

Практичний посібник

Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг



м. Київ, 2017 р.

Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» підготовлено в рамках діяльності Проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів (ФКМ) за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

Автор: Бригілевич Ігор, заступник голови правління ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування»

Упорядник: Лепьошкін Ігор, головний експерт, керівник групи експертів Проекту ПРОМІС

Зміст практичного посібника «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» є виключно думкою авторів та не обов'язково відображає офіційну позицію Міністерства міжнародних справ Канади.

Будь-яку частину практичного посібника «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» не може бути відтворено або використано жодним способом без відповідного посилання на першоджерело та Проект ПРОМІС.

Повне відтворення тексту практичного посібника в будь-якій формі є можливим лише з письмової згоди Проекту ПРОМІС.



Проект ПРОМІС спрямовано на: зміцнення муніципального сектору в Україні; впровадження ефективного демократичного управління та прискорення економічного розвитку шляхом підвищення спроможності українських міст у сфері демократизації врядування та місцевого економічного розвитку; створення сприятливого середовища для розвитку малого та середнього бізнесу; підтримку процесу децентралізації та інтегрованого планування розвитку на місцевому, регіональному й національному рівнях.

www.pleddg.org.ua

Зміст

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ МЕТОДОЛОГІЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП	6
1.1. Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг	6
1.2. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання	7
1.3. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг і діяльності ЦНАП	9
1.4. Розроблення методики та способи фіксування інформації.....	9
1.5. Планування та проведення оцінювання	10
1.6. Аналіз отриманої інформації	11
1.7. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання	11
РОЗДІЛ 2. ОПИС ІНСТРУМЕНТІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ І ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП	12
2.1. Зовнішнє соціологічне опитування.....	12
2.2. Опитування (анкетування).....	12
2.3. Онлайн-опитування.....	12
2.4. Експертне оцінювання.....	13
2.5. Аудит: внутрішній і зовнішній	13
2.6. Орієнтація на кращі практики.....	13
РОЗДІЛ 3. ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	15
3.1. Нові повноваження ОМС щодо надання послуг ЦОВВ	15
3.2. Критерії оцінювання якості та стандарти надання послуг	16
3.3. Висновки.....	17
3.4. Рекомендації.....	18
3.5. Підсумки.....	19
РОЗДІЛ 4. КРАЩІ ПРАКТИКИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП ТА ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	20
4.1. Досвід діяльності «Прозорого офісу» м. Вінниці	20
4.2. Досвід діяльності ЦНАП м. Івано-Франківська	25
4.3. Досвід діяльності ЦНАП м. Кременчука.....	28
ДОДАТКИ	33
Додаток 1. Предмет оцінювання*	33
Додаток 2. Анкета для оцінювання діяльності Центру надання адміністративних послуг*	34

Перелік умовних скорочень

ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ОМС	Орган місцевого самоврядування
ЦОВВ	Центральні органи виконавчої влади
ОДА	Обласна державна адміністрація
РДА	Районна державна адміністрація
ІК	Інформаційна картка
ТК	Технологічна картка
ФОП	Фізична особа – підприємець
РАЦС	Реєстрація актів цивільного стану
ДРАЦСГ	Державний реєстр актів цивільного стану громадян
ДЗК	Державний земельний кадастр
ДАБК	Державний архітектурно-будівельний контроль
МВС	Міністерство внутрішніх справ
ДМС	Державна міграційна служба
ДАІ	Державна автомобільна інспекція
ЦППР	Центр політико-правових реформ (м. Київ)
ГО	Громадська організація
ІПН	Індивідуальний податковий номер

Вступ

Останнім часом одним із найважливіших напрямів діяльності місцевих органів влади в Україні стало надання адміністративних послуг. За нещодавній період було створено понад 600 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). У багатьох органах влади, здебільшого – в обласних центрах і містах обласного значення, справді відбулося поліпшення якості послуг, які надаються через ЦНАП. Одним із визначальних чинників процесу створення ефективних ЦНАП та підвищення якості надання адміністративних послуг є особиста зацікавленість керівництва органів місцевого самоврядування.

Для реального виявлення стану справ у сфері надання послуг необхідно періодично проводити їх оцінювання. Тому актуальним стає запровадження в практичну діяльність органів влади ефективної методології проведення моніторингу та контролю за якістю надання послуг. Важливо, щоб ця діяльність була системною і систематичною, а не ситуативною й епізодичною. Ключовим аспектом є формування такої системи оцінювання, яка б охоплювала декілька інструментів і за якої до процесу оцінювання залучалися б усі зацікавлені сторони – громадські активісти та громадські організації, органи місцевої, районної й обласної влади, незалежні експерти.

Ефективна система оцінювання дасть змогу одержувати об'єктивну інформацію щодо якості надання послуг; до того ж, така система може стати основою для оперативного ухвалення управлінських рішень з метою реального поліпшення та наближення рівня якості послуг до потреб замовників.

Розділ 1. Основні положення методології оцінки якості надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАП

Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Вона потребує комплексного підходу до вирішення поставлених завдань. Зокрема, упорядкування системи надання адміністративних послуг потребує системного підходу, удосконалення процедури їх надання – процесного підходу, відбору, підготовки, підвищення компетентності персоналу.

Однією з базових основ для формування методології оцінки діяльності ЦНАП та якості послуг може бути чинна система управління якістю ISO 9001. Основним принципом цієї системи є орієнтація на потреби й очікування замовників, що забезпечується шляхом створення та функціонування клієнтоорієнтованої системи надання послуг, яка спрямована на постійне отримання відгуків та коментарів і враховує зауваження та пропозиції замовників послуг. Стандарт ISO 9001 визначає «якість» як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє визначені вимоги. Вимога – це сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі та обов'язкові. Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Враховуючи вимоги міжнародного стандарту ISO 9001, пропонована методологія оцінки якості послуг та діяльності ЦНАП передбачає послідовні та взаємопов'язані кроки (етапи):

1. Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг.
2. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання.
3. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг та діяльності ЦНАП.
4. Розроблення методики та способи фіксування інформації.
5. Планування та проведення оцінювання.
6. Аналіз отриманої інформації.
7. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання.

1.1. Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг

Вимоги до якості надання адміністративних послуг мають формуватися:

- а) на основі законодавчих і нормативних документів (законодавчі й нормативні вимоги прописано в Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI, Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р, розпорядженні КМУ від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»);
- б) органами влади, які створили ЦНАП (вимоги органу влади, який створив ЦНАП, можуть бути описані в нормативних документах – регламентах роботи, інформаційних і технологічних картках послуг, інструкціях та описах процедур надання послуг тощо);
- в) відповідно до потреб та очікувань замовників послуг (вимоги замовників послуг можуть бути зафіксовані після отримання інформації від таких замовників у результаті застосування різних інструментів – ідеться про скарги та пропозиції,

зауваження до роботи, соціологічні дослідження, зокрема, відповіді на запитання через веб-сайт, анкетування, різноманітні опитування).

На початку створення та діяльності ЦНАП визначальними мають бути законодавчі й нормативні вимоги. Утім, для органів влади, які хочуть бути максимально орієнтованими на потреби громадян, визначальними також повинні ставати їхні потреби та очікування. Тоді, за потреби, можна буде коригувати законодавчі й нормативні вимоги та формувати органами влади власні.

Органи влади, які прагнуть мати ефективні ЦНАП, тобто виконувати всі законодавчі й нормативні вимоги, зобов'язані вивчати громадську думку задля поліпшення якості послуг. Власне, орієнтація на виконання вимог замовників послуг повинна стати основою для постійного покращення якості послуг, у т. ч. для перегляду й актуалізації законодавчих, нормативних і власних вимог до надання адміністративних послуг.

1.2. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання

Для оцінювання якості послуг насамперед необхідно окреслити предмет оцінювання, тобто визначити сфери надання послуг, основними з яких були б: організація діяльності ЦНАП, приміщення та інфраструктура, підготовка персоналу, безпосередньо надання послуг, аналіз діяльності (додатки 1 і 2). Для кожної зі сфер варто визначити законодавчі й нормативні вимоги, що стануть основою формування критеріїв оцінювання. У майбутньому до цих вимог кожен орган влади зможе долучити також власні вимоги та вимоги замовників.

За визначенням поняття «критерії» – це «мірило», за допомогою якого формується думка щодо ефективності функціонування суб'єкта надання послуг. Експерт Центру політико-правових реформ В. Тимошук вважає, що критерії оцінки якості послуг – «це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби й інтереси замовника послуги і наскільки адекватною та професійною є діяльність адміністративного органу».

Оцінку якості надання адміністративних послуг необхідно проводити на основі сформованих критеріїв і встановлених для кожного з них якісних або кількісних показників. Це потрібно для того, щоб мати змогу оцінювати та стандартизувати процеси їх надання.

Законодавчо вимоги до якості надання адміністративних послуг закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги» – у ст. ст. 4 (опосередковано) і 7.

Зокрема, у ст. 4 цього Закону визначено такі основні принципи надання адміністративних послуг, що можуть бути корисними при оцінюванні якості послуг:

- відкритість і прозорість;
- оперативність та своєчасність;
- доступність інформації щодо надання адміністративних послуг;
- раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, які є необхідними для отримання адміністративних послуг;
- доступність та зручність для суб'єктів звернень.

Наприклад, у ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» ідеться про те, що 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). Тобто зазначений Закон не зобов'язує надавачів послуг встановлювати власні вимоги до якості послуг.

Нормативну вимогу щодо переліку адміністративних послуг центральних органів виконавчої влади, які повинні надаватися через ЦНАП, зафіксовано розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 р. № 523-р (зі змінами, внесеними згідно з розпорядженнями КМУ від 19.08.2015 р. № 905-р, від 30.09.2015 р. № 1031-р, від 20.01.2016 р. № 18-р).

Більше інформації міститься в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р, де до критеріїв оцінки якості адміністративних послуг віднесено:

- 1) результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;
- 2) своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;
- 3) доступність – фактична можливість фізичних і юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;
- 4) зручність – урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;
- 5) відкритість – безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їхніх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях і буклетах;
- 6) повагу до особи – ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги;
- 7) професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу.

Усі ці критерії можна звести до трьох узагальнених:

- Ефективність (результативність + своєчасність). Ідеться про вимоги, що відповідають критеріям результативності та своєчасності; їх необхідно встановлювати на законодавчому рівні, але також орган влади може їх покращувати. Критерій результативності стосується того, чи отримано послугу й адміністративний акт узагалі – як результат послуги, а критерій своєчасності – терміну надання, який визначено законом.
- Доступність (зручність + відкритість). Може охоплювати вимоги, що характеризують доступність фізичну (зручний маршрут і паркування, наявність пандусів для осіб з особливими потребами), організаційну (присутність посадовця на робочому місці, зручний графік прийому), фінансову (спроможність оплатити отримання послуги), інформаційну (наявність інформації щодо надання послуги зручним для замовника способом). До цього критерію доцільно віднести низку показників, які характеризують зручність отримання послуги, а саме: можливість вибору способів звернення за адміністративною послугою, простоту процедури отримання послуги, зручність в оплаті адміністративної послуги. Відкритість стосується можливості одержати інформацію про послуги, способи та процедури їх надання.
- Відповідність виконавця (роботи, яку він виконує). Може стосуватися компетенції виконавця, що гарантує його здатність надавати таку послугу. Цей критерій враховує повагу до особи.

Оцінку діяльності органів, що надають адміністративні послуги, необхідно проводити за актуальними критеріями, які відповідають вимогам часу, а також за достатніми

критеріями, що охоплюватимуть найважливіші аспекти надання послуг. Найкраще послуговуватися такими критеріями, які можна було б відобразити в кількісному вираженні.

Кожному критерію оцінки якості надання послуги має відповідати стандарт її надання. Стандарти якості адміністративних послуг – це мінімальні вимоги щодо надання адміністративної послуги, які повинен забезпечити орган влади, а критерії мають бути мірилом, за допомогою якого можна оцінити, наскільки замовник послуги задоволений її наданням.

Визначивши стандарти якості послуг, орган влади повинен відповідно до вимог стандарту ISO 9001 забезпечити: а) постійне інформування замовників послуг про ці стандарти; б) систему контролю та моніторингу відповідності послуг установленим стандартам; в) реагування на порушення вимог цих стандартів; г) фіксування надання послуг неналежної якості.

Згідно з вимогами стандарту органи влади, які впровадили систему управління якістю, повинні постійно проводити моніторинг та оцінювання якості надання таких послуг на відповідність діяльності органу влади визначеним стандартам. Тому постійне оцінювання допомагає поліпшити якість діяльності, а встановлені критерії оцінки посилюють відповідальність і підвищують прозорість діяльності органу влади.

1.3. Формування переліку інструментів оцінки якості послуг і діяльності ЦНАП

Для оцінювання якості послуг можна рекомендувати інструменти, які є достатньо дієвими і застосовуються в Україні. Це, зокрема:

- зовнішнє соціологічне опитування (*зовнішня оцінка*);
- опитування (анкетування) (*внутрішня та зовнішня оцінки*);
- онлайн-опитування (сайт або портал, електронні системи, оцінка талонами електронної черги) (*внутрішня оцінка*);
- експертне оцінювання (*зовнішня оцінка*);
- аудит: внутрішній (*внутрішня оцінка*) і зовнішній (*зовнішня оцінка*);
- орієнтація на кращі практики (*внутрішня оцінка*).

Основне правило для застосування запропонованих інструментів оцінки якості послуг – системність і систематичність.

Системність полягає в тому, що для оцінки потрібно вибирати декілька інструментів, аби були задіяні всі зацікавлені сторони, а також необхідно періодично узагальнювати інформацію, отриману в результаті всіх оцінювань. Якщо це системно застосовувати, то можна одержувати інформацію для порівняння і бачити динаміку змін щодо якості послуг.

Систематичність полягає в періодичному застосуванні кожного з визначених інструментів, але не рідше ніж один раз на рік. Це дає змогу проводити комплексне оцінювання протягом календарного (бюджетного) року та коригувати плани й дії, а також потребу в ресурсах.

Детальніше інструменти оцінки якості послуг описано в розділі 3.

1.4. Розроблення методики та способи фіксування інформації

Для кожного з вибраних до застосування інструментів оцінки якості послуг необхідно сформулювати свою методику, у якій потрібно описати послідовність дій, зазначити

способи отримання інформації й засоби її фіксування, а також орієнтовні терміни дій та основних виконавців.

Найбільш відомими на сьогодні є декілька методик, розроблених за участі експертів Центру політико-правових реформ (м. Київ). Протягом останніх років ці методики неодноразово застосовувалися, а також практично перевірялися багатьма органами влади та неурядовими організаціями.

Зокрема, декілька років поспіль у багатьох ЦНАП, за участі десятків органів місцевого самоврядування, проводилося соціологічне опитування на основі єдиної методології та розробленої анкети. Це дало змогу отримати інформацію для порівняння якості послуг упродовж кількох років і сформуванню певний рейтинг діяльності ЦНАП.

Корисними є методика проведення та критерії експертного оцінювання якості послуг та діяльності ЦНАП, що були апробовані різними експертами вже в кількох десятках ЦНАП України і за якими якість послуг оцінюється за шкалою 1000 балів.

Останніми роками в органах місцевого самоврядування стають поширеними внутрішні оцінювання якості наданих послуг, як-от: онлайн-опитування через сайт або портал (кілька актуальних запитань), електронні системи (вибір оцінки наданої послуги відразу після її отримання), оцінка талонами електронної черги (коли після отримання послуги на виході з приміщення талони вкидаються до скриньок з різними смайликами, що характеризують якість наданих послуг).

Важливим та ефективним інструментом оцінювання надання адміністративних послуг є внутрішній аудит, який проводять підготовлені внутрішні аудитори (працівники підрозділів органу влади). Це – один із системних видів самооцінювання, який застосовують органи влади, що впровадили систему управління якістю ISO 9001. Ефективність його полягає в тому, що результати оцінювання безпосередньо пов'язані з процесами надання послуг, а також вони є систематичними. Це дає змогу відстежувати динаміку змін щодо якості послуг і впливати на них для постійного поліпшення.

Не менш важливим для органів влади, що прагнуть систематично покращувати якість послуг, є підтвердження такої якості після проходження зовнішніх аудитів, які проводять незалежні експерти організацій із сертифікації. Цінність цього інструменту полягає в тому, що коли таку зовнішню оцінку проводить кваліфікований аудитор, то він може не лише виявити проблемні питання, але й підказати шляхи їх вирішення для поліпшення якості послуг.

Орієнтація на кращі практики є систематичною діяльністю з виявлення найефективнішої практики надання адміністративних послуг, яку застосовують органи влади, що досягають найкращих результатів. Ідея такої орієнтації полягає в тому, щоб адаптувати практику найбільш успішних органів влади чи їх структурних підрозділів до власної діяльності для досягнення необхідного рівня якості послуг.

1.5. Планування та проведення оцінювання

Найбільшої ефективності оцінювання можна досягти в разі його функціонування як складової цілісної системи управління органу влади. Тому систему планування оцінювання якості послуг потрібно інтегрувати в систему планування органу влади загалом.

При плануванні діяльності органу влади на рік необхідно визначити види оцінювання, які будуть проводитися в цей період, у т. ч. із залученням інших органів влади, соціологічних і громадських організацій. Важливими є використання кількох інструментів та залучення до опитування всіх зацікавлених сторін. Для кожного виду оцінки потрібно визначити відповідальних виконавців і встановити періодичність проведення. Планування оцінювання якості послуг слід включити до плану заходів

(місячних, квартальних, річних) органу влади. Перелік заходів для проведення оцінювання має бути додатком до затверджених планів.

До планування оцінювання якості послуг залучаються всі зацікавлені сторони – структурні підрозділи органу влади, які займаються моніторингом діяльності та якості послуг; органи влади районного й обласного рівнів; громадські активісти та організації.

Оцінювання слід проводити згідно із запланованими заходами. Завчасно необхідно підготувати (актуалізувати) методики оцінювання та засоби для фіксування отриманої інформації. Потрібно визначити відповідальних за процес і безпосередніх виконавців.

1.6. Аналіз отриманої інформації

Після проведення оцінювання відповідно до визначених критеріїв і встановлених стандартів керівництво органу влади отримає інформацію для аналізу. Після кожного такого оцінювання необхідно опрацювати й узагальнити одержану інформацію.

Узагальнену інформацію від усіх проведених упродовж певного визначеного періоду (квартал, півроку, рік) запланованих і позапланових оцінювань потрібно проаналізувати відповідно до поставлених цілей і завдань. Насамперед має бути проаналізовано виконання встановлених стандартів, а також надані пропозиції й зауваження замовників послуг щодо поліпшення якості останніх.

Обов'язковим елементом аналізу має бути фіксування невідповідностей при наданні послуг (сфер послуг): невчасно надані послуги; ті, на які є скарги замовників; виявлені проблеми з процедурою надання послуг тощо. Керівництво органу влади має побачити реальну картину стану справ з надання послуг.

Ухвалені рішення щодо усунення виявлених проблем і способи їх усунення, а також шляхи поліпшення якості послуг необхідно обговорити на нараді та зафіксувати в окремому документі (протокол наради, рішення виконкому чи сесії, розпорядження міського голови тощо).

1.7. Формування звіту, оприлюднення результатів оцінювання

За результатами аналізу потрібно сформувавши звіт, у якому необхідно висвітлити позитивні та проблемні питання надання адміністративних послуг, пропозиції щодо поліпшення їх якості, потребу в ресурсах (фінансових, людських, матеріальних), а також шляхи вирішення проблемних питань і напрями поліпшення якості послуг.

Керівництво органу влади повинно зосередити увагу на аналізі поточної системи надання послуг і на стратегічних рішеннях, які націлені на визначення можливостей для поліпшення діяльності. Управління процесами надання послуг має бути більш децентралізованим (через надання відповідних повноважень суб'єктам надання послуг органу влади), без зайвого візування та додаткових дій.

За результатами аналітичного звіту необхідно визначити план заходів, дій і потребу в ресурсах для вирішення виявлених проблем із наданням послуг. З огляду на це може виникнути потреба в коригуванні нормативних документів органу влади та встановлених стандартів; також можуть формуватися пропозиції щодо законодавчого врегулювання проблемних питань.

Результати кожного оцінювання та узагальнені підсумки за певний період, виявлені проблеми й невідповідності при наданні послуг, ухвалені рішення для поліпшення якості послуг мають бути оприлюднені. Це сприятиме підвищенню рівня відповідальності, прозорості діяльності органів влади та довіри замовників послуг. Важливими можуть бути громадські обговорення виявлених проблем і ухвалених рішень, які допоможуть налагодити зв'язок між владою та громадою. Такий підхід може сприяти створенню комплексної системи управління за результатами діяльності з надання адміністративних послуг і з урахуванням очікувань замовників послуг.

Розділ 2. Опис інструментів оцінки якості надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП

2.1. Зовнішнє соціологічне опитування

Джерело отримання інформації: замовники послуг (громадяни).

Спосіб фіксування інформації: анкета.

Проведення: соціологічні служби – на замовлення зацікавлених сторін (органу влади, громадських організацій, інших органів державної влади).

Кращий зарубіжний досвід оцінки якості надання послуг засвідчує, що переважно береться до уваги відповідність діяльності адміністративних органів з надання послуг очікуванням замовників. Для цього якнайширше застосовуються методи соціології. Водночас досягається подвійна мета: по-перше, таким способом отримують власне оцінку, а по-друге, це дає змогу коригувати стандарти діяльності з надання публічних послуг. В цьому випадку при проведенні оцінки якості надання послуг відповідно до потреб чи очікувань замовників можна одержати два варіанти результатів. З одного боку, від замовника надходить оцінка діяльності службовця та адміністративного органу, якщо йдеться, наприклад, про повагу до особи споживача. У такому разі основою будуть суб'єктивні чинники, пов'язані з міжособистісними відносинами. З іншого боку, можна отримати й оцінку встановлених стандартів. Зокрема, замовників може не влаштовувати режим роботи, час очікування чи обслуговування абощо. У цьому випадку існують підстави для внесення корективів до окремих положень правил, регламентів, вимог тощо.

2.2. Опитування (анкетування)

Джерело отримання інформації: замовники послуг (громадяни).

Спосіб фіксування інформації: анкета.

Проведення: орган влади, громадські організації, інші органи державної влади.

Досить поширений в Україні метод отримання інформації від замовників послуг, який використовують як органи влади, так і громадські організації. Існують уже готові методики проведення опитування й анкети із запитаннями для фіксування одержаної інформації. Варто всього декілька разів провести оцінювання за встановленою методикою та визначеними запитаннями, аби порівняти результати і зрозуміти динаміку змін щодо якості послуг упродовж певного періоду часу.

2.3. Онлайн-опитування

Джерело отримання інформації: замовники послуг (громадяни).

Спосіб фіксування інформації: електронні бази даних (опитування через сайт/портал або відповіді через електронні системи), талони електронної черги у відповідних скриньках.

Проведення: орган влади.

За ініціативою органів влади для оцінювання якості послуг почали використовуватися різні форми онлайн-опитування замовників послуг. Особливість такого опитування полягає в тому, що замовник має оцінити якість послуг одразу на виході з приміщення, зокрема, у випадку з оцінюванням через електронні системи чи вкиданням до скриньок талонів електронної черги. Оцінка через сайт/портал може бути інтегрованою оцінкою замовника послуги з урахуванням усього досвіду спілкування з органом влади.

2.4. Експертне оцінювання

Джерело отримання інформації: документація, сайт/портал, спостереження, спілкування з надавачами послуг, надсилання запитів.

Спосіб фіксування інформації: анкета, текстові та графічні файли.

Проведення: підготовлені експерти.

Для проведення такого оцінювання необхідно підготувати експертів, які мають ознайомитися з критеріями оцінювання та способами правильного сприйняття й фіксування інформації щодо надання послуг. Дії експерта стосовно способів отримання інформації та її адекватної оцінки є досить близькими до дій аудитора. Тому експерту потрібно мати розуміння законодавчих, нормативних та інших вимог щодо надання послуг. Оцінювання документації, сайту/порталу, надсилання запитів щодо надання інформації чи консультації можуть проводитися завчасно, а спостереження за наданням послуг і спілкування з надавачами послуг – при безпосередньому відвідуванні органу влади.

Це – досить комплексний (якщо враховувати джерела одержання інформації) та суб'єктивний (якщо зважати на те, що досвід і підготовленість експертів є різними) інструмент.

2.5. Аудит: внутрішній і зовнішній

Джерело отримання інформації: документація, сайт/портал, спостереження, спілкування з надавачами послуг, надсилання запитів.

Спосіб фіксування інформації: анкета (опитувальник), текстові та графічні файли.

Проведення: підготовлені внутрішні (внутрішня оцінка) та зовнішні (зовнішня оцінка) аудитори.

Оцінювання якості надання послуг, зокрема відповідність рівня надання послуг встановленим стандартам, може здійснюватись органом влади в рамках проведення внутрішніх аудитів або вибраною організацією при проведенні зовнішнього аудиту. Якщо проводиться оцінка на відповідність встановленим стандартам за допомогою внутрішнього чи зовнішнього аудиту, то можна одержати порівняно об'єктивні дані. У результаті такого оцінювання можна зробити висновок про діяльність визначеного органу та професійну компетентність його працівників.

Якість і достовірність отриманої інформації залежать від: досвіду та компетенції аудиторів; рівня розуміння ними принципів системи управління якістю ISO 9001 і сфери надання послуг; методів оцінювання документів і сайту/порталу; вміння провести спостереження та спілкування і правильно, неупереджено оцінити й зафіксувати стан справ. Після проведеного аудиту, крім одержання об'єктивної інформації, аудитор повинен узагальнити позитивні та проблемні питання надання послуг і, якщо є можливість, надати рекомендації для вирішення зафіксованих під час надання послуг невідповідностей.

Цей інструмент є комплексним, але водночас і суб'єктивним, оскільки він залежить від компетентності аудитора.

2.6. Орієнтація на кращі практики

Джерело отримання інформації: документація, сайти/портали, спостереження, спілкування з надавачами послуг, результати оцінювання незалежними організаціями.

Спосіб фіксування інформації: текстові та графічні файли.

Проведення: посадові особи органу влади.

Ідея цього інструменту полягає у визначенні кращих практик (як усередині, так і поза межами органу влади) і застосуванні їх для покращення результатів діяльності. Він дедалі більше поширюється. Існують різні погляди щодо трактування кращих практик. Переважна частина тлумачень містить поняття навчання, застосування позитивного досвіду, обмін інформацією для поліпшення результатів діяльності. Суть цього інструменту полягає в порівнянні своєї діяльності з діяльністю інших органів влади, а також у використанні знань інших установ через адаптацію рішень, які було визнано ефективною практикою. Для достовірного порівняння потрібно мати систему показників оцінювання, визначених за певними критеріями. Одним із варіантів може бути використання запропонованих критеріїв експертного оцінювання.

Розділ 3. Загальні висновки та рекомендації щодо оцінки якості надання адміністративних послуг

Останніми роками в Україні функціонує багато насправді ефективних ЦНАП, досвід яких повинен стати прикладом для інших. Такі ЦНАП створено переважно в обласних центрах і містах обласного значення. Для кваліфікації ЦНАП як ефективного центру необхідними є вагомі досягнення у виконанні законодавчих, нормативних вимог і вимог замовників послуг. Основним критерієм оцінювання в такому разі є задоволеність громадян і прями вигоди та зручності, які вони одержують.

3.1. Нові повноваження ОМС щодо надання послуг ЦОВВ

Додатковим навантаженням для органів місцевого самоврядування та ЦНАП, які вони створили, стало передання їм нових повноважень щодо надання адміністративних послуг центральних органів виконавчої влади.

Зокрема, було передано такі повноваження:

- надання послуг Держархбудконтролю (з 01.09.2015 р.) згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень у сфері архітектурно-будівельного контролю та удосконалення містобудівного законодавства» від 09.04.2015 р. № 320-VIII;
- надання послуг з реєстрації бізнесу та нерухомості (з 01.01.2016 р.) відповідно до законів України «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» від 26.11.2015 р. № 835-VIII та «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 26.11.2015 р. № 834-VIII;
- надання відомостей із Державного земельного кадастру (з 01.03.2016 р.) згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 р. № 888-VIII;
- надання послуг з реєстрації місця проживання (з 04.04.2016 р.) відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 р. № 888-VIII та постанови КМУ «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до ЄДДР» від 02.03.2016 р. № 207;
- у перспективі – надання послуг реєстрації актів цивільного стану (РАЦС) (для обласних центрів і міст обласного значення) (законопроект про децентралізацію послуг РАЦС пройшов 1-ше читання у ВР України).

Для реалізації цих повноважень органи місцевого самоврядування створювали окремі структурні підрозділи міської ради або в структурі ЦНАП. Наразі не в усіх органах влади передані ЦОВВ послуги надаються через ЦНАП. Важливо було, крім підготовки персоналу відповідно до кваліфікаційних вимог, сформувати необхідну матеріально-технічну базу – комп'ютери, програмне забезпечення, інформаційні електронні бази, систему електронного документообігу, швидкісні лінії зв'язку для доступу до загальнодержавних реєстрів тощо.

Водночас органи влади зіткнулися з деякими проблемами щодо реалізації цих повноважень. Зокрема, для надання послуг з нерухомості проблемами є чималий перелік документів великого обсягу, які необхідно сканувати в присутності замовника послуги, а також повільна робота реєстру речових прав. Для відкриття доступу адміністраторам до Державного земельного кадастру (ДЗК) знадобився цілий рік, і лише після того перші ЦНАП змогли отримати доступ для надання замовникам відомостей із ДЗК. А для надання послуг з реєстрації місця проживання ДМС не передала ОМС ані програмних засобів, ані інформаційних баз (навіть на паперовому носії). Фактично, ОМС опинилися в такій ситуації, що реєстр територіальної громади та засоби для його ведення вони формують за власні кошти. Отримати витяг із загальнодержавного реєстру виборців для його формування насправді вдалося небагатьом ОМС. Електронний реєстр мешканців розпочали формувати насамперед ті ОМС, які мали відповідні програмно-технічні засоби.

3.2. Критерії оцінювання якості та стандарти надання послуг

Важливим чинником для оцінювання якості послуг є формування законодавчих, нормативних і власних вимог, які враховують потреби та очікування замовників послуг.

Законодавчі й нормативні вимоги можуть стосуватись або враховувати:

- 1) наявність інформаційних стендів у приміщенні ЦНАП з інформацією щодо послуг та порядку їх надання;
- 2) наявність веб-сайту/порталу ЦНАП з інформацією про порядок надання послуг, режим роботи, сполучення громадським транспортом, маршрут до ЦНАП та паркування;
- 3) режим прийому замовників послуг – не менш ніж 35 або 42 години, п'ять або шість днів на тиждень, принаймні один день – до 20:00, без перерви;
- 4) надання засобами телекомунікації інформації щодо послуг та умов їх надання;
- 5) довідково-інформаційні матеріали про адміністративні послуги;
- 6) скриньку для зауважень і пропозицій замовників послуг у приміщенні ЦНАП;
- 7) щорічний аналіз зауважень і пропозицій та вжиття необхідних заходів для поліпшення якості послуг;
- 8) достатність інформації на інформаційних стендах, в ІК, на веб-сайті/порталі;
- 9) затверджені ІК і ТК на всі послуги з переліку;
- 10) повноту інформації та раціональну мінімізацію кількості документів в ІК і процедурних дій у ТК;
- 11) відсутність вхідних документів для надання послуги, які не визначено законодавством;
- 12) безоплатне надання бланків заяв та інших документів;
- 13) належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- 14) повноту переліку адміністративних послуг ЦНАП (інтегрованість).

Власні вимоги органу влади до надання адміністративних послуг повинні враховувати очікування та потреби замовників, можливості їх виконувати. Такі вимоги можуть стосуватися:

- 1) максимального часу очікування в черзі;
- 2) максимального часу обслуговування (за сферами послуг);
- 3) % послуг, які надано після встановленого терміну;

- 4) % персоналу ЦНАП, який пройшов фахову та психологічну підготовку;
- 5) % укомплектованості персоналу ЦНАП;
- 6) кількості та % послуг з переліку, для яких скорочено термін надання послуги (згідно з ТК);
- 7) кількості та % послуг з переліку, для яких спрощено процедуру надання (згідно з ТК);
- 8) кількості та % послуг з переліку, які переведено в електронний формат;
- 9) кількості електронних сервісів інформування громадян, серед яких – веб-сайт/портал, SMS-повідомлення, електронна пошта, електронна черга, Skype, Facebook, мобільні додатки, електронний кабінет тощо;
- 10) кількості інструментів оцінки якості послуг;
- 11) кількості та % скарг (щодо наданих послуг) на діяльність посадовців;
- 12) кількості документів (зокрема, ІК/ТК), які не відповідають законодавчим вимогам щодо наявної в них інформації.

Законодавчі, нормативні та власні вимоги є основою для визначення критеріїв оцінювання якості послуг, які разом із кількісними та якісними показниками формують стандарти надання послуг органу влади.

3.3. Висновки

Узагальнений досвід кращих практик надання адміністративних послуг передбачає такі складові:

1. Інтегрованість послуг, тобто великий перелік послуг, які є найбільш потрібними для громадян («популярні»), і велика кількість звернень упродовж дня, місяця, року. Найкращі ЦНАП мають у переліку від 150 до 300 послуг, а відвідуваність їх коливається від 500 до 1 000 осіб; у «Прозорому офісі» м. Вінниці – 2 500–3 000 осіб щоденно.
2. Достатня поінформованість громадян та повнота інформації, яка їм надається щодо адміністративних послуг: веб-сайт, рецепція, інформаційні кіоски, ІК, електронні сервіси (SMS-повідомлення, мобільні додатки, Skype-консультування, Facebook-сторінки).
3. Режим роботи, який не лише відповідає законодавчим вимогам щодо кількості прийомних годин і роботи без перерви, але й суттєво поліпшує його. Передові ЦНАП мають для прийому громадян понад 50 годин на тиждень (зокрема, працюють у суботу, один-два дні – до 20:00 і без перерви) та аналізують кількість звернень за послугами в розрізі годин для складання оптимального графіка роботи працівників ЦНАП з метою уникнення черг.
4. Приміщення та інфраструктура, для яких основними принципами є доступність та зручність, стали в найкращих ЦНАП їхньою візитною картою і є достатньо якісними. Сервіс цих офісів ЦНАП (приміщення, рецепція, електронна черга, веб-сайт/портал та онлайн-послуги, інформаційні кіоски, оплата за послуги, інформаційні табло, місця для очікування, дитячі кімнати/кутки, послуги ксерокопіювання, гардероб, санвузол, умови для осіб з обмеженими можливостями) відповідає кращим зарубіжним стандартам.
5. При великій інтегрованості послуг та потребі взаємозаміни необхідним є універсалізм персоналу, принаймні – у деяких сферах послуг. У більшості передових ЦНАП задіяно достатню кількість персоналу згідно зі штатним розписом, а компетентність і психологічна стійкість набуваються шляхом

проведення постійного професійного навчання та психологічних тренінгів, а також завдяки обміну досвідом.

6. Упродовж останніх кількох років у найкращих ЦНАП досить активно впроваджуються електронні сервіси (SMS-повідомлення, мобільні додатки, електронний кабінет, Skype-консультування, Facebook-сторінки тощо). Громадяни мають змогу отримувати деякі послуги в онлайн-режимі. Працівникам ЦНАП стали доступними електронні бази та реєстри як державних органів влади (Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань; реєстр щодо нерухомості; Державний земельний кадастр), так і власні (реєстр мешканців територіальної громади), що суттєво спрощує процедуру та скорочує строки надання послуг.
7. У результаті впровадження системи управління якістю ISO 9001 у більшості ЦНАП аналіз діяльності став необхідною умовою для раціонального управління процесами надання послуг. Постійними стали: фіксування кількості звернень у ЦНАП за послугами (за день, місяць, рік); визначення навантаження на одного працівника (протягом дня, місяця); планування кількості працівників на прийомі в популярні години звернень громадян. Деякі органи влади, які створили ЦНАП, встановили власні стандарти якості, що стосуються часу очікування в черзі, часу обслуговування, а також частки послуг, які невчасно надані. Передові ЦНАП застосовують окремі інструменти оцінювання якості своїх послуг і аналізують отриману інформацію для поліпшення діяльності та якості цих послуг.

3.4. Рекомендації

Незважаючи на суттєвий поступ щодо підвищення якості надання адміністративних послуг упродовж останніх років, існують ще інші потреби та можливості для їх поліпшення навіть у передових ЦНАП. Деякі сфери потребують додаткового аналізу.

Зокрема, рекомендації можуть передбачати таке:

1. Потрібно відстежувати актуальність та повноту інформації для замовників послуг, зокрема, на веб-сайтах ЦНАП, в інформаційних і технологічних картках.
2. З огляду на збільшення кількості наданих повноважень (реєстрація місця проживання, бізнесу та нерухомості, а в найближчій перспективі – і актів цивільного стану) та велику кількість звернень до одного працівника ЦНАП упродовж дня (понад 30) завчасного аналізу потребують питання достатності персоналу та його психологічної стійкості. Професійна та психологічна підготовка персоналу, а також його компетентність при створенні великих інтегрованих офісів є важливими чинниками для поліпшення якості послуг.
3. Для багатьох кращих ЦНАП уже назріла потреба актуалізації та оптимізації численних процедур надання послуг, які прописано в ТК, а також у різних інструкціях, блок-схемах тощо. Актуалізація полягає у вилученні дій, які не передбачено законодавчими чи нормативно-правовими документами. Оптимізація передбачає: спрощення деяких дій; вилучення зайвих дій (кількаразова реєстрація вхідного пакета документів, візування багатьма посадовими особами); зменшення строків виконання таких дій, де рішення ухвалюють колегіальні органи влади (депутатські комісії, виконавчі комітети, міські ради); скорочення строків надання послуг.
4. Необхідно формувати програмно-технічну базу для передачі інформації (програмні модулі, електронні реєстри, електронні бази даних, швидкісні лінії зв'язку) між органами влади в електронному вигляді. Це спростить процедуру, скоротить час і зменшить строк надання послуг. Одним із рішень може бути створення програмних модулів, які будуть взаємопов'язаними щодо використання інформації та результатів її обробки.

5. Потрібно застосовувати різні інструменти оцінювання якості послуг із залученням усіх зацікавлених сторін. При цьому системність і систематичність оцінювання мають бути основними пріоритетами при плануванні. На сьогодні одиниці органів влади застосовують такі підходи. Також небагато органів влади може надати приклади врахування пропозицій і рекомендацій замовників послуг для покращення діяльності ЦНАП та поліпшення якості послуг. Однак громадська думка повинна відігравати важливу роль у цьому процесі. Органи влади, які хочуть створити ефективні ЦНАП, зобов'язані періодично визначати рівень задоволеності громадян якістю послуг і враховувати їхні потреби та очікування.
6. Аналіз діяльності – як одну з основних складових системи управління якістю – слід використовувати при наданні послуг на постійній основі. При цьому має бути визначено власні чіткі стандарти надання послуг і затверджено плани та методики проведення власного оцінювання якості послуг. Необхідно комплексно аналізувати інформацію після оцінювання, де особливо варто враховувати пропозиції замовників послуг для ухвалення оптимальних рішень. Систематичне фіксування та усунення невідповідностей при наданні послуг (недостатність інформації, невчасно надані послуги, додаткові вхідні документи, недотримання процедури надання послуг тощо) сприятимуть фактичному управлінню процесами надання послуг і поліпшенню їх якості.

3.5. Підсумки

Незважаючи на актуальність та потребу оцінювання якості надання адміністративних послуг, в Україні відсутні загальноприйняті уявлення про гарантовану якість і доступність таких послуг. Методики оцінки якості послуг часто є різними, що ускладнює можливість аналізу й порівняння діяльності різних органів та використання результатів оцінювання в управлінській практиці.

Одними з основних проблем поліпшення якості адміністративних послуг є: недостатній взаємозв'язок між громадянами та органами влади, а також невизначеність і відсутність нормативного закріплення стандартів та критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг. На сьогодні, коли органи влади здебільшого зосереджені на розбудові діяльності ЦНАП, оцінювання якості послуг для них ще не стало першочерговою потребою.

Одним зі шляхів поліпшення якості надання послуг та налагодження відносин із громадою може бути формування й застосування найкращими ЦНАП комплексної системи оцінювання якості послуг. Щодо цього ситуація є подібною до тієї, яка спостерігалась у 2005–2012 рр., ще до ухвалення Закону України «Про адміністративні послуги». Кращі органи місцевого самоврядування створювали тоді інтегровані офіси для надання послуг і спонукали державну владу до тих змін, які відбулись останнім часом. Аналіз досвіду діяльності таких ЦНАП дає надію, що саме їхня активність у створенні й застосуванні комплексної системи оцінювання спонукатиме органи влади до її практичного використання для поліпшення якості послуг.

Розділ 4. Кращі практики діяльності ЦНАП та оцінки якості надання адміністративних послуг

Специфіка сучасного стану кращих практик надання адміністративних послуг в Україні полягає в тому, що фактично всі вони забезпечуються органами місцевого самоврядування. Вартим уваги є досвід ЦНАП обласних центрів Вінниці та Івано-Франківська, а також міста обласного значення – Кременчука. У кожному з цих міст створено ефективні ЦНАП. Мешканці зазначених міст насправді відчували поліпшення якості послуг і відносин з місцевою владою.

Одним із ключових чинників, які цьому сприяли, було впровадження в кожній із цих міських рад системи управління якістю ISO 9001. Основним принципом цієї системи є орієнтація на задоволеність громадян якістю послуг. Для цього необхідно було замінити бюрократичну систему управління на клієнтоорієнтовану, у якій громадяни стали замовниками послуг, а органи влади – їх надавачами. Отже, варто було змінити принципи і підходи до взаємовідносин влади та громадян. Безсумнівно, впровадження вимог міжнародного стандарту допомогло згаданим органам місцевого самоврядування це зробити.

4.1. Досвід діяльності «Прозорого офісу» м. Вінниці

Стратегією розвитку «Вінниця–2020» передбачено орієнтацію на високі європейські стандарти якості життя та надання послуг, запровадження інформаційних технологій і розвиток інтегрованої системи муніципального управління на основі міжнародного стандарту ISO 9001. Виконання вимог цього стандарту Вінницька міська рада підтвердила ще у 2007 р. та одержала сертифікат відповідності. У процесі формування та розвитку цієї системи в жовтні 2008 р. було відкрито «Прозорий офіс», який став першим в Україні інтегрованим офісом для надання адміністративних послуг.

Основною метою його створення було формування клієнтоорієнтованої системи надання адміністративних послуг для мешканців міста, основними принципами якої були: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність.

Засадами створення «Прозорого офісу» стали:

- організаційна єдність (надання базових адміністративних послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни, в одному приміщенні);
- єдиний алгоритм оформлення документів і вирішення типових питань;
- регулярне навчання працівників;
- створення зручних умов для громадян і забезпечення умов для людей з обмеженими фізичними можливостями;
- система оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.

Основними напрямками розвитку «Прозорого офісу» є: максимальна інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни; створення програмних продуктів і електронних реєстрів для вдосконалення діяльності ЦНАП та взаємодії із замовниками послуг.

Від часу відкриття «Прозорий офіс» нагороджувався такими відзнаками:

- 2009 рік – найкращий в Україні дозвільний центр за версією Держкомпідприємництва України;
- 2012 рік – переможець конкурсу кращих практик Ради Європи «Ефективне управління і надання громадських послуг»;

- 2013 рік – лідер Національного конкурсу кращих практик електронного урядування «ЛЕВ–2013»;
- 2015 рік – гендерна відзнака Швейцарської Конфедерації «За створення дитячих кімнат у «Прозорих офісах»;
- 2016 рік – за результатами конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування» (тема 3 «Центри надання адміністративних послуг»), який було організовано Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України і Радою Європи, Вінницька міська рада одержала диплом II ступеня – «Організація надання адміністративних послуг через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради у сферах державної реєстрації актів цивільного стану (в тому числі урочиста процедура укладення шлюбу), державної реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія».

1. Організація діяльності ЦНАП

У жовтні 2008 р. на першому поверсі приміщення Вінницької міської ради було відкрито Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Центр). Для «наближення» послуг до громадян у 2012 р. було відкрито 3 територіальних відділення Центру, а протягом 2013–2015 рр. – 7 відділень Центру для обслуговування громадян з питань житлово-комунального господарства (ЖКГ).

«Прозорий офіс», фактично, став першим в Україні міськрайонним ЦНАП, оскільки ЦНАП у Вінницькій РДА не було створено, а необхідні послуги з 2012 р. надаються мешканцям району саме тут.

Загалом учасниками Центру є:

- 22 територіальних підрозділи ЦОВВ, зокрема – 3 підрозділи державних фондів;
- 4 підрозділи Вінницької ОДА;
- 3 підрозділи Вінницької РДА;
- структурні підрозділи міської ради та її виконавчі органи, крім тих, що не пов'язані з наданням адміністративних послуг;
- 3 підприємства комунальної форми власності та 1 – приватної форми власності.

Серед учасників Центру – місцеві, обласні й територіальні підрозділи ЦОВВ, департаменти, відділи та служби міської ради і Вінницької РДА, які обслуговують мешканців міста та Вінницького району.

Нині в Центрі надають понад 300 послуг. Серед них: документи дозвільного характеру – 47, адміністративні послуги та реєстраційні процедури – 100, послуги з питань соціального захисту – 52, послуги з питань соціального страхування – 9, послуги щодо пенсійного забезпечення – 39, послуги організаційного та інформаційно-довідкового характеру – 53.

Адміністративні та інші послуги Вінницької міської ради (ВМР) стосуються таких сфер: земельні відносини; архітектура та містобудування; інвестиційна діяльність; освіта; житловий облік; архівні документи та документи ВМР; субсидії та державна соціальна допомога; державна реєстрація юридичних осіб та ФОП; державна реєстрація речових прав; реєстрація місця проживання; організація особистого прийому керівництвом міської ради та її виконавчих органів; надання первинної безоплатної правової допомоги.

Адміністративні та інші послуги ЦОВВ і Вінницької РДА належать до таких сфер: земельні відносини; будівництво; реєстрація актів цивільного стану (Вінницький район); державна реєстрація юридичних осіб та ФОП (Вінницька РДА); державна реєстрація речових прав (Вінницька РДА); пенсійне забезпечення; соціальний захист управління

праці та служба зайнятості населення Вінницької РДА; соціальне страхування; дозвільні документи; видача/обмін паспорта (фото у 25 р. та 45 р.) громадян України.

Територіальні відділення (філії) «Прозорого офісу» мають соціальне спрямування. Там, окрім адміністративних, надається також понад 80 видів соціальних і господарсько-адміністративних послуг, які стосуються: соціального захисту та соціального страхування; оформлення пенсій і житлових субсидій; призначення соціальних виплат і пільг; надання матеріальної допомоги; оформлення технічних умов і дозволів на під'єднання до мереж газопостачання тощо.

Усього у 2016 р. було надано 181 385 тис. адміністративних послуг.

2. Приміщення та інфраструктура

Загальна площа «Прозорого офісу» становить 5257 м², з яких: Центр (основний офіс) – 1200 м², Замостя – 1013 м², Вишенька – 2036 м², Старе місто – 1008 м². Усього – понад 200 робочих місць, які обладнано сучасною комп'ютерною технікою та оргтехнікою і під'єднано до мережі Інтернет; 7 віддалених робочих місць адміністраторів в облаштованих за стандартами «Прозорого офісу» пунктах обслуговування мешканців у ЖЕКах міста.

У всіх місцях прийому забезпечено зручні умови очікування (супутні послуги, безкоштовний Wi-Fi, телефони, кавові апарати, банкомати, дитячі кімнати) та інформування (рецепція, інформаційні табло, електронні номери робочих місць, електронна черга, інформаційні кіоски, вказівники). У всіх приміщеннях передбачено санвузли для відвідувачів, пандус із фойє в праве та ліве крило в головному офісі. Місця очікування та заповнення документів підготовлено за кращими зразками. Надаються супутні послуги, зокрема – для оплати за послуги (банківська каса, платіжні термінали), продаж канцтоварів і копіювання документів.

Досить зручний у користуванні сайт можна знайти за адресою <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity /Lists/TransparentOffice/Default.aspx>; онлайн-чат – <http://i.gov.ua> – з питань надання адміністративних послуг.

Громадянам надано можливість заздалегідь запланувати візит до «Прозорого офісу», скориставшись сервісом попереднього запису до електронної черги в онлайн-режимі в персональному кабінеті на сайті. Доступним є сервіс онлайн-перевірки стану надання послуги через код зворотного зв'язку. Отримати онлайн-статистику роботи «Прозорого офісу» та його філій можна в персональному кабінеті або на сайті. Зокрема, можна дізнатися про: кількість наданих послуг упродовж дня; кількість людей у черзі й на прийомі для отримання послуг у конкретний момент; періоди найбільшого/найменшого завантаження персоналу; адміністративні послуги, які мають найбільший попит серед громадян; історію просування черги. На сайті передбачено можливість онлайн-реєстрації в чергу до дитячого садка; також там є калькулятор для обрахунку субсидій. Сторінку Центру заведено в мережі Facebook.

3. Підготовка персоналу

На сьогодні «Прозорий офіс» – це 4 центри в різних мікрорайонах міста, де робочі місця об'єднано в єдину комп'ютерну мережу та електронну чергу, а також у систему електронного документообігу.

На виконання наданих органам місцевої влади повноважень у складі Департаменту адміністративних послуг з 04.02.2016 р. утворено:

1. Відділ державної реєстрації юридичних осіб та ФОП – 8 штатних одиниць.
2. Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно – 11 штатних одиниць.

3. 6 відділів надання адміністративних послуг – 58 штатних одиниць, з яких 4 відділи забезпечують роботу відділень Центру, а 5-й забезпечує роботу на віддалених робочих місцях.

Приєм з питань державної реєстрації юридичних осіб та ФОП забезпечують 7 реєстраторів у 4-х відділеннях Центру, з питань державної реєстрації речових прав – 8 адміністраторів у 3-х відділеннях Центру, з питань реєстрації місця проживання – 20 адміністраторів у 4-х відділеннях Центру і на 8 віддалених робочих місцях.

Повноваження з питань реєстрації місця проживання було покладено на адміністраторів (рішення Вінницької міської ради від 29.01.2016 р. № 94). Для впорядкування надання послуг з питань місця проживання було розроблено інструкцію про адміністративні правопорушення, а адміністраторів було наділено повноваженнями з притягнення до відповідальності за адміністративні правопорушення. Також адміністратори мають повноваження посвідчувати спеціальною печаткою рішення сесії міської ради щодо земельних ділянок.

Було розроблено поточний графік роботи адміністраторів. Передбачено, що обідня перерва для працівників Центру триває 1 год. після початку 4-ї години роботи почергово – залежно від кількості відвідувачів у черзі. Час технічної перерви на робочому місці – 1 раз на 2 год. не більш ніж 10 хв.

Для підвищення рівня підготовки персоналу в міській раді працює Муніципальний університет.

Окрім працівників департаменту адміністративних послуг, у «Прозорому офісі» працюють представники суб'єктів надання адміністративних послуг, через яких вони надаються:

- 49 працівників управління Пенсійного фонду України в м. Вінниця та управління Пенсійного фонду України у Вінницькому районі;
- 53 працівники департаменту соціальної політики Вінницької міської ради й Управління праці та соціального захисту населення Вінницької РДА;
- 10 працівників відділу РАЦС Вінницького району;
- 5 працівників Фонду соціального страхування;
- 2 державні кадастрові реєстратори м. Вінниця та Вінницького району;
- 1 адміністратор Вінницької РДА;
- 1 державний реєстратор Вінницької РДА;
- 6 працівників Технічного сервісного центру МВС № 0541;
- 1 консультант державної інспекції ДАБК у Вінницькій області;
- 3 представники ПАТ «Вінницягаз».

4. Надання послуг

Отримати адміністративну послугу в Центрі можна, безпосередньо відвідавши його основний офіс, філії чи віддалені робочі місця або скориставшись сервісом «електронні послуги».

У Центрі та його територіальних підрозділах працює система електронної черги. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування або записавшись на прийом у розділі «Попередній запис до електронної черги» на сайті <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx>.

Впровадження системи електронного документообігу відразу після відкриття ЦНАП суттєво прискорило процес надання адміністративних послуг, забезпечило можливість оперативного контролю за термінами надання послуг і допомогло створити

електронний архів наданих послуг. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідну картку автоматично після реєстрації звернення в цій системі.

Функціонування електронної системи управління чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калькулювати реальну завантаженість працівників. Електронні послуги можна отримати на сайті в персональному кабінеті, а також за посиланнями на сайти ЦОБВ (зокрема, Держгеокадастру, Міністерства юстиції тощо). Для інформування громадян про результат послуги їм надсилається SMS-повідомлення.

З 2013 р. у філіях Центру проводяться реєстрація та обробка в системі електронного документообігу всіх звернень громадян щодо призначення державної соціальної допомоги, у тому числі житлової субсидії (понад 200 тис. звернень). У картку системи прикріплюються сканкопії документів заявника: заява, декларація, довідки та результат розгляду звернення. Із жовтня 2015 р. було розпочато експлуатацію нової системи для призначення субсидій на базі сучасної ERP-платформи української розробки ITEnterpris.

Із жовтня 2014 р. було впроваджено в роботу електронний реєстр мешканців м. Вінниці, який дає змогу: проводити реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання; виконувати автоматичне заповнення й формування заяв та інших необхідних форм; вести реальний облік мешканців міста; автоматизувати процедуру реєстрації; автоматично формувати звітну і статистичну інформацію.

З вересня 2016 р. сервісний центр МВС проводить реєстрацію транспортних засобів і видачу посвідчень водія в одному з територіальних підрозділів «Прозорого офісу». За ініціативи міської ради (було виділено 2,9 млн грн) було зроблено реконструкцію приміщення та підготовлено відповідну інфраструктуру.

У 2016 р. у відділенні «Замостя» було запроваджено надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану Вінницьким районним відділом ДРАЦС, у тому числі проведення урочистої церемонії укладення шлюбу. Урочисту подію, за бажанням замовника, можна перекладати іноземною мовою, а також супроводжувати мовою жестів. Окрім мешканців району, цими послугами користується майже 70 % жителів міста. Додатково визначено 4 виїзних місця для проведення урочистої церемонії реєстрації шлюбу.

Надання послуг Пенсійного фонду відбувається відповідно до Політики якості міської ради – згідно з вимогами стандарту ISO 9001, тобто з інтеграцією в систему роботи міської ради.

Нещодавно було впроваджено сервіс «мобільний адміністратор». До осіб, що не мають змоги прийти особисто, виїжджають посадовці для надання послуг, які ті замовляють.

Для спрощення надання послуг у «Прозорому офісі» функціонують електронні системи: система електронного документообігу DocsVision, РОС «Прозорий офіс», електронна система управління чергою, реєстр територіальної громади м. Вінниця, Єдиний державний реєстр, Державний земельний кадастр (ДЗК), Державний реєстр актів цивільного стану громадян (ДРАЦСГ), автоматизована інформаційна система (АІС) ДАІ.

На всі процедури надання послуг Вінницької міської ради було розроблено й затверджено алгоритми у вигляді блок-схем.

5. Аналіз діяльності

Аналіз процесів діяльності та якості надання адміністративних послуг у Центрі проводиться відповідно до вимог стандарту ISO 9001.

Згідно зі статистичною інформацією до Центру та його відділень звернулося (з вересня 2008 р. до серпня 2016 р.) майже 2,7 млн осіб. За цей час було: видано

232 652 документи адміністративного, у т.ч. дозвільного, характеру; проведено 306 150 реєстраційних дій у ЄДР; проведено 88 236 реєстрацій майнових прав та їх обтяжень; зареєстровано 31 214 земельних ділянок та обтяжень на них і надано 29 862 відомості з ДЗК; проведено 49 823 реєстрації в Реєстрі територіальної громади м. Вінниці; проведено понад 1 600 реєстрацій актів цивільного стану і надано 1 978 витягів із Державного реєстру актів цивільного стану; надано більш ніж 164 тис. консультацій.

Середня кількість відвідувачів щоденно становить 2 500–3 000 осіб; за місяць – від 45 000 до 68 000 осіб. Щоденне навантаження в часовому розрізі: з 9:00 до 13:00 – 60 %; з 13:00 до 15:00 – 30 %; з 15:00 до 17:00 – 10 %.

Фактичний середній час обслуговування одного замовника – 12 хв., а середній час очікування – до 24 хв. Час очікування на відвідувача після його виклику за допомогою електронної системи управління чергою – 2 хв.

Запроваджено електронну систему оцінки якості обслуговування відвідувачів. На сайті в онлайн-режимі можна одержати інформацію щодо всіх 4-х відділень про кількість осіб, які оцінили роботу як «зразково», «добре» і «погано», а також про назву сфери послуг; про те, яку послугу вони отримали; про середній бал за кожною сферою. Реалізація коду зворотного зв'язку через сайт (меню «Перевірка стану розгляду дозвільної процедури») дає змогу громадянам контролювати процес надання послуг.

4.2. Досвід діяльності ЦНАП м. Івано-Франківська

За результатами конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування» 2016 р. (тема 3 «Центри надання адміністративних послуг»), який було організовано Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України і Радою Європи, Івано-Франківська міська рада одержала диплом I ступеня за «Функціонування Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська та його територіальних підрозділів, використання електронних сервісів задля доступності послуг та розвитку територіальної громади».

ЦНАП м. Івано-Франківська було відкрито в жовтні 2010 р. Передумовою його створення стали рішення міської ради про впровадження системи управління якістю ISO 9001 у 2007–2008 рр. та рішення XLII сесії міської ради «Про затвердження Програми оптимізації надання адміністративних послуг в м. Івано-Франківську» від 04.06.2009 р. Для облаштування ЦНАП було вибрано приміщення в центрі міста за принципом відкритого простору. На двох поверхах приміщення було облаштовано робочі місця з комп'ютерною та офісною технікою і доступом до мережі Інтернет. Для автоматизації процесу надання послуг було розроблено і встановлено програму «Універсам послуг», доступ до якої отримали адміністратори ЦНАП та посадові особи структурних підрозділів, які є власниками послуг.

1. Організація діяльності ЦНАП

У ЦНАП надається 216 адміністративних і дозвільно-погоджувальних послуг. У переліку передбачено всі основні сфери послуг – реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання; оформлення паспортних документів (у тому числі біометричних документів для виїзду за кордон); реєстрація бізнесу та нерухомості; державна реєстрація земельних ділянок; архітектурні питання; питання опіки й піклування, благоустрою та ведення бізнесу. Упродовж 2016 р. було надано 140 307 послуг, і за платні послуги до бюджету міста надійшло 9,3 млн грн. На всі послуги з переліку було розроблено та затверджено досить якісні інформаційні й технологічні картки, оскільки робота щодо вдосконалення цих послуг велася й ведеться від часу впровадження системи управління якістю – ще до ухвалення відповідного законодавства.

Управління адміністративних послуг (ЦНАП) Івано-Франківської міської ради включає відділ адміністративних послуг; відділ дозвільно-погоджувальних послуг; відділ

інформаційних технологій та комунікативної роботи. Також до роботи в ЦНАП міста залучено управління реєстраційних процедур Івано-Франківської міської ради (реєстрація ФОП та юридичних осіб, реєстрація нерухомого майна). У ЦНАП та його територіальних підрозділах працюють 30 адміністраторів і 16 реєстраторів бізнесу та нерухомості. Режим роботи ЦНАП відповідає законодавчим вимогам і передбачає додаткові години: понеділок, четвер – з 9:00 до 20:00, вівторок, середа, п'ятниця, субота – з 9:00 до 16:00.

У ЦНАП проводиться якісна робота щодо інформування та консультування замовників послуг, пріоритетом якої є впровадження електронних сервісів. Було розроблено офіційний сайт ЦНАП (www.cnap.if.ua), де можна знайти достатньо необхідної інформації стосовно послуг та діяльності ЦНАП і з яким синхронізуються всі електронні сервіси. Сервіси інформування на сайті про стан надання послуги та стан черги дають змогу отримувати оперативну інформацію. Сортуння послуг за життєвими ситуаціями (усього – 18 сфер послуг) спрощує замовникам пошук необхідної інформації про послугу, що їх цікавить. Інфографіка роботи центру в онлайн-режимі на сайті відображає загальну кількість наданих послуг і консультацій, а також кількість осіб, яким було надано послуги від початку впровадження системи «Універсам послуг». Для зручності громадян на сайті можна створити персональний кабінет мешканця чи записатися до дошкільного закладу; ще тут функціонує сервіс «Онлайн-консультація». Мобільний додаток для смартфонів «Мобільний Івано-Франківськ», який синхронізовано із сайтом ЦНАП, дає змогу, серед іншого, одержувати інформацію про всі послуги ЦНАП і переглядати стан виконання конкретної послуги.

2. Приміщення та інфраструктура

Основне приміщення ЦНАП розташоване в центральній частині міста площею майже 1 000 кв. м – у зручному місці. Територіальні підрозділи ЦНАП (філії) утворено в 3-х мікрорайонах міста площею 100, 120 і 135 кв. м задля наближення місць надання послуг до громадян. У кожному з них створено по 3 робочих місця для адміністраторів, які надають 144 адміністративні та дозвоільно-погоджувальні послуги. Це – інтегровані офіси (комунальні послуги та субсидії), у яких функціонує система електронної черги, а також є доступ до системи електронного документообігу та інших реєстрів і електронних баз даних (реєстру бізнесу, реєстру нерухомості та муніципального дата-центру). Відкритий простір у приміщеннях та онлайн-трансляція з 5 камер у приміщенні ЦНАП сприяє прозорості надання послуг, а зонування приміщення створює комфортні умови для очікування та обслуговування громадян.

Достатньо розвиненою є інфраструктура ЦНАП, яка включає повне забезпечення меблями всіх 55 робочих місць; локальну мережу; підключення всіх робочих місць до системи «Універсам послуг» та відомчих програм; доступ до реєстрів і баз даних. Забезпечено пандус на вході до ЦНАП та рецепцію при вході; встановлено 2 інформаційних термінали; працює система електронної черги; візуалізовано робочі місця; є безкоштовний WI-FI; облаштовано санвузол. Місця очікування та заповнення документів розташовані на обох поверхах. Оплатити послугу можна в банківському відділенні або через POS-термінали, які встановлено на всіх робочих місцях надання послуг. У ЦНАП: надаються супутні послуги (копіювання, сканування, друк, виготовлення печаток); працює каса банку; передбачено банкомат і термінал самообслуговування; а також на столах адміністраторів і державних реєстраторів встановлено POS-термінали для миттєвої оплати банківськими картками.

3. Підготовка персоналу

Визначено потребу штату управління адміністративних послуг та управління реєстраційних процедур з розрахунку кількості населення Івано-Франківська (250 тис. осіб) – 30 адміністраторів і 16 державних реєстраторів бізнесу та нерухомості. Рішенням виконавчого комітету міської ради затверджено штатні розписи. Штат заповнено на 100 %.

Загальна завантаженість одного адміністратора на день – від 15 до 50 суб'єктів звернень; загальна завантаженість адміністратора – 400 справ на місяць.

У рамках участі в міжнародних проектах працівники ЦНАП беруть участь у тренінгах і семінарах; також проводиться щотижневе навчання персоналу в міській раді та в Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб.

4. Надання послуг

Отримати адміністративну послугу в ЦНАП можна, безпосередньо відвідавши його або скориставшись сервісом «електронні послуги».

У ЦНАП та його територіальних підрозділах працює система електронної черги. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування або можна записатися в чергу в розділі «Зареєструватися на прийом» на офіційному сайті ЦНАП www.cnap.if.ua.

Впровадження системи «Універсам послуг» одразу після відкриття ЦНАП суттєво спростило процес надання адмінпослуг, забезпечило можливість оперативного контролю за термінами надання послуг і дало змогу створити електронний архів наданих послуг. За час роботи системи електронного документообігу в електронну базу було введено інформацію щодо більш ніж 200 тис. послуг, які надавались у ЦНАП. Реалізація коду зворотного зв'язку через сайт <http://www.cnap.if.ua> створила умови для контролю за наданням послуг громадянами. Функціонування електронної системи управління чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, а також відображає завантаженість працівників ЦНАП. Існує можливість, не відвідаючи ЦНАП, провести інтернет-реєстрацію на прийом для отримання послуги. Для інформування громадян щодо результату послуги їм надсилається SMS-повідомлення.

У 2016 р. було розширено перелік електронних послуг до 37, а впродовж року надано 2 173 такі послуги. Також було запроваджено замовлення адміністративних послуг ЦНАП в онлайн-режимі за допомогою ідентифікації особи через Bank ID або «електронний ключ» (логін і пароль). «Віртуальний адміністратор» проводить реєстрацію адміністративної справи в «Універсамі послуг», добуває документи з банківської установи (копія паспорта, ІПН, телефон, електронна пошта, місце реєстрації тощо), контролює виконання послуги, надсилає SMS-повідомлення.

Сервіс «Персональний кабінет» дає замовникам змогу переглядати послуги, які раніше замовлялись у ЦНАП, а також сканований результат послуги; робити замовлення послуги; записуватися на прийом; переглядати перелік послуг ЦНАП тощо. Нещодавно було запроваджено сервіс електронного подання документів для оформлення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг та отримання інформації щодо призначення субсидії. Зокрема, було оформлено 148 субсидій через сайт ЦНАП і було надано 674 послуги з інформування щодо призначення субсидій.

Фактичний час очікування в черзі для основних груп послуг становить до 5 хв. Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів та загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить 2,1 % (6,72 % – у I півріччі 2016 р.), що свідчить про позитивну динаміку цього показника в бік зменшення та покращення виконавчої дисципліни суб'єктами надання адміністративних послуг.

5. Аналіз діяльності

Кількість відвідувачів аналізує система електронного управління чергою щоденно, щомісячно, щоквартально та щорічно. Аналізом виконання встановлених вимог займається підрозділ ЦНАП (відділ інформаційних технологій та комунікативної роботи) упродовж робочого дня, щоденно та щотижнево.

При проведенні оцінки якості послуг використовуються: інформація щодо оцінки якості обслуговування (щоденне голосування талонами електронної черги); внутрішні аудити

відповідно до стандартів ISO; зовнішні наглядові аудити; а також проведення соціологічних досліджень незалежними організаціями. Крім того, інформація стосовно якості надання послуг у ЦНАП надається щотижнево міському голові, його заступникам і керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

При аналізі пропозицій чи рекомендацій формується графік покращення надання адміністративних і дозвільно-погоджувальних послуг із конкретними завданнями, термінами та виконавцями, який затверджується керуючим справами виконавчого комітету міської ради. Про виконання таких рекомендацій необхідно обов'язково інформувати ініціатора.

Визначення потреб, ресурсів, поліпшення в роботі відбувається щоквартально, щопівроку та щороку при формуванні планів роботи ЦНАП.

Для оцінки якості послуг налагоджено зворотній зв'язок із замовниками послуг шляхом проведення опитування (анкетування) та вкидання талонів електронної черги. 23 756 мешканців міста взяли участь в опитуванні щодо оцінки якості надання адміністративних послуг, яке проводив виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради. Позитивно оцінили роботу ЦНАП і якість надання послуг – 97,5 %, негативно – 2,5 %. У ЦНАП проводиться щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг. Відвідувачі ЦНАП після обслуговування вкидають талон електронної черги до однієї з двох скриньок: «Задоволені якістю обслуговування» або «Не задоволені якістю обслуговування». Зокрема, у грудні 2016 р. участь у голосуванні талонами взяли 4 180 відвідувачів ЦНАП, що становить 52 % від загальної кількості прийнятих документів (8 032). Середня позитивна оцінка якості наданих послуг становить 98,7 %.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування й надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnap.if.ua), через сервіс «Онлайн-консультації» і за допомогою додатка «Мобільний Івано-Франківськ».

Періодично незалежні організації проводять опитування громадської думки щодо якості надання адміністративних послуг (зокрема, у червні 2016 р. – Центр Разумкова).

4.3. Досвід діяльності ЦНАП м. Кременчука

Створення доступних і зручних умов для надання послуг Кременчуцькій міській раді розпочалося у 2007 р. після впровадження системи управління якістю згідно з вимогами ISO 9001. Було сформовано та затверджено перелік адміністративних послуг, а також їх інформаційні й технологічні картки.

На сайті «Кращі практики надання адміністративних послуг в Україні» ЦНАП у м. Кременчуці було відзначено як один із найкращих у містах обласного значення.

1. Організація діяльності ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг у м. Кременчуці було створено Кременчуцькою міською радою 2 березня 2015 р. як виконавчий орган з метою забезпечення доступності та спрощення одержання адміністративних послуг під час їх надання відповідно до законодавства України.

У ЦНАП згідно з переліком надаються 160 адміністративних послуг. Упродовж 2016 р. було прийнято 130 тис. відвідувачів, які здали документи для отримання послуги та одержали результат. Зокрема, було прийнято 65 307 заяв громадян, з них: 35 207 – щодо паспортних питань; 9 360 – стосовно вчинення реєстраційних дій; 6 653 – земельні питання; було видано довідок – 4 817; з питань містобудування та архітектури – 2 649; з інших питань – 6 621. За надання цих послуг до міського бюджету надійшло 5,26 млн грн.

4 січня 2016 р. в місті розпочав свою роботу Крюківський відділ (філія) ЦНАП. Упродовж 2016 р. до нього звернулося понад 15 тис. громадян. Відділ було створено для зручності тих жителів Кременчука, які проживають у правобережній частині міста, а також для спрощення процедури доступності отримання адміністративних послуг і підвищення якості обслуговування громадян. Адміністратори відділу приймають громадян з усіх питань, що пов'язані з послугами, які надаються в головному офісі ЦНАП, у тому числі надають адміністративні послуги, зокрема з реєстрації права власності на нерухоме майно, окрім послуг щодо оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки і паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним носієм.

Було розроблено та впроваджено в ЦНАП єдиний апаратно-програмний комплекс (АПК), який охоплює пов'язані одні з одними сайт ЦНАП, систему електронної черги, програмний модуль адміністратора.

Для інформування громадян було розроблено рекламний проект про надання адміністративних послуг через ЦНАП. Рекламний проект «Адміністративні послуги» за принципом «єдиного вікна» було розміщено на біг-бордах і в громадському транспорті міста.

З огляду на значне збільшення кількості звернень до ЦНАП спільно з КП «Міськоформлення» було розроблено та впроваджено програму зі штрих-кодування вхідних пакетів документів. Це суттєво скоротило час пошуку документів для закриття справи та час перегляду стану виконання.

Режим роботи ЦНАП відповідає законодавчим вимогам і передбачає додаткові години: понеділок, середа, п'ятниця, субота – з 8:00 до 16:00; вівторок, четвер – з 8:00 до 20:00.

2. Приміщення та інфраструктура

Приміщення основного офісу та філії ЦНАП розташоване на першому поверсі площею відповідно 180,8 кв. м і 46,8 кв. м. В основному офісі для прийому громадян підготовлено 14 робочих місць, а у філії – 2.

Доїжджати до приміщення ЦНАП – зручно. У приміщенні є пандус для осіб з обмеженими можливостями та підйомний пристрій, а також рецепція при вході до ЦНАП. На рецепції виведено на екран веб-сайт ЦНАП. Це – дуже зручно для громадян, оскільки є можливість скористатися цим веб-сайтом для пошуку інформації про необхідну послугу та з інших питань. У приміщенні ЦНАП працює ксерокс для безкоштовного копіювання суб'єктам звернень вхідного пакета документів.

Веб-сайт ЦНАП постійно вдосконалюється. Нещодавно з'явилися:

- стрічка новин, яка дає можливість громадянам отримувати інформацію щодо останніх нововведень та актуальних змін у законодавстві;
- можливість дізнаватись інформацію про необхідну послугу, обираючи її за сферою, за суб'єктом надання послуги або з переліку всіх послуг;
- можливість замовляти довідку про реєстрацію місця проживання в онлайн-режимі;
- можливість користуватися пошуком необхідної інформації на веб-сайті ЦНАП, що допомагає за лічені секунди знаходити саме ту інформацію, яку введено в пошук, на веб-сайті ЦНАП та інших веб-сайтах;
- на головній сторінці веб-сайту ЦНАП було окремо виведено кнопку «Електронні послуги» для швидкого переходу до розділу і для замовлення послуг в онлайн-режимі;
- розділ «До уваги громадян» – роз'яснення з будь-яких питань та актуальні новини про зміни в законодавстві;
- було впроваджено опитування задоволеності громадян обслуговуванням ЦНАП;

- інструкція користування електронними сервісами;
- статистика кількості наданих послуг;
- вкладка «зворотний зв'язок» – пряме звернення на пошту ЦНАП;
- вкладки-посилання на інші веб-сайти.

Система електронної черги в головному офісі та Крюківському відділі працює в режимі just in time, що дає змогу:

- записатися на прийом до адміністратора в приміщенні ЦНАП і за допомогою Інтернету із вибором відповідного питання та точним часом прийому;
- попередньо записатися жителям з інших регіонів для подання документів для екстериторіальних послуг;
- додавати декілька черг, а саме у філіях або в окремих зонах обслуговування.

Керування електронною чергою здійснює головний адміністратор, який встановлює кількість робочих столів, робочий час кожного адміністратора, час обробки питань за різними напрямками, обідні перерви. Програма також вираховує кількість талонів на день.

Консультацію і запис до електронної черги можна отримати також за двома номерами мобільних операторів. Працює безкоштовний Wi-Fi-доступ до мережі Інтернет.

З початку 2016 р. було впроваджено електронний архів, що зменшило час обробки документів і допомогло значно зекономити на витратних матеріалах. Понад 200 тис. документів зберігається в електронній формі.

3. Підготовка персоналу

Укомплектованість ЦНАП у м. Кременчуці станом на кінець 2016 р. становить 32 штатні одиниці, з яких 21 особа – адміністратори. Виділено рецепцію, де можна отримати первинну консультацію й записатися до електронної черги, а окремо – одержати результат послуги.

Усі адміністратори ЦНАП у м. Кременчуці отримали доступ до реєстрів: Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань і до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

Щотижня в ЦНАП проводиться навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в законодавстві, а також актуальними питаннями в різних сферах надання адміністративних послуг.

У 2016 р. протягом двох місяців у ЦНАП проводилося навчання – психологічні тренінги. За допомогою набутих навичок і знань адміністратори навчилися запобігати виникненню конфліктних ситуацій та знаходити шляхи їх вирішення.

Навантаження на одного адміністратора становить близько 25 заявок на день (на місяць – понад 500 заявок).

4. Надання послуг

Отримати адміністративну послугу в ЦНАП можна, безпосередньо відвідавши його або скориставшись сервісом «електронні послуги». Замовники послуг можуть записатися до електронної черги в головному офісі ЦНАП або філії особисто чи надіславши код підтвердження під час реєстрації на сайті. Прийшовши до обраного офісу ЦНАП, на екрані електронної черги необхідно ввести номер свого мобільного телефона і роздрукувати талон на прийом в адміністратора, у якому зазначено номер цього талона та точний час прийому.

Вкладка «Онлайн-послуги» дає змогу замовити послугу на веб-сайті. У такому разі заявник реєструється в особистому кабінеті й обирає необхідну послугу. Його заявка

відразу надходить до програмного модуля адміністраторів. Після перевірки даних, за допомогою вкладки «zareestruvati», усі дані особи автоматично вносяться до програми й реєструються в картці заявника та реєстрі. У результаті цього обробка заявки адміністратором триває близько 2–3 хв.

У громадян міста є можливість отримати в онлайн-режимі 89 адміністративних послуг через веб-сайт ЦНАП. Зареєструвавшись на веб-сайті www.cnap-kremen.gov.ua одноразово для замовлення послуги, надалі можна замовляти будь-яку з онлайн-послуг, просто зайшовши через персональний кабінет на сайті ЦНАП. 6 послуг в онлайн-режимі запроваджено таким способом, що суб'єкт звернення подає заявку на одержання послуги і звертається до ЦНАП лише за результатом послуги після отримання SMS-повідомлення.

Упродовж 2016 р. онлайн-послугами скористалися 459 громадян міста. Серед найпопулярніших онлайн-послуг – вкопіювання з плану міста, надання довідки про перейменування вулиці та довідки про реєстрацію місця проживання.

Вкладка веб-сайту «Державні послуги» дає змогу перевірити транслітерацію та стан оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон і паспорта громадянина України у формі ID-картки. Також можна замовити й інші державні послуги, які надають Міністерство юстиції України, Міністерство екології та природних ресурсів України, Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру, Державна архітектурно-будівельна інспекція України.

Було запроваджено послугу «Надання вкопіювання з плану міста Кременчука», яку можна переглянути на веб-сайті ЦНАП за посиланням <http://cnap-kremen.gov.ua/poslugi/posluga/7>. До заявки прикріплено електронну карту міста, на якій необхідно лише зазначити точку для позначення місця вкопіювання та обрати спосіб отримання результату – у паперовому чи електронному вигляді.

З березня 2016 р. в ЦНАП було забезпечено безкоштовне надання юридичним і фізичним особам довідок про перейменування вулиць, провулків, проїздів, тупиків у м. Кременчуці в день звернення. Упродовж 2016 р. було видано 4 972 такі довідки. Також веб-сайт ЦНАП забезпечує можливість замовити довідку в онлайн-режимі.

Наприкінці 2016 р. в ЦНАП було встановлено та підключено необхідне обладнання для оформлення й видачі паспортів громадянина України у вигляді ID-картки. З 26.12.2016 р. розпочався прийом заяв на оформлення та видачу паспортів громадянина України у вигляді ID-картки, а з 04.01.2017 р. – на оформлення й видачу паспортів громадян України для виїзду за кордон. Кременчук другим в Україні почав видавати такі документи через ЦНАП.

Для економії часу замовників було запроваджено автоматичне заповнення адміністратором бланків заяв громадян та їх роздрукування. Цьому сприяє програмний модуль адміністратора – унікальна програма з великим обсягом можливостей, які постійно вдосконалюються. Однією з основних особливостей є те, що адміністратор за допомогою пошуку (за прізвищем, ІПН або адресою проживання) запитує картку суб'єкта звернення. Обравши код послуги, він автоматично роздруковує: заповнену заяву (заявник лише підписує її), опис, лист проходження документів та інші необхідні документи. Завдяки цьому взагалі не витрачаються кошти на закупівлю бланків, значно скорочується термін обслуговування громадян та унеможливується допущення помилки під час заповнення заяв громадянами.

У ЦНАП було введено електронний документообіг, який дає змогу вести всі журнали в електронному вигляді: вихідних документів, реєстрації договорів найму, довідок, актів і постанов про адміністративні правопорушення, інтернет-заявок тощо.

Програмний модуль обробки готових документів, їх видачі та зберігання дає змогу автоматично надсилати SMS-повідомлення про розглянуту заявку чи виконану послугу на мобільний номер суб'єкта звернення. Функціонування електронної черги в режимі

just in time зводить до мінімуму час очікування в черзі. Час обслуговування відвідувача залежить від замовленої послуги і становить від 3-х до 20-ти хвилин.

5. Аналіз діяльності

Впроваджена система управління якістю спонукає керівника ЦНАП до системної роботи та аналізу діяльності задля поліпшення якості послуг. Допомагає в цьому програма електронного документообігу, яка дає можливість надавати різноманітні кількісні звіти за обраний звітний період: кількість прийнятих заявок, відмов, знятих з розгляду заяв; кількість заявок, прийнятих кожним адміністратором; час, витрачений на прийом з різних питань; надходження коштів до місцевого та державного бюджетів; також можна контролювати терміни.

У 2015 р. було надано послуги 73 109 відвідувачам (0,33 послуги на одного мешканця), що становить 18 277 відвідувачів на квартал, 6 092 – на місяць, 305 – на день. У 2016 р. було надано послуги 130 012 відвідувачам (0,58 послуги на одного мешканця), що становить 32 503 особи на квартал, 10 834 – на місяць, 542 – на день.

Для отримання та подальшого аналізу інформації від замовників послуг реалізовано можливість надання відгуків і коментарів на веб-сайті ЦНАП. Розроблено та розміщено на веб-сайті анкету-опитування для дослідження якості роботи ЦНАП.

Відвідувачі Центру постійно мають змогу оцінювати якість обслуговування ЦНАП, опускаючи талон електронної черги до прозорої скриньки. Щокварталу проводиться анонімне анкетування для оцінки ефективності роботи адміністраторів.

Зведені результати опитування використовуються для вдосконалення діяльності Центру. Зокрема, виконано такі пропозиції мешканців міста: надано можливість замовити в онлайн-режимі довідку про перейменування вулиці, а також створити сторінки в соціальній мережі Facebook для популяризації отримання адміністративних послуг через Центр та інформування щодо діяльності ЦНАП.

Додатки

Додаток 1. Предмет оцінювання*

1. Організація діяльності ЦНАП

- 1.1. Організаційні рішення – *Концепція розвитку системи надання адмінпослуг*
- 1.2. Підготовлені й затверджені документи – *Положення та Регламент ЦНАП, інтегрованість переліку послуг, якісні ІК і ТК, посадові інструкції персоналу*
- 1.3. Режим роботи (згідно з вимогами закону; а також додаткові години)
- 1.4. Інформування й консультування – *телефон, сайт/портал, електронний кабінет, електронна пошта, Skype, Facebook, мобільні додатки*

2. Приміщення та інфраструктура («фізична» й «електронна»)

- 2.1. Приміщення – *місцезнаходження, філії, площа, поверх, зонування*
- 2.2. Інфраструктура:
 - а) *меблі, комп'ютери, локальна мережа та доступ до Інтернету;*
 - б) *рецепція, стенди, інфомати, візуалізація інформації, електронна черга;*
 - в) *побутові умови – санвузол, пандус, місця очікування та заповнення документів;*
 - г) *супутні послуги – оплата за послуги (банк/каса, термінали, POS-термінали), канцтовари, копіювання документів, фото на документи, Wi-Fi, гардероб*

3. Підготовка персоналу

- 3.1. Визначено потреби, затверджено штат, заповнено штат
- 3.2. Навантаження на одного адміністратора
- 3.3. План підготовки персоналу та його реалізація (професіоналізм, універсальність, психологічна стійкість)
- 3.4. Охайність, привітність, компетентність персоналу

4. Надання послуг («фізичне» й «електронне»)

- 4.1. Попередній запис на прийом (способи)
- 4.2. Контроль процедури надання (згідно з ТК, інші способи)
- 4.3. Повідомлення про результат (способи)
- 4.4. Фактичний час очікування в черзі (на сфери послуг), час обслуговування (на сфери послуг), своєчасність надання послуги (протермінованість)
- 4.5. Взаємодія з органами влади (паперова/електронна)
- 4.6. Доступ до електронних баз даних власних та інших органів влади
- 4.7. Електронні послуги

5. Аналіз діяльності

- 5.1. Аналіз кількості відвідувачів (день, місяць, квартал, рік)
- 5.2. Аналіз виконання встановлених вимог (стандартів)

- 5.3. Відгуки й коментарі (зворотний зв'язок) від замовників і надавачів послуг – *кількість інструментів оцінки*
- 5.4. Планування та проведення внутрішньої оцінки якості послуг
- 5.5. Аналіз результатів (пропозицій та рекомендацій) відгуків і коментарів та внутрішньої й зовнішньої оцінки якості послуг
- 5.6. Виконані рекомендації та аналіз їх впливу на діяльність ЦНАП, якість послуг
- 5.7. Визначення потреб у ресурсах (матеріальних, фінансових, людських) для виконання встановлених стандартів

* *Основа для визначення критеріїв оцінювання та формування стандартів надання послуг. Сформовано на основі аналізу вимог законодавства та нормативних документів, а також врахування досвіду проведених за останні роки досліджень якості надання послуг і діяльності ЦНАП.*

Додаток 2. Анкета для оцінювання діяльності Центру надання адміністративних послуг*

<i>При відповіді «НІ» – оцінка 0. При відповіді «ТАК», якщо в запитанні є варіативність, визначається пропорційна оцінка</i>	Макс. оцінка	Факт. оцінка	Коментарі
1. Організація роботи:	300 можливих балів		
1.1. Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	5		
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг ЦНАП (<i>оцінка експерта</i>)	120¹		
За умови наявності в цьому переліку послуг:			
- 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 (паперовими)	5		
- послуги із закордонними паспортами	10		
- послуги з ID-картками	10		
- послуги в земельній сфері (видача відомостей із ДЗК, реєстрація земельних ділянок)	10		
- соціальні послуги (субсидії, допомога)	15		
- пенсійні послуги	10		
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10		
- послуги з видачі посвідчень водія	10		
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10		
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5		
1.4. Затверджено Регламент ЦНАП	5		
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адмінпослуг (<i>змістовна оцінка експерта якості карток</i>)	20		
Затверджено ІК на всі адмінпослуги (<i>виставляється 5 балів</i>)	5		
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса ел. пошти та веб-сайту)	5		
- вичерпного переліку документів	5		
- інформації щодо оплати за послуги	5		
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адмінпослуг (<i>змістовна оцінка експерта</i>)	20		

¹ Тут і далі **жирним шрифтом** позначено оцінки для кожного критерію, у тому числі якщо є деталізація вимог у межах критерію. Це – максимальна кількість балів, яку можна отримати за відповідним критерієм.

Затверджено ТК на всі послуги (<i>виставляється 5 балів</i>)	5		
Наявність у цих ТК:			
- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5		
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5		
Проведення в результаті розроблення ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5		
1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, відбувається лише в ЦНАП (<i>прийом документів, видача результатів, отримання додаткових документів та інформації</i>)	30		
1.8. Графік роботи ЦНАП:			
1.8.1. Згідно з вимогами закону:	20		
- не менш ніж 7 годин на день	5		
- 6 днів на тиждень для обласних центрів і м. Києва (5 днів для інших ЦНАП)	5		
- без перерви на обід	5		
- 1 день на тиждень – до 20:00	5		
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений законом) <i>Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів</i>	10		
1.9. Наявність веб-сторінки чи порталу ЦНАП із передбаченою законом інформацією (<i>змістовна оцінка експерта</i>)	25		
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		
- повного переліку послуг та ІК на кожну послугу	10		
- зручної системи пошуку й розміщення матеріалів	5		
- стрічки новин про новації в ЦНАП і законодавстві	5		
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги:	20		
1) по телефону	10		
2) електронною поштою (у т. ч. через персональний кабінет), через Skype, Facebook, мобільні додатки	10		
1.11. Заповненням формулярів (заяв) займається виключно персонал ЦНАП	20		
Разом	300		
2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:	320 можливих балів (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 місці; належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів. <i>Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно</i>	20		
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість (<i>важливо для міст і районів із населенням понад 100 тис. осіб. Відповідно до змістовної оцінки експерта</i>). Під територіальною філією ЦНАП мається на увазі окремих (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, які:	20 + 10		

<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>За кожен філію виставляється по 20 балів. За кожне віддалене робоче місце – по 10 балів</i></p>			
2.3. 1-ший і (за потреби) додатково 2-й поверхи (<i>зазначити поверх</i>)	20		
2.4. Організація робочого простору (<i>відкритий простір / некабінетна система</i>)	30		
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10		
2.6. Достатність площі для робочих місць та відвідувачів (<i>змістовна оцінка експерта</i>)	30		
<ul style="list-style-type: none"> - Повністю незадовільні умови – 0 балів. - Мінімально задовільні – 5 балів. - Максимально комфортні – 30 балів. <p><i>Проміжні стани оцінюються пропорційно</i></p>			
Орієнтовним показником для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів):	20		
<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
За умови наявності в секторі очікування достатньої площі для перебування відвідувачів, зокрема, і тих, які очікують у черзі (<i>додатково – 10 балів</i>)	10		
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо (<i>змістовна оцінка експерта</i>))	10		
2.8. Облаштовано інформаційно-консультаційний пункт / рецепцію (<i>важливо для ЦНАП великих міст і районів із населенням понад 100 тис. осіб</i>)	15		
2.9. Встановлено стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до законодавства: інформаційні картки, зразки заповнення документів (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15		
- У вільному доступі – актуальні ІК	5		
- Зразки заповнення основних документів	5		
- Зручне розміщення стендів, інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів), якісний дизайн і наповнення стендів	5		
2.10. Передбачено друковану продукцію про послуги (буклети)	5		
2.11. Облаштовано інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією щодо послуг, які надаються в ЦНАП	10		
2.12. Встановлена і використовується автоматизована система керування чергою (<i>обов'язково – для ЦНАП великих міст/районів</i>)	30		
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15		
- 2 стільці для відвідувачів біля робочих місць	10		
- виділено місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому; є ручка	5		
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5		
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15		
2.16. Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями:	20		
- пандус, кнопка виклику, ліфт	10		
- пристосована кімната особистої гігієни	10		
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей /	10		

дитячий куточок)			
2.18. Надаються супутні послуги:	40		
1) каса (банківське відділення) або термінал	20		
2) ксерокс	5		
3) Інтернет (доступ до Wi-Fi)	5		
4) вільний комп'ютер із доступом до мережі Інтернет	5		
5) фото на документи	5		
2.19. Виділено місця для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т. ч. для велопарковки	10		
2.20. Якість візуалізації (змістовна оцінка експерта)	10		
Візуалізація інформації в приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів	5		
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів	5		
Разом	320		
3. Персонал		140	можливих балів
3.1. Призначено/визначено керівника ЦНАП	10		
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) і затверджено відповідний штатний розпис	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 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 % – 15 балів; від 65 % до 80 % – 20 балів; від 80 до 95 % – 25 балів, понад 95 % – може бути оцінено 30-ма балами)	30		
3.4. Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів / суб'єктів звернень упродовж дня в середньому): (Максимальна оцінка – 50 балів)			
- менш ніж 10 відвідувачів	5		
- 10–15 відвідувачів	15		
- 15–20 відвідувачів	20		
- 20–25 відвідувачів	30		
- 25–30 відвідувачів і більше	50		
3.5. Передбачено план навчання та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	10		
3.6. 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	20		
3.7. Чистота й охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу	10		
Разом	140		
4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)		165	можливих балів
4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:			
- передачі документів у паперовому вигляді	10		
- впроваджено електронний документообіг			
o ЦНАП	20		
o ЦНАП + органи влади	30		
<i>Максимальна оцінка – 30 балів</i>			

4.2. Відкрито доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП:			
- паперовий	10		
- електронний	30		
- змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
<i>Максимальна оцінка – 30 балів</i>			
4.3. Контролюється стан надання послуги (щодо термінів згідно з ТК) (зазначити ким – адміністраторами, керівником ЦНАП тощо)	20		
4.4. Існує можливість попереднього запису на прийом (по телефону / на веб-сайті ЦНАП, через Інтернет, термінал електронної черги чи інфомат)	15		
4.5. Заявника інформують про готовність відповіді/результату (по телефону, за допомогою SMS, інше)	10		
4.6. Час очікування в черзі (середній):			
- до 10 хв.	30		
- до 15 хв.	20		
- до 20 хв.	10		
- 30 хв. і більше	0		
<i>(На основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта. Максимальна оцінка – 30 балів)</i>			
4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):			
- кількість протермінованих справ – до 5 %	30		
- кількість протермінованих справ – до 10 %	15		
- кількість протермінованих справ – понад 20 %	0		
<i>(Підтверджується довідково-аналітичним документом. Максимальна оцінка – 30 балів)</i>			
Разом	165		

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності	75 можливих балів		
5.1. Чи виконується аналіз щодо кількості відвідувачів упродовж дня, місяця, кварталу, року (підтвердити документом)	20		
1) на прийом/видачу документів	15		
2) за консультаціями	5		
<i>Максимальна оцінка – 20 балів</i>			
5.2. Чи існує перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг:	20		
1) щодо максимального часу очікування в черзі	10		
2) щодо часу обслуговування	5		
3) інше (зазначити)	5		
<i>Максимальна оцінка – 20 балів</i>			
5.3. Проводиться опитування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта). За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (скринька в приміщенні, 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. Інформацію про проведення опитування має бути підтверджено документом або відображено у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення й назви організації).	15		
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання адмінпослуг і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <i>звіт, протокол</i>)	15		

- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг	5		
- за умови наявності у звіті чітких пропозицій стосовно покращення роботи ЦНАП і якості послуг	5		
- за умови наявності фактів упровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг	5		
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень і пропозицій	5		
Разом	75		
6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн)			
6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)			
6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (зокрема, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою, вартість програмного забезпечення)			
6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу)			
6.4. Інше <i>(вказати, що саме)</i>			
Усього можливих балів <i>(без урахування балів за територіальні філії)</i>	1000	X	X
ОТРИМАНО			

*Анкету розроблено експертами Центру політико-правових реформ (ЦППР).



Публікація видана в рамках проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект PROMIS), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів (ФКМ) за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади. Зміст публікації є виключно думкою авторів та необов'язково відображає офіційну позицію Міністерства міжнародних справ Канади.

ПРОМИС в соціальних медіа:



@PLEDDG1



pleddgproject



PLEDDG Project



PLEDDG Project



ПРОЕКТ «ПАРТНЕРСТВО ДЛЯ РОЗВИТКУ МІСТ»

вул. Щекавицька, 30/39, офіс 27, Київ, 04071
тел.: +38 044 2071282
факс: +38 044 2071283
e-mail: office@pleddg.org.ua

www.pleddg.org.ua