

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг м. Синельникове 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	Рішенням міської ради від 28.08.2014 № 826-45/VI, «Про внесення змін до рішення міської ради від 25.12.2013 «675-37/VI «Про затвердження переліку адміністративних послуг (у тому числі документів дозвільного характеру), які надаються через центр надання адміністративних послуг» затверджено перелік послуг ЦНАП. Загальна кількість послуг, що надаються через ЦНАП – 93 послуги . З огляду на те, що в ЦНАПі станом на момент здійснення особистого візиту не надаються 17 соціальних послуг, 3 послуги з реєстрації місця проживання та 4 послуги з внутрішніми та закордонними паспортами, загальна кількість послуг, що фактично надаються у ЦНАПі становить – 69 послуг.
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	25	
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	0	Немає. З початку року за цією послугою було 1-2 звернення, тому її надання, за словами керівника ЦНАП є економічно недоцільним. Для надання послуги потрібно укласти додаткову угоду з обласним ДБК. Зараз мешканці м. Синельникова отримують цю послугу у ЦНАПі «Лівобережний» м. Дніпро
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	Так
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	Так, але реєстрація відбувається у відділі нерухомості, який знаходиться у тому ж приміщенні, що і ЦНАП, тільки на іншому (2-му) поверсі.
- реєстрація місця проживання	10	0	Надання цієї послуги передано з ЦНАПу до новоствореного відділу реєстрації місця проживання. Відділ розташований зі ЦНАПом в одній будівлі (на 2-му поверсі).
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	Так. Послуга з вклеювання фото. Міська влада обіцяє закупити обладнання для виготовлення біометричних паспортів у 2018 р.
- 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	В затвердженому переліку є 17 соціальних послуг (в т. ч. призначення субсидій,

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.

			матеріальної допомоги, надання пілг). Проте ЦНАПі надання цих послуг ще в перспективі. Зараз спільно з фахівцями міського УПСЗН готують порядок надання т.зв. «пакетних» послуг, пов'язаних з народженням дитини (реєстрація та оформлення соціальної допомоги).
- пенсійні послуги	10	0	Немає
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	Немає
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	Немає. В травні 2017 р. 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. Синельникове і надають ці послуги громадянам
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	Немає
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5	5	Рішенням міської ради від 29.04.2013 № 535-30/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг», затверджено положення ЦНАП.
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5	5	Рішенням від 25.12.2013 № 676-37/VI «Про внесення змін до рішення міської ради від 29.04.2013 № 535-30/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг» затверджено Регламент роботи Центру.
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20	17	За словами керівника ЦНАПу всі ІК розміщено на сайті міськради. Аналіз документів, розміщених на сайті, дозволив знайти 66 ІК (підприємницька діяльність ,громадські об'єднання, речові права), ІК відділів УЖКХ та КВ, УПСЗН, відділу архітектури та містобудування, відділу молоді та спорту. Таким чином, можна зробити висновок про те, що на сайті міськради розміщено не всі ІК.
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5	2	Оскільки під час особистого візиту експерту не було надано ІК для ознайомлення, ми не можемо зробити висновок про те, що в ЦНАПі затверджено ІК на всі послуги.
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5	5	Так. Інформація актуальна в тих ІК, що розміщено на сайті
- 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	За словами керівника ЦНАПу всі ТК розміщено на сайті міськради. Аналіз документів, розміщених на сайті, дозволив знайти 31 ТК (підприємницька діяльність, громадські об'єднання, речові права). Таким чином, можна зробити висновок про те, що на сайті міськради розміщено не всі ТК.
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5	2	Оскільки під час особистого візиту експерту не було надано ТК для ознайомлення, ми не можемо зробити висновок про те, що в ЦНАПі затверджено ТК на всі послуги.
Наявність у цих ТК:			

- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5	5	Так
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5	5	так
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5	0	Скорочення термінів надання послуг в ЦНАПі не було.
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	20	Всі послуги, затверджені у переліку, надаються у ЦНАПі (окрім паспортних послуг та соціальних послуг). Реєстрація прав на нерухомість відбувається у відділі нерухомості, який знаходиться у тому ж приміщенні, що і ЦНАП, тільки на іншому (2-му) поверсі.
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20	20	Понеділок, вівторок, середа з 8.00-17.00, четвер з 8.00-20.00, п'ятниця з 8.00- 15.45, без перерви на обід
- 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	5	1 день на тиждень (четвер)
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10	10	46 годин 45 хвилин на тиждень при нормативних мінімальних 35-ти годинах.
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25	12	Сторінку Синельниківського ЦНАПу створено на 2-х ресурсах: 1. Сайт «Регіональний віртуальний офіс» 2. Сайт Синельниківської міської ради Незручна структура сайту Синельниківської міської ради. Для того, щоб знайти сторінку ЦНАПу, потрібно по-перше відкрити розділ «Розділи» і в переліку знайти сторінку «Центр надання адмін. Послуг» Сторінка «ЦНАПу» не має чіткої структури: інформацію розміщено у вигляді певного переліку публікацій. Окрім, власне, новин про діяльність центру, розміщено Перелік адмін. послуг, графік роботи ЦНАПу, паспорт ЦНАПу, ІК та ТК. На сторінці не розміщено нормативні документи, якими регулюється діяльність ЦНАПу (Про створення ЦНАП, Положення та Регламент, Перелік послуг). В розміщених Паспортах ЦНАП вказані реквізити цих документів, втім вони датуються 2013-2014 рр., а нормативні документи міськради, розміщені на сайті, починаються з 2015 р.
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	Відповідно до інформації на сайті міськради (АКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ) м. Синельникове, вул. Богми 3а, (05663)4-00-81 cnapsin@ukr.net http://sinrada.gov.ua/ <u>Відповідно до інформації на сайті РВО:</u> Адреса: 52500, Дніпропетровська обл., м Синельникове, вул. Богми, 3а Робочий телефон: (05663) 40081 Електронна пошта: cnapsin@ukr.net Веб-сторінка: http://www.rada.sinelnikovo.net (ПОСИЛАННЯ НЕ ПРАЦЮЄ) Керівник: Корнев Олег Леонідович Графік роботи центра: (НЕ АКТУАЛЬНИЙ) Понеділок , середа: 8:00 – 17:00 Вівторок, четвер: 8:00 – 20:00 П'ятниця, субота: 8:00 – 16:00 (без перерви на обід) На сайті РВО є посилання на Положення та Регламент ЦНАПу, втім воно не працює. Відповідно до інформації на сайті РВО Синельниківський міський ЦНАП надає 195 адмін.послуг.
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	Перелік розміщено, проте він не є актуальним. ІК та ТК розміщено не повністю
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	2	Пошук на сайті Синельниківської міської ради не дуже зручний. Інформація про ЦНАП погано структурована.
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	0	На сторінці ЦНАПу на сайті міськради немає стрічки новин про діяльність ЦНАП. Всю інформацію про ЦНАП розміщено у вигляді переліку публікацій. Остання публікація датується 23.01.2017 р.: До уваги суб'єктів господарювання! 23.01.2017 Про режим роботи Центру надання адміністративних послуг 16.08.2016 Адміністративні послуги, що надаються структурними підрозділами міської ради 16.06.2016 Дозвільні документи 16.06.2016 Послуги органів виконавчої влади, у тому числі делеговані 16.06.2016 ПАСПОРТ Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради 16.06.2016 До уваги мешканців міста! 11.04.2016 ПОШУК по сайту дозволив віднайти доволі інформативні новини про діяльність ЦНАПу за ключовим словом «Центр надання адміністративних послуг»: Для зручності громадян 21.06.2016 У 2016 році відремонтований Будинок культури «Родина» стане центром позашкільної

			освіти дітей та молоді міста. У приміщенні міського Центру надання адміністративних послуг створено комфортні умови для надання послуг фізичним та юридичним особам 26.09.2016 Адміністративні послуги, що надаються структурними підрозділами міської ради Про режим роботи Центру надання адміністративних послуг ПАСПОРТ Центру надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради Послуги органів виконавчої влади, у тому числі делеговані Дозвільні документи
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	20	20	
1) телефоном	10	10	Консультації надаються за телефоном
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10	10	Так. Також є можливість отримати консультацію через систему iGov
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20	10	В залежності від конкретних випадків заповнення формулярів відбувається як безпосередньо заявниками, так і за допомогою адміністраторів
разом	300	166	
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	Будівля в якій розташований ЦНАП, знаходиться в центральній частині м. Синельникове, поруч є зупинки громадського транспорту
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	20 (за кожне н офіс) 10 (за віддалене робоче місце)	0	НЕМАЄ

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.	)		
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	20	У «відкритому просторі» працюють в секторі інформування та секторі обслуговування (вони знаходяться в одній кімнаті). Сектор очікування відділений від цих двох секторів м/п скляною (матовою) перегородкою та дверима.
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10	10	Приміщення ЦНАП поділено на 3 зони: очікування, інформування та обслуговування
2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістовна оцінка експерта</i>) Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.	30	15	Загальна площа приміщень ЦНАП становить, за словами керівника ЦНАПу, 60 м.кв. Умови як для працівників так і для відвідувачів доволі комфортні.
- 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	15	Не менше 9 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	Площа сектору очікування дорівнює приблизно 5-6 м.кв. Якщо врахувати, що в цій зоні очікування можуть опинитися не тільки відвідувачі Синельниківського міського ЦНАПу, а й Синельниківського районного ЦНАПу (два ЦНАПи займають по половині першого поверху однієї будівлі), то місць для очікування може виявитися замало.
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп’ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10	10	Облаштування меблями та обладнанням достатнє. Кожне робоче місце (4) укомплектоване ПК, копіювальним апаратом, принтером, сканером, телефонним апаратом).
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	5	У приміщенні ЦНАП немає інформаційних стендів. Зразки заповнення документів лежать на столі для заповнення формулярів в зоні інформування.
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5	0	ІК у вільному доступі немає, лише зразки заповнення формулярів
- 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	немає
2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5	0	немає
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 (<i>обов'язково для ЦНАП великих міст / районів</i>)	30	0	немає
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (<i>змістовна оцінка експерта</i>).	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	Біля кожного столу адміністратора встановлені столи-приставки для відвідувачів.
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	так
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	0	Для відвідувачів туалету немає. Є службовий туалет для працівників ЦНАП в який, за потреби, пускають відвідувачів.
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 в ЦНАПі не надаються. За словами керівника всі ці послуги можна отримати неподалік від будівлі ЦНАПу
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	Парковка для авто є, велопарковки немає

2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10	2	На будівлі ззовні взагалі немає ніякої таблички, яка б вказувала, що саме в ній розташований ЦНАП..
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5	2	Всередині приміщення є велика вивіска з назвою ЦНАП, розміщений графік його роботи. У приміщенні ЦНАП немає інформаційних стендів. Зразки заповнення документів лежать на столі для заповнення формулярів в зоні інформування
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5	0	
разом	320	137	
3. Персонал	140 балів можливо		
3.1. Призначено / визначено керівника ЦНАП	10	10	Корнєв Олег Леонідович, начальник ЦНАП згідно з розпорядженням міського голови від 03.03.2014 № 32-о «Про переведення Корнєва О.Л.» 0677097206, cnapsin@ukr.net
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10	5	Відповідно до штатного розкладу передбачено 4 штатні одиниці (керівник та 3 адміністратори). - Самойленко Ганна Євгеніївна, адміністратор згідно з розпорядженням міського голови від 08.01.2014 №4-о «Про призначення на посаду Самойленко Г.Є» 0501385936, cnapsin@ukr.net - Агєєва Наталія Вікторівна, адміністратор згідно з розпорядженням міського голови від 12.03.2015 № 31-о «Про призначення на посаду Агєєвої Н.В.» 0675678188, cnapsin@ukr.net - Назаренко Світлана Анатоліївна, державний адміністратор згідно з розпорядженням міського голови від 13.01.2014 № 8-о «Про переведення Назаренко С.А.» 0961646204 cnapsin@ukr.net 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	На момент здійснення особистого візиту вакансій в цНАПі немає.

3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			За словами керівника ЦНАПу, щомісячно в ЦНАПі реєструють приблизно 420 заявників. Таким чином щоденне навантаження на одного адміністратора складає 7 заявників. Варто зазначити, що облікують лише тих заявників, які отримали послуг, не враховують тих, хто звернувся лише за консультацією (приблизно 7- 8 осіб).
- 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 підготовки в ЦНАПі немає, він є в Дніпропетровській ОДА.
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 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: лютий, червень 2017 р., м. Дніпро). – 4 працівника ЦНАП 2. Тренінг «Співпраця ЦНАП та управлінь праці та соціального захисту населення задля покращення якості публічних послуг (Організатори: ЦППР та GIZ, 11-12.04.2017 р., м. Харків) – 1 адміністратор ЦНАП
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	Паперові копії документів, завірені печатками адміністраторів
- впроваджено електронний документообіг (підкреслити одне і оцінити його)			
○ 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 (підкреслити одне і оцінити його)			
- паперовий	10		
- електронний	30		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20	20	Є доступ до 2-х реєстрів (бізнес та майно) в електронному вигляді

Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) <i>(вказати ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)</i>	20	20	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	15	Можна записатися на прийом у ЦНАП за телефоном та через систему iGov
4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату <i>(телефоном, SMS, інше)</i>	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	За особистим спостереженням експерта та за словами керівника ЦНАПу
- до 20 хвилин	10		
- до 30 хвилин і більше	0		
<i>(на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта)</i>			
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			За словами керівника ЦНАПу показник протермінованих справ за I півріччя 2017 р. складає 2% (в основному це послуги, пов'язані з земельними питаннями, які затверджує сесія міськради). Документального підтвердження не надано. Під час моніторингового візиту керівник ЦНАП повідомив про те, що готує звіт на засідання виконкому (26.07.2017 р.), через тиждень після засідання можна буде подивитися відповідне рішення виконкому на сайті міськради. Подальший моніторинг відкритих джерел інформації (сайту міськради) не дозволив віднайти дану інформацію.
- кількість протермінованих справ не більше 5%	30	30	
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
<i>(підтверджується довідково-аналітичним документом)</i>			
Максимальна оцінка – 30 балів			
разом	165	125	

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності	75 балів можливо		
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються <i>(підтвердити документом)</i> ,	20	0	За словами керівника ЦНАП, він складає аналітичні звіти на щотижневі оперативні засідання для міського голови, на засідання виконкому кожні півроку, на вимогу ОДА (щомісячні та щоквартальні звіти). Для аналізу використовуються дані інформаційної системи «Віртуальний офіс», де обліковуються лише надані послуги. Документального підтвердження під час моніторингового візиту не надано.
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 (<i>підкреслити і оцінити наявне</i>)	20	0	Власних вимог у ЦНАПі не затверджено. У своїй діяльності користуються чинним законодавством, затвердженими Положенням про ЦНАП та Регламентом ЦНАП
1) максимального часу очікування у черзі,	10		
2) часу обслуговування,	5		
3) інше (<i>вказати</i>)	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			
5.3. проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (<i>змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП</i>) 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 5 5 5	0	Анкетування не проводиться
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (<i>підтвердження: звіт, протокол</i>)	15	0	За словами керівника ЦНАП, він звітує про роботу ЦНАП на засідання виконкому кожні півроку. В своїх звітах вказує на ті проблемні питання, які є у діяльності ЦНАП. Зокрема на останньому засіданні підіймав питання необхідності доступу до демографічного реєстру. Але члени виконкому слабо реагують на проблеми ЦНАП через інші пріоритети. 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		
- 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 для скарг та пропозицій а також книга – в наявності.
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			За словами керівника ЦНАП на капітальний ремонт приміщення (заміна покрівлі, системи опалення, водопровідної та каналізаційної систем, електропроводки, вікон та

тощо)			дверей на м/п, утеплення фасаду, внутрішнє оздоблення) витрачено в 2016 р. з міського бюджету – 850 тис. 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)			За словами керівника ЦНАП на придбання облаштування (меблі та системні блоки ПК) витрачено 60 тис. грн.. з міського бюджету.
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			За словами керівника ЦНАП всі точні розрахунки є в бухгалтерії міськради, але приблизно вартість щомісячного утримання ЦНАП (комунальні послуги та зарплатня персоналу) складає близька 20 тис. грн..
6.4. інше (зазначити, що саме)			
всього можливо балів (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО		498	

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”.