

## МЕТОДИКА МОНІТОРИНГУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

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). Додатковим завданням 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 та щодо відповідності критеріям «універсаму послуг»), 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 10-х 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 сповіщеної інформації) на такі запити відображаються у моніторинговому звіті та враховуються при виставленні оцінок.

**Критерії оцінки організації та діяльності  
Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)**

<i>При відповіді «НІ» – виставляється оцінка 0. При відповіді «ТАК» якщо в питанні є варіативність – необхідно визначити пропорційну оцінку.</i>	Макс	Бал	примітки
<b>1. Організація роботи:</b>			<b>265 балів можливо</b>
<b>1.1.</b> Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	5		
<b>1.2.</b> Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	<b>100<sup>1</sup></b>		
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- основні власні послуги органу, що утворив ЦНАП	5		
- дозволи / декларації у сфері будівництва	5		
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5		
- реєстрація прав на нерухомість	10		
- реєстрація місця проживання	10		
- послуги з «внутрішніми» паспортами	5		
- послуги із «закордонними» паспортами	10		
- послуги у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.)	10		
- соціальні та пенсійні послуги (субсидії, допомоги)	10		
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10		
- послуги з видачі посвідчень водія	10		
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10		
<b>1.3.</b> Затверджено Положення про ЦНАП	5		
<b>1.4.</b> Затверджено регламент ЦНАП	5		
<b>1.5.</b> Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	<b>20</b>		
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5		
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5		
- вичерпного переліку документів	5		
- інформації щодо оплати	5		
<b>1.6.</b> Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта).	<b>20</b>		

<sup>1</sup> Тут і далі **жирним** позначено оцінку де наявна градація балів. Це є максимальна кількість балів, яку можна отримати за відповідним критерієм.

Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5		
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5		
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5		
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5		
<b>1.7.</b> 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		
<b>1.8.</b> Графік роботи ЦНАП:			
<b>1.8.1.</b> Згідно з вимогами Закону:	<b>20</b>		
- не менше 7 годин в день	5		
- 6 днів на тиждень	5		
- без перерви на обід	5		
- двічі на тиждень – до 20.00	5		
<b>1.8.2.</b> Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом) Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	10		
<b>1.9.</b> Наявність веб-сайту чи веб-сторінки ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) <i>(змістовна оцінка експерта)</i> .	<b>30</b>		
Окрема веб-сторінка чи веб-сайт ЦНАП –5 балів.	5		
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		
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	5		
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5		
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5		
- можливості у заявника контролю руху справи	5		
<b>1.10.</b> Надається консультаційна інформація про послуги – <i>(підкреслити і оцінити наявне)</i> . Максимум – 20 балів.	<b>20</b>		
1) телефоном	10		
2) електронною поштою (в т.ч. е-кабінет)	10		

	<b>разом</b>	<b>265</b>		
<b>2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:</b>		<b>355 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)</b>		
<b>2.1. Основний офіс – територіальна доступність</b> 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			
<b>2.2. Відкрито територіальні філії – якщо так, то їх кількість (важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта)</b> 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 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. Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування.	20 (за кожен офіс)			
<b>2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вказати поверх)</b>	20			
<b>2.4. Організація робочого простору (“відкритий простір” / некабінетна система)</b>	30			
<b>2.5. Зонування приміщення (сектори прийому-інформування, очікування і обслуговування)</b>	10			
<b>2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – змістовна оцінка експерта)</b> Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.	<b>30</b>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Повністю незадовільні умови – 0 балів.</li> <li>- Мінімально задовільні – 5 балів.</li> <li>- Максимально комфортні – 30 балів.</li> </ul> Проміжні стани оцінюються пропорційно.			
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця): <ul style="list-style-type: none"> <li>- не менше 6 м.кв. – 10 балів,</li> <li>- не менше 8 м.кв. – 15 балів,</li> <li>- не менше 12 м.кв. – 20 балів.</li> </ul>	20		
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10		
<b>2.7.</b> Достатність облаштування (меблі, сервери, комп'ютери, локальна мережа, оптоволоконна лінія тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10		
<b>2.8.</b> Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	20		
<b>2.9.</b> Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	20		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Інформаційні стенди про ЦНАП і адмінпослуги</li> </ul>	5		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- У вільному доступі ІК, надруковані повністю</li> </ul>	5		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Зразки заповнення основних документів</li> </ul>	5		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів ) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів</li> </ul>	5		
<b>2.10.</b> Є друкowana продукція про послуги (буклети тощо)	5		
<b>2.11.</b> Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10		
<b>2.12.</b> Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30		
<b>2.13.</b> Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	20		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць</li> </ul>	10		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- наявне місце для розміщення відвідувачем</li> </ul>	10		

власних документів на місці прийому			
<b>2.14.</b> Наявні місця для очікування (сидіння, для заповнення документів)	10		
<b>2.15.</b> Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15		
<b>2.16.</b> Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями ( <i>підкреслити і оцінити наявне</i> ):	<b>35</b>		
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10		
- пристосований інфомат,	10		
- пристосований термінал керування чергою	5		
- пристосована кімната особистої гігієни	10		
<b>2.17.</b> Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей)	10		
<b>2.18.</b> Надаються супутні послуги ( <i>оцінити наявне</i> ):	<b>40</b>		
1. каса (банківське відділення) або термінал	10		
2. продаж канцтоварів	5		
3. ксерокс	5		
4. телефон	5		
5. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5		
6. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5		
7. фото на документи	5		
<b>2.19.</b> Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів	10		
<b>2.20.</b> Якість візуалізації (вказівники тощо) ( <i>змістовна оцінка експерта</i> ).	<b>10</b>		
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5		
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5		
<b>разом</b>	<b>355</b>		
<b>3. Персонал</b>			<b>130 балів можливо</b>
<b>3.1.</b> Призначено / визначено керівника ЦНАП	10		
<b>3.2.</b> Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) ( <i>зі слів представника ЦНАП</i> )	10		
<b>3.3.</b> Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до розрахунку ( <i>достатність оцінюється представником ЦНАП</i> ). Критерій оцінюється зі слів представника ЦНАП ( <i>вказати посаду і прізвище</i> ). Призначені адміністратори – щонайменше 10 балів. Неповне укомплектування штату оцінюється пропорційно	30		

(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.			
<b>3.4</b> Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень протягом дня / в середньому):			
- менше 10 відвідувачів	5		
- 10-15 відвідувачів	15		
- 15-20 відвідувачів	20		
- 20-25 відвідувачів	30		
- 25-30 відвідувачів і більше	<b>50</b>		
Максимальна оцінка – 50 балів			
<b>3.5.</b> Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	10		
<b>3.6.</b> Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу ( <i>вказати кількість проведених заходів</i> ) Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги) протягом останнього півріччя – 5 балів. Інформація про проведені заходи має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і теми заходу). Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів. Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів	20		
<b>разом</b>	<b>130</b>		
<b>4. Робота бек-офісу (організація надання послуг) 165 балів можливо</b>			
<b>4.1.</b> Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів в паперовому вигляді або	10		
- впроваджено електронний документообіг ( <i>підкреслити одне і оцінити його</i> )			
○ ЦНАП	20		
○ ЦНАП + органи влади	<b>30</b>		
Максимальна оцінка – 30 балів			
<b>4.2.</b> Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП ( <i>підкреслити одне і оцінити його</i> )			
- паперовий	10		
- електронний	<b>30</b>		

- змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			
<b>4.3.</b> Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.)	20		
<b>4.4.</b> Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет)	15		
<b>4.5.</b> Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше)	10		
<b>4.6.</b> Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хвилин	<b>30</b>		
- до 15 хвилин	20		
- до 20 хвилин	10		
- до 30 хвилин і більше	0		
(на основі даних системи керування чергою)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
<b>4.7.</b> Своєчасність надання послуг			
- кількість протермінованих справ не більше 5%	<b>30</b>		
- кількість протермінованих справ не більше 10%	15		
- кількість протермінованих справ більше 20%	0		
(підтверджується довідково-аналітичним документом)			
Максимальна оцінка – 30 балів			
<b>разом</b>	<b>165</b>		

### Додаткова інформація

<b>5. Аналіз діяльності</b>	<b>85 балів можливо</b>		
<b>5.1.</b> Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються (підтвердити документом)	<b>30</b>		
1) за консультаціями,	10		
2) на прийом документів,	10		
3) на отримання документів	10		
Максимальна оцінка – 30 балів			
<b>5.2.</b> Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	<b>25</b>		
1) максимального часу очікування у черзі,	10		
2) часу обслуговування,	5		
3) скорочення терміну надання послуги (напр., в ТК) тощо	10		
Максимальна оцінка – 25 балів			
<b>5.3.</b> проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)	<b>15</b>		



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).	5 5 5		
<b>5.4.</b> Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i> )	<b>15</b>		
- 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		
<b>разом</b>	<b>85</b>		
<b>6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)</b>			
<b>6.1.</b> Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			
<b>6.2.</b> Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)			
<b>6.3.</b> Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)			
<b>6.4.</b> інше ( <i>вказати, що саме</i> )			
<b>всього можливо балів</b> <i>(без урахування балів за територіальні філії)</i>	<b>1000</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>ОТРИМАНО</b>			

Цю Методику розроблено Центром політико-правових реформ спільно з Центром досліджень місцевого самоврядування / Центром інформаційного консалтингу (Львів), Фондом місцевої демократії (Харків) та Центром підтримки громадських та культурних ініціатив «Тамариск» (Дніпропетровськ), апробовано і доопрацьовано у рамках реалізації двох проектів:

*«Підвищення якості адміністративних послуг через посилення впливу громадянського суспільства на публічну політику у цій сфері» (2013-2014). Здійснюється за фінансової підтримки Європейського Союзу.*



*«Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у містах України». Проект здійснювався за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» у в період з вересня 2013 року до квітня 2014 року.*

*Пропонована версія Методики (від 25.06.2014 року) враховує досвід застосування перших версій Методики.*

Додаткову інформацію можна отримати у Центрі політико-правових реформ:  
**[www.pravo.org.ua](http://www.pravo.org.ua)**