



## КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА

Департамент надання адміністративних послуг

вул. Архітектора Паученка, 41/26, м. Кропивницький, 25006, тел. 30 87 90,

e-mail: [snar@krmr.gov.ua](mailto:snar@krmr.gov.ua), код ЄДРПОУ 43399834

№ \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**Керуючому справами виконавчого  
комітету міської ради  
Світлані БАЛАКІРЄВІЙ**

### **Аналіз якості надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького за 2020 рік**

Згідно з вимогами Закону України “Про адміністративні послуги” та Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади Департаментом надання адміністративних послуг міської ради було підведено підсумки щодо якості обслуговування та надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП) за 2020 рік.

#### **1. Організація діяльності ЦНАПу**

Орієнтація на виконання вимог замовників послуг є основою для покращення якості послуг, у тому числі для перегляду й актуалізації законодавчих, нормативних і власних вимог до надання адміністративних послуг. Відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” від можливості та якості отримання адміністративних послуг залежать реалізація прав і свобод громадян та умови для ведення бізнесу. Концепція Центру надання адміністративних послуг як простору, де в одному місті локалізовані всі необхідні державні та муніципальні послуги, є зараз як ніколи актуальна і витребувана. Згідно з ст. 7 Закону України “Про адміністративні послуги” суб’єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування в черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг).

З 2011 року в місті Кропивницькому діє Центр надання адміністративних послуг. Водночас, з метою забезпечення реформування системи надання адміністративних послуг та дотримання стандартів надання адміністративних послуг у вересні 2020 року завершилися роботи зі створення та функціонування оновленого Центру, що дозволило здійснювати надання адміністративних послуг в окремому приміщенні, розширити перелік послуг, збільшити кількість суб’єктів, які надаватимуть адміністративні послуги, а також створити віддалені

робочі місця адміністраторів/працівників Центру. До роботи в оновленому Центрі було залучено: Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, а також управління соціального захисту населення Подільської районної у місті Кропивницькому ради, управління соціального захисту населення Фортечної районної у місті Кропивницькому ради. Крім цього, слід зазначити, що через Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького надаються адміністративні послуги обласного рівня. До оновленого ЦНАПу звертаються суб'єкти звернення не лише міста Кропивницького, а й громадяни та суб'єкти господарювання Кіровоградської області.

Організація діяльності оновленого Центру створила умови для забезпечення більш зручного, доступного й оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення з дотриманням відкритості та прозорості умов при розгляді звернень фізичних і юридичних осіб на сучасному рівні.

Основними напрямками роботи Центру є: максимальна інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни; створення програм та електронних реєстрів для вдосконалення діяльності Центру та взаємодії із замовниками послуг.

## 2. Приміщення та інфраструктура ЦНАПу

Особливості діяльності організації роботи й інфраструктури оновленого Центру можна побачити на прикладі порівняльної характеристики з ЦНАПом, який діяв до вересня 2020 року.

Елемент інфраструктури ЦНАП	ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького
1	2	3
Розташування	Окремі приміщення Міської ради міста Кропивницького (вул. Велика Перспективна, 41)	Окрема будівля (вул. Архітектора Пауценка, 41/26)
Транспортна доступність	Забезпечено належним чином для більшості жителів міста	Забезпечено належним чином для більшості жителів міста
Розклад роботи	Понеділок — четвер з 8.00 до 17.00; п'ятниця з 8.00 до 16.00; субота з 8.00 до 15.00. Центр працює без обідньої перерви	Понеділок — четвер з 8.00 до 17.00; середа з 8.00 до 20.00; п'ятниця з 8.00 до 16.00; субота з 8.00 до 15.00. Центр працює без обідньої перерви
Час очікування суб'єктом звернення після виклику за допомогою автоматизованої системи керування чергою	До 3 хвилин	До 3 хвилин

Час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором	15 хвилин (середній) 25 хвилин (максимальний)	15 хвилин (середній) 25 хвилин (максимальний)
Особливості приміщення	Пристосоване приміщення	Відкрите (не кабінетне), адаптоване до потреб різних груп відвідувачів
Загальна площа відкритої частини приміщення центру, кв. м.	1050 кв.м	5762 кв. м.
Меблі, пристрої, ремонти приміщень	Забезпечено належним чином	Забезпечено новим комп'ютерним обладнанням та меблями для облаштування нового Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" (за участі міністерства соціальної політики)
Кількість робочих місць відповідно облаштованих	60	180 загально, фронт-офіс I поверх — 80 (з них 30 працівники управління соціального захисту), бек-офіс - 100
Наявність фронт-офісу та бек- офісу	+	+
Сектор інформування (рецепція)	+	+
Сектор очікування	+	+
Сектор обслуговування	+	+
Віддалені робочі місця адміністраторів/ працівників Центру	-	+
Кількість адміністративних послуг	156	365 (209 додається, з них 92 соціальні послуги)
Загальна кількість учасників:	47	50
-структурні підрозділи Кропивницької міської ради	14	14
-територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади	18	22
-суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні у проведенні погоджень на земляні роботи	13	13
-міжвідомча комісія з розгляду питань відключення від мереж центрального	1	1

опалення та гарячого водопостачання		
Забезпечення надання найнеобхідніших адміністративних послуг: -реєстрація актів цивільного стану (РАЦС) - комплексна послуга “Ємалятко” -реєстрація місця проживання (МПЖ) -реєстрація майнових прав на нерухоме майнових -реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців -надання відомостей із Державного земельного кадастру (ДЗК) -оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон -надання субсидії, державні допомоги -пенсійні послуги -послуги МВС	+  - + + + + -  - - -	+  + + + +  +  + + +
Умови для відвідувачів із дітьми (кімната матері та дитини / дитячий куточок)	-	+
Умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення: -спеціальні ліфти -пандус або кнопка виклику-туалетна кімната, пристосована для потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	- +	+ +
Туалетна кімната для відвідувачів	+	+
Базові принципи роботи: - “принцип єдиного вікна”, коли для отримання бажаної послуги, відвідувач контактує лише з одним працівником в одному місці	+	+

<p>- “принцип єдиного простору”, коли в одному приміщені можна звернутися за адміністративними послугами різних установ</p> <p>- “принцип відкритого і прозорого простору, інформативності”, коли організація роботи центру побудована так, що в ньому немає нескінченної кількості закритих кабінетів, а працівники здійснюють прийом відвідувачів фактично на очах в інших відвідувачів. При цьому система інформування побудована так, що відвідувач без сторонньої допомоги може отримати вичерпну інформацію, в який спосіб отримати ту чи іншу адміністративну послугу.</p>	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">-</p>	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p>
<p>Кількість наданих консультацій</p>	<p style="text-align: center;">95965 (2019 рік)</p>	<p style="text-align: center;">95909 (2020 рік)</p>
<p>Кількість наданих адміністративних послуг</p>	<p style="text-align: center;">55457 (2019 рік)</p>	<p style="text-align: center;">131511 (2020 рік)</p>

### 3. Надання послуг

Отримати адміністративну послугу в Центрі можна, безпосередньо відвідавши його основний офіс чи віддалені робочі місця, надіслати документи поштою, а також зареєструвати звернення через Єдиний державний вебпортал електронних послуг “Дія”. У ЦНАПі працює електронна система керування чергою. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування. Впровадження у 2020 році єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії “Прозорий офіс міста Кропивницького” (електронний документообіг) суттєво прискорило процес надання адміністративних послуг, а також дозволило спростити механізм отримання послуг суб’єктам господарювання та населенню регіону в процесах отримання послуг; спростило процедуру та скоротило терміни надання послуг громадянам та підприємцям; автоматизувало процеси взаємодії між ЦНАПом, управліннями соціального захисту населення Подільської та Фортечної районних у місті рад, суб’єктами надання адміністративних послуг та іншими користувачами електронного документообігу. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідний лист автоматично після реєстрації звернення у цій системі. Функціонування електронної системи керування чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калькулювати реальну завантаженість працівників. Для

інформування громадян про результат послуги встановлено мобільний додаток Viber.

У ЦНАПі проводиться постійна робота щодо інформування та консультування суб'єктів звернення, пріоритетом якої є впровадження електронних сервісів. У 2020 році було вдосконалено офіційний сайт Центру <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>, де можна знайти необхідну інформацію стосовно послуг та діяльності ЦНАПу: перелік послуг; інформаційні та технологічні картки; реквізити оплати; графік роботи тощо.

Крім цього, на сайті Центру суб'єкт звернення має можливість зареєструватися в “Особистому кабінеті” та з його допомогою звернутися за консультацією до фахівців Центру і суб'єктів надання адміністративних послуг; відстежити в режимі онлайн стан проходження звернення; зберігати електронні копії особистих документів, виданих адміністративних актів і документів дозвільного характеру/відмов. Зокрема, на центральній рецепції Центру встановлена мобільна програма “Жестова мова” Українського товариства глухих для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

#### **4. Аналіз діяльності**

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою щоденно, щомісячно і за рік. Аналіз виконання встановлених вимог здійснює сектор інформаційно-консультаційного забезпечення управління адміністративних послуг департаменту надання адміністративних послуг.

При проведенні оцінки якості послуг використовується інформація щодо оцінки якості обслуговування (щоденне голосування талонами електронної черги). Відвідувачі Центру після обслуговування адміністратором можуть оцінити його роботу за допомогою талону електронної черги, який залишають у скриньці “Задоволені/Не задоволені якістю обслуговування”. Протягом 2020 року якість надання адміністративних послуг оцінило 49 974 відвідувачі, що складає 38 % від загальної кількості прийнятих документів (131 511) та 19 % від загальної кількості громадян, які звернулися до Центру (95 909). Якістю обслуговування залишилися задоволені 98,2 % відвідувачів.

У зоні очікування (в секторі інформування) постійно знаходиться “Книга скарг та відгуків”. За звітній період чотири суб'єкти звернення висловили свої подяки працівникам Центру. Один громадянин залишив скаргу з питання соціального захисту населення, проблему було вирішено та суб'єкту звернення надано змістовну відповідь. Три порушених звернення не стосувались діяльності ЦНАПу. Також налагоджено зворотний зв'язок із замовниками послуг шляхом проведення анкетування. Відвідувачі можуть заповнити анкету та відповісти на запропоновані питання, подати пропозиції щодо покращення роботи Центру. Анкету можна завантажити на офіційному сайті <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>.

Аналіз пропозицій та побажань суб'єктів звернення виявив необхідність запровадження онлайн запису на прийом, встановлення інформаційних терміналів, а також встановлення тактильних табличок шрифтом Брайля для

осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Серед основних побажань відвідувачів — запровадження супутніх послуг, а саме: безкоштовний Wi-Fi доступ до мережі Інтернет та можливість копіювання документів у приміщенні Центру.

Загалом відвідувачі Центру надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького залишилися задоволені якістю обслуговування та надання адміністративних послуг. ЦНАП і надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування та вживатиме необхідні заходи щодо максимально якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів.

Для загального оцінювання діяльності Центру надання адміністративних послуг використано анкету оцінювання якості, розроблену експертами Центру політико-правових реформ, що додається.

Додаток: на 7 арк. в 1 прим.

**Директор департаменту**

**Олександр НІКІТЕНКО**

### Анкета оцінювання якості

При відповіді “Ні” - оцінка 0. При відповіді “Так”, якщо в запитанні є варіативність, визначається пропорційна оцінка	Макс. оцінка	Факт. оцінка	Коментарі
<b>1. Організація роботи:</b>	<b>300 можливих балів</b>		
<b>1.1.</b> Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>1.2.</b> Повнота (достатність) переліку адмінпослуг ЦНАП	<b>120</b>	<b>80</b>	
За умови наявності в цьому переліку послуг:			
- дозволи/декларації у сфері будівництва:	5	5	
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5	5	
- реєстрація прав на нерухомість	10	10	
- реєстрація місця проживання	10	10	
- послуги із закордонними паспортами	10	5	
- послуги з ID-картками	10	5	
- послуги в земельній сфері (видача відомостей із ДЗК, реєстрація земельних ділянок)	10	10	
- соціальні послуги (субсидія, допомога)	15	10	
- пенсійні послуги	10	10	
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10	10	
- послуги з видачі посвідчень водія	10	0	
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10	0	
<b>1.3.</b> Затверджено Положення про ЦНАП	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>1.4.</b> Затверджено Регламент ЦНАП	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>1.5.</b> Затверджено інформаційні картки (далі — ІК) адмінпослуг (змістовна оцінка експерта якості карток)	<b>20</b>	<b>20</b>	
Затверджено ІК на всі адмінпослуги (виставляється 5 балів)	5	5	
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса ел. пошти та вебсайту)	5	5	
- вичерпного переліку документів	5	5	
- інформації щодо оплати за послугу	5	5	
<b>1.6.</b> Затверджено технологічні картки (далі — ТК) адмінпослуг (змістовна оцінка експерта)	<b>20</b>	<b>20</b>	
Затверджено ТК на всі послуги (виставляється 5 балів)	5	5	
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5	5	



- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5	5	
Проведення в результаті розроблення ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5	5	
<b>1.7.</b> Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, відбувається лише в ЦНАП (прийом документів, видача результатів, отримання додаткових документів та інформації)	<b>25</b>	<b>25</b>	
<b>1.8.</b> Графік роботи ЦНАП:			
<b>1.8.1.</b> Згідно з вимогами закону:	<b>20</b>	<b>15</b>	
- не менш ніж 7 годин на день	5	5	
- 6 днів на тиждень для обласних центрів і м. Києва (5 днів для інших ЦНАП)	5	5	
- без перерви на обід	5	5	
- 1 день на тиждень — до 20:00	5	0	У зв'язку з карантинними обмеженнями
<b>1.8.2.</b> Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений законом) <i>Кожна додаткова година — по 1 балу. Максимум — 10 балів</i>	<b>10</b>	<b>2</b>	ЦНАП 4 дні на тиждень працює 9 годин та 1 день 8 годин без перерви на обід
<b>1.9.</b> Наявність вебсторінки чи порталу ЦНАП із передбаченою законом інформацією	<b>25</b>	<b>25</b>	
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:			
- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу та електронної пошти, маршруту до ЦНАП	5	5	
- повного переліку послуг та ІК на кожную послугу	10	10	
- зручної системи пошуку й розміщення матеріалів	5	5	
- стрічки новин про новації в ЦНАП і законодавстві	5	5	
<b>1.10.</b> Надається консультаційна інформація про послуги:	<b>20</b>	<b>20</b>	
1) по телефону	10	10	
2) електронною поштою (у т.ч. через персональний кабінет), через Skype, Facebook, мобільні додатки	10	10	
<b>1.11.</b> Заповненням формулярів (заяв) займається виключно персонал ЦНАП	<b>20</b>	<b>10</b>	

Разом	295	232	
<b>2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:</b>	<b>320 можливих балів</b>		
<p><b>2.1.</b> Основний офіс — <i>територіальна доступність</i>. Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) — 0 балів. Оптимальне розташування ЦНАП — у зручному місці; належна транспортна інфраструктура — максимальна оцінка 20 балів. <i>Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно</i></p>	<b>20</b>	<b>20</b>	
<p><b>2.2.</b> Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) — якщо так, то їх кількість (важливо для міст і районів із населенням понад 100 тис. осіб. Відповідно до змістовної оцінки експерта). Під територіальною філією ЦНАП мається на увазі окремий (додатковий) офіс (приміщення або його частина), у якому мешканець міста чи району може отримати такий самий набір адмінпослуг, як і в основному офісі, із дотриманням загальних вимог щодо ЦНАП. Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями офіс або робочі місця, як: - забезпечують надання іншого (відмінного більш ніж на 70%) переліку послуг, аніж головний офіс; - виконують лише функції інформування та консультування і не передбачають можливості подання заяви на отримання адмінпослуги й результатів. За кожен філію виставляється по 20 балів. За кожне віддалене робоче місце — по 10 балів.</p>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>2.3.</b> 1-ший і (за потреби) додатково 2-й поверхи (зазначити поверх)	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>2.4.</b> Організація робочого простору (відкритий простір/некабінетна система)	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>2.5.</b> Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>2.6.</b> Достатність площі для робочих місць та відвідувачів	<b>20</b>	<b>20</b>	
- Повністю незадовільні умови — 0 балів.			
- Мінімально задовільні — 5 балів.			
- Максимально комфортні — 30 балів. <i>Проміжні стани оцінюються пропорційно</i>			
Орієнтовним показником для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів); - не менш ніж 6 - 7 кв. м — 10 балів; - не менш ніж 9 кв. м — 15 балів; - не менш ніж 12 кв. м. - 20 балів.		10	
За умови наявності в секторі очікування достатньої площі для перебування відвідувачів, зокрема, і тих, які очікують у черзі <i>(додатково — 10 балів)</i>	10	10	
<b>2.7.</b> Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо (змістовна оцінка експерта)	<b>10</b>	<b>10</b>	

2.8. Облаштовано інформаційно-консультаційний сектор / рецепцію (важливо для ЦНАП великих міст і районів із населенням понад 100 тис. осіб)	15	15	
2.9. Передбачено друковану продукцію про послуги (буклети)	5	5	
2.10. Встановлена і використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково – для ЦНАП великих міст/районів)	10	10	
2.11. Робоче місце, орієнтоване на замовника:	30	30	
- 1 стілець для відвідувачів біля робочого місця	15	15	
- виділено місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому; є ручка	15	15	
2.12. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5	5	
2.13. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15	15	
2.14. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями:	20	20	
- пандус, кнопка виклику, ліфт	10	10	
- пристосована кімната особистої гігієни	10	10	
2.15. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей/дитячий куточок)	10	10	
2.16. Надаються супутні послуги:	20	20	
1) каса (банківське відділення) або термінал	5	5	
2) ксерокс	5	5	
3) Інтернет (доступ до Wi-Fi)	5	0	
4) вільний комп'ютер із доступом до мережі Інтернет	5	5	
5) фото на документи	5	5	
2.17. Виділено місця для паркування транспортних засобів відвідувачів	10	10	
2.18. Якість візуалізації	10	10	
Візуалізація інформації в приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) — 5 балів	5	5	
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) — 5 балів	5	5	
<b>Разом</b>	<b>265</b>	<b>265</b>	
<b>3. Персонал</b>	<b>140 можливих балів</b>		
3.1. Призначено/визначено керівника ЦНАП	10	10	
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) і затверджено відповідний штатний розпис	10	10	
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису. Критерій оцінюється з огляду на наявність вакансій. Якщо призначено всіх адміністраторів — щонайменше 30 балів. Неповне укомплектування штату (вакансії є актуальними	30	30	

протягом більш ніж 3-х місяців) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від необхідного розрахунку оцінюється не більш ніж 10-ма балами; від 50% до 65% - 14 балів; від 65% до 80% 20 балів; від 80% до 95% - 25 балів, понад 95% - може бути оцінено 30-ма балами )			
<b>3.4.</b> Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернення упродовж дня в середньому): (Максимальна оцінка — 50 балів)	<b>50</b>	<b>40</b>	
- менш ніж 10 відвідувачів	10		
- 10 - 15 відвідувачів	10		
- 15 - 20 відвідувачів	10		
- 20 - 25 відвідувачів	10	40	
- 25 - 30 відвідувачів і більше	10		
<b>3.5.</b> Передбачено план навчання та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>3.6.</b> Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (зазначити кількість проведених заходів). Проведення щонайменше 2-х заходів (тренінги, семінари) упродовж останнього півріччя — 5 балів. Інформацію про проведені заходи має бути підтверджено документом або відображено у звіті. Кожні 2 додаткових заходи — по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. - 1 раз на місяць) — максимальна оцінка — 20 балів	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>3.7.</b> Чистота й охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>Разом</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	
<b>4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)</b>	<b>165 можливих балів</b>		
<b>4.1.</b> Взаємодія органів влади відбувається шляхом:	<b>70</b>	<b>40</b>	
- передачі документів у паперовому вигляді	10	10	
- впроваджено електронний документообіг	10	10	
- ЦНАП	20		
- ЦНАП + органи влади	30	20	
<i>Максимальна оцінка — 30 балів</i>			
<b>4.2.</b> Відкрито доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП:	<b>55</b>	<b>20</b>	
- паперовий	15		
- електронний	20		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20	20	
<i>Максимальна оцінка — 30 балів</i>			
<b>4.3.</b> Контролюється стан надання послуги (щодо термінів згідно з ТК) (зазначити ким — адміністраторами, керівником ЦНАП тощо)	<b>20</b>	<b>20</b>	адміністраторами
<b>4.4.</b> Існує можливість попереднього запису на прийом (по телефону / на веб-сайті ЦНАП, через інтернет, термінал,	<b>15</b>	<b>15</b>	

електронної черги чи інфомат)			
<b>4.5.</b> Заявника інформують про готовність відповіді/результату (по телефону, за допомогою SMS, інше)	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>4.6.</b> Час очікування в черзі (середній)	<b>30</b>	<b>20</b>	
- до 10 хв.	10	0	
- до 15 хв.	10	20	
- до 20 хв.	10	0	
- до 30 хв. і більше	0	0	
<i>(На основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта. Максимальна оцінка — 30 балів)</i>			
<b>4.7.</b> Своєчасність надання послуг (період — від кварталу до року):	<b>15</b>	<b>10</b>	
- кількість протермінованих справ — до 5%	5		
- кількість протермінованих справ — до 10%	10	10	
- кількість протермінованих справ — понад 20%	0		
<i>(Підтверджується довідково-аналітичним документом. Максимальна оцінка — 30 балів)</i>			
<b>Разом</b>	<b>225</b>	<b>145</b>	
<b>5. Аналіз діяльності</b>	<b>75 можливих балів</b>		
<b>5.1.</b> Чи виконується аналіз щодо кількості відвідувачів упродовж дня, місяця, кварталу, року ( <i>підтвердити документом</i> )	<b>20</b>	<b>20</b>	
1) на прийом/видачу документів	15	15	
2) за консультаціями	5	5	
<i>Максимальна оцінка — 20 балів</i>			
<b>5.2.</b> Чи існує перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг:	<b>20</b>	<b>15</b>	
1) щодо максимального часу очікування в черзі	10	10	
2) щодо часу обслуговування	5	5	
3) інше (зазначити)	5		
<i>Максимальна оцінка — 20 балів</i>			
<b>5.3.</b> Проводиться опитування громадян щодо якості послуг ЦНАП. За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (скринька в приміщення, на веб-ресурсі) — 5 балів за кожен спосіб опитування. Документальне підтвердження кількості отриманих анкет (оцінок) протягом певного періоду та інформації про узагальнення оцінок. Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами – 5 балів. Інформація про проведене опитування має бути підтверджено документом або відображено у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення й назви організації).	<b>15</b>	<b>10</b>	
<b>5.4.</b> Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання адмінпослуг і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i> )	<b>15</b>	<b>15</b>	

- за наявності підтверджених документам даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг	5	5	
- за умови наявності у звіті чітких пропозицій стосовно покращення роботи ЦНАП і якості послуг	5	5	
- за умови наявності фактів упровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг	5	5	
<b>5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень і пропозицій</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>Разом</b>	<b>75</b>	<b>65</b>	
<b>ОТРИМАНО:</b>	<b>1000</b>	<b>837</b>	

\*Бали для підрахунків, використані в анкеті, розроблено Центром політико-правових реформ

Директор департаменту

Олександр НІКІТЕНКО