



Kingdom of the Netherlands



Дніпровський
центр
соціальних
досліджень

УЗАГАЛЬНЕНИЙ ЗВІТ

за результатами проведеного дослідження

«Громадський моніторинг та оцінка організації роботи ЦНАП

в 13-ти містах Дніпропетровської області»

Моніторинг центрів надання адміністративних послуг було проведено громадською організацією «Дніпровський центр соціальних досліджень» в 13-ти містах Дніпропетровської області (м.м. Вільногірськ, Дніпро, Жовті Води, Кам'янське, Кривий Ріг, Марганець, Нікополь, Новомосковськ, Павлоград, Покров, Першотравенськ, Синельникове, Тернівка) протягом квітня – вересня 2017 року в рамках проекту «Посилення спроможності організацій громадянського суспільства у регіонах України впливати на органи державної влади та місцевого самоврядування з метою прискорення реформ», який фінансується Програмою МАТРА Посольства Королівства Нідерландів в Україні, за методикою, розробленою експертами громадської організації «Центр політико-правових реформ» (Додаток 1).

Мета дослідження полягала в тому, щоб з'ясувати відповідність ЦНАП у 13-ти містах Дніпропетровської області вимогам Закону України «Про адміністративні послуги» та критеріям універсалу послуг («one-stop-shop»), з особливою увагою на зручність для споживачів послуг; оцінити якість надання послуг та ефективність витрачання бюджетних коштів на їх надання; виявити типові проблеми функціонування ЦНАП та найкращі практики; надати адресні рекомендації керівникам ЦНАП та органів, що утворили ЦНАП для покращення їх роботи.

В процесі проведення дослідження була використана інформація про ЦНАП з веб-сайтів 13-ти міських рад Дніпропетровської області, веб-сайту «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»; аналітичних даних про ЦНАПи, які розміщено на офіційному веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; веб-сайту «Єдиний державний портал адміністративних послуг», особисті спостереження експертів проекту, які зібрані під час візитів до ЦНАП та під час спілкування з керівництвом ЦНАП, а також наданих документів.

В даному звіті відображено узагальнені результати моніторингу.

Більш детальні оцінки роботи ЦНАП наведені в заповнених Анкетах моніторингу (Додаток 2) та звітах з адресними рекомендаціями по кожному з 13-ти центрів надання адміністративних послуг (Додаток 3).

Відповідно до результатів дослідження **зведений рейтинг ЦНАП за загальною кількістю балів, які ЦНАП набрали за результатами моніторингу та оцінки їх діяльності, є наступним:**

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділами анкети					ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ
		1	2	3	4	5	
1	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	213	350 (310*)	110	145	55	873 (833*)
2	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	228	420 (280*)	75	145	55	923 (783*)
3	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	208	295	90	145	35	773
4	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	160	211(201*)	110	135	35	651 (641*)
5	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	160	224	80	125	35	624
6	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	175	153	60	140	35	563
7	ЦНАП м. Новомосковськ	193	170	65	130	5	563
8	ЦНАП м. Марганець	182	190	65	120	5	562
9	ЦНАП м. Жовті Води	175	170	75	105	25	550
10	ЦНАП м. Тернівка	208	154	80	90	5	537
11	ЦНАП м. Нікополь	188	130	65	135	5	523
12	ЦНАП м. Вільногірськ	188	157	75	90	5	515
13	ЦНАП м. Павлоград	178	166	75	95	0	514
14	ЦНАП м. Синельникове	166	137	65	125	5	498
15	ЦНАП м. Покров	147	184	65	95	0	491
16	ЦНАП м. Першотравенськ	168	105	65	115	5	458

* - без врахування балів за територіальні філії

1. Організація роботи ЦНАП

Рейтинг ЦНАПів за організацію роботи ЦНАП (максимальна оцінка передбачена методикою за цим розділом дорівнює 300 балів):

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділом анкети
1	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	228
2	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	213
3	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	208
4	ЦНАП м. Тернівка	208
5	ЦНАП м. Новомосковськ	193
6	ЦНАП м. Нікополь	188
7	ЦНАП м. Вільногірськ	188
8	ЦНАП м. Марганець	182
9	ЦНАП м. Павлоград	178
10	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	175
11	ЦНАП м. Жовті Води	175
12	ЦНАП м. Першотравенськ	168
13	ЦНАП м. Синельникове	166
14	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	160
15	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	160
16	ЦНАП м. Покров	147

Результати проведеного моніторингу свідчать про те, що у всіх 13-ти містах Дніпропетровської області рішеннями органів місцевого самоврядування затверджені Переліки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, Положення про ЦНАП та Регламенти ЦНАП.

Найбільшу кількість адміністративних послуг надає ЦНАП м. Дніпро (225 послуг), найменшу кількість – ЦНАП м. Першотравенськ (61 послуга):

№ з/п	ЦНАП	Кількість послуг
1	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	225
2	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	
3	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	190
4	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	
5	ЦНАП м. Тернівка	167
6	ЦНАП м. Жовті Води	162
7	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	141
8	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	
9	ЦНАП м. Марганець	132
10	ЦНАП м. Павлоград	128
11	ЦНАП м. Новомосковськ	127
12	ЦНАП м. Покров	96
13	ЦНАП м. Синельникове	93
14	ЦНАП м. Нікополь	91
15	ЦНАП м. Вільногірськ	70
16	ЦНАП м. Першотравенськ	61

Варто зазначити, що перелік адміністративних послуг, затверджений рішенням Дніпровської міської ради від 25.03.2013 р. №43/40 «Про затвердження тимчасового Переліку адміністративних послуг, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради» (зі змінами рішенням №45/45 від 25.12.2013 та рішенням №36/58 від 26.11.2014), є вкрай застарілим, оскільки кількість затверджених цим документом послуг (138 послуг) не відповідає кількості надаваних відділами ЦНАП послуг (225 послуг), та потребує негайного оновлення.

За критерієм повноти (достатності) переліку адміністративних послуг має першість центр надання адміністративних послуг «Віза» м. Кривий Ріг, оскільки в цьому ЦНАП можна отримати такі послуги як: дозволи/декларації у сфері будівництва; реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП; реєстрація прав на нерухомість; послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими); послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок); соціальні послуги (в т. ч. допомоги та т.зв. «пакетні» послуги за життєвими ситуаціями) за винятком субсидій. Окрім того, станом на кінець вересня 2017 р. ЦНАП «Віза» м. Кривий Ріг є єдиним ЦНАПом у Дніпропетровській області, де можна отримати послугу з оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі ID-картки, та біометричних паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

Найменш повним (достатнім) є перелік адміністративних послуг, який надається через ЦНАП м. Синельникове.

Потрібно зазначити, що послугу отримання дозволів / декларацій у сфері будівництва не надають лише три з 13-ти досліджених ЦНАПів, а саме: ЦНАПи мм. Новомосковськ, Першотравенськ та Синельникове.

Реєстрацію місця проживання не здійснюють ЦНАП мм. Дніпро, Кривий Ріг та Синельникове. В цих містах надання даної послуги передано до районних у місті /міських відділів реєстрації.

Всі досліджені ЦНАПи надають послуги з державної реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП; реєстрації прав на нерухомість та послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок). Соціальні «пакетні» послуги

за життєвою ситуацією надаються, окрім ЦНАП м. Кривий Ріг, лише у ЦНАП м. Кам'янське. Жоден з досліджених ЦНАПів не надає пенсійні послуги; послуги реєстрації актів цивільного стану; послуги з видачі посвідчень водія; послуги з реєстрації транспортних засобів.

Під час проведення моніторингу стало відомо, що в травні – червні 2017 р. між Регіональним сервісним центром МВС у Дніпропетровській області та міськвиконкомами мм. Вільногірськ, Марганець, Синельникове та Покров укладено угоди про співпрацю, відповідно до яких ЦНАПи збирають 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 передають їх до Регіонального сервісного центру МВС. Після чого представники Регіонального сервісного центру МВС (мобільний офіс – обладнаний автомобіль) здійснюють виїзд до вказаних міст і надають ці послуги громадянам.

	Максимальна кількість балів	Вільногірськ	Дніпро	Жовті Води	Кам'янське Центр	Кам'янське Півд	Кривий Ріг Центр	Кривий Ріг Сакаг	Марганець	Нікополь	Новомосковськ	Павлоград	Першотравенськ	Покров	Синельникове	Тернівка
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120¹	45	30	50	55	55	65	35	45	45	35	50	40	45	25	45
За умови наявності у цьому переліку послуг:																
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	0	5	0	5
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5	10
- реєстрація місця проживання	10	10	0	10	10	10	0	0	10	10	10	10	10	10	0	10
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5
- послуги із «закордонними» паспортами	10	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- послуги із ID-картками	10	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10	10	10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10	10	10
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15	0	0	5	10	10	10	10	0	0	0	5	0	0	0	0
- пенсійні послуги	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Аналіз інформаційних карток адміністративних послуг, які розміщено в ЦНАПах, виявив, що в деяких картках вказано застарілу або неповну інформацію про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту).

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.

Потрібно актуалізувати інформації в інформаційних картках на адміністративні послуги, що надаються у ЦНАП мм. Вільногірськ, Дніпро, Жовті Води, Кам'янське, Павлоград, Покров та Тернівка.

Проведений моніторинг відкритих джерел інформації показав, що лише два з 13-ти досліджених ЦНАПів мають власні веб-сайти (ЦНАП м. Дніпро та ЦНАП м. Новомосковськ). Переважна більшість ЦНАПів мають окремі веб-сторінки на сайтах міських рад. Окрім того, кожен з 13-ти ЦНАПів має власну веб-сторінку на сайті «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області». Аналіз вмісту інформації, розміщеної на вказаних вище ресурсах, дозволяє зробити наступні висновки:

- Інформація, яку розміщено на сайті «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області», щодо режиму роботи ЦНАПів, їх місцезнаходження, довідкових телефонів, адрес електронної пошти, веб-ресурсів, переліків надаваних у ЦНАП адміністративних послуг та інформаційних карток, здебільшого є неактуальною та потребує оновлення;
- На жодному з досліджених веб-ресурсів ЦНАП (сайти або сторінки) не розміщено повного переліку послуг та інформаційних карток;
- На веб-ресурсах шести ЦНАПів (мм. Дніпро, Павлоград, Першотравенськ, Марганець, Покров, Жовті Води) інформація щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, стрічки новин про новації у ЦНАП є або неактуальною, або неповною.
- Веб-сторінки ЦНАПів мм. Нікополь, Синельникове, Покров та Жовті Води мають погану внутрішню структуру, не є зручними та інформативними для користувачів.
- Тільки на трьох веб-ресурсах ЦНАПів (мм. Вільногірськ, Дніпро, Кривий Ріг) розміщено стрічки новин про діяльність ЦНАП та новації у законодавстві.

	Максимальна кількість балів	Вільногірськ	Кривий Ріг	Дніпро	Кам'янське	Тернівка	Новомосковськ	Нікополь	Павлоград	Синельникове	Першотравенськ	Марганець	Покров	Жовті Води
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістова оцінка експерта).	25	20	20	18	15	15	13	12	12	12	10	10	2	0
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	5	3	5	5	5	5	2	5	3	0	0	0
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	0	0
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	2	0
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Згідно з результатами проведеного моніторингу більшість ЦНАПів мають графіки роботи, що повністю відповідають вимогам Закону України «Про адміністративні послуги»: вони працюють не менше 7 годин на день, без перерви на обід, мінімум день на тиждень – до 20.00. Шестиденний робочий графік роботи запроваджено у ЦНАПах мм. Вільногірськ, Дніпро та Кам'янське. Разом з тим у графіках роботи ЦНАП мм. Марганець, Павлоград, Першотравенськ, філії ЦНАП м. Кривий Ріг у Саксаганському районі та філії ЦНАП м. Кам'янське у Південному районі не передбачено прийом суб'єктів звернень не менше одного дня на тиждень до двадцятої години, що є порушенням п.11. ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги».

Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється не лише тільки в ЦНАП. Для того, щоб отримати послуги, пов'язані з реєстрацією господарювання юридичних осіб, ФОП можна звернутися як до ЦНАП, так і до відділу реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців відповідної міської ради. Дані факти було виявлено під час здійснення моніторингу методом «таємного клієнта» у ЦНАПах мм. Дніпро та Покров.

2. Місце розташування ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності

Рейтинг ЦНАПів за місцем розташування, вимогами до приміщення та його облаштування та іншими зручностями (максимальна оцінка передбачена методикою за цим розділом дорівнює 320 балів) є наступним:

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділом анкети
1	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	350 (310*)
2	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	295
3	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	420 (280*)
4	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	224
5	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	211(201*)
6	ЦНАП м. Марганець	190
7	ЦНАП м. Покров	184
8	ЦНАП м. Новомосковськ	170
9	ЦНАП м. Жовті Води	170
10	ЦНАП м. Павлоград	166
11	ЦНАП м. Вільногірськ	157
12	ЦНАП м. Тернівка	154
13	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	153
14	ЦНАП м. Синельникове	137
15	ЦНАП м. Нікополь	130
16	ЦНАП м. Першотравенськ	105

** - без врахування балів за територіальні філії*

В окремих приміщеннях розташовані ЦНАП м. Жовті Води, Тернівка, Новомосковськ, Павлоград, Першотравенськ, Синельникове, Кам'янське (центрального ЦНАП та його філії), відділ ЦНАП м. Дніпро «Лівобережний». Решта приміщень ЦНАПів розташовані в адміністративних будівлях міських рад.

Потребують розширення площі: відділ ЦНАП м. Дніпро «Правобережний», ЦНАПи мм. Вільногірськ, Жовті Води, Кривий Ріг, Нікополь, Новомосковськ, Першотравенськ, Синельникове, Тернівка.

Практично всі ЦНАПи мають достатній рівень забезпечення меблями та оргтехнікою.

Немає інформаційних стендів у відділі ЦНАП м. Дніпро «Лівобережний» та ЦНАП м. Синельникове. Інформаційні картки не знаходяться у вільному доступі для відвідувачів відділів ЦНАП м. Дніпро, ЦНАПів мм. Павлоград та Синельникове. Інфомати встановлено лише у відділах ЦНАП м. Дніпро, у м. Кам'янське (центральный ЦНАП та його філії в районах) та у приміщенні центрального ЦНАП м. Кривий Ріг.

Термінали електронної черги встановлено у відділах ЦНАП м. Дніпро, у ЦНАП м. Кам'янське та у центральному ЦНАП м. Кривий Ріг. Окрім того, що у приміщенні ЦНАП м. Кам'янське встановлено термінал у секторі інформування та очікування, у вересні 2017 р. започатковано використання у тестовому режимі настільних терміналів електронної черги, розташованих на рецепції біля адміністратора (більша зручність та економія часу для відвідувачів та адміністратора рецепції). В той же час встановлені але не використовуються системи електронного керування чергою у ЦНАП мм. Новомосковськ, Павлоград та Покров.

Друкована продукція про послуги ЦНАП надається відвідувачам лише у відділах ЦНАП м. Дніпро (інформаційні листівки про можливість попереднього запису до ЦНАП на веб-сайті ЦНАП, а також про можливість дистанційного отримання адміністративних послуг за допомогою Укрпошти та порталу iGov); центральному ЦНАПі м. Кам'янське та його районних філіях (листівки з описом необхідних документів для отримання тої чи іншої послуги) та у Центральному ЦНАП м. Кривий Ріг та його територіальних підрозділах (буклети про послуги).

Не облаштовані кімнатами особистої гігієни для відвідувачів приміщення відділів ЦНАП м. Дніпро, філія ЦНАП м. Кривий Ріг у Саксаганському районі, ЦНАПів мм. Вільногірськ, Новомосковськ, Нікополь, Павлоград, Першотравенськ, Покров та Синельникове.

Облаштована кімната особистої гігієни для осіб з обмеженими фізичними можливостями є лише в центральному ЦНАП м. Кам'янське.

Не облаштовані пандусом приміщення ЦНАП у мм. Жовті Води, Нікополь, філії ЦНАП м. Кривий Ріг у Саксаганському районі.

В ЦНАПі м. Кам'янське вперше в Україні започатковано інноваційний проект «Мобільний офіс». За штатним розписом – це віддалений співробітник, адміністратор, який оперативно надає послуги на виїзді, в нього є портативний переносний принтер, сканер, ноутбук, web- камера. Також є можливість сплати за надання послуги за допомогою технології Інтернет-банкінгу.

В ЦНАПі м. Кривий Ріг є мобільний офіс муніципальних послуг – автомобіль, в якому є можливість надавати послуги (є окремий перелік з 89 послуг). Мобільний центр планує маршрут так: після зустрічей з квартальними віддалених населених пунктів, які підпорядковані Кривому Рогу, збирається інформація, які послуги необхідні населенню в цьому кварталі, щоп'ятниці Територіальні філії ЦНАП подають заявку на маршрут Мобільного центру на наступний тиждень по своїм територіям. У вересні 2017 р. за рахунок міського бюджету (70 тис. грн.) придбано обладнання (мобільні кейси) для мобільного офісу муніципальних послуг.

У ЦНАП м. Павлоград існує практика надання адміністраторами ЦНАПУ поширених послуг на дому тим особам, які за фізичним станом здоров'я (інвалідність, похилий вік) не спроможні самотійно відвідати ЦНАП.

У центральному ЦНАП м. Кам'янське є окремий куточок для малечі, обладнаний іграшками та планшетами для малювання, дитячими столами та стільцями. У філії ЦНАП м. Кам'янське у Південному районі також облаштоване спеціальне місце для маленьких відвідувачів. У ЦНАПі м. Марганець обладнано куточок для малечі (на стільці

розмальовки та олівці). Окрім того до 01 червня працівники ЦНАП м. Марганець зробили у секторі обслуговування фотозону для фотографування маленьких відвідувачів.

Відповідно до результатів проведеного дослідження супутні послуги надаються лише в центральному ЦНАП м. Кривий Ріг, у ЦНАП м. Кам'янське, у ЦНАП м. Вільногірськ (термінал для сплати за послуги).

У приміщенні центрального ЦНАП м. Кам'янське є відокремлене місце для надання супутніх послуг (послуги копіювання документів, безкоштовний Wi-Fi, фото на документи, вільний комп'ютер з доступом до Інтернет). В інформаційній зоні ЦНАП є банківські термінали. Також з червня 2017 р. здійснити оплату за послугу можна у адміністратора ЦНАПу за допомогою Інтернет-банкінгу. Після здійснення оплати адміністратор роздруковує квитанцію.

У приміщенні філії ЦНАП м. Кам'янське у Південному районі також можна отримати супутні послуги: є банківський термінал, послуги копіювання документів, безкоштовний Wi-Fi, вільний комп'ютер з доступом до Інтернет.

Приміщення центрального ЦНАПу м. Кривий Ріг обладнано безкоштовним Wi-Fi. Відвідувачі ЦНАПу мають можливість скористатись банківськими послугами через повноцінне банківське відділення «Приватбанку». В ЦНАПі є послуги копіювання документів в секторі очікування. Встановлено вільний комп'ютер з доступом до Інтернету. Фото на документи роблять адміністратори Паспортного сервісу ЦНАПу.

3. Персонал ЦНАП

Рейтинг ЦНАПів за персоналом (максимальна оцінка передбачена методикою за цим розділом дорівнює 140 балів):

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділом анкети
1	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	110
2	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	110
3	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	90
4	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	80
5	ЦНАП м. Тернівка	80
6	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	75
7	ЦНАП м. Жовті Води	75
8	ЦНАП м. Вільногірськ	75
9	ЦНАП м. Павлоград	75
10	ЦНАП м. Нікополь	65
11	ЦНАП м. Новомосковськ	65
12	ЦНАП м. Марганець	65
13	ЦНАП м. Синельникове	65
14	ЦНАП м. Покров	65
15	ЦНАП м. Першотравенськ	65
16	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	60

Відповідно до результатів проведеного моніторингу, переважну більшість ЦНАПів укомплектовано штатами на 100%. Документальні підтвердження про проведені розрахунки кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) під час особистих візитів моніторам не були надані. Важко сказати, чи є достатньою кількістю адміністраторів у досліджених ЦНАП. Втім, наведені керівниками ЦНАПів дані щодо щоденного навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень

протягом дня / в середньому), свідчать про те, що проведення таких розрахунків є нагальною потребою для міських ЦНАПів.

Під час проведення дослідження було з'ясовано, що жоден з 13-ти ЦНАПів не має плану підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до міськвиконкомів профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

Протягом 2017 р. переважна більшість адміністраторів досліджених ЦНАПів пройшли тренінги на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг», організовані за підтримки Фонду Східна Європа, та отримали відповідні сертифікати. Адміністратори ЦНАПів періодично підвищують свою кваліфікацію на курсах при ДРІДУ НАДУ, в лютому 2017 р. керівники ЦНАПів м. Покров та Тернівка відвідали відповідні заходи. В квітні 2017 р. адміністратор ЦНАП м. Синельникове взяв участь у тренінгу «Співпраця ЦНАП та управління праці та соціального захисту населення задля покращення якості публічних послуг», організаторами якого виступили ЦППР та GIZ. Також протягом липня-вересня 2017 року фахівцями Криворізького національного університету для адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» проведено низку навчальних тренінгів з питань стрес-менеджменту та профілактики емоційного вигорання, ефективної взаємодії з отримувачами послуг.

4. Робота бек-офісу

Рейтинг ЦНАПів за роботою бек-офісу (максимальна оцінка, передбачена методикою за цим розділом, дорівнює 165 балів):

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділом анкети
1	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	145
2	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	145
3	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	145
4	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	140
5	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	135
6	ЦНАП м. Нікополь	135
7	ЦНАП м. Новомосковськ	130
8	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	125
9	ЦНАП м. Синельникове	125
10	ЦНАП м. Марганець	120
11	ЦНАП м. Першотравенськ	115
12	ЦНАП м. Жовті Води	105
13	ЦНАП м. Павлоград	95
14	ЦНАП м. Покров	95
15	ЦНАП м. Тернівка	90
16	ЦНАП м. Вільногірськ	90

Завдяки інформаційній системі «Віртуальний офіс» як адміністратори, так і керівник ЦНАП мають можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням. Вказана інформаційна система надсилає заявникам SMS про готовність відповіді / результату в

автоматичному режимі. Кількість протермінованих справ у переважній більшості ЦНАП не перевищує 5% від загальної кількості.

Здебільшого доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП, є змішаним (в залежності від суб'єктів). Так само в залежності від органу влади та послуги, документи передаються до бек-офісів або на паперових носіях, або виключно в електронному виді.

Час очікування відвідувачів у чергах в переважній більшості досліджених ЦНАП не перевищує 15-20 хвилин. Проте є деякі виключення. Під час особистого візиту до відділу ЦНАП м. Дніпро «Лівобережний» встановлено, що зазвичай час очікування у черзі складає до 20 хвилин, проте якщо відвідувач, маючи намір отримати послугу з державної реєстрації юридичної особи або ФОП, прийшов до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстраторів бек-офісу (13:00 – 13:50), то для нього час очікування у черзі становитиме приблизно одну годину. Окрім того, отримання даної послуги неможливе у середу з 18:00 до 20:00, а також в суботу, тому що держреєстратори в цей час в середу і по суботах не працюють.

Час очікування у черзі в ЦНАП м. Вільногірськ становить приблизно 10 хвилин, проте під час реєстрації ФОП очікування буде значно довшим, якщо прийти до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстратора.

Час очікування у черзі в ЦНАП м. Жовті Води становить приблизно 10 хвилин, проте, коли держреєстратор знаходиться у відпустці, отримати у ЦНАПі послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців неможливо.

В м. Покров прийом суб'єктів звернення щодо деяких послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється не в ЦНАПі. Зокрема, 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, яке знаходиться в окремому від ЦНАП приміщенні. Надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та ФОП здійснюється державним реєстратором у приміщенні реєстраційного відділу (2 поверх будівлі міськвиконкому, в той час коли ЦНАП розташований у цій будівлі на 1 поверсі). До того ж графік надання цієї послуги не співпадає з затвердженим графіком роботи ЦНАПу. Держреєстратор приймає документи лише з понеділка по четвер в першій половині робочого дня (з 09:00 до 12:00), п'ятниця – неприймальний день).

Можливість попереднього запису до ЦНАП у режимі он-лайн є лише на сайтах Криворізької міської ради та сайті ЦНАП м. Дніпро. До майже всіх інших ЦНАП можна попередньо записатися на прийом за телефоном.

5. Внутрішній аналіз діяльності ЦНАП

Рейтинг ЦНАПів за внутрішнім аналізом діяльності ЦНАП (максимальна оцінка передбачена методикою за цим розділом дорівнює 75 балів) є наступним:

№ з/п	ЦНАП	Кількість балів, набраних за розділом анкети
1	ЦНАП «Центральний» м. Кам'янське	55
2	ЦНАП «Центральний» м. Кривий Ріг	55
3	ЦНАП «Південний» м. Кам'янське (філія)	35
4	ЦНАП «Правобережний» м. Дніпро	35
5	ЦНАП «Лівобережний» м. Дніпро	35

6	ЦНАП «Саксаганський» м. Кривий Ріг (філія)	35
7	ЦНАП м. Жовті Води	25
8	ЦНАП м. Новомосковськ	5
9	ЦНАП м. Марганець	5
10	ЦНАП м. Тернівка	5
11	ЦНАП м. Нікополь	5
12	ЦНАП м. Вільногірськ	5
13	ЦНАП м. Синельникове	5
14	ЦНАП м. Першотравенськ	5
15	ЦНАП м. Павлоград	0
16	ЦНАП м. Покров	0

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що у переважній більшості ЦНАПів відсутній системний внутрішній аналіз діяльності, не ведеться облік наданих у ЦНАП консультацій, не проводяться опитування відвідувачів щодо якості наданих адміністративних послуг. Винятком є лише ЦНАПи м. Дніпро, Кривий Ріг та Кам'янське.

Аналіз щодо кількості відвідувачів, які звертаються протягом дня (місяця, кварталу, року), запроваджено лише в ЦНАП м. Дніпро, Кам'янське та Кривий Ріг. Отримані результати публікуються на веб-ресурсах ЦНАПів.

У ЦНАПі м. Кам'янське та його територіальних філіях запроваджено електронну систему оцінки якості наданих адміністративних послуг (у приміщенні ЦНАП встановлено електронні планшети-опитувальники).

В ЦНАПі «Віза» м. Кривий Ріг запроваджено анкетування відвідувачів територіальних філій за допомогою паперових опитувальних листів. Дані надходять та обробляються в центральному ЦНАПі. Результати анкетування розміщені на інформаційних стендах у територіальних філіях ЦНАПу. Також з липня 2017 р. на сайті Криворізької міськради започатковано постійне онлайн-опитування «Активний громадянин». Результати опитування щомісячно публікуються на сайті міськради в розділі «Новини» та на веб-сторінці ЦНАПу.

З березня 2017 року у відділах ЦНАП м. Дніпро запроваджено опитування відвідувачів щодо якості роботи ЦНАП. Так, на електронну адресу відвідувача, яку він вказав при заповненні картки клієнта, надсилається лист-анкета з питаннями щодо якості обслуговування. За результатами опитування наприкінці кожного місяця складається КПП щодо оцінки відвідувача, відповідно до якої до адміністраторів ЦНАП застосовуються заохочення або стягнення. Також під час особистого візиту до відділу ЦНАП м. Дніпро «Правобережний» встановлено, що у відділі проводиться опитування суб'єктів господарювання щодо якості обслуговування в дозвільному центрі, доступності інформації, дотримання дозвільними органами законодавства про дозвільну систему у сфері господарської діяльності тощо (анонімний режим опитування) за допомогою паперових бланків анкет.

Варто зауважити, що в секторах інформації та очікування ЦНАП м. Павлоград та Покров не встановлені скриньки (книжки) для скарг та пропозицій відвідувачів у ЦНАП.

МЕТОДИКА МОНІТОРИНГУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Дану 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»**.

Моніторинг організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) проводиться з метою оцінювання стану ЦНАП на відповідність вимогам Закону України «Про адміністративні послуги» та концепції «універсаму послуг» (one-stop-shop) як інтегрованого офісу з надання адміністративних послуг. Додатковим завданням моніторингу є вироблення рекомендацій органу, що утворив ЦНАП, щодо покращення роботи такого ЦНАП.

Моніторинг та оцінка ЦНАП здійснюються з проведенням цільових візитів експертів до визначеного ЦНАП. Експерт має обов'язки стосовно дистанційного вивчення інформації про конкретний ЦНАП з відкритих джерел (насамперед, веб-ресурси), а також особистого обстеження умов роботи ЦНАП і спостереження за його діяльністю: огляд приміщення (на предмет зручності для споживачів, в т.ч. осіб з особливими потребами), вивчення документації, спілкування із представником ЦНАП. Досліджуються акти, що регулюють діяльність конкретного ЦНАП, інформаційні й технологічні картки адмінпослуг тощо. Відомості, отримані в ході опрацювання інформації, огляду ЦНАП та спілкування, фіксуються і оцінюються у відповідній анкеті. За результатами моніторингу кожного ЦНАП складається звіт, виставляється оцінка та готуються адресні рекомендації щодо покращення його роботи.

Моніторинг передбачає щонайменше один візит експерта (за можливості – двох експертів одночасно) до кожного ЦНАП. Перший візит, як правило, відбувається без попередження і розпочинається з обстеження умов діяльності ЦНАП методом «таємного клієнта» (в т.ч. включає спробу отримати фахову консультацію щодо певної адмінпослуги або, за можливості, замовити /отримати саму адміністративну послугу), а надалі – включає спілкування із персоналом ЦНАП. Друге відвідування того ж самого ЦНАП, за потреби, здійснюється у випадку наявності об'єктивних чи суб'єктивних перепон при першому візиті. У цьому випадку допускається попереднє погодження візиту та зустрічей з персоналом ЦНАП.

Створення перепон і так само відмова у спілкуванні з експертами чи наданні їм необхідної інформації, документів – відображається у звіті оцінкою «0» за відповідними критеріями. Запитувану у персоналу (керівництва) ЦНАП інформацію можна отримувати електронною поштою. Ненадання такої інформації протягом 5-и робочих днів після візиту (запиту) оцінюється як відмова у наданні інформації.

Метод «таємного клієнта» також використовується щодо надсилання запитів про конкретні адміністративні послуги на електронну пошту або отримання консультації телефоном. Оперативність та якість реагування (достовірність, повнота, чіткість і структурованість наданої інформації) на такі запити відображаються у моніторинговому звіті та враховуються при виставленні оцінок.