

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) у м. Покров 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 Покров перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Покровської міської ради, затверджений наступними документами: • Розпорядження міського голови №158-р від 07.06.2016р. «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Покров у новій редакції». (83 послуги) • Розпорядження міського голови №320-р від 29.11.2016р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг»). (105 послуг) • Розпорядження міського голови № 161-р від 10.05.2017р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (додано 1 послугу відділу землекористування) • Розпорядження міського голови № 217-р від 21.07.2017р.. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (виключено 11 послуг та додано 1 послугу відділу архітектури та інспекції архітектурно-будівельного контролю). Знайдені документи містять не лише перелік адміністративних послуг, а й всі інформаційні та технологічні картки. Таким чином, станом на 30.09.2017 р. в ЦНАПі м. Покров затверджений Перелік містить 96 адміністративних послуг.
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	Так • Оформлення та видача паспорта громадянина України • Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість

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.

			пошкодженого, втраченого або викраденого Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку (ПВР) Під час моніторингового візиту встановлено, що станом на кінець червня оформленням та видачею паспортів ЦНАП не займається, тільки вклеюють фото. Втім, оскільки є попередня домовленість з облдержадміністрацією про закупівлю обладнання для виготовлення біометричних паспортів (за рахунок обл. бюджету - ?), тому ці послуги не виключали із загального переліку.
- 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 Під час моніторингового візиту встановлено, що у міськвиконкомі не мають наміру надавати такі послуги на базі ЦНАП оскільки при УПСЗН вже створено відповідний підрозділ, який займається оформленням субсидій. Також в місті створено інформаційно-розрахунковий центр (окреме приміщення) в якому громадяни мають змогу отримати інформацію, що стосується житлово-комунальних питань.
- пенсійні послуги	10	0	Немає
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	Немає
- послуги з видачі посвідчень водія	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. Покров і надають ці послуги громадянам. 22 червня 2017 р. було здійснено перший виїзд під час якого послугами мобільного офісу Регіонального сервісного центру МВС змогли скористатися 13 осіб – мешканців м. Покров.
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	Немає
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті м. Покров документ відсутній. Пошук на сайті в розділі «Інформаційна база». вдалося знайти сторінку «Адмін. Послуги» де розміщено в одному документі Положення та Регламент. Втім у документі не зазначено де, коли та ким його затверджено. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Покров (Положення та Регламент), але воно не працює Під час моніторингового візиту встановлено, що Положення та Регламент діяльності ЦНАП було затверджено рішенням 8 сесії міськради VII скликання №34 від 31.05.2016 р. «Про затвердження положень про відділи виконкому міської ради» (Додаток 20 та Додаток 21).

1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті м. Покров документ відсутній. Пошук на сайті в розділі «Інформаційна база». вдалося знайти сторінку «Адмін. Послуги» де розміщено в одному документі Положення та Регламент. Втім у документі не зазначено де, коли та ким його затверджено. На сайті РВО є посилання на документи, якими регламентується діяльність ЦНАПу м. Покров (Положення та Регламент), але воно не працює Під час моніторингового візиту встановлено, що Положення та Регламент діяльності ЦНАП було затверджено рішенням 8 сесії міськради VII скликання №34 від 31.05.2016 р. «Про затвердження положень про відділи виконкому міської ради» (Додаток 20 та Додаток 21).
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	16	На офіційному сайті м. Покров ІК розміщено у наступних документах: • Розпорядження міського голови №158-р від 07.06.2016р. «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Покров у новій редакції». (83 послуги) • Розпорядження міського голови №320-р від 29.11.2016р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг»). (105 послуг) • Розпорядження міського голови № 161-р від 10.05.2017р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (додано 1 послугу відділу землекористування) • Розпорядження міського голови № 217-р від 21.07.2017р.. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (виключено 11 послуг та додано 1 послугу відділу архітектури та інспекції архітектурно-будівельного контролю). Таким чином, на офіційному сайті м. Покров розміщено повний перелік ІК.
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	5	Так
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	4	Розміщено інформацію про адресу (місцезнаходження), режим роботи, телефон, адресу електронної пошти. Відсутня інформація про веб-сайт
- вичерпного переліку документів	5	5	так
- інформації щодо оплати	5	2	Частково. В перевірених ІК вказано вартість, проте не вказано банківські реквізити: «розрахунковий рахунок для внесення сплати надається фінансовим управлінням виконавчого комітету Покровської міської ради».
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта).	20	15	На офіційному сайті м. Покров ТК розміщено у наступних документах: • Розпорядження міського голови №158-р від 07.06.2016р. «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Покров у новій редакції». (83 послуги) • Розпорядження міського голови №320-р від 29.11.2016р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг»). (105 послуг) • Розпорядження міського голови № 161-р від 10.05.2017р. «Про внесення змін

			до Переліку адміністративних послуг» (додано 1 послугу відділу землекористування) • Розпорядження міського голови № 217-р від 21.07.2017р.. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (виключено 11 послуг та додано 1 послугу відділу архітектури та інспекції архітектурно-будівельного контролю). Таким чином, на офіційному сайті м. Покров розміщено повний перелік ТК.
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	10	Ні Під час моніторингового візиту методом «таємного клієнта» встановлено, що послуги з реєстрації місця проживання та вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25-ти та 45-річного відділу здійснюється у міському управлінні ДМС, який знаходиться в окремому від ЦНАП приміщенні. Окрім того, коли «таємний клієнт» звернувся до адміністратора щодо надання послуги з реєстрації ФОП, його було направлено в кабінет, де розташований реєстраційний відділ (2 поверх будівлі міськвиконкому, в той час коли ЦНАП розташований у цій будівлі на 1 поверсі). Під час відвідин реєстраційного відділу державний реєстратор порадила «таємному клієнту» приходити до неї щодо реєстрації ФОП виключно у першій половині дня (з 09:00 до 12:00) з понеділка по четвер, окрім п'ятниці, оскільки по п'ятницях вона працює з архівами. На запитання, де можна подивитися види діяльності, щоб обрати той, що потрібний, держреєстратор порадила пошукати потрібні КВЕДи в Інтернеті і додатково проконсультуватися в податковій, щодо вибору системи оподаткування. Під час спілкування з керівником ЦНАПу встановлено, що «паспортні» послуги дійсно не надаються в ЦНАПі, хоча й значаться у загальному переліку надаваних послуг, оскільки представнику ДМС та адміністраторам важко кожного дня носити паспорти громадян до приміщення ДМС. Щодо реєстрації ФОП, то цим питанням дійсно займається переважно держреєстратор (вона працює в приміщенні ЦНАП в першій половині робочого дня, окрім п'ятниць).
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	Згідно з чинним Положенням та Регламентом ЦНАП м. Покров: <i>Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш ніж п'ять днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр. Центр не рідше одного дня на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. Режим роботи адміністраторів затверджується щомісячно розпорядженням міського голови.</i>

			<u>На сторінці ЦНАПу</u>: графік роботи ЦНАП: (ЧИННИЙ ГРАФІК) Понеділок,середа, четвер, п'ятниця 9.00-16.00 Вівторок 9.00-20.00 <u>Відповідно до інформації в ІК на офіційному сайті м. Покров</u>: (ЧИННИЙ ГРАФІК) Понеділок, середа, четвер, п'ятниця з 9.00 до 16.00 Вівторок з 9.00 до 20.00 Вихідні дні - субота, неділя <u>Згідно з інформацією на сайті РВО</u>: (НЕАКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ) Графік роботи центра: Понеділок – п'ятниця: 8:00 – 20:00 Субота: 8:00 – 16:00
- 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
- без перерви на обід	5	5	так
- 1 день на тиждень – до 20.00	5	5	Так. По вівторкам ЦНАП працює з 9.00 до 20.00
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	4	39 прийомних годин, при планових мінімальних 35
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	25	2	<u>САЙТ Покровського міськвиконкому</u> Погана внутрішня структура. Сторінку <u>«Адмін. Послуги»</u> вдалося знайти у Розділі «Інформаційна база». На сторінці розміщено: • перелік нормативно-правових актів, які регулюють надання адмін. послуг без гіперпосилань; • Перелік адмін.послуг, що надаються в ЦНАПі (всього – 78) без надання реєстраційних даних документу міськради, яким їх затверджено; • Перелік документів – Паспорт ЦНАПу, Положення та Регламент, інформаційних карток (деякі з бланками заяв) на 75 адмін. послуг. На сайті не розміщено ІК послуги «Оформлення та видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи», а також 2-х послуг, суб'єктом надання яких є Сектор з безпеки дорожнього руху Нікопольського відділу ГУ НП в Дніпропетровській області. Технологічні картки на сторінці «Адміністративні послуги» не опубліковано. Після ознайомлення з розміщеним Паспортом ЦНАПу вдалося дізнатися про реєстраційні дані, щодо розпорядження, яким ухвалено перелік адміністративних послуг (Розпорядження міського голови №158-р від 07.06.2016р. «Про затвердження Переліку адміністративних послуг,які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Покров у новій редакції»). На сайті вдалося знайти не тільки вказане розпорядження, підписане міським головою, а й більш актуальні (див. відповідь на п. 1.1. даної Анкети). Знайдені документи містять не лише переліки адміністративних послуг, а й всі інформаційні та технологічні картки.

			ВАРТО ЗАЗНАЧИТИ, що на сайті відсутня можливість пошуку інформації за ключовим словом. Під час моніторингу сайту міськради знайти сторінку ЦНАПу вдалося лише у третьому за чергою «віконці»: Виконавчий комітет – Структурні підрозділи – Центр надання адміністративних послуг. На сторінці ЦНАПу розміщено перелік основних функцій ЦНАПу, графік роботи ЦНАПу, відомості про персонал ЦНАПу та їх контактну інформацію (телефони та адреси електронної пошти тощо). На сторінці ЦНАПу не розміщено інформацію про місце розташування ЦНАПу (адресу). Також на сторінці відсутні: Положення про ЦНАП та Регламент його роботи, перелік затверджених адміністративних послуг, інформаційні та технологічні картки, стрічка новин про діяльність ЦНАП та новації у законодавстві тощо.
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	На сторінці ЦНАПу не розміщено інформацію про місце розташування ЦНАПу (адресу). В ІК на офіційному сайті міста: (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ) 53300, Дніпропетровська обл., м. Покров, вул. Центральна, 48, I поверх ЦНАП, тел. (05667)- 4-20-31 clochkovskaya.inna@ukr.net На сайті РВО: Адреса: 53300, Дніпропетровська обл., м. Покров, вул. Центральна, 48. Робочий телефон: (05667) 4-30-35, (05667) 4-17-61 (факс) Електронна пошта: habochka@ya.ru (НЕ СПІВПАДАЄ З ІНФО НА САЙТІ МІСЬКРАДИ) Веб-сторінка: http://www.ordzhonikidze.org (НЕ ПРАЦЮЄ) Є Google-мапа із вказівкою на місце розташування ЦНАПа
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	0	На веб-сторінці ЦНАПу перелік послуг та ІК відсутні
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	2	Інтерфейс РВО є достатньо зручним та зрозумілим для перегляду, натомість на сайті міськвиконкому дуже важко знайти інформацію про ЦНАП
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	0	Стрічки новин про діяльність ЦНАП на сторінках «Адмін.послуги» та «Центр надання адміністративних послуг» відсутні. Шляхом перегляду загальної стрічки новин міськвиконкому (за відсутності можливості здійснення пошуку на сайті) вдалося віднайти дві новини про діяльність ЦНАП: Відбувся прийом громадян мобільним офісом МВС 22.06.2017 До відома громадян 29.05.2017 Школярі відвідали ЦНАП 23.05.2017

			На роботу – у вишиванках 18.05.2017
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 formularів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	0	Формуляри заповнюють громадяни
разом	300	147	
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 розташований у приміщенні виконкому Покровської міської ради в центральній частині міста у зручному для добирання місці, транспортна інфраструктура належна
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість <i>(важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта)</i> Під територіальною філією ЦНАП розуміється окремий (додатковий) офіс (приміщення чи його частина), у якому мешканець міста та/або району може отримати такий же набір адміністративних послуг як і в основному офісі (або майже повний набір послуг) з дотриманням загальних вимог до ЦНАП. Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які: - забезпечують надання іншого (відмінного більше ніж на 70 %) переліку послуг, аніж головний офіс - здійснюють лише функції інформування та консультування й не передбачають можливості подання заяви на отримання адмінпослуги і отримання результатів. За кожну філію виставляється по 20 балів. За кожне віддалене робоче місце по 10 балів. Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування.	20 (за кожне н офіс) 10 (за віддалене робоче місце)	0	ні

2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вказати поверх)	20	20	1-й поверх
2.4. Організація робочого простору (“відкритий простір” / некабінетна система)	30	15	Відкритий простір є лише в секторі обслуговування (в одному приміщенні). Зона очікування та інформування (у холі адмінбудівлі) відділена від зони обслуговування дверима.
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	Наявні зони очікування та інформування (хол на 1 поверсі адмінбудівлі), сектор обслуговування (окреме приміщення за закритими дверима)
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	Зона інформування – 11 м.кв., зона очікування – 30 м.кв., сектор обслуговування – 48 м.кв.
- 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	20	У секторі обслуговування на 4 робочих місця припадає по 12 м.кв. площі
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10	10	зона очікування – 30 м.кв.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп’ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	5	Облаштування на даний час недостатнє. В наявності 9 столів, стільці, телефон, 3 ноутбука, 1 стаціонарний комп’ютер, 2 МФУ, локальна мережа, доступ до мережі Інтернет (без wi-fi). За словами керівника ЦНАП необхідно додатково придбати два принтери. В разі закупівлі обладнання для виготовлення біометричних паспортів необхідно обладнати місце для фотографування.
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	10	Наявні 3 стенди: з інформацією про послуги, графік роботи та актуальну інформацію щодо діяльності ЦНАП, зі зразками заповнення основних заяв.
- 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	0	Біля стендів не має можливості заповнювати документи. Тека з інформаційними та технологічними картками закріплена на одному зі стендів мотузкою, тому є важкодоступною для відвідувачів.
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	0	немає
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з	10	0	немає

можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП			
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30	10	Електронна черга встановлена в зоні очікування, проте під час здійснення моніторингового візиту автомат включений, але не видає талони через збій програмного забезпечення
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 біля кожного робочого місця
- 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	Безпосередньо у ЦНАПі немає. Є кімната особистої гігієни на другому поверсі будівлі виконкому 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, 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 (оцінити наявне):	40	0	
1. каса (банківське відділення) або термінал	20	0	Немає. Банківські відділення розташовані неподалік від будівлі виконкому міськради
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	Місця для паркування транспортних засобів є, але немає місць, обладнаних для велопаркування
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	4	
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	4	У холі будівлі міськвиконкому є велика вивіска з назвою ЦНАП. На фасаді будівлі міськвиконкому немає вказівників, щодо розташування в ній ЦНАП
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5		
разом	320	184	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Адміністратор - керівник Центру Ключковська Інна Вікторівна тел.(05667) 4-20-31 clochkovskaya.inna@ukr.net

3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Рішення 34 сесії 6 скликання Орджонікідзевської міської ради №2 від 08.08.2013 р. «Про утворення Центру надання адміністративних послуг м. Орджонікідзе». Відповідно до затвердженого штатного розпису в ЦНАПі працюють: адміністратор-керівник – 1, адміністратори – 3. Адміністратори: Пепяк Ольга Іванівна тел.(05667) 4-20-31 pepyakolga@gmail.com Кравченко Надія Іванівна Тел..(05667)4-20-31 Kravchenko356@ukr.net Фетисова Ольга Антонівна Тел..(05667)4-20-31 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	Призначено 3 адміністратори. Також функції адміністратора покладено на керівника ЦНАП.
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			В середньому до 10 відвідувачів на день (враховано лише тих громадян, які отримали послуги, без тих, що зверталися за консультацією). За інформацією на сайті МінЕРТГУ станом на 01.07.2017 р. з початку 2017 р. Покровський ЦНАП надав 3478 послуг. (в середньому на місяць – 579 послуг). Таким чином на кожного з 4 адміністраторів припадало приблизно 145 послуг / 20 робочих днів = 7 послуг на день.
- менше 10 відвідувачів	5	5	Так
- 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 підготовки немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації
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	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: листопад 2016 р., травень-червень 2017 р.). 2. Тренінг «Надання адміністративних послуг: шляхи підвищення їх якості»

зазначенням дати проведення і теми заходу). Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів			(Організатор ДРІДУ НАДУ, час проведення 07-09 лютого 2017 р.).
3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10	10	Працівники ЦНАП мають акуратний зовнішній вигляд, у приміщенні ЦНАП та на робочих місцях адміністраторів чисто та 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	Так
- впроваджено електронний документообіг (підкреслити одне і оцінити його)			
○ ЦНАП	20	0	
○ ЦНАП + органи влади	30	0	
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		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20	20	Так
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20	20	Контроль здійснює адміністратор – керівник ЦНАП 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 інфомат)	15	0	Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міста та сайт РВО неможливо, також немає можливості записатися на прийом за телефоном. На момент здійснення моніторингового візиту термінал електронної черги не працював.
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10	10	SMS надсилає система «Віртуальний офіс». Також у разі потреби заявнику телефонують адміністратори.
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	30		
- до 15 хвилин	20	20	Так. Час очікування визначено на підставі особистих спостережень монітора та на підставі відповіді на це питання керівника ЦНАП.
- 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):			Керівник ЦНАП не змогла знайти потрібні дані у системі «Віртуальний офіс». За її словами кількість протермінованих справ складає десь приблизно 10% від загальної

			кількості. У переважній більшості це питання, пов'язані з ДЗК, вирішенням земельних питань. По-перше, у зв'язку з датами проведення сесій міськради. По-друге, з відсутністю у місті регіонального підрозділу Держземагенства (воно розташоване у сусідньому м. Нікополі). Таким чином, для вирішення питань пов'язаних з ДЗК, адміністратори мають передавати справи у м. Нікополь, а потім їх забирати назад.
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30		
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15	15	
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
(підтверджується довідково-аналітичним документом) Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	95	

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	Щоквартально керівник ЦНАП на підставі даних системи «Відкрита влада» готує звітні документи для їх надання у Дніпропетровську обласну державну адміністрацію. Під час особистого візиту керівник не змогла надати відповідні документи на підтвердження своїх слів. Облік у системі «Відкрита влада» працівники ЦНАП ведуть лише за критерієм кількості наданих послуг. Облік щодо наданих консультацій не ведеться.
1), на прийом документів / видачу документів	15	0	
2) за консультаціями	5	0	
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20	0	Ні
1) максимального часу очікування у черзі,	10	0	
2) часу обслуговування,	5	0	
3) інше (вказати)	5	0	
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	15	0	Ні

підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).			
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (<u>підтвердження: звіт, протокол</u>)	15	0	Щороку керівник ЦНАП готує звіт про роботу ЦНАП, який заслуховується на засіданні членів виконкому. Останній звіт був заслуханий в жовтні 2016 р. За підсумками розгляду було прийнято відповідне рішення виконкому №536 від 26.10.2016 р. « Про ефективність роботи з громадянами і суб'єктами господарювання в Центрі надання адміністративних послуг ». Документального підтвердження під час моніторингового візиту не надано. Подальший пошук інформації у відкритих джерелах (на сайті міськради) та проведений аналіз даного документа не дозволив експертам ознайомитися з текстом звіту керівника, оскільки він знаходиться у додатках і не був прикріплений до тексту рішення виконкому.
- 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	0	
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5	0	В ЦНАПі є і скринька, і книга для зауважень та пропозицій, проте вони знаходяться в кабінеті у керівника ЦНАП, а не в зоні очікування або в секторі обслуговування
разом	75	0	
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			Керівник ЦНАП не змогла надати таку інформацію, оскільки ЦНАП був створений до того, як вона була призначена на посаду керівника.
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			Керівник ЦНАП не змогла надати таку інформацію, оскільки ЦНАП був створений до того, як вона була призначена на посаду керівника.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			Керівник ЦНАП не змогла надати таку інформацію
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		491	

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”.