвою ЦНАП, графіком його роботи. Всередині приміщення стандартні інформаційні стенди.
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	5	
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	
разом	320	105	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Орися Дунаєва, начальник ЦНАП - адміністратор виконавчого комітету
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Відповідно до Рішення міської ради від 28.10.2014 р. № 179-53/УІ «Про затвердження штатної чисельності та штатного розпису апарату управління виконкому Першотравенської міської ради, його відділів та структурних підрозділів на 2015 рік» штатний розпис ЦНАПу складається з 4-х штатних одиниць: керівник та 3 адміністратори. 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)	30	30	На момент проведення особистого візиту весь штат ЦНАП повністю укомплектований, вакансій немає.

понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитованого 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 запитований склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.			
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			Зі слів керівника ЦНАП, кількість відвідувачів ЦНАП складає приблизно 400 заявників на місяць. Таким чином приблизне навантаження на одного адміністратора протягом дня складає 5-6 відвідувачів.
- 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	Плану у вигляді документу немає
3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (<i>вказати кількість проведених заходів</i>) 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 сертифікати про проходження наступних заходів з підвищення кваліфікації: 1. Тренінг «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа», час проведення: впродовж 2017 р.).
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	У приміщенні чисто, персонал виглядає охайно
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	У паперовому вигляді
- 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		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20	20	Зі слів керівника, бази даних є як електронними, так і паперовими
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (азначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20	20	Контроль стану надання послуги, дотримання термінів надання відстежують керівник та адміністратори через інформаційну систему «Віртуальний офіс»
4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інформат)	15	15	Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо Є можливість запису за телефоном. У планах ЦНАП приєднатися до надання послуг через портал iGov
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10	10	SMS надсилає система «Віртуальний офіс».
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20		
- до 20 хвилин	10	10	Зі слів керівника та за даними особистого спостереження експертів
- 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):			За словами керівника ЦНАП, відповідно до даних інформаційної системи «Віртуальний офіс» кількість протермінованих справ у ЦНАП м. Першотравенськ складає від 1% до 3%, (здебільшого, це питання пов'язані з нерухомістю). Документального підтвердження під час моніторингового візиту 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	115	

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	Дані про відвідувачів (виключно тих, хто отримав послугу) вносяться в журнал реєстрації (паперовий) та у інформаційну систему «Віртуальний офіс». Дані щодо наданих консультацій не обліковуються. Документального підтвердження під час моніторингового візиту 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	Відсутній. У роботі ЦНАП застосовуються всі вимоги вказані у чинному законодавстві.

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	Анкетування не проводиться
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i>) - за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг; - за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг; - за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	15	0	Не проводиться
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5		
- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5		
- за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	5		
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	5	Є скринька. На момент здійснення моніторингового візиту вона була порожньою.
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)			Зі слів керівника ЦНАП переїзд у нове приміщення у 2016 році коштував 40 000 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)			Даних немає
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали,			Даних немає

заробітну плату персоналу тощо)			
6.4. інше (вказати, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		458	

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”.