|  |  |
| --- | --- |
|  | ЗАТВЕРДЖЕНОНаказ Міністерства цифровоїтрансформації України\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 року № \_\_\_ |
|  |  |

# **МЕТОДИКА****проведення моніторингу** **якості надання адміністративних послуг**

## I. Загальні положення

1. Ця Методика визначає основні (зовнішні) складові показників моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі — моніторинг), величини балів, якими зазначені складові вимірюються, механізм здійснення оцінки досягнення показників та їх складових, форму та порядок складання і подання звітності про результати моніторингу (далі — звітність з моніторингу), організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, форми анкет з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, а також форму та перелік даних профілю центру надання адміністративних послуг.

2. У цій Методиці терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України «Про адміністративні послуги», Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» (далі – Порядок проведення моніторингу), інших нормативно-правових актах, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

## II. Показники моніторингу, їх складові та величина балів, якими вони вимірюються

1. Перелік основних (зовнішніх) складових показників та величина балів, якими вони вимірюються, визначені:
2. для показника відповідності офлайн-фронт-офісу — у додатку 1 до цієї Методики;
3. для показника відповідності онлайн-фронт-офісу — у додатку 2 до цієї Методики;
4. для показника відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики — у додатку 3 до цієї Методики;
5. для показника дотримання процедури послуги — у додатку 4 до цієї Методики;
6. для показника задоволеності суб’єктів звернення для офлайн-фронт-офісу – у додатку 5 до цієї Методики;
7. для показника задоволеності суб’єктів звернення для
онлайн-фронт-офісу – у додатку 6 до цієї Методики.
8. Кожен показник оцінюється за балом, який дорівнює сумі балів складових зазначеного показника.

### *Особливості* *показника відповідності офлайн-фронт-офісу*

1. Величина балів показника визначена з урахуванням таких категорій фронт-офісів:
2. офлайн-фронт-офіс першої категорії:

центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську територіальну громаду з чисельністю населення 100 тис осіб включно і більше;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс, складає 50 тис осіб включно і більше;

1. офлайн-фронт-офіс другої категорії:

центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську територіальну громаду з чисельністю населення від 50 (включно) до 100 тис осіб;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс, складає від 20 (включно) до 50 тис осіб;

1. офлайн-фронт-офіс третьої категорії:

центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську, селищну територіальну громаду з чисельністю населення від 20 (включно) до 50 тис осіб;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс, складає від 10 (включно) до
20 тис осіб;

1. офлайн-фронт-офіс четвертої категорії:

центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську, селищну, сільську територіальну громаду з чисельністю населення від 10 (включно) до
20 тис осіб;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс, складає від 5 (включно) до 10 тис осіб;

1. офлайн-фронт-офіс п’ятої категорії:

 центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську, селищну, сільську територіальну громаду з чисельністю населення від 5 (включно) до
10 тис осіб;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість відвідувачів офлайн-фронт-офісу складає від 2 (включно) до 5 тис осіб;

1. фронт-офіс шостої категорії:

центру надання адміністративних послуг — обслуговує міську, селищну, сільську територіальну громаду з чисельністю населення менше 5 тис осіб;

суб’єкту надання адміністративних послуг — щорічна кількість суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс, складає менше 2 тис осіб.

До кількості суб’єктів звернення, що обслуговує офлайн-фронт-офіс суб’єкту надання адміністративних послуг, не включаються суб’єкти звернень, яким адміністративні послуги надавалися працівниками зазначеного фронт-офісу, залученими до роботи центру надання адміністративних послуг або іншого офлайн-фронт-офісу.

1. Складові показника відповідності офлайн-фронт-офісу слід розуміти з урахуванням таких особливостей (додаток 1 до цієї Методики):
2. складова 1.4 «Наявність можливості зворотного зв’язку з відвідувачами за допомогою»:

1.4.1 книги відгуків та пропозицій — книга вважається відсутньою, якщо є випадок неповідомлення особи про вирішення або прийняття до розгляду порушеного нею питання (до відома якщо відгук не передбачає заходів реагування) або повідомлення про це особу пізніше наступного робочого дня з дня звернення (за умови, що особа залишила контактні дані для зворотного зв’язку);

1.4.2 скриньки — скринька вважається відсутньою, якщо є випадок неповідомлення особи про вирішення або прийняття до розгляду порушеного нею питання (до відома якщо відгук не передбачає заходів реагування) або повідомлення про це особу пізніше наступного робочого дня з дня звернення (за умови, що особа залишила контактні дані для зворотного зв’язку);

1.4.3 онлайн опитування — сервіс вважається наявним якщо виконуються такі дві умови:

опитування проводиться з використанням системи онлайн моніторингу та оцінки якості послуг (далі — система моніторингу);

 у приміщенні офлайн-фронт-офісу (окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування) в зручному для перегляду місці розміщена інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, в тому числі, на комп’ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах;

1. складова 1.7 «Наявність у приміщенні офлайн-фронт-офісу супутніх послуг» — надається (у тому числі з використанням торговельних апаратів) одна або більше з таких послуг: ксерокопіювання, ламінування, фотографування, продаж канцтоварів, вільний wi-fi, оформлення кваліфікованого електронного підпису, продаж напоїв та їжі, безоплатна правова допомога, поштові послуги, банківські послуги (крім послуг, передбачених складовою 1.6), прийом громадян сільським, селищним, міським головою та депутатами місцевої ради, оренда коворкінгу, кав’ярня;
2. складова 1.8 «Наявність у приміщенні офлайн-фронт-офісу місць для самообслуговування» — у приміщенні облаштовано окреме місце з комп’ютером, планшетом або терміналом для отримання послуг, яким суб’єкт звернення може користуватися самостійно;
3. складова 2.9 «Графік прийому суб’єктів звернення»:

 2.9.1 не менше 7 годин на день — за наявності факту порушення цієї вимоги складова 2.9.1 вважається недосягнутою;

2.9.2 6 днів на тиждень (5 днів — для селищ та сіл) — за наявності факту порушення цієї вимоги складова 2.9.2 вважається недосягнутою;

2.9.3 без перерви на обід — за наявності факту порушення цієї вимоги складова 2.9.3 вважається недосягнутою;

2.9.4 не менше одного дня на тиждень до 20 години — за наявності факту порушення цієї вимоги складова 2.9.4 вважається недосягнутою;

1. складова 2.10 «Наявність необхідної кількості працівників для обслуговування суб’єктів звернення» — кількість працівників, які залучені протягом усього робочого дня виключно для обслуговування суб’єктів звернення, становить у офлайн-фронт-офісі:

першої категорії — не менше 15 осіб;

другої категорії — не менше 12 осіб;

третьої категорії — не менше 8 осіб;

четвертої категорії — не менше 6 осіб;

п’ятої категорії — не менше 4 осіб;

шостої категорії — не менше 2 осіб;

1. складова 3.3 «Наявність необхідної кількості місць для очікування» — кількість місць становить у офлайн-фронт-офісі":

першої категорії — не менше 30 місць;

другої категорії — не менше 20 місць;

третьої категорії — не менше 15 місць;

четвертої категорії — не менше 10 місць;

п’ятої категорії — не менше 5 місць;

шостої категорії — не менше 3 місця;

1. складова 3.6 «Наявність можливості отримати консультацію суб’єктами звернення»:

3.6.1 телефоном — сервіс вважається відсутній якщо у прийомні години лінія зайнята або оператор не відповідає більше ніж 15 хвилин;

3.6.2 онлайн — сервіс вважається відсутній якщо у прийомні години оператор не відповідає більше ніж 5 хвилин;

3.6.3 електронною поштою — сервіс вважається відсутній якщо на запитання, зроблене у прийомні години, відповідь не надійшла протягом 15 хвилин. Час надання відповіді на кожне наступне запитання (у тому числі у разі коли кілька запитань надіслані одночасно) збільшується на кожні 15 хвилин. Сервіс вважається відсутній якщо на запитання, зроблене у неприйомні години, відповідь не надійшла протягом наступного робочого дня після дня коли запитання надійшло;

3.6.4 за допомогою чат-боту — програмними засобами чат-боту автоматично забезпечується надання відповідей хоча б на одне запитання;

1. складова 3.8 «Заявник інформується про готовність результату»:

 3.8.1 телефоном — за наявності факту не поінформування складова 3.8.1 вважається недосягнутою;

3.8.2 смс-інформування — за наявності факту не поінформування складова 3.8.2 вважається недосягнутою;

3.8.3 з використанням інтернет-технологій (електронна пошта, соціальні засоби, месенджери) — за наявності факту не поінформування складова 3.8.3 вважається недосягнутою.

Факт не поінформування вважається у випадку, коли заявник обрав виключно конкретний спосіб інформування та не був у зазначений спосіб поінформований. Факт не поінформування є відсутнім, якщо заявник не обирав конкретний спосіб інформування та був поінформований в один із встановлених способів;

1. складова 3.9 «Наявність надрукованих шрифтом Брайля матеріалів» — у офлайн-фронт-офісі розміщені надруковані шрифтом Брайля буклети, інформаційні листи на стендах, інші необхідні матеріали, які містять інформацію, визначену пунктом 15 Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588;
2. складова 3.10 «Наявність технічних рішень для обслуговування осіб з порушенням слуху» — такими рішеннями є створення можливості перекладання онлайн, жестовою мовою, використання навушників з посилювачем звуку тощо;
3. складова 3.11 «Наявність у вільному доступі інформації щодо послуг офлайн-фронт-офісу»:

3.11.1 інформаційних карток — інформаційні картки у паперовій формі розміщені на інформаційних стендах та/або в електронній формі в інформаційних терміналах (на комп’ютерній техніці, планшетах тощо);

3.11.2 зразків заповнення документів — хоча б один зразок у паперовій формі розміщено на інформаційному стенді та/або в електронній формі в інформаційному терміналі (на комп’ютерній техніці, планшетах тощо). Документи, щодо яких надаються зразки заповнення, визначає офлайн-фронт-офіс;

3.11.3 веб-сайту фронт офісу — на вебсайті розміщено або на ньому є гіпертекстове посилання та QR-код на розміщені на іншому вебсайті: перелік послуг, які надаються у фронт-офісі; інформаційні картки до зазначених послуг; хоча б один зразок заповнення документів. Документи, щодо яких надаються зразки заповнення, визначає офлайн-фронт-офіс;

1. складова 3.12 «Середній час очікування до 15 хвилин» — за відсутності автоматизованої системи попереднього запису або відповідної процедури фіксації часу очікування суб’єкта звернення складова вважається недосягнутою;
2. складова 4.1 «Наявність доступу до національних електронних інформаційних ресурсів органів влади, які надають послуги через офлайн-фронт офіс» — для центрів надання адміністративних послуг є доступ безпосередній або через інший ресурс до реєстру територіальної громади, а також до трьох або більше з таких ресурсів: Державного земельного кадастру; Державного реєстру актів цивільного стану громадян; Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; Єдиного державного веб-порталу електронних послуг; Єдиного державного демографічного реєстру; Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців; єдиної інформаційній системи Міністерства внутрішніх справ; Єдиної інформаційної системи соціальної сфери; Єдиної електронної системи в сфері будівництва. Для інших офлайн-фронт-офісів, які спеціалізуються на наданні окремих послуг, є доступ до ресурсів, з використанням яких зазначені офлайн-фронт-офіси надають такі послуги.
3. складова 4.3 «Наявність інформаційних систем, які автоматизують надання послуг» — інформаційна система забезпечує автоматичний збір оціночних даних та їх передачу до системи моніторингу (крім системи електронного документообігу, яка передбачена складовою 4.2);
4. складова 4.4 «Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу» — офлайн-фронт-офісом, суб’єктами моніторингу та органами, які беруть участь у моніторингу, навчальними закладами, інструкторами тощо проведено навчальний захід (груповий, індивідуальний, очний, заочний, дистанційний) з метою набуття персоналом знань та умінь щодо якісного надання послуг та обслуговування суб’єктів звернення.

### *Особливості показника* *відповідності онлайн-фронт-офісу*

1. Складові показника відповідності онлайн-фронт-офісу слід розуміти з урахуванням таких особливостей (додаток 2 до цієї Методики):
2. складова 1.1 «При пошуку в інтернеті, пошукова система відображає сайт, на якому можна отримати послугу, на першій сторінці» — вебсайт відображається на першій сторінці не менш одного разу на місяць (підтверджується скріншотом);
3. складова 1.3 «Сайт доступний для осіб з інвалідністю (спеціальне відображення для осіб із порушеннями зору, руху, слуху)» — вебсайт повинен бути доступним для користувачів з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень відповідно до ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» не нижче рівня АА;
4. складова 1.4 «Наявність можливості зворотного зв’язку з відвідувачами за допомогою»:

1.4.1 електронної скриньки — скринька вважається відсутньою, якщо є випадок неповідомлення особи про вирішення або прийняття до розгляду порушеного нею питання (до відома якщо відгук не передбачає заходів реагування) або повідомлення про це особу пізніше наступного робочого дня з дня звернення (за умови, що особа залишила контактні дані для зворотного зв’язку);

1.4.2 онлайн опитування — опитування проводиться з використанням системи моніторингу;

1. складова 2.2 «Мова та термінологія сайту проста та зрозуміла суб’єктам звернення» — текст не перевантажений умовними скороченнями (зокрема абревіатурами); абревіатурам та термінам надано тлумачення або наведено приклади їх застосування; слова вживаються у значеннях, закріплених за ними словником; застосовуються лише широковживані слова іноземного походження; не використовується розмовна лексика (сленг), вузькогалузеві професіоналізми;
2. складова 2.4 «Забезпечення доступності інформації щодо послуг, необхідних документів та процедури надання» — на вебсайті розміщено перелік послуг, які надаються через онлайн-фронт-офіс, інформаційні картки до зазначених послуг та хоча б один зразок заповнення документів або на вебсайті є гіпертекстове посилання та QR-код на таку інформацію, розміщену на іншому вебсайті. Документи, щодо яких надаються зразки заповнення, визначає онлайн-фронт-офіс;
3. складова 3.1 «На сайті є розділ запитань-відповідей на типові запити суб’єктів звернення» — розділ містить не менше 20 запитань-відповідей;
4. складова 3.2 «Наявність на сайті служби підтримки користувачів» — служба надає консультації з питань роботи сайту та надання послуг:

3.2.1 за телефоном — сервіс вважається відсутній якщо у прийомні години лінія зайнята або оператор не відповідає більше ніж 15 хвилин;

3.2.2 онлайн — сервіс вважається відсутній якщо у прийомні години оператор не відповідає більше ніж 5 хвилин;

3.2.3 електронною поштою — сервіс вважається відсутній якщо на запитання, зроблене у прийомні години, відповідь не надійшла протягом 15 хвилин. Час надання відповіді на кожне наступне запитання (у тому числі у разі коли кілька запитань надіслані одночасно) збільшується на кожні 15 хвилин;

3.2.4 за допомогою чат-боту — програмними засобами чат-боту автоматично забезпечується надання відповідей хоча б на одне запитання;

1. складова 3.4 «Наявність можливості залишити запитання для служби підтримки в позаробочий час» — сервіс вважається відсутній якщо відповідь на запитання не надійшла протягом наступного робочого дня після дня коли запитання надійшло;
2. складова 3.5 «Проводяться заходи з підвищення кваліфікації
персоналу» – держателем (технічним адміністратором) онлайн-фронт-офісу, суб’єктами моніторингу та органами, які беруть участь у моніторингу, навчальними закладами, інструкторами тощо проведено навчальний захід (груповий, індивідуальний, очний, заочний, дистанційний) з метою набуття персоналом знань та умінь щодо якісного надання послуг та обслуговування суб’єктів звернення;
3. складова 3.7 «Заявник інформується про готовність результату»:

3.7.1 онлайн — за наявності факту не поінформування складова 3.7.1 вважається недосягнутою;

3.7.2 смс-інформування — за наявності факту не поінформування складова 3.7.2 вважається недосягнутою;

3.7.3 з використанням інтернет-технологій (електронна пошта, соціальні засоби, месенджери) — за наявності факту не поінформування складова 3.7.3 вважається недосягнутою.

 Факт не поінформування вважається у випадку, коли заявник обрав виключно конкретний спосіб інформування та не був у зазначений спосіб поінформований. Факт не поінформування є відсутнім, якщо заявник не обирав конкретний спосіб інформування та був поінформований в один із встановлених способів.

1. Слово «наявність» у назвах складових показника (у додатках 1, 2 до цієї Методики) означає, що предмет, якого це стосується (система, обладнання, місце, приміщення, сектор, сервіс, можливість чогось, кількість чогось або когось тощо), був доступним суб’єктам звернення не менше 90 відсотків від встановленої у звітному періоді кількості робочих днів (приклад розрахунку наведено в додатку 1 до цієї Методики).

 Якщо предмет впроваджується вперше, то звітний період для розрахунку відсотків починається з дати запровадження (приклад розрахунку наведено в додатку 1 до цієї Методики). Предмет, який протягом дня був недоступним більше ніж 2 прийомні години, вважається відсутнім у цей день.

Документи та інші матеріали, які є в наявності у фронт-офісі, але не відповідають вимогам законодавства (зокрема, у зв’язку із зміною законодавства), вважаються відсутніми.

### *Особливості показника відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики*

1. Складову 1.11 «Послуга надається в автоматичному режимі» показника відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики (додаток 3 до цієї Методики) слід розуміти з урахуванням такої особливості – послуга надається програмними засобами електронної інформаційної системи без участі людини.

### *Особливості показника дотримання процедури послуги*

1. Складові показника дотримання процедури послуги слід розуміти з урахуванням таких особливостей (додаток 4 до цієї Методики):
2. складова 1.2 «Документи вимагаються згідно з переліком відповідно до законодавства» — за наявності факту вимагання документа, не передбаченого переліком, складова вважається недосягнутою;
3. складова 1.3 «Плату за послугу справлено відповідно до вимог законодавства (Послуга оплачується у розмірі \_\_\_\_\_ грн )» – за наявності факту справляння або вимагання справити плату у розмірі, що перевищує законодавчо визначений, складова вважається недосягнутою;
4. складова 1.4 «У наданні послуги відмовлено з підстав, визначених законодавством» – за наявності факту відмови у наданні послуги з підстав, не передбачених законодавством, складова вважається недосягнутою.

## IІI. Оціночні дані

1. Оцінка досягнення показника та його складових проводиться на основі динамічних та статичних оціночних даних.
2. Динамічні оціночні дані послідовно накопичуються протягом звітного періоду та застосовуються для оцінки в узагальненому (агрегованому) вигляді.

Основними джерелами динамічних оціночних даних є дані, отримані у ході надання послуги, та дані, отримані за результатами зворотного зв’язку із суб’єктами звернення.

1. Статичні оціночні дані протягом звітного періоду збираються та застосовуються для оцінки складових одноразово з визначеного для цих цілей джерела даних.

Основними джерелами статичних оціночних даних є дані документів бухгалтерського обліку, технічної документації на приміщення, прилеглу територію (зокрема матеріали технічної інвентаризації), рішень органів, які утворили суб’єкт надання адміністративної послуги тощо.

1. Суб’єкти моніторингу та органи, які беруть участь у проведенні моніторингу, за власним рішенням визначають джерело оціночних даних для кожної складової показника, якщо інше не визначено порядком інформаційної взаємодії між системою моніторингу та електронними інформаційними ресурсами зазначених суб’єктів та органів.
2. Якщо є розбіжності між оціночними даними, отриманими з різних джерел, використовується один з таких способів застосування даних:

1) застосовуються дані, за якими складова показника оцінюється за меншою кількістю балів (приклад розрахунку наведено в додатку 1 до цієї Методики);

2) застосовуються фактичні дані, а не заплановані;

3) застосовуються дані, достовірність яких підтверджена, зокрема, з використанням додаткових джерел (приклад розрахунку наведено в додатку 1 до цієї Методики);

4) застосовуються дані зовнішньої оцінки задоволеності суб’єктів звернення, отримані відповідно до пункту 26 Порядку проведення моніторингу.

1. Оціночні дані збираються та аналізуються з урахуванням відмінностей у складі населення:

1) за статтю (жінка, чоловік);

2) за віком;

3) за категоріями, що визначають соціальний та правовий статус особи.

Мінцифри в залежності від послуги та фронт-офісу визначає необхідні переліки вікових категорій (підпункт 2 цього пункту) та переліки категорій населення за статусом (підпункт 3 цього пункту), щодо яких збираються та аналізуються оціночні дані.

## ІV. Оцінка досягнення показника та його складових

### 1. Оцінка досягнення показника за одиницею вимірювання «так/ні».

Якщо за оціночними даними складова показника:

1) досягнута — проставляється одиниця вимірювання показника «так». У такому разі оцінка дорівнює величині балів, якою зазначена складова вимірюється;

2) не досягнута або оціночні дані відсутні — проставляється одиниця вимірювання показника «ні». У такому разі оцінка дорівнює 0 балів;

### 2. Оцінка досягнення показника за одиницею вимірювання «кількість».

 Оцінка розраховується у порядку, наведеному у прикладі розрахунку досягнення показника за одиницею вимірювання «кількість» в додатку 1 до цієї Методики.

 3. Оцінка досягнення показника за одиницею вимірювання «бали, відсотки».

 Одиниця вимірювання «бали, відсотки» застосовується для оцінки показників задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг за чотирма рівнями: «чудово»; «добре»; «прийнятно»; «жахливо».

Рівень задоволеності визначається згідно з відповідями суб’єктів звернення, отриманими за результатами опитування (розділ V цієї Методики).

Відповідь, що визначає рівень задоволеності «чудово» або «добре» дорівнює 1 бал.

Відповідь, що визначає рівень задоволеності «прийнятно» або «жахливо» дорівнює 0 балів.

За сумою балів зазначених чотирьох рівнів визначається середній бал та відсоток кожної складової окремо та показника в цілому.

Відповідь «складно відповісти» не враховується для оцінки задоволеності, але якщо за результатами опитування усі відповіді є «складно відповісти», складова оцінюється в 0 балів.

Якщо дані, отримані за результатами опитування, мають низький рівень довіри (пункт 5 розділу V цієї Методики), показник задоволеності суб’єктів звернення оцінюється в 0 балів.

Оцінка складової розраховується у порядку, наведеному у прикладах розрахунку показників задоволеності суб’єктів звернення в додатку 7 до цієї Методики.

## V. Форми анкет з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг

1. Форма-опитувальник (анкета) суб’єктів звернень, що отримували послугу в офлайн-фронт-офісі визначена у додатку 7 до цієї Методики, а в онлайн-фронт-офісі — у додатку 8 до цієї Методики.
2. Форма-опитувальник, а також інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на нього, розміщуються у офлайн-фронт-офісі відповідно до вимог Порядку проведення моніторингу та інших нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг.
3. Форма-опитувальник суб’єктів звернень, що отримали послугу в офлайн-фронт-офісі, складається з таких запитань:
4. запитання 1-5 призначені для збору оціночних даних для складової показника задоволеності суб’єктів звернення для офлайн-фронт-офісу (додаток 5), а також для визначення рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг. Запитання передбачають відповіді «Чудово», «Добре», «Прийнятно», «Жахливо» та «Складно відповісти».

Якщо за запитанням 1 відповідь є «Прийнятно», «Жахливо» або «Складно відповісти», респонденту пропонується перейти до запитань 2-5.

Якщо за запитаннями 2-5 відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», респонденту пропонується на вибір перелік пояснень причин незадоволеності. У формі-опитувальнику наведено рекомендований перелік пояснень причин незадоволеності, які Мінцифри може змінювати в залежності від потреб оцінки задоволеності суб’єктів звернення, а також у разі коли причини є не актуальними (не зазначаються суб’єктами звернення або складають менше ніж 1 відсоток від загальної кількості інших причин).

Дані, отримані за допомогою пояснень, використовуються для визначення причин недосягнення показників (їх складових), планування та вжиття заходів щодо усунення зазначених причин.

Розрахунок показника задоволеності суб’єктів звернення здійснюється у відсотках для визначення рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг та в балах, за показником в цілому згідно з відповідями на запитання 1 та за його складовими згідно з відповідями на запитання 2-5 за результатами опитування.

Суб’єкт звернення вважається задоволеним якщо відповів «чудово» та «добре» і не задоволеним якщо — «прийнятно» та «жахливо».

Відповіді «складно відповісти» не враховуються для розрахунку показника задоволеності.

 Показник задоволеності суб’єктів звернення та його складові у відсотках оцінюються за шкалою від 0 до 100, що означає таке:

від 0 до 40 — негативна оцінка. Більшість суб’єктів звернення не задоволені якістю надання адміністративних послуг. Суб’єкту надання адміністративних послуг потрібно невідкладно вживати заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг відповідно до виявлених причин незадоволеності та недосягнення показника;

від 41 до 60 — прийнятна оцінка. Суб’єкти звернення певною мірою задоволені якістю надання послуг, разом з тим, суб’єкту надання адміністративних послуг потрібно підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг, нівелюючи причини незадоволеності та недосягнення показника;

від 61 до 80 — добра оцінка. Значна кількість суб’єктів звернення задоволені якістю адміністративних послуг та будуть нейтрально або добре відгукуватися про якість надання адміністративних послуг;

від 81 до 100 — відмінна оцінка. Суб’єкти звернення задоволені якістю надання адміністративних послуг. Суб’єкт надання адміністративних послуг має високий рівень якості обслуговування.

Розрахунок показника у відсотках наведено в прикладі розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення у відсотках в додатку 7 до цієї Методики.

Показник задоволеності суб’єктів звернення та його складові у балах розраховується на підставі відповідей на запитання 1-5 у порядку, наведеному в прикладі розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення та його складових у балах у додатку 7 до цієї Методики;

1. запитання 6 призначено для визначення Індексу лояльності суб’єктів звернення — показника, що визначає ступінь схвального ставлення суб’єктів звернення до офлайн-фронт-офісу та їхню готовність рекомендувати офлайн-фронт-офіс іншим як основне місце отримання адміністративних послуг.

Запитання оцінюється за 11-ти бальною шкалою від 0 до 10, де 0 означає — категорично не рекомендую, а 10 — обов’язково рекомендую. Зокрема, суб’єкти звернення, які поставили:

оцінку від 0 до 6 вважаються критиками. Вони не задоволені якістю надання адміністративних послуг та готові залишати негативні відгуки та рекомендації;

оцінку 7 або 8 балів вважаються нейтралами. Їх певною мірою задовольняє якість надання адміністративних послуг, проте вони не будуть надавати позитивних рекомендацій;

оцінку 9 або 10 балів вважаються прихильниками. Їх повністю задовольняє якість надання адміністративних послуг та рівень обслуговування. Вони готові рекомендувати суб’єкт надання адміністративних послуг іншим для отримання адміністративних послуг.

Дані, отримані за допомогою цього запитання, використовуються для розрахунку Індексу лояльності суб’єктів звернення, який оцінюється за шкалою від - 100 (мінус ста) до 100 відсотків, що означає таке:

від - 100 (мінус ста) до 0 — негативна оцінка. Більшість суб’єктів звернення отримують негативний досвід в процесі отримання адміністративних послуг та готові надавати негативні рекомендації. Найнижчий показник -100 (мінус сто) означає, що усі відвідувачі суб’єкта надання адміністративних послуг є його критиками;

від 1 до 50 — прийнятна оцінка. Разом з тим, суб’єкт надання адміністративних послуг повинен підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг та обслуговування;

від 51 до 70 — добра оцінка. Суб’єкт надання адміністративних послуг відповідає очікуванням щодо якості надання адміністративних послуг більшості суб’єктів звернення;

від 71 до 100 — відмінна оцінка. Суб’єкт надання адміністративних послуг має винятковий рівень якості надання адміністративних послуг та обслуговування. Найвищий показник 100 означає, що усі відвідувачі є прихильниками.

Індекс лояльності суб’єктів звернення розраховується шляхом віднімання відсотку критиків від відсотку прихильників.

Спосіб розрахунку Індексу лояльності суб’єктів звернення наведено в прикладі розрахунку Індексу лояльності суб’єктів звернення в додатку 7 до цієї Методики.

Індекс лояльності суб’єктів звернення рекомендується розраховувати у строки, визначені Порядком проведення моніторингу для складання та подання звітності з моніторингу.

Показники Індексу лояльності суб’єктів звернення використовуються для аналізу достовірності показників моніторингу. Зокрема, високі бали за показниками моніторингу потребують додаткового аналізу якщо за Індексом лояльності суб’єктів звернення суб’єкт надання адміністративних послуг отримав негативну або прийнятну оцінку;

1. запитання 7 призначено для збору пропозицій від суб’єктів звернення, які можуть бути використані для визначення заходів та пропозицій щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, зокрема для досягнення або удосконалення (покращення) показників та їх складових;
2. запитання 8-10 призначені для дезагрегації оціночних даних з урахуванням гендерних та інших відмінностей у складі населення.

Запитання не включаються до форми-опитувальника якщо такі дезагреговані оціночні дані надходять до системи моніторингу в ході надання послуги або отримуються у порядку інформаційної взаємодії з відповідних національних електронних інформаційних ресурсів.

Запитання пропонуються суб’єкту звернення як додаткові та необов’язкові з можливістю завершити опитування та відправити форму-опитувальник (анкету), не відповідаючи на них.

Дезагреговані оціночні дані використовуються для з’ясування суті причин недосягнення показників (їх складових), невисокого рівня Індексу лояльності суб’єктів звернень, а також планування та вжиття заходів щодо усунення зазначених причин.

Дезагрегація оціночних даних здійснюється відповідно до пункту 6 розділу ІІІ цієї Методики;

1. запитання 11 пропонується суб’єкту звернення тільки у разі якщо у запитаннях 2-5 він відповів «прийнятно», «жахливо».
2. Форма-опитувальник суб’єктів звернень, що отримали послугу в онлайн-фронт-офісі, складається за структурою форми-опитувальника суб’єктів звернень, що отримали послугу в офлайн-фронт-офісі.
3. В залежності від кількості суб’єктів звернень, які взяли участь в опитуванні, встановлюються високий та низький рівні довіри до даних, отриманих від опитування за період, встановлений для подання звітності з моніторингу, а саме:
4. дані мають високий рівень довіри якщо участь в опитуванні взяло:

 не менше ніж 200 осіб, якщо до суб’єкта надання адміністративних послуг звернулося від 4 тис включно суб’єктів звернення або не менше ніж 5% суб’єктів звернень якщо до суб’єкта надання адміністративних послуг звернулося до 4 тис осіб;

в межах України — не менше, ніж 400 суб’єктів звернень;

1. дані мають низький рівень довіри якщо не виконуються умови, визначені для даних з високим рівнем довіри, а також у випадку, коли усі відповіді на запитання 1-5 є «складно відповісти».

Для оцінки показника задоволеності суб’єктів звернення та розрахунку Індексу лояльності суб’єктів звернення застосовуються виключно дані з високим рівнем довіри.

Для вжиття заходів реагування на зворотній зв’язок із суб’єктами звернення, складання та подання звітності з моніторингу по показнику задоволеності суб’єктів звернення та його складових, а також організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг застосовуються дані високого та низького рівнів довіри.

Рівень довіри до даних опитування розраховується програмними засобами системи моніторингу.

6. Для організації опитування суб’єкти надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг передають до системи моніторингу дані про номери контактних телефонів суб’єктів звернення, залишені ними для отримання інформації про надання адміністративних послуг.

## VІ. Порядок складання та подання звітності з моніторингу

1. Форма звітності з моніторингу визначена у додатку 9 до цієї Методики.
2. Дані, що передаються електронними інформаційними ресурсами суб’єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, до системи моніторингу у порядку інформаційної взаємодії, генеруються у формі звітності автоматично.
3. Форма звітності з моніторингу складається із 7 розділів.
4. У розділі 1 «Загальна інформація»:
5. у рядку «Назва показника» — зазначається назва показника, щодо якого подається звіт;
6. у рядку «Код та назва центру/суб’єкта надання адміністративних
послуг» – рядок заповнюється автоматично системою моніторингу після введення унікального коду, який присвоюється центру/суб’єкту при реєстрації у зазначеній системі (за наявності коду). За показником відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики зазначається загальне найменування суб’єкта надання адміністративних послуг (наприклад, структурні підрозділи районних, районних у мм. Києві та Севастополі держадміністрацій);
7. у рядках «Звітний період з» та «Звітний період по» — зазначається відповідно дата початку та закінчення звітного періоду у форматі дд.мм.рррр. Датою початку поточного звітного періоду є дата наступна за датою закінчення попереднього звітного періоду;
8. у рядку «Код та назва послуги» — рядок заповнюється автоматично системою моніторингу після введення унікального коду послуги, який їй присвоєно у Реєстрі адміністративних послуг. За показниками відповідності офлайн/онлайн-фронт-офісу автоматично проставляється прочерк «-»;
9. у рядку «Категорія офлайн-фронт-офісу» — зазначається одна з шести категорій, передбачених пунктом 2 розділу ІІ цієї Методики. Категорія проставляється цифрою (1…6). Для онлайн-фронт-офісу проставляється прочерк «-»;
10. у рядку «Вебсайт онлайн-фронт-офісу» — зазначається офіційна адреса в Інтернеті (приклад: diia.gov.ua). Для офлайн-фронт-офісу проставляється прочерк «-»;
11. у рядку «Перелік джерел оціночних даних» — зазначаються конкретні джерела оціночних даних, зокрема номери та назви документів, статей (пунктів) нормативно-правових актів. Не можна зазначати не визначене джерело як наприклад «Документ бухгалтерського обліку» крім динамічних даних, які визначені та надходять до системи моніторингу у порядку електронної інформаційної взаємодії.
12. У розділі 2 «Складові показника, їх бал та оцінка»:
13. графи «Код та складові показника» та «Бал показника» — заповнюються автоматично після зазначення показника у рядку «Назва показника» розділу 1 «Загальна інформація»;
14. у графі «Оцінка за одиницею вимірювання показника» — зазначається за одиницею вимірювання «так/ні» відповідне слово (так або ні), а за одиницями вимірювання «кількість» та «бали, відсотки» — відповідні цифри. Для складових, щодо яких збираються дані, дезагреговані за гендерною та іншою ознакою, у графі зазначається кілька блоків цифр (…/…/…/), де у кожному блоці проставляється оцінка, отримана від певної категорії населення. Програмні засоби системи моніторингу забезпечують надання підказок щодо порядку заповнення кожного з таких блоків;
15. графа «Бал за результатом оцінки» — заповнюється автоматично після введення відповідних значень у графу «Оцінка за одиницею вимірювання показника».
16. У розділі 3 «Обґрунтування застосування оціночних даних в разі розбіжностей між ними» — зазначаються складові показника, щодо яких є розбіжності між джерелами оціночних даних, причини таких розбіжностей, обґрунтування застосування одних оціночних даних та відхилення інших (з урахуванням пункту 5 розділу ІІІ цієї Методики), а також які заходи вжиті протягом звітного періоду щодо усунення вказаних причин (підвищення достовірності джерела, впровадження нового більш достовірного джерела тощо). Якщо заходи у звітному періоді не були вжиті, вони повинні бути заплановані на наступні звітні періоди у розділі 5 форми звітності, а якщо причини не можливо усунути самостійно — надаються відповідні пропозиції щодо їх усунення у розділі 6 форми звітності.
17. У розділі 4 «Причини недосягнення складових показника та заходи щодо усунення зазначених причин» — зазначаються складові показника, які недосягнуті, причини недосягнення, а також заходи, які вжиті протягом звітного періоду щодо усунення вказаних причин. Якщо заходи у звітному періоді не були вжиті, вони повинні бути заплановані на наступні звітні періоди у розділі 5 форми звітності, а якщо причини не можливо усунути самостійно — надаються відповідні пропозиції щодо їх усунення у розділі 6 форми звітності.
18. У розділі 5 «План заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг» — зазначаються складові показника, які недосягнуті або мають розбіжні оціночні дані, а також заходи, які планується вжиті протягом наступних звітних періодів щодо усунення виявлених причин. Щодо кожного заходу визначаються строки виконання, виконавці, потреба у ресурсах. У графі «Відмітка про виконання» вказується результат вжиття заходів, а якщо захід не виконано або виконано частково зазначаються причини невиконання.
19. У розділі 6 «Перелік проблем, які не можуть бути розв’язані
самостійно» – зазначаються складові показника, щодо яких центри/суб’єкти надання адміністративних послуг не можуть усунути самостійно причини недосягнення або розбіжностей оціночних даних, пояснюється суть причин, а також надаються пропозиції, зокрема іншим суб’єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу, щодо усунення зазначених причин.
20. У розділі 7 «Пропозиції щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг» — зазначаються складові показника, інші вимоги щодо надання послуги або функціонування офлайн-фронт-офісу, які пропонується покращити та шляхи покращення.
21. Орієнтовний перелік заходів стосовно організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг наведено у додатку 11 до цієї Методики.

## VІІ. Профіль центру надання адміністративних послуг

1. Форма та перелік даних профілю центру надання адміністративних послуг визначені у додатку 10 до цієї Методики.
2. Форма профілю центру надання адміністративних послуг складається зп’яти розділів.
3. Дані, які вносяться у форму звітності з моніторингу, генеруються у формі профілю автоматично.

Дані, які не генеруються автоматично у формі профілю центру надання адміністративних послуг вводяться (оновлюються) відповідальним працівником вручну або шляхом файлового імпорту у такі строки:

дані розділу 1 — протягом 5 робочих днів з моменту їх зміни;

дані інших розділів — щоквартально до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом.

1. У розділах 1-5:

1) усі поля заповнюються крім тих, в яких проставлено прочерк «-» або щодо яких встановлено у пунктах 5 і 6 цього розділу особливості їх заповнення;

2) у рядках з даними про чисельність/кількість/розмір зазначається повне число (без скорочень до тис.) або цифра «0» (прочерк «-» не ставиться).

1. У розділі 1:
2. графи «ТП», що означає територіальний підрозділ, «ВРМ СТ.», що означає віддалене робоче місце адміністратора, розташоване у приміщенні, «ВРМ МЦ», що означає віддалене пересувне робоче місце адміністратора, призначене для проведення виїзного обслуговування суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний центр», «ВРМ МА», що означає віддалене пересувне робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного обслуговування суб’єктів звернення із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор», заповнюються відповідальним працівником центру надання адміністративних послуг з урахуванням того, що для заповнення графи «ТП» може також призначатися у встановленому порядку працівник територіального підрозділу;
3. у графі «ЦНАП» — наведені приклади заповнення рядків з урахуванням таких особливостей:

рядки «Дата прийняття рішення про закриття центру» та «Дата фактичного припинення роботи центру» — заповнюються у разі проставляння позначення «Закрито» у рядку «Статус центру». В іншому випадку ці рядки не заповнюються;

у рядках «Персоналізована робоча електронна пошта» — електронна пошта повинна бути відкрита на конкретну особу, а не на центр надання адміністративних послуг. Як правило в адресі електронної пошти зазначається прізвище (допускається латинськими літерами) керівника та відповідального працівника. Слід уникати знеособленої адреси як, наприклад, help@cnap.in.ua.

1. У розділах 2-5:

1) дані зазначених розділів не застосовуються для складання рейтингу центрів надання адміністративних послуг;

2) рядки «Звітний період з», «Звітний період по» та «Перелік джерел даних» заповнюються згідно з вимогами підпунктів 3 та 7 пункту 4 розділу VІ цієї Методики відповідно;

3) у графі «Показник» наведені приклади заповнення рядків з урахуванням таких особливостей:

у рядку «Паспортні послуги (так/ні)» розділу 2 проставляється «так» якщо надається хоча б одна паспортна послуга;

у розділі 4:

у рядку «Назва відомчої інформаційної системи реєстру територіальної громади (найменування розробника системи)» — пропонується у формі випадаючого списку перелік назв відомчих інформаційних систем. Якщо назва відомчої інформаційної системи відсутня у переліку, зазначається назва за якою система облікована у Національному реєстрі електронних інформаційних ресурсів та повне найменування і код згідно з ЄДРПОУ розробника (наприклад, ТОВ «Тест 1», ЄДРПОУ 00011122);

у рядку «Інші національні електронні інформаційні ресурси, до яких має доступ адміністратор центру (зазначити найменування та розпорядника такого ресурсу)» — зазначається назва за якою ресурс обліковано у Національному реєстрі електронних інформаційних ресурсів та повне найменування розпорядника. За відсутності даних графа не заповнюється;

у рядках «Найменування електронних сервісів» та «Найменування інформаційних систем» — пропонується у формі випадаючого списку перелік найменувань сервісів та систем з можливістю обрати кількох з них»;

у рядках «Інші найменування електронних сервісів» та «Інші найменування інформаційних систем» — зазначаються найменування сервісів та систем, які не передбачені переліками попередніх рядків. За відсутності даних графи не заповнюються;

у рядку «Найменування СЕД центру» — пропонується у формі випадаючого списку перелік найменувань систем електронного документообігу;

у рядку «Інше найменування» — зазначається найменування системи електронного документообігу, яке не передбачено переліком попереднього рядку. За відсутності даних графа не заповнюється;

у рядку «Найменування розробника СЕД центру» — зазначається повне найменування і код згідно з ЄДРПОУ розробника.

**Директор директорату**

**системного розвитку надання**

**адміністративних послуг Олеся ЦИБУЛЬКО**

## Додаток 1

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник відповідності офлайн-фронт-офісу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показника в залежності від категорії фронт-офісу** | **Оди-ниця вимірюван-ня** |
| **фронт- офіс першої категорії** | **фронт- офіс другої категорії** | **фронт- офіс третьої категорії** | **фронт- офіс четвертої категорії** | **фронт- офіс п’ятої та шостої категорії** |
| **1. Облаштування** | **25**  | **25** | **25** | **25** | **25** |  |
| 1.1 Наявність автоматизованої системи попереднього запису | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | так/ні |
| 1.2 Наявність можливості попереднього запису на прийом: |  |  |  |  |  |  |
| 1.2.1 телефоном | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.2.2. через веб-сайт | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.2.3 через термінал системи попереднього запису | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.3 Наявність місця для розміщення бланків заяв для вільного доступу до них | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | так/ні |
| 1.4 Наявність можливості зворотного зв’язку з відвідувачами за допомогою: |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.1 книги відгуків та пропозицій | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.4.2 скриньки | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | так/ні |
| 1.4.3 онлайн опитування | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.5 Наявність інформаційного стенду чи інформаційного терміналу | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | так/ні |
| 1.6 Наявність сервісу оплати адміністративних послуг: |  |  |  |  |  |  |
| 1.6.1 відділення банку | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.6.2 POS - термінал | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | так/ні |
| 1.6.3 Програмно-технічний комплекс самообслуговування | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.6.4 Інші банківські/платіжні сервіси | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 1.7 Наявність у приміщенні фронт офісу супутніх послуг | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | так/ні |
| 1.8 Наявність у приміщенні фронт офісу місць для самообслуговування | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | так/ні |
| **2. Доступність** | **25** | **25** | **25** | **25** | **25** |  |
| 2.1 Наявність зупинок громадського транспорту в радіусі 100 м | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.2 Наявність безоплатної стоянки автотранспорту | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 2.3 Наявність безоплатної стоянки автотранспорту для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.4 Наявність пандусу та поручнів з обох боків (якщо вхід має сходи) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.5 Наявність санітарної кімнати | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.6 Наявність спеціально обладнаної санітарної кімнати для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.7 Наявність місць для тимчасового розміщення дитячих колясок | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.8 Наявність ігрового простору | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 2.9 Графік прийому суб’єктів звернення: |  |  |  |  |  |  |
| 2.9.1 не менше 7 годин на день | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | так/ні |
| 2.9.2 6 днів на тиждень (5 днів - для селищ та сіл) | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | так/ні |
| 2.9.3 без перерви на обід | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | так/ні |
| 2.9.4 не менше одного дня на тиждень до 20 години | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | так/ні |
| 2.10 Наявність необхідної кількості працівників для обслуговування суб’єктів звернення | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| **3. Рівень обслуговування** | **25**  | **25** | **25** | **25** | **25** |  |
| 3.1 Наявність сектору прийому | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.2 Наявність сектору інформування | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.3 Наявність необхідної кількості місць для очікування  | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.4 Наявність сектору обслуговування | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.5 Розподіл фронт офісу за принципом прийому і видачі документів | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.6 Наявність можливості отримати консультацію суб’єктами звернення: |  |  |  |  |  |  |
| 3.6.1 телефоном | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | так/ні |
| 3.6.2 онлайн | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.6.3 електронною поштою | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 3.6.4 за допомогою чат-боту | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.7 Заявник інформується про хід розгляду заяви | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.8 Заявник інформується про готовність результату: |  |  |  |  |  |  |
| 3.8.1 телефоном | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 3.8.2 смс-інформування | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.8.3 з використанням інтернет-технологій (електронна пошта, соціальні засоби, месенджери) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.9 Наявність надрукованих шрифтом Брайля матеріалів | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.10 Наявність технічних рішень для обслуговування осіб з порушенням слуху | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.11 Наявність у вільному доступі інформації щодо послуг фронт-офісу: |  |  |  |  |  |  |
| 3.11.1 інформаційних карток | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| 3.11.2 зразків заповнення документів | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.11.3 веб-сайту  фронт офісу | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | так/ні |
| 3.12 Середній час очікування до 15 хвилин | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | так/ні |
| **4. Організаційне забезпечення надання послуг** | **25** | **25** | **25** | **25** | **25** |  |
| 4.1 Наявність доступу до національних електронних інформаційних ресурсів органів влади, які надають послуги через фронт офіс | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | так/ні |
| 4.2 Наявність системи електронного документообігу | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | так/ні |
| 4.3 Наявність інформаційних систем, які автоматизують надання послуг | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | так/ні |
| 4.4 Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | так/ні |
| **Підсумок** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  |

**Примітка. *Приклади розрахунків деяких показників:***

1. ***Приклад розрахунку відсотків від встановленої у звітному періоді кількості робочих днів щодо складової показника 1.1 «Наявність автоматизованої системи*** ***попереднього запису»***

*Звітний період — 1-й квартал 2021 року.*

*Автоматизована система попереднього запису була відсутня сумарно 6 робочих днів у звітному періоді.*

*1-й квартал 2021 року складається із 61 робочого дня (у січні 19 робочих днів, у лютому — 20, у
березні — 22).*

*6 робочих днів від 61 робочого дня складає 9,8 відсотка (відсотки округлюються до десятих).*

*Висновок: Автоматизована система попереднього запису працювала 90,2 відсотка* *від встановленої у звітному періоді кількості робочих днів, а отже вважається такою, що є в наявності;*

1. ***Розрахунок відсотків з дати запровадження облаштування на прикладі складової* *показника 1.1 «Наявність автоматизованої системи попереднього запису»***

*Звітний період — 1-й квартал 2021 року.*

*Автоматизована система попереднього запису вперше впроваджена у звітному періоді з 1 березня та протягом березня була відсутня 2 робочих дня.*

*Оскільки зазначена система* *впроваджена вперше, то для розрахунку відсотків звітний період починається з дати запровадження. Тобто 1-й квартал 2021 року складатиме 22 робочих дня (у березні 22 робочих дня).*

*2 робочих днів від 22 робочих днів складає 9,1 відсотка (відсотки округлюються до десятих).*

*Висновок: Автоматизована система працювала 90,9 відсотка* *від встановленої у звітному періоді кількості робочих днів, а отже вважається такою, що у 1-му кварталі 2021 року є в наявності;*

1. ***Приклад застосування даних, за якими складова показника оцінюється за меншою кількістю балів щодо складової показника 3.3 «Наявність необхідної кількості місць для очікування»***

*ЦНАП обслуговує від 10 до 20 тис населення, а отже необхідна кількість місць для очікування повинна становити не менше 10 одиниць.*

*Положенням про ЦНАП, яке затверджено місцевою радою, визначено, що ЦНАП має 12 місць для очікування. Разом з тим, документи бухгалтерського обліку, зокрема документи інвентаризації, свідчать про те, що оприбутковано та перебуває на обліку всього 8 місць для очікування.*

*У цьому випадку застосовуються оціночні дані документів бухгалтерського обліку, а не Положення про ЦНАП. ЦНАП повинен вжити заходів щодо приведення кількості місць для очікування у відповідність до вимог власного Положення;*

1. ***Приклад застосування даних, достовірність яких підтверджена, зокрема, з використанням додаткових джерел щодо складової показника 3.8 «Заявник інформується про готовність результату»***

*Відповідно до оціночних даних, ЦНАП не має фактів не поінформування за телефоном (складова 1.3.8.1.) у звітному періоді. Разом з тим, є відгук суб’єкта звернення про те, що його не поінформували про готовність результату за телефоном, як він про це клопотав у заяві.*

*У ЦНАП за згодою суб’єктів звернення здійснюється запис повідомлень, які робляться адміністраторами за телефоном, та збереження зазначених повідомлень протягом поточного та наступного звітних періодів (зберігання у наступному звітному періоді пов’язано з тим, що звіт за результатами моніторингу, який оприлюднюється після закінчення звітного періоду, може бути оскаржений).*

*Суб’єкт звернення, який залишив згаданий негативний відгук, був поінформований про готовність результату за телефоном, про що є відповідний аудіозапис.*

*У такому випадку застосовуються оціночні дані ЦНАП, а відгук суб’єкта звернення не враховується;*

1. ***Приклад розрахунку досягнення показника за одиницею вимірювання «кількість» щодо складової показника 4.1 «Своєчасність надання послуги»***

*У звітному періоді загальна кількість наданих послуг складає 102, з них надано у строк — 79, надано з порушенням строку — 23.*

*102 послуги дорівнюють 25 балів, відтак 79 послуг дорівнюють 19,4 балів (79 х 25 : 102), а 23 послуги дорівнюють - 5,6 балів (23 х (-25) : 102) (бали округлюються до десятих).*

*Висновок: складова у звітному періоді оцінюється на 13,8 балів (19,4 - 5,6).*

## Додаток 2

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник відповідності онлайн-фронт-офісу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показ-ника** | **Оди-ниця вимірюван-ня**  |
| **1. Облаштування** | **25** |  |
| 1.1 При пошуку в інтернеті, пошукова система відображає сайт на якому можна отримати послугу, на першій сторінці | 7 | так/ні |
| 1.2 Сайт адаптований для роботи на комп’ютері, смартфоні та планшеті | 6 | так/ні |
| 1.3 Сайт доступний для осіб з інвалідністю (спеціальне відображення для осіб з порушеннями зору, руху, слуху) | 3 | так/ні |
| 1.4 Наявність можливості зворотного зв’язку з відвідувачами за допомогою: |  |  |
| 1.4.1 електронної скриньки | 3 | так/ні |
| 1.4.2 онлайн опитування | 1 | так/ні |
| 1.5 Наявність сервісу онлайн оплати адміністративних послуг | 4 | так/ні |
| 1.6 Наявність можливості прикріпити копії необхідних для отримання послуги документів за допомогою застосунку Дія | 1 | так/ні |
| **2. Доступність** | **25** |  |
| 2.1 Наявність можливості отримати послугу 24/7 | 6 | так/ні |
| 2.2 Мова та термінологія сайту проста та зрозуміла суб’єктам звернення | 7 | так/ні |
| 2.3 На кожному кроці отримання послуги користувачам відображаються підказки та рекомендації | 7 | так/ні |
| 2.4 Забезпечення доступності інформації щодо послуг, необхідних документів та процедури надання | 5 | так/ні |
| **3. Рівень обслуговування** | **50** |  |
| 3.1 На сайті є розділ запитань-відповідей на типові запити суб’єктів звернення | 4 | так/ні |
| 3.2 Наявність на сайті служби підтримки користувачів  |  |  |
| 3.2.2 за телефоном | 3 | так/ні |
| 3.2.2 онлайн | 3 | так/ні |
| 3.2.3 електронною поштою | 2 | так/ні |
| 3.2.4 за допомогою чат-боту | 1 | так/ні |
| 3.3 Графік роботи служби підтримки користувачів: |  |  |
| 3.3.1 не менше 7 годин на день | 2 | так/ні. |
| 3.3.2 6 днів на тиждень (5 днів - для селищ та сіл) | 2 | так/ні |
| 3.3.3 без перерви на обід | 3 | так/ні |
| 3.3.4 не менше одного дня на тиждень до 20 години | 3 | так/ні |
| 3.4 Наявність можливості залишити запитання для служби підтримки в позаробочий час  | 4 | так/ні |
| 3.5 Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу | 3 | так/ні |
| 3.6 Наявність можливості формувати документи: |  |  |
| 3.6.1 Автоматичне складання заяви в електронній формі, її перегляд суб’єктом звернення для перевірки та підписання | 3 | так/ні |
| 3.6.2 Автоматичне підвантаження документів або відомостей із інших систем, що перебувають у володінні суб’єкта надання адміністративних послуг або у володінні інших органів | 3 | так/ні |
| 3.6.3 Автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів веб-порталу, відомостями, отриманими у порядку взаємодії з національних електронних інформаційних ресурсів | 4 | так/ні |
| 3.6.4 Автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів веб-порталу, наявності у зазначених документах граматичних помилок, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, - достовірності наданих у таких документах відомостей | 6 | так/ні |
| 3.7 Заявник інформується про готовність результату: |  |  |
| 3.7.1 онлайн | 2 | так/ні |
| 3.7.2 смс-інформування | 1 | так/ні |
| 3.7.3 з використанням інтернет-технологій (електронна пошта, соціальні засоби, месенджери) | 1 | так/ні |
| **Підсумок** | **100** |  |

## Додаток 3

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник** **відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показ-ника** | **Одини-ця вимірю-вання** |
| 1.1 Можливість попереднього запису на прийом на визначену дату та час | 6 | так/ні |
| 1.2 Встановлено подання заяви та документів: |  |  |
| 1.2.1 онлайн | 6 | так/ні |
| 1.2.2 поштою | 5 | так/ні |
| 1.2.3 через ЦНАП | 5 | так/ні |
| 1.2.4 усно | 5 | так/ні |
| 1.3 Встановлено на вимогу суб’єкта звернення складання працівником заяви в електронній формі, її друк та надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання | 7 | так/ні |
| 1.4 Встановлено вичерпний перелік документів, необхідних для надання послуги | 5 | так/ні |
| 1.5 Встановлено вимоги до документів, необхідних для надання послуги | 6 | так/ні |
| 1.6 Встановлено строк надання послуги, днів | 7 | так/ні |
| 1.7 Документи або відомості, що перебувають у володінні суб’єкта надання адміністративних послуг або у володінні інших органів не подаються | 9 | так/ні |
| 1.8 Встановлено вичерпний перелік підстав для відмови у наданні послуги | 5 | так/ні |
| 1.9 Встановлено інформування про хід надання послуги: |  |  |
| 1.9.1 онлайн  | 2 | так/ні |
| 1.9.2 смс-інформування | 1 | так/ні |
| 1.9.3 з використанням інтернет-технологій (електронна пошта, соціальні засоби, месенджери) | 1 | так/ні |
| 1.10 Встановлено отримання результату послуги: |  |  |
| 1.10.1 онлайн | 6 | так/ні |
| 1.10.2 поштою | 5 | так/ні |
| 1.10.3 у ЦНАП | 5 | так/ні |
| 1.11 Послуга надається в автоматичному режимі | 7 | так/ні |
| 1.12 Встановлено платність або безоплатність надання послуги  | 7 | так/ні |
| **Підсумок** | 100 |  |

## Додаток 4

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник** **дотримання процедури послуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показника** | **Одиниця вимірювання** |
| 1.1 Своєчасність надання послуги: |  |  |
| 1.1.1 Послуг надано в строк | 25 | кількість |
| 1.1.2 Послуг надано з порушенням строку | -25 | кількість |
| 1.2 Документи вимагаються згідно з переліком, відповідно до законодавства | 25 | так/ні |
| 1.3 Плату за послугу справлено відповідно до вимог законодавства (Послуга оплачується у розмірі \_\_\_\_\_ грн ) | 25 | так/ні |
| 1.4 У наданні послуги відмовлено з підстав, визначених законодавством | 25 | так/ні |
| **Підсумок** | **100** |  |

## Додаток 5

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник** **задоволеності суб’єктів звернення для офлайн-фронт-офісу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показника** | **Одиниця вимірювання** |
| 1.1 Задоволеність місцем надання адміністративної послуги | 25 | бал, відсотки |
| 1.2 Задоволеність загальним процесом надання адміністративної послуги | 25 | бал, відсотки |
| 1.3 Задоволеність персоналом фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу | 25 | бал, відсотки |
| 1.4 Задоволеність повнотою переліку послуг, які можна отримати у фронт-офісі | 25 | бал, відсотки |
| **Підсумок** | **100** |  |

## Додаток 6

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу ІІ)

**Показник** **задоволеності суб’єктів звернення** **для онлайн-фронт-офісу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та найменування показника** | **Бал показника** | **Одиниця вимірювання** |
| 1.1 Задоволеність зручністю сайту | 20 | бал, відсотки |
| 1.2 Задоволеність процесом отримання послуги через сайт | 20 | бал, відсотки |
| 1.3 Задоволеність якістю інформації/консультації, розміщеною на сайті або наданою службою підтримки | 20 | бал, відсотки |
| 1.4 Задоволеність повнотою переліку послуг | 20 | бал, відсотки |
| 1.5 Задоволеність рівнем усунення корупційних чинників | 20 | бал, відсотки |
| **Підсумок** | **100** |  |

## Додаток 7

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу V)

**Форма-опитувальник
 суб’єктів звернень, що отримували послугу в офлайн-фронт-офісі**

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(зазначається текст з привітанням у довільній формі)*

1. **Як Ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?**
	1. Чудово
	2. Добре
	3. Прийнятно
	4. Жахливо
	5. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно», «Жахливо», або «Складно відповісти», респонденту пропонується перейти до запитань 2-5*

1. **Чи комфортно Ви почувалися в приміщенні?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь — «Прийнятно» або «Жахливо», то респонденту пропонується пояснити, чому не сподобалося місце надання послуги.*

*Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:*

* *у приміщенні немає умов для людей з інвалідністю та осіб похилого віку;*
* *приміщення не адаптоване для батьків із дітьми;*
* *у приміщенні тісно;*
* *у приміщенні брудно;*
* *некомфортна температура;*
* *бракує місць для сидіння;*
* *інше /Зазначте/Ж*
* *складно відповісти.*
1. **Чи якісно організовано процес надання послуги?**
	1. Чудово
	2. Добре
	3. Прийнятно
	4. Жахливо
	5. Складно відповісти

*Якщо відповідь — «Прийнятно» або «Жахливо», то респонденту пропонується пояснити, чому не сподобався процес надання послуги.*

*Будь ласка, поясніть, що саме вам не сподобалося:*

* *бракує інформації про послугу;*
* *складно сприймати інформацію;*
* *незручно записатись на приймання;*
* *незручно сплачувати за послуги;*
* *тривалий час очікування;*
* *тривале обслуговування;*
* *вимагають багато документів;*
* *надають послуги невчасно;*
* *інше /Зазначте/;*
* *складно відповісти.*
1. **Як виконали свою роботу працівники?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь — «Прийнятно» або «Жахливо», то респонденту пропонується пояснити, чому не сподобалася робота персоналу.*

*Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалася робота персоналу:*

* *працівник був неохайним;*
* *працівник не був ввічливим;*
* *працівник відповів не на всі запитання щодо послуги;*
* *інше /Зазначте/;*
* *складно відповісти.*
1. **Як Ви оцінюєте перелік доступних послуг у /*назва фронт-офісу*/?**
	1. Чудово
	2. Добре
	3. Прийнятно
	4. Жахливо
	5. Складно відповісти

*Якщо відповідь — «Прийнятно» або «Жахливо», то респонденту пропонується пояснити, чому не задовольняє перелік послуг.*

*Будь ласка, вкажіть, чому вас не задовольнив перелік послуг:*

* *відсутня потрібна послуга /Зазначте, яку або які /;*
* *інше /Зазначте /;*
* *складно відповісти.*
1. **Чи порекомендуєте Ви /назва фронт-офісу/, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим?**

*Запитання оцінюється за 11-ти бальною шкалою від 0 до 10, де 0 означає — категорично не порекомендую, 11 — обов’язково порекомендую*

1. **Розкажіть про свої враження від сервісу, якщо хочете. Цим Ви допоможете покращити роботу /*назва фронт-офісу*/**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**текстове поле

1. **Зазначте Вашу стать:**
	1. чоловік
	2. жінка
2. **До якої вікової категорії Ви належите:**

*Перелік вікових категорій визначається Мінцифри*

1. **Зазначте Ваш статус:**

*Перелік категорій визначається Мінцифри*

1. **Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв’язку та розв’язання описаної проблеми** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (текстове поле)

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(зазначається текст із подякою про опитування у довільній формі)*

**Примітка. *Приклади розрахунків деяких показників:***

1. ***Приклад розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення та його складові у балах, у відсотках (додатки 5, 6 до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг) з урахуванням опитувальників, наведених у цьому додатку та додатку 8***

У звітному періоді загальна кількість відповідей на запитання 1 складає 56, з них: 28 відповідей — «чудово»; 21 — «добре»; 3 — «прийнятно»; 2 — «жахливо»; 2 — «складно відповісти».

**Крок 1.** Визначається кількість відповідей, які враховуються для розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення у відсотках, а саме, відповіді — «чудово», «добре», «прийнятно» та «жахливо», які складають 54 (28 + 21 + 3 +2 ).

**Крок 2.** Визначається коефіцієнт для визначення відсотка кожної відповіді від загальної кількості відповідей, які враховуються для розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення.

Цей коефіцієнт розраховується шляхом ділення 100 на 54 і складає 1,9 (результат округлюється до десятих).

**Крок 3.** Визначається показник задоволеності суб’єктів звернення у відсотках.

Кількість відповідей «чудово» та «добре»» складає 49 (28+21).

**Висновок**: Показник задоволеності суб’єктів звернення у звітному періоді оцінюється у 93 відсотка (49\*1,9, результат округлюється до цілих).

**Примітка.** Розрахунок рівня задоволеності складових показника задоволеності суб’єктів звернення у відсотках здійснюється аналогічно з урахуванням того, що до кількості відповідей на запитання, яке оцінює окрему складову, додається кількість отриманих на запитання 1 відповідей — «чудово» та «добре»;

1. ***Приклад розрахунку показника задоволеності суб’єктів звернення та його складові у балах щодо складової показника 1.3 «Задоволеність персоналом» (додаток 5 Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг) з урахуванням опитувальника, наведеного у цьому додатку***

Припустимо, що у звітному періоді кількість відповідей:

- на запитання 4 складає 21, з них: 2 відповіді — «чудово»; 2 — «добре»; 8 — «прийнятно»; 2— «жахливо»; 7 — «складно відповісти»;

- на запитання 1 складає 27, з них: 2 відповіді — «чудово»; 4 — «добре»; 12 — «прийнятно»; 2— «жахливо»; 7 — «складно відповісти».

Складова оцінюється у 25 балів.

**Крок 1.** Визначається кількість відповідей, які враховуються для розрахунку показника у балах, а саме:

відповіді на запитання 4 — «чудово», «добре», «прийнятно» та «жахливо, які складають 14 (2 + 2 + 8 + 2). Відповіді «складно відповісти» не враховуються.

відповіді на запитання 1 — «чудово» та «добре», які складають 6 (2 + 4). Відповіді «прийнятно», «жахливо», та «складно відповісти» не враховуються для розрахунку показника у балах, оскільки респондент обрав такі варіанти відповіді у формі-опитувальнику до запитання 4, а отже до розрахунку взяті відповіді на запитання 4.

Загальна кількість відповідей, які враховуються для розрахунку показника у балах, складає 20 (14 + 6).

**Крок 2.** Визначаються бали для відповідей в залежності від рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

Бал для відповіді «чудово» та «добре» розраховується шляхом поділу 25 балів на 20 (кількість відповідей, які враховуються для розрахунку показника у балах). Він складає 1,3 (25 : 20) (бал округлюється до десятих).

Бал для відповіді «прийнятно» та «жахливо» складає 0 відсотків

**Крок 3.** Визначається бал, за яким оцінена складова.

4 відповіді «чудово» складають 5,2 (4\*1,3);

6 відповідей «добре» складають 7,8 (6\*1,3).

**Висновок**: складова у звітному періоді оцінюється на 13 балів (5,2 + 7,8);

1. ***Приклад розрахунку Індексу лояльності суб’єктів звернення***

За результатами опитування 100 осіб визначено: 25 прихильників, що складає 25 відсотків від загальної кількості осіб; 60 нейтралів — 60 відсотків;15 критиків — 15 відсотків.

Індекс лояльності суб’єктів звернення складає 10 відсотків (25% - 15%).

## Додаток 8

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу V)

**Форма-опитувальник
 суб’єктів звернень, що отримували послугу в онлайн-фронт-офісі***(зазначається найменування послуги відповідно до найменувань, наведених у Реєстрі адміністративних послуг* *та найменування фронт-офісу)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(зазначається текст з привітанням у довільній формі)*

1. **Як Ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги онлайн?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно», «Жахливо», або «Складно відповісти», респонденту пропонується перейти до запитань 2-6*

1. **Чи зручно було користуватися сайтом (легкість роботи з ним)?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», респонденту пропонується пояснити чому не сайт незручний:*

* *Складний процес ідентифікації та авторизації*
* *Складний та не зрозумілий онлайн сервіс*
* *Онлайн сервіс працює повільно та часто висне*
* *Складно знайти необхідну послугу*
* *Складно знайти необхідну інформацію*
* *Складно користуватися особам із слабким зором*
* *Інше. /Зазначте/*
* *Складно відповісти*
1. **Чи просто організовано онлайн процес надання послуги?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», респонденту пропонується пояснити чому не сподобався процес надання послуги:*

* *Документи важко завантажити на сайт*
* *Усе потрібно заповнювати та перевіряти самостійно*
* *Немає підказок як заповнювати заяву*
* *Не можливо відслідковувати стан розгляду заяви*
* *Незручно сплачувати за послугу*
* *Послугу не надано в строк*
* *Інше. /Зазначте/*
* *Складно відповісти*
1. **Чи задоволені Ви якістю інформації/консультації щодо послуги або роботи сайту, яка розміщена на ньому або була надана службою підтримки сайту?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», респонденту пропонується пояснити чому не сподобалася робота персоналу:*

* *Недостатньо інформації про послугу*
* *Недостатньо інформації про те як працює сайт*
* *Наявна інформація важко сприймається*
* *Інформація не відповідає дійсності*
* *Працівник служби підтримки був грубим у спілкуванні*
* *Працівник служби підтримки відповів не на всі мої запитання щодо умов отримання послуги, роботи сайту*
* *Інше. /Зазначте/*
* *Складно відповісти*
1. **Наскільки Вас задовольняє перелік послуг, які можна отримати у онлайн /*назва фронт-офісу*/?**
2. Чудово
3. Добре
4. Прийнятно
5. Жахливо
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», респонденту пропонується пояснити чому не задовольняє перелік послуг:*

* *Не можна отримати послугу. /Зазначте яку або які /*
* *Інше. /Зазначте/*
* *Складно відповісти*
1. **Наскільки процес надання онлайн послуги сприяє усуненню корупційних чинників** **особисто для Вас:**
2. Значно сприяє (чудово)
3. Сприяє (добре)
4. Не впливає (прийнятно)
5. Додає корупційних ризиків (жахливо)
6. Складно відповісти

*Якщо відповідь є «Додає корупційних ризиків (жахливо)», респонденту пропонується пояснити чому він так вважає:*

* *Є питання, які нормативно не врегульовані і тому орган вирішує їх на свій розсуд. /Зазначте які питання /*
* *Не зрозуміло хто повинен вирішувати деякі питання (вчиняти процедурні дії), в який строк та в якому порядку. /Зазначте які питання (дії)/*
* *Створені перешкоди в отриманні послуги. /Зазначте які перешкоди /*
* *Є суперечність у законодавстві, що допускає різне тлумачення. /Зазначте у чому полягає суперечність/*
* *Інше. /Зазначте/*
* *Складно відповісти*
1. **Наскільки Ви готові рекомендувати онлайн /*назва фронт-офісу*/ родичам, друзям, знайомим?**

*Запитання оцінюється за 10-ти бальною шкалою від 0 до 10, де 0 означає — категорично не порекомендую, 10 — обов’язково порекомендую*

1. **Залиште пропозиції для покращення роботи** **/*назва фронт-офісу*/, якщо бажаєте**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**текстове поле

1. **Зазначте Вашу стать:**
	1. чоловік
	2. жінка
2. **До якої вікової категорії Ви належите:**

*Перелік вікових категорій визначається Мінцифри*

1. **Зазначте Ваш статус:**

*Перелік категорій визначається Мінцифри*

1. **Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв’язку та розв’язання описаної проблеми** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (текстове поле)

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(зазначається текст із подякою про опитування у довільній формі)*

## Додаток 9

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу VI)

**Форма звітності з моніторингу**

### Розділ 1. Загальна інформація

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва показника** |  |
| **Код та назва центру/суб’єкта надання адміністративних послуг** |  |
| **Звітний період з** |  |
| **Звітний період по** |  |
| **Код та назва послуги** |  |
| **Категорія офлайн-фронт-офісу**  |  |
| **Вебсайт онлайн-фронт-офісу** |  |
| **Перелік джерел оціночних даних** |  |

### Розділ 2. Складові показника, їх бал та оцінка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Бал показника**  | **Оцінка за одиницею вимірювання показника** | **Бал за результатом оцінки** |
|  |  |  |  |

### Розділ 3. Обґрунтування застосування оціночних даних в разі розбіжностей між ними

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Джерела оціночних даних, між якими є розбіжності** | **Причини розбіжностей** | **Обґрунтування застосування оціночних даних** | **Вжиті заходи протягом звітного періоду** |
|  |  |  |  |  |

### Розділ 4. Причини недосягнення складових показника та заходи щодо усунення зазначених причин

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Причини недосягнення складової** | **Вжиті заходи протягом звітного періоду** |
|  |  |  |

### Розділ 5. План заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Заходи** | **Строки виконання** | **Виконавці** | **Потреба у ресурсах** | **Відмітка про виконання**  |
|  |  |  |  |  |  |

### Розділ 6. Перелік проблем, які не можуть бути розв’язані самостійно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Проблеми, які не можуть бути розв’язані самостійно** | **Пропозиції щодо розв’язання проблем** |
|  |  |  |

### Розділ 7. Пропозиції щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Код та складові показника** | **Пропозиції щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг** |
|  |  |

## Додаток 10

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 1 розділу VII)

**Профіль центру надання адміністративних послуг**

### Розділ 1. Загальна інформація про центр

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Найменування відомостей** | **ЦНАП** | **ТП** | **ВРМСТ.** | **ВРММЦ** | **ВРММА** |
| **Основні відомості** |  |  |  |  |  |
| Унікальний ідентифікатор Мінрегіону (IDF) | SN11000031 |  |  |  |  |
| Назва центру | Центр надання адміністративних послуг Вільшанської селищної ради |  |  |  |  |
| Тип ЦНАП  | ЦНАП |  |  |  |  |
| Тип органу, що утворив ЦНАП  | Селищна рада | - | - | - | - |
| Орган, що утворив ЦНАП  | Вільшанська селищна рада | - | - | - | - |
| Кількість населення, що обслуговує ЦНАП | 12000 |  |  |  |  |
| Статус центру (Діючий/Закрито) | Діючий  |  |  |  |  |
| На стадії ліквідації/ перетворення (так/ні) | Ні |  |  |  |  |
| Дата прийняття рішення про утворення центру | 2/1/2020 |  |  |  |  |
| Дата фактичного початку роботи центру | 3/15/2020 |  |  |  |  |
| Дата прийняття рішення про закриття центру |  |  |  |  |  |
| Дата фактичного припинення роботи центру |  |  |  |  |  |
| **Адреса центру** |  |  |  |  |  |
| Область | Хмельницька |  |  | - | - |
| Район | Кам’янець-Подільський |  |  | - | - |
| Територіальна громада | Гуменецька |  |  | - | - |
| Населений пункт | Карачківці |  |  | - | - |
| Вулиця | Лісова |  |  | - | - |
| Номер будинку | 5 |  |  | - | - |
| Індекс | 30400 |  |  | - | - |
| **Координати центру** |  |  |  |  |  |
| Широта | 50.472952139946756 |  |  | - | - |
| Довгота | 30.44718550063283 |  |  | - | - |
| **Форма утворення центру** |  |  |  |  |  |
| Постійно діючий робочий орган (так/ні) | Так  | - | - | - | - |
| Структурний підрозділ (так/ні) | Ні  | - | - | - | - |
| **Контактні дані** |  |  |  |  |  |
| Адреса веб-сайту центру або спеціалізованої веб-сторінки центру на сайті органу, що утворив центр  | <https://kyivcity.gov.ua/> | - | - | - | - |
| Контактний номер телефону центру для отримання консультацій суб’єктами звернення | +380444551212 |  |  | - | - |
| Адреса електронної пошти центру для отримання консультацій суб’єктами звернення | help@cnap.in.ua |  |  | - | - |
| **Контактні дані керівника центру** |  |  |  |  |  |
| ПІБ | Петренко Олена Іванівна |  |  | - | - |
| Телефон | +380632332323 |  |  | - | - |
| Персоналізована робоча електронна пошта | petrenko@cnap.in.ua |  |  | - | - |
| **Контактні дані відповідального за надання звітності** |  |  |  |  |  |
| ПІБ | Коваленко Олена Петрівна |  |  | - | - |
| Телефон | +380632332344 |  |  | - | - |
| Персоналізована робоча електронна пошта | kovalenko@cnap.in.ua  |  |  | - | - |
| **Відомості щодо площі** |  |  |  |  |  |
| Загальна площа відкритої частини, м2 | 100 |  |  | - | - |
| Площа секторів прийому (рецепції) у відкритій частині, м2 | 10 |  |  | - | - |
| Площа секторів інформування у відкритій частині, м2 | 20 |  |  | - | - |
| Площа секторів очікування у відкритій частині, м2 | 12 |  |  | - | - |
| Площа секторів обслуговування у відкритій частині, м2 | 40 |  |  | - | - |
| **Забезпечення зворотного зв’язку з відвідувачами центру** |  |  |  |  |  |
| Проводяться опитування (так/ні) | Так |  |  |  |  |
| Встановлено підключення до системи моніторингу у порядку інформаційної взаємодії (так/ні) | Так |  |  | - | - |
| Передаються контактні дані суб’єктів звернення до системи моніторингу (так/ні) | Так |  |  | - | - |
| Впроваджено QR-код для збору даних шляхом зворотного зв’язку (так/ні) | Ні |  |  |  |  |
| Впроваджено смс-розсилки для опитування через надані номери телефонів суб’єктів звернень (так/ні) | Ні |  |  | - | - |
| **Наявність місць** |  |  |  |  |  |
| Кількість місць в секторі очікування | 5 |  |  | - | - |
| Кількість місць для самообслуговування | 2 |  |  | - | - |
| **Інші відомості** |  |  |  |  |  |
| Кількість мобільних "кейсів" (валіз")" | 3 | - | - | - | - |
| Надання консультацій представниками суб’єктів надання адміністративних послуг у центрі (так/ні) | Так |  |  | - | - |
| Наявність інформаційного підрозділу (так/ні)  | Ні |  |  | - | - |

### Розділ 2. Відомості про надання послуг центром (ТП, ВРМ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Звітний період з** |  |
| **Звітний період по** |  |
| **Перелік джерел даних** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування відомостей** | **Показник** |
| **Загальні відомості про послуги** |  |
| Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через центр | 20 |
| Надаються в електронному вигляді | 3 |
| Адміністративні послуги обласної держадміністрації | 2 |
| Адміністративні послуги районної держадміністрації | 1 |
| Адміністративні послуги міської/селищної/сільської ради | 2 |
| Адміністративні послуги, визначені Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (далі — Перелік послуг, обов’язкових для надання через ЦНАП) | 2 |
| Адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення | 3 |
| У тому числі, визначені Переліком послуг, обов’язкових для надання через ЦНАП  | 1 |
| Паспортні послуги | 4 |
| У тому числі, визначені Переліком послуг, обов’язкових для надання через ЦНАП  | 4 |
| Усі адміністративні послуги органу, що утворив ЦНАП, надаються через центр (так/ні) | так |
| **Послуги, що надаються через центр (ТП, ВРМ)** |  |
| Послуга з реєстрації місця проживання (так/ні) | так |
| Паспортні послуги (так/ні) | так |
| **Кількість послуг, наданих через центр (ТП, ВРМ) за звітний період** |  |
| В електронному вигляді | 100 |
| З початку року | 500 |
| Суб’єктом надання яких є відповідна міська/селищна/сільська рада | 300 |
| З реєстрації місця проживання | 20 |
| Видача довідки з реєстрації місця проживання | 10 |
| Видача довідки про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб | 50 |
| Паспортні послуги | 5 |
| З проведення реєстрації транспорту та видачі посвідчення водія | 0 |
| З реєстрації актів цивільного стану | 0 |
| Послуги, пов’язані з Державним земельним кадастром (ДЗК) | 0 |
| Послуги щодо виконання підготовчих та будівельних робіт і прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об’єкті | 3 |
| Адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення | 10 |

### Розділ 3. Відомості про працівників центру (ТП, ВРМ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Звітний період з** |  |
| **Звітний період по** |  |
| **Перелік джерел даних** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування відомостей** | **Показник** |
| **Кількість працівників** |  |
| Всього за штатним розписом | 10 |
| Всього фактично | 8 |
| **Відомості щодо фактично працюючих співробітників** |  |
| Кількість призначених адміністраторів | 8 |
| Кількість державних реєстраторів юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань | 1 |
| Кількість державних реєстраторів прав на нерухоме майно | 1 |
| Кількість працівників з реєстрації місця проживання | 3 |
| Кількість інших працівників | 1 |
| **Відомості щодо інших працівників, розміщених в центрі** |  |
| Кількість державних реєстраторів бізнесу | 1 |
| Кількість державних реєстраторів прав на нерухоме майно | 1 |
| Кількість державних кадастрових реєстраторів | 1 |
| Кількість працівників з реєстрації місця проживання | 1 |
| Кількість працівників сервісного центру МВС | 1 |
| Кількість працівників з соціального захисту | 1 |
| Кількість інших працівників | 0 |
| **Навчання та самооцінка** |  |
| Здійснення керівником центру самооцінки діяльності центру (так/ні) | так |
| Кількість працівників, що взяли участь у навчанні чи заходах з підвищення кваліфікації | 2 |

### Розділ 4. Відомості про національні електронні інформаційні ресурси, до яких підключені робочі місця адміністраторів центру (у тому числі в ТП та ВРМ)

|  |  |
| --- | --- |
| **Звітний період з** |  |
| **Звітний період по** |  |
| **Перелік джерел даних** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування відомостей** | **Показник** |
| **Найменування національного електронного інформаційного ресурсу** |  |
| Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (так/ні) | так |
| Державний реєстр прав на нерухоме майно (так/ні) | так |
| Єдиний державний демографічний реєстр (так/ні) | так |
| Державний земельний кадастр (так/ні) | так |
| Державний реєстр актів цивільного стану (так/ні) | так |
| Реєстр територіальної громади (через програмні засоби ДМС щодо внесення інформації про реєстрацію, розміщеними на офіційному сайті ДМС) | так |
| Реєстр територіальної громади (засобами відомчої інформаційної системи реєстру територіальної громади (з використанням власного програмного забезпечення) | так |
| Назва відомчої інформаційної системи реєстру територіальної громади (найменування розробника системи) |  |
| Інші національні електронні інформаційні ресурси, до яких має доступ адміністратор центру (зазначити найменування та розпорядника такого ресурсу) |  |
| **Інформація про впроваджені електронні сервіси/інформаційні системи** |  |
| Найменування електронних сервісів |  |
| Інші найменування електронних сервісів |  |
| Найменування інформаційних систем |  |
| Інші найменування інформаційних систем |  |
| **Інформація про систему електронного документообігу (СЕД)** |  |
| Найменування СЕД центру |  |
| Інше найменування |  |
| Найменування розробника СЕД центру |  |

### Розділ 5. Відомості про доходи та видатки центру

|  |  |
| --- | --- |
| **Звітний період з** |  |
| **Звітний період по** |  |
| **Перелік джерел даних** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Найменування відомостей** | **Показник** |
| **Доходи за звітний період, грн** |  |
| З державного бюджету | 100000 |
| З місцевих бюджетів | 800000 |
| Інші надходження | 0 |
| **Загальний обсяг видатків на ЦНАП, грн** |  |
| Всього | 900000 |
| З державного бюджету | 100000 |
| З місцевих бюджетів | 800000 |
| Інші надходження | 0 |
| **Загальний обсяг поточних видатків (КЕКВ 2000), грн** |  |
| Всього | 600000 |
| Оплата праці та нарахування за заробітну плату | 500000 |
| Оплата комунальних послуг та енергоносіїв | 100000 |
| Інші поточні видатки | 0 |
| **Загальний обсяг капітальних видатків (КЕКВ 3000), грн** |  |
| Всього | 50000 |
| Придбання обладнання і предметів з державного бюджету | 0 |
| Придбання обладнання і предметів з місцевих бюджетів | 5000 |
| Придбання обладнання і предметів за рахунок інших надходжень | 0 |
| Капітальне будівництво з державного бюджету | 0 |
| Капітальне будівництво з місцевих бюджетів | 0 |
| Капітальне будівництво за рахунок інших надходжень | 0 |
| Реконструкція та реставрація з державного бюджету | 0 |
| Реконструкція та реставрація з місцевих бюджетів | 5000 |
| Реконструкція та реставрація за рахунок інших надходжень | 0 |
| Інші капітальні видатки з державного бюджету | 0 |
| Інші капітальні видатки з місцевих бюджетів | 0 |
| Інші капітальні видатки за рахунок інших надходжень | 0 |

## Додаток 11

до Методики проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг

(пункт 11 розділу VI)

**Орієнтовний перелік заходів стосовно організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг**

##  І. Загальна частина

1. Робота щодо підвищення якості послуг проводиться суб’єктами моніторингу та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу, шляхом:

визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг — для досягнення складових показників;

визначення та надання пропозицій щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг — для удосконалення (покращення) показників та їх складових.

1. Результатами роботи щодо підвищення якості послуг, є:
2. скорочення кількості документів, які подаються для отримання послуги;
3. скорочення переліку непотрібних для надання послуги відомостей (тобто тих, які визначені для отримання послуги, але не використовуються під час її надання);
4. скорочення переліку відомостей, які вимагаються від суб’єкта звернення але можуть бути отриманні суб’єктом надання послуг або центром надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП) в порядку інформаційного обміну;
5. скорочення кількості послуг, які надаються лише для надання інших послуг;
6. скорочення кількості візитів суб’єктів звернення до суб’єкта надання послуг або ЦНАП;
7. скорочення для суб’єктів звернення часу очікування для отримання послуги;
8. збільшення кількості способів звернення за послугою та отримання результатів послуги;
9. скорочення строків, зокрема зменшення кількості днів, надання послуг, у тому числі через мінімізацію процедур їх надання;
10. підвищення доступності отримання послуг окремими категоріями населення, зокрема вразливими, перелік яких визначено у підпункті 2 пункту 6 цього Орієнтовного переліку;
11. зменшення кількості корупційних чинників під час надання послуг;
12. збільшення кількості громадян проінформованих за допомогою інформаційно-роз’яснювальних заходів з підвищення рівня їх поінформованості (обізнаності) про порядок та умови отримання послуг, про хід розгляду звернень, про права та обов’язки у сфері надання послуг;
13. досягнення інших результатів.
14. Робота з підвищення якості послуг здійснюється за такими стадіями:
15. відбір послуги, рівень якості якої потребує підвищення — Розділ ІІ цього Орієнтовного переліку;
16. аналіз та опис поточного процесу надання відібраної послуги — Розділ ІІІ цього Орієнтовного переліку;
17. вивчення кращих практик для застосування до відібраної послуги — Розділ ІV цього Орієнтовного переліку;
18. аналіз на відповідність законодавству нормативно-правових актів, які регулюють питання надання послуги — Розділ V цього Орієнтовного переліку;
19. вибір оптимального варіанту підвищення якості послуги та опис нового процесу надання послуги — Розділ VІ цього Орієнтовного переліку;
20. забезпечення підтримки заходів з підвищення якості послуги заінтересованими сторонами — Розділ VІІ цього Орієнтовного переліку;
21. інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення — Розділ VІІІ цього Орієнтовного переліку;
22. підготовка, погодження та прийняття проекту нормативно-правового акта, яким врегульовується новий процес надання послуги — Розділ ІХ цього Орієнтовного переліку;
23. технічна імплементація нового процесу надання послуги — Розділ Х цього Орієнтовного переліку;
24. підготовка персоналу, який надає послугу — Розділ ХІ цього Орієнтовного переліку;
25. впровадження нового процесу надання послуги — Розділ ХІІ цього Орієнтовного переліку.
26. Цей Орієнтовний перелік може застосовуватися міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади під час розробки та експертизи проектів нових нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг.

## ІІ. Відбір послуги

1. Відбір послуги за такими критеріями:
2. кількість документів або даних, які потрібні для отримання послуги.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, у процедурах надання яких скоротиться найбільша кількість документів, буде встановлена інформаційна взаємодія з найбільшою кількістю національних електронних інформаційних ресурсів;

1. категорія суб’єктів звернення.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, суб’єктами звернення або у числі суб’єктів звернення яких є вразливі верстви населення, зокрема:

діти (особливо діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти з інвалідністю, безпритульні діти);

малозабезпечені особи;

особи похилого віку;

особи з інвалідністю;

постраждалі від торгівлі людьми та\або сімейного насильства;

особи, що мають залежність від алкоголізму, наркоманії, іншу залежність;

безробітні особи;

внутрішньо переміщені особи;

учасники бойових дій;

особи, які відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» потребують надання їм соціальних послуг;

інші категорії осіб, визначені актами центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування як вразливі;

1. низький рівень задоволеності наданням послуги.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, за результатами надання яких в порівнянні з іншими послугами надійшла найбільша кількість негативних звернень (відгуків) громадян та їх об’єднань, а також свідчать результати аналізу даних системи моніторингу, опитувань та досліджень, систематичних публікацій у засобах масової інформації, офіційних висловлювань державних діячів тощо;

1. можливість включити послугу до комплексної послуги.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, які можна об’єднати у комплексну послугу (послугу, що включає кілька послуг, пов’язаних з настанням певної події, причини, підстави тощо);

1. строки та кількість візитів для отримання послуги.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, строки та кількість візитів для отримання яких можна скоротити. Зокрема, вивчається технологічна картка адміністративної послуги на предмет завищення строків виконання етапів опрацювання звернення про надання адміністративної послуги та наявності етапів, які не впливають на результат послуги (зайвих етапів);

1. популярність послуги.

Визначається за кількістю звернень за певний період часу, кількістю населення, яке потенційно потребує отримання цієї послуги, частотою повторного звернення за цією послугою тощо;

1. кількість способів отримання послуги.

Пріоритет щодо підвищення якості надається послугам, які мають меншу кількість способів звернення за послугою та отримання результатів послуги. Зокрема, з’ясовується можливість отримання послуги через ЦНАП, онлайн, поштою, та рівень завантаженості офлайн-фронт-офісів шляхом порівняння кількості населення на території обслуговування цим офлайн-фронт-офісом з кількістю суб’єктів звернення на яких офлайн-фронт-офіс розрахований;

1. територіальна віддаленість послуги від споживача.

Послуги, до яких ускладнений доступ через територіальну віддаленість офлайн-фронт-офісів. Зокрема, з’ясовується можливість скорочення часу щоб дістатися офлайн-фронт-офісу, скорочення кількості візитів до нього, збільшення кількості способів отримання послуги;

1. складність реалізації заходів з підвищення якості послуги.

При виборі серед рівнозначних послуг (за результатами аналізу послуг відповідно до підпунктів 1-8 цього пункту) пріоритет надається послугам, підвищення якості яких:

можна провести з найменшими людськими, фінансовими та часовими витратами. Зокрема, оцінюється: кількість заінтересованих сторін, тобто органів виконавчої влади, інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, які взаємодіють під час надання послуги; кількість інформаційних систем, які задіяно під час надання послуги (за виключенням системи електронного документообігу), рівень взаємодії зазначених систем та рівень захисту інформації в системах (категорія інформаційної системи);

позитивно сприймається населенням. Зокрема, є згода органу, який приймає рішення щодо здійснення заходів з підвищення якості послуги; є підтримка заінтересованих сторін на здійснення таких заходів; про підтримку заходів свідчать дані опитувань та досліджень, публікації у засобах масової інформації, звернення громадян та їх об’єднань (особливо громадян, та громадських об’єднань, що представляють особливо вразливі верстви населення), офіційні висловлювання державних діячів тощо;

здійснюється на найнижчому нормативному рівні. Зокрема, з’ясовується чи потребує внесення змін до закону, акту Президента України, акту Кабінету Міністрів України, акту міністерства або іншого органу, уповноваженого приймати нормативно-правові акти у сфері надання відповідної послуги.

## ІІІ. Аналіз та опис поточного процесу надання послуги

1. Аналіз поточного процесу надання послуги включає:
2. визначення та вивчення нормативно-правових актів, відповідно до яких надається послуга;
3. визначення учасників процесу надання послуги.

Визначаються категорії суб’єктів звернення, суб’єкти надання послуг, ЦНАП, офлайн-фронт-офіси, суб’єкти, які надають погодження, висновки, інші відомості та документи, необхідні для надання послуги, тощо;

1. визначення потреб учасників процесу надання послуги.

З’ясовуються наявні проблеми та можливі шляхи оптимізації процесу надання послуги. Збір необхідних даних здійснюється за допомогою опитувань (інтерв’ю), досліджень, публічних консультації тощо;

1. формування переліку технічних і програмних засобів, що використовуються у процесі (у тому числі національних електронних інформаційних ресурсів);
2. аналіз відомостей, що одержуються в процесі надання послуги, та джерел отримання цих відомостей;
3. аналіз програмного забезпечення, яке використовується в процесі надання послуги, зокрема щодо можливих обмежень у його використанні та розвитку (модернізації);
4. визначення рівня знань та вмінь персоналу, який надає послуги.

Визначаються етапи та форма навчання, формат матеріалів, джерела інформації, відповідальні за процес навчання та підтримки належного рівня знань, точки контролю, у тому числі скільки часу потрібно для навчання нового учасника та наявність і дотримання єдиного стандарту для усієї країни.

1. Опис поточного процесу надання послуги передбачає розробку бізнес-схеми процесу (як є).

Для розробки бізнес-схеми процесу рекомендується використовувати шаблони BPMN (Business Process Modelling Notation, <http://www.bpmn.org/>) або UML (Unified Modelling Language, <https://www.uml.org/>).

## ІV. Вивчення кращих практик

1. Вивчаються кращі практики щодо надання в Україні адміністративних та інших послуг, а також кращі практики інших країн щодо надання послуг аналогічних тим, які відібрані для підвищення рівня якості. Зокрема:
2. вивчаються нормативно-правові акти, експертні дослідження, публікації в засобах масової інформації, відгуки безпосередніх користувачів послуг (через форуми, коментарі, публікації, систему моніторингу);
3. здійснюється тестування програмного забезпечення та з’ясовується перелік технічних засобів, за допомогою яких надається послуга; вивчається технічна документація (за можливості);
4. з’ясовується рівень знань та умінь, який необхідно мати персоналу надання послуги(за можливості).
5. За результатами вивчення кращих практик розробляється порівняльний аналіз процедури надання відібраної послуги та процедур надання послуг, які вивчалися. У порівняльному аналізі рекомендується зазначати:
6. порівняння положень, якими регулюються процедури, зокрема положень, що визначені у пункті 13 цього Орієнтовного переліку;
7. переваги (актуальність, цінність) та недоліки кожної з вивчених процедур;
8. можливості та обмеження (зокрема ресурсні) щодо застосування вивчених процедур;
9. посилання на джерела інформації, що досліджувалася.
10. Невідповідність кращих практик закону не може бути підставою для відмови в їх імплементації, якщо вони відповідають положенням Конституції України та спрямовані на досягнення результатів, зазначених у пункті 3 цього Орієнтовного переліку. У такому разі заходи з підвищення якості послуги повинні передбачати також підготовку змін до закону.

## V. Аналіз на відповідність законодавству нормативно-правових актів, які регулюють питання надання послуги

1. Нормативно-правові акти які регулюють питання надання послуг, обов’язково перевіряються під час роботи щодо підвищення якості послуги на відповідність вимогам таких актів:
2. Закону України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги» (далі — Закон 5203-VI);
3. Закону України «Про адміністративну процедуру» (після прийняття та набрання чинності);
4. Указу Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» (далі — Указ Президента № 558);
5. Указу Президента України від 4 вересня 2019 року № 647 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» (далі — Указ Президента № 647).
6. Аналізу підлягають положення щодо:
7. способів подання заяви та її форми;
8. змісту заяви;
9. представників суб’єктів звернення;
10. порядку заповнення заяви посадовими особами;
11. порядку отримання документів та відомостей без залучення суб’єкта звернення та інформаційної взаємодії між суб’єктами надання послуг;
12. порядку засвідчення (підпису) заяв, відомостей, документів;
13. попереднього запису щодо отримання послуги;
14. строків надання послуг;
15. кількості документів та процедур надання послуг;
16. автоматичної перевірки заяв;
17. виправлення технічних помилок;
18. способів отримання результатів послуг;
19. інформування суб’єктів звернення про хід розгляду заяв;
20. інформування суб’єктів звернення про адміністративні послуги;
21. консультування суб’єктів звернення про адміністративні послуги;
22. зворотного зв’язку із суб’єктами звернення;
23. територіальної доступності послуг;
24. облаштування офлайн-фронт-офісів;
25. функціональних можливостей онлайн фронт-офісів;
26. порядку оскарження та розгляду скарг щодо наданих послуг.

### *Способи подання заяви* *та її форма*

1. Частиною четвертою статті 9 Закону 5203-VI встановлено, що заява на отримання адміністративної послуги подається в письмовій, усній чи електронній формі.

При цьому письмова заява може бути подана суб’єкту надання адміністративної послуги особисто суб’єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі - через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

1. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи визначені в акті усі можливі способи подання заяви, а також засоби ідентифікації заявників під час подання заяви кожним із способів;

чи встановлена форма (зразок) заяви. Якщо так, то чи є необхідність формалізувати заяву.

1. Якість послуги підвищується шляхом збільшення кількості способів подання заяви, а також подання її в довільній формі.

### *Зміст заяви*

1. Абзацом другим пункту 8 статті 1 Указу Президента № 647 передбачена вимога щодо скасування необхідності подання заяви про надання публічної послуги у паперовій формі у разі наявності відомостей, необхідних для отримання такої послуги, в інших поданих суб’єктом звернення документах або національних електронних інформаційних ресурсах.

Ця вимога забороняє повторювати у заяві відомості, які отримуються з інших офіційних джерел.

1. Під час аналізу акта з’ясовується чи визначає акт зміст заяви. Якщо так, то чи є у цьому змісті зайві відомості.
2. Якість послуги підвищується шляхом скорочення часу складання заяви.

### *Представники суб’єктів звернення*

1. Поняття представництво визначено главою 17 Цивільного кодексу України. Зокрема, статтею 237 Цивільного кодексу України передбачено, що одна сторона (представник) зобов’язана або має право вчинити правочин від імені другої сторони, яку вона представляє.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи є в акті обмеження щодо представників суб’єктів звернення. Якщо так, то чи є необхідність у таких обмеженнях.
3. Якість послуги підвищується шляхом надання можливості суб’єкту звернення отримати послугу через свого представника.

### *Заповнення заяви посадовими особами*

1. Абзацом третім частини четвертої статті 9 Закону 5203-VI передбачено, що центри надання адміністративних послуг та суб’єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друк та надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачено в акті обов’язок посадових осіб заповнювати заяви.
3. Якість послуги підвищується шляхом скасування необхідності для суб’єкта звернення заповнювати заяву особисто у разі відвідування суб’єкта надання послуг або ЦНАП.

### *Отримання документів та відомостей без залучення суб’єкта звернення та інформаційна взаємодія між суб’єктами надання послуг*

1. Відповідно до абзацу першого частини сьомої статті 9 Закону 5203-VI суб’єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб’єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб’єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачає акт подання документів, які містять такі самі відомості, що перебувають у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, зокрема в національних електронних інформаційних системах.
3. Якість послуги підвищується шляхом:

скорочення кількості документів, які подаються для отримання послуги;

оптимізації роботи суб’єктів надання послуг через встановлення між ними інформаційної взаємодії, зокрема електронної.

### *Засвідчення (підпису) заяв, відомостей, документів*

1. У випадках, визначених законодавством, заяви, складені у ЦНАП з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг або інтегрованих з ним інформаційних систем, можуть засвідчуватися кваліфікованим електронним підписом адміністраторів таких центрів, представників суб’єктів надання адміністративних послуг. Зазначені заяви не потребують підпису суб’єкта звернення, а факт подання заяви таким суб’єктом фіксується в інший спосіб, зокрема у журналі обліку заяв.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи визначені в акті повноваження посадових осіб щодо засвідчування власним кваліфікованим електронним підписом заяв суб’єктів звернення, а також спосіб фіксації факту подання заяви суб’єктом звернення.
3. Якість послуги підвищується шляхом скорочення часу надання послуги, мінімізацію процедури документообігу, а також спрощення подання заяв суб’єктами звернення, які не мають кваліфікованого електронного підпису.

### *Попередній запис щодо отримання послуги*

1. Доступність та зручність для суб’єктів звернень є одним з принципів на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг (пункт 10 частини першої статті 4 Закону 5203-VI). Цей принцип передбачає, зокрема, право суб’єкта звернення попередньо обрати зручний для нього час отримання послуг.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачена актом можливість попереднього запису на прийом.
3. Якість послуги підвищується шляхом скорочення часу очікування.

### *Строки надання послуг*

1. Граничні строки надання адміністративних послуг встановлюються виключно законом (пункт 5 частини першої статті 5 та стаття 10 Закону 5203-VI). Це означає, що суб’єкти надання послуг не можуть перевищувати строки, встановлені законом, проте зменшення цих строків є обов’язком зазначених суб’єктів. Зокрема, частиною третьою статті 10 Закону 5203-VI встановлено, що суб’єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а ЦНАП забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктом звернення.
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи затверджена технологічна картка адміністративної послуги відповідно до частин п’ятої та шостої статті 8 Закону 5203-VI, зокрема чи визначені у картки строки виконання етапів опрацювання звернення про надання адміністративної послуги та чи не завищені ці строки. Як строки виконання етапів корелюються з граничним строком надання послуги;

чи зазначені в акті реальні строки надання послуги (з урахуванням результатів аналізу технологічної картки).

1. Якість послуги підвищується шляхом скорочення строку надання послуги.

### *Кількість документів та процедури надання послуг*

1. Одним з принципів, на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг, є принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг (пункт 8 частини першої статті 4 Закону 5203-VI).
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

1) щодо мінімізації кількості документів:

чи передбачається актом подання документів, відомості яких не використовуються під час надання послуги;

чи передбачається актом подання документів, відомості яких отримуються або можна отримати з інформаційних систем без залучення суб’єкта звернення;

чи передбачається актом видача документа, виготовленого на бланку, в той час як відомості, що містить зазначений документ можна отримати з відповідної інформаційної системи;

2) щодо мінімізації процедурних дій:

чи затверджена технологічна картка адміністративної послуги відповідно до частин п’ятої та шостої статті 8 Закону 5203-VI, зокрема чи визначені у картки етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги та чи є етапи, які не впливають на результат послуги (погодження, проміжні рішення). Як строки виконання етапів корелюються з граничним строком надання послуги.

 чи визначає акт етапи опрацювання звернення, які не впливають на результат послуги (зайві етапи);

 чи можна об’єднати процедуру надання послуги з процедурою надання іншої послуги (наприклад, за життєвою подією);

чи передбачається актом послуга або робиться таким актом посилання на послугу, мета якої є надання іншої послуги (послуга для послуги).

1. Якість послуги підвищується шляхом скорочення кількості документів, часу отримання послуги, кількості відвідувань, а також отримання однієї послуги замість кількох.

### *Автоматична перевірка заяв та надання послуг в автоматичному режимі*

1. Абзацами четвертим та шостим пункту 8 статті 1 Указу Президента № 647 передбачена вимога щодо упровадження механізмів автоматичної перевірки повноти та достовірності відомостей у заявах про надання публічної послуги в електронній формі, а також надання окремих адміністративних послуг в автоматичному режимі без втручання людини.

Адміністративна послуга може бути надана в автоматичному режимі якщо результат такої послуги формується виключно на підставі відомостей національних електронних інформаційних ресурсів та/або електронних документів, поданих у машинозчитувальному форматі.

1. Під час аналізу акта з’ясовується чи формується результат адміністративної послуги виключно на підставі відомостей національних електронних інформаційних ресурсів та/або електронних документів, поданих у машинозчитувальному форматі.
2. Якість послуги підвищується шляхом скорочення часу отримання послуги, усунення корупційних чинників, економії робочого часу працівників суб’єкта надання послуг.

### *Виправлення технічних помилок*

1. Абзацом четвертим пункту 8 статті 1 Указу Президента № 647 передбачена вимога щодо упровадження механізмів оперативного уточнення (виправлення) технічних помилок, описок у заявах про надання публічної послуги та інших документах, що подаються для отримання публічної послуги.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачено в акті обов’язок посадових осіб щодо уточнення (виправлення) технічних помилок, описок у заявах.
3. Якість послуги підвищується шляхом скорочення кількості відмов у наданні послуги, економії часу суб’єкта звернення через скасування необхідності заповнювати заяву знову.

### *Способи отримання результатів послуг*

1. Способи отримання результатів послуг передбачені Законом 5203-VI.

Зокрема, у випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення), у тому числі, за бажанням суб’єкта звернення, кур’єром за додаткову плату, або за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку (частина п’ята статті 10).

1. Під час аналізу акта з’ясовується чи усі можливі способи отримання результатів послуг визначені в акті.
2. Якість послуги підвищується шляхом:

економії часу суб’єкта звернення через можливість обрати найбільш зручний спосіб отримання результату;

скорочення кількості особистих відвідувань через можливість отримати результат за допомогою засобів поштового або телекомунікаційного зв’язку;

підвищення рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю наданих послуг, особливо тих, які належать до вразливих верств населення (підпункт 2 пункту 6 цього Орієнтовного переліку).

### *Інформування суб’єктів звернення про хід розгляду заяв*

1. Відкритість та прозорість є одним з принципів, на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг (пункт 4 частини першої статті 4 Закону 5203-VI). Цей принцип передбачає, зокрема, право суб’єкта звернення знати на якому з етапів опрацювання знаходиться його заява.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачено в акті інформування суб’єктів звернення про хід розгляду заяв, зокрема чи визначені усі випадки, строки та засоби такого інформування.
3. Якість послуги підвищується шляхом надання суб’єкту звернення можливості бути обізнаним про хід розгляду його заяви та своєчасно реагувати на непередбачені обставини.

### *Інформування суб’єктів звернення про адміністративні послуги*

1. Вимоги щодо інформування суб’єктів звернення про адміністративні послуги передбачені статтею 6 Закону 5203-VI.

Зокрема, суб’єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації шляхом: доступу до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг; функціонування телефонної довідки; інформування через засоби масової інформації (частина перша статті 6).

Обов’язки суб’єктів надання адміністративних послуг щодо інформування суб’єктів звернення про адміністративні послуги визначені частиною другою статті 6.

1. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи є в акті положення щодо інформування. Якщо такі положення є, то чи відповідають вони вимогам статті 6 Закону 5203-VI (зокрема, чи враховують усі вимоги);

чи є необхідність імплементації до акта вимог статті 6 Закону 5203-VI (зокрема, із застосуванням відсилочних норм);

чи є в акті положення щодо доступності інформації для осіб з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору.

1. Якість послуги підвищується шляхом:

запровадження інформування суб’єктів звернення у найбільш зручний спосіб, особливо осіб з інвалідністю;

збільшення кількості способів інформування суб’єктів звернення;

збільшення обсягу інформації (переліку відомостей) про адміністративні послуги;

збільшення кількості способів інформування, які є зручними для осіб з інвалідністю.

### *Консультування суб’єктів звернення про адміністративні послуги*

1. Законом 5203-VI передбачено, що суб’єкти надання адміністративних послуг зобов’язані забезпечити безоплатне надання консультацій суб’єктам звернень з питань отримання адміністративних послуг у місцях, де здійснюється прийом суб’єктів звернень (пункт 7 частини другої статті 6), а основними завданнями адміністратора ЦНАП є надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг (пункт 1 частини четвертої статті 13) .
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи визначений в акті обов’язок з надання консультацій;

чи є необхідність визначення в акті конкретних осіб, які надають консультацію;

чи зазначені в акті усі можливі способи консультацій (зокрема за допомогою телефону, електронної пошти, під час особистого відвідування, шляхом письмової відповіді);

чи встановлюються в акті обмеження щодо отримання консультацій (наприклад, чи надаються консультації тільки за певних умов (зокрема за умови подання заяви, ідентифікації особи).

1. Якість послуги підвищується шляхом:

запровадження консультування суб’єктів звернення;

отримання доступу до консультацій найбільш зручним шляхом особам з різними формами інвалідності;

збільшення кількості способів консультування суб’єктів звернення.

### *Зворотній зв’язок із суб’єктами звернення*

1. Вимога щодо упровадження зручних способів отримання відгуків від фізичних та юридичних осіб щодо наданих їм публічних послуг передбачена пунктом 3 статті 1 Указу Президента № 647.
2. Під час аналізу акта з’ясовується чи передбачені в акті способи зворотного зв’язку із суб’єктами звернення. Якщо так, то чи зазначені усі можливі способи зворотного зв’язку, зокрема анкетування.
3. Якість послуги підвищується шляхом:

створення можливості для суб’єктів звернення оперативно надати свої відгуки (зауваження та пропозиції) щодо якості надання послуг;

 запровадження механізму моніторингу та обробки відгуків суб’єктами надання послуг та надання можливості отримати за цими відгуками відповідну реакцію зазначених суб’єктів;

збільшення кількості способів зворотного зв’язку із суб’єктами звернення.

### *Територіальна доступність послуг*

1. Адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Фізична особа, у тому числі фізична особа -підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом (частини перша та друга статті 9 Закону 5203-VI).
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи передбачено актом надання послуги через ЦНАП та інші офлайн-фронт-офіси;

чи встановлені актом обмеження щодо надання послуги фізичній особі лише за зареєстрованим місцем її проживання. Якщо так, то чи вони обґрунтовані.

1. Якість послуги підвищується шляхом спрощення територіальної доступності послуги, усунення корупційних чинників.

### *Облаштування офлайн-фронт-офісів*

1. Рівень задоволеності якістю надання адміністративних послуг безпосередньо залежить від умов, які створюються у приміщеннях, де надаються зазначені послуги.
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи належить акт за предметом правового регулювання до актів, які визначають вимоги щодо облаштування офлайн-фронт-офісу. Якщо так, то чи відповідають вимоги цього акта вимогам, які встановлені для ЦНАП (зокрема, чи враховані усі вимоги);

чи є необхідність імплементації до акта вимог, які встановлені для ЦНАП (зокрема, із застосуванням відсилочних норм);

чи є в акті положення щодо облаштування офлайн-фронт-офісу для обслуговування осіб з інвалідністю.

1. Якість послуги підвищується шляхом створення зручних умов для отримання послуги, пов’язаних з комфортним перебуванням у приміщенні офлайн-фронт-офісу.

### *Функціональні можливості онлайн-фронт-офісів*

1. З метою надання електронних послуг Закон 5203-VI передбачає функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, а також інтегрованих з ним інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування (статті 6, 9, 17). Окремими нормативно-правовими актами визначаються інші онлайн-фронт-офіси (Єдина державна електронна система у сфері будівництва, портал електронних сервісів Міністерства юстиції, єдина інформаційна система Міністерства внутрішніх справ тощо).
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи регулює акт функціональні можливості онлайн-фронт-офісів;

чи потрібно визначити в акті з огляду на особливість послуги певну функціональну можливість онлайн-фронт-офісу.

1. Якість послуги підвищується шляхом створення зручних умов для отримання послуги.

### *Оскарження та розгляд скарг щодо наданих послуг*

1. Пунктом 3 статті 1 Указу Президента № 647 Кабінету Міністрів України визначене завдання забезпечити удосконалення процедури адміністративного оскарження рішень, дій або бездіяльності.
2. Під час аналізу акта з’ясовується:

чи передбачена актом можливість оскарження суб’єктами звернення рішень, пов’язаних з наданням послуг, зокрема, чи визначені органи розгляду скарг, способи подання скарг, процедура та строки оскарження, порядок доведення рішень за результатами розгляду скарг.

1. Якість послуги підвищується шляхом створення можливості для суб’єктів звернення оскаржити результати надання послуги, підвищення рівня їх обізнаності щодо механізмів оскарження та впевненості у дієвості цих механізмів.

## VІ. Вибір оптимального варіанту підвищення якості послуги та опис нового процесу надання послуги

1. Вибір оптимального варіанту підвищення якості послуги здійснюється у такому порядку:
2. готується кілька варіантів підвищення якості послуги.

Варіанти готуються за результатами визначення потреб учасників процесу за допомогою опитувань та досліджень, вивчення кращих практик, аналізу нормативно-правових актів, які регулюють надання послуги, на відповідність законодавству;

1. визначаються та порівнюються ресурси (людські, фінансові, технічні, інфраструктурні, часові), необхідні для запровадження нового процесу надання послуги відповідно до кожного варіанту підвищення її якості, у тому числі із визначенням та порівнянням можливостей залучення цих ресурсів;
2. визначаються та порівнюються результати підвищення якості послуги, передбачені пунктом 3 цього Орієнтовного переліку, які досягаються за кожним варіантом підвищення її якості з урахуванням дезагрегації суб’єктів звернення за гендерними та іншими ознаками;
3. визначаються та порівнюються критерії, які застосовуються для відбору послуги (пункт 6 цього Орієнтовного переліку);
4. з’ясовується необхідність здійснення експерименту або пілотної реалізації нового процесу надання послуги (пункт 81 цього Орієнтовного переліку);
5. з урахуванням проведених відповідно підпунктів 2-5 цього пункту порівняльних аналізів визначаються переваги та недоліки кожного варіанту підвищення якості послуги та вибирається оптимальний.
6. Відповідно до обраного варіанту підвищення якості послуги розробляється бізнес-схема нового процесу її надання (як буде).

Для розробки бізнес-схеми процесу рекомендується використовувати шаблони BPMN або UML (пункт 8 цього Орієнтовного переліку).

## VІІ. Забезпечення підтримки заходів з підвищення якості послуги заінтересованими сторонами

1. Підтримка заходів з підвищення якості послуги заінтересованими сторонами забезпечується шляхом:
2. обговорення нового процесу надання послуги з усіма заінтересованими сторонами, розгляду їх пропозицій та зауважень, прийняття узгоджених рішень;
3. регулярного інформування заінтересованих сторін про хід розроблення та впровадження нового процесу надання послуги;
4. отримання згоди на розроблення та впровадження нового процесу надання послуги від органу, який буде відповідальним (головним) за здійснення такого розроблення та впровадження;
5. отримання висновків під час проведення офіційних процедур погодження та консультацій щодо проекту нормативно-правового акта, яким планується врегулювання нового процесу надання послуги.
6. Заінтересованими сторонами є:
7. Мінцифри як головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг;
8. центральний орган виконавчої влади (інший державний орган), що забезпечує формування політики у сфері надання послуги, рівень якості якої потребує підвищення;
9. центральний орган виконавчої влади (інший державний орган), що реалізує політику у сфері надання послуги, рівень якості якої потребує підвищення;
10. центральні органи виконавчої влади (інші державні органи), до компетенції яких належить вирішення питань, пов’язаних з наданням послуги, рівень якості якої потребує підвищення, або якщо зміни у процедурі надання зазначеної послуги впливатимуть на реалізацію державної політики у сферах, віднесених до їх компетенції;
11. громадські об’єднання, які представляють інтереси суб’єктів звернення, у тому числі окремих категорій (вразливих верств) населення;
12. суб’єкти надання адміністративних послуг (крім органів, визначених пунктами 1-4 цього пункту);
13. асоціації ЦНАП, органів місцевого самоврядування, територіальних громад тощо;
14. суб’єкти, які надають погодження, висновки, інші відомості та документи, необхідні для надання послуги (крім органів, визначених пунктами 1-4, 6 цього пункту);
15. держателі (розпорядники), технічні адміністратори, розробники програмного забезпечення інформаційних систем, дані яких використовуються або плануються використовуватися під час надання послуги (крім органів, визначених пунктами 1-4, 6, 8 цього пункту);
16. юридичні та фізичні особи, які надають ресурсну підтримку заходів з підвищення якості послуги.
17. Підтримка заходів з підвищення якості послуги проводиться за таким алгоритмом:
18. визначаються питання (процедурні дії, окремі положення нормативно-правових актів тощо), які потребуватиме підтримки;
19. складається карта заінтересованих сторін.

У карті зазначаються:

перелік заінтересованих сторін із зазначенням посад, прізвищ, по-батькові та імен осіб, які формують або впливають на позицію заінтересованої сторони щодо заходів з підвищення якості послуги (далі — впливова особа);

роль кожної впливової особи — враховуються повноваження особи, її особистий авторитет, ділові зв’язки;

ключові інтереси заінтересованої сторони — визначається користь, яку сторона отримує від підвищення якості послуги;

ключові повідомлення для комунікації — визначаються аргументи на підтримку ключових інтересів заінтересованої сторони. Для кожної впливової особи ключові повідомлення формуються з урахуванням її індивідуальності. Дієвими ключовими повідомленнями є результати, які свідчатимуть про підвищення якості послуг, передбачені пунктом 3 цього Орієнтовного переліку;

комунікаційні канали — визначаються засоби та способи, за допомогою яких ключові повідомлення будуть доставлятися заінтересованій стороні;

план заходів — заходи розробляються з урахуванням визначених комунікаційних каналів;

1. заінтересованим сторонам доводяться ключові повідомлення.

Повідомлення повинні доноситися простою і зрозумілою мовою через комунікаційні канали, яким заінтересована сторона надає перевагу.

До популярних каналів комунікацій належать: експертні обговорення, прес-брифінги, засідання комітетів Верховної Ради України, пости в соціальних мережах, презентації, розсилки за допомогою електронної пошти, соціальних мереж, месенджерів, особисті зустрічі, інфографіки, публікації в засобах масової інформації тощо.

Комунікація із заінтересованими сторонами повинна бути системною та регулярною. Поширеними способами регулярної комунікації є щотижневі зустрічі всіх зацікавлених сторін та щотижнева розсилка, зокрема з використанням соціальних мереж про поточний стан роботи з підвищення якості послуги;

1. заінтересовані сторони залучаються до прийняття узгоджених рішень.

Узгоджені рішення свідчать про те, що баланс інтересів сторін досягнуто, пропозиції сторін прозоро розглянуті та повністю чи частково враховані або обґрунтовано відхилені.

## VІІІ. Інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення

1. Інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення проводиться з метою формування у громадськості позитивного іміджу запропонованих змін, які спрямовані на підвищення якості послуги, донесення цінності цих змін, а також створення попиту серед населення на отримання послуги за новою процедурою.
2. Інформаційно-роз’яснювальна робота проводиться за такими етапами:
3. формування комунікаційної стратегії, яка визначає:

цілі інформаційно-роз’яснювальної роботи — стратегічно кінцевий результат довготривалої діяльності, переважно поведінка, яку необхідно сформувати у цільовій аудиторії за допомогою інформаційно-роз’яснювальної роботи. Ціль має бути конкретною, зокрема вимірювальною (мати оціночні показники), досяжною (реальною) та обмеженою в часі (мати строк коли її планується досягти);

цільову аудиторію (частка населення, поведінка якої впливає на впровадження послуги за новою процедурою) — яка поділяється на групи зі схожою поведінкою з урахуванням віку, статі, освіти, основних уявлень про послугу, доходу, інтересів, цінностей, стереотипів тощо;

ключові повідомлення — визначаються з урахуванням особливостей кожної групи цільової аудиторії та як правило відповідають на питання: «що послуга передбачає?», «що змінюється для громадян?», «яка вигода для громадян через зміни?»;

комунікаційні канали — канали комунікацій для кожної групи цільової аудиторії визначаються через запитання: «звідки цільова аудиторія дізнається про послугу?»;

речників — осіб, які доносять інформацію до цільової аудиторії. Такими особами можуть бути представники влади, зовнішні експерти, міжнародні партнери, видатні діячі, лідери думок тощо;

1. формування комунікаційний плану.

Комунікаційний план затверджується на основі комунікаційної стратегії та містить детальний перелік заходів, якими буде досягатися ціль інформаційно-роз’яснювальної роботи, відповідальних виконавців, терміни виконання, необхідні ресурси.

 Найефективнішими заходами є прес-конференція, присвячена запровадженню нового процесу надання послуги, журналістські та авторські статті у засобах масової інформації, інфографіка, що описує алгоритм отримання послуги, участь речників в ефірах, розміщення інформації про послугу на офіційних вебпорталах державних органів, публікації в соціальних мережах (в профільних групах таких мереж), соціальна реклама тощо;

1. реалізація комунікаційного плану.

При реалізації плану необхідно враховувати на яких подіях сконцентрована увага суспільства у певний час. Наприклад, не варто планувати прес захід з нагоди запровадження нового процесу надання послуги, коли проводиться прес-конференція з інших питань, що цікавлять значну частину цільової аудиторії;

1. моніторинг проведення інформаційно-роз’яснювальної роботи.

Для оцінки ефективності інформаційно-роз’яснювальної роботи:

збираються та аналізуються дані охоплення цільової аудиторії за допомогою медіа публікацій, фактів участі в ефірах, публікацій в соціальних мережах, фактів інших публічних повідомлень (згадок) про роботу щодо підвищення якості послуги;

проводяться опитування, експертні інтерв’ю, групові інтерв’ю, організовані у вигляді розмови кількох респондентів.

Найкращим показником інформаційно-роз’яснювальної роботи є кількість громадян, які отримали послугу за новим процесом.

Якщо інформаційно-роз’яснювальною роботою охоплена недостатня кількість цільової аудиторії, вносяться зміни до комунікаційної стратегії та плану, зокрема визначаються інші канали комунікації.

## ІХ. Підготовка, погодження та прийняття проекту нормативно-правового акта

1. Проект нормативно-правового акта, як правило, передбачає внесення змін до нормативно-правових актів, що регулюють надання послуги, рівень якості якої потребує підвищення, у тому числі шляхом викладення зазначених актів в новій редакції.

Проект нормативно-правового акта Кабінету Міністрів України може розроблятися також як експеримент відповідно до пункту 2 Розділу ІІ Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо повноважень в галузі охорони навколишнього природного середовища», яким Кабінету Міністрів України дозволено приймати рішення з питань, що потребують законодавчого врегулювання, крім випадків, визначених статтею 92 Конституції України, щодо проведення у сферах, відповідальність за які несе Кабінет Міністрів України, зокрема екології, державного управління, охорони здоров’я, експерименту, строк якого не перевищує двох років. Порядок проведення експерименту встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Проект нормативно-правового акта містить положення, які врегульовують новий процес надання послуги, а також за необхідності положення щодо технічної імплементації нового процесу та підготовки персоналу, який її надає.

Якщо запровадження нового процесу надання послуги передбачається здійснити спочатку лише в окремих адміністративно-територіальних одиницях, для окремих категорій суб’єктів звернення або із застосуванням інших тимчасових обмежень, проект нормативно-правового акта може передбачати положення щодо здійснення пілотної реалізації нового процесу надання послуги.

1. Вимоги щодо підготовки, погодження та прийняття проекту нормативно-правового акта передбачені:
2. для проектів законів:

Регламентом Верховної Ради України, затвердженим Законом України від 10 лютого 2010 року № 1861-VI (зокрема, глави 18-21 Регламенту);

 Правилами оформлення проектів законів та основними вимогами законодавчої техніки (Методичні рекомендації) Апарату Верховної Ради України (видання четверте, виправлене і доповнене, Київ – 2014);

Регламентом Кабінету Міністрів України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 р. № 950 (розділ 6 Регламенту) — якщо законопроект вноситься у порядку законодавчої ініціативи Кабінетом Міністрів;

1. для проектів актів Президента України:

Положенням про порядок підготовки та внесення проектів актів Президента України, затвердженим Указом Президента України від 15 листопада 2006 р.
№ 970;

Регламентом Кабінету Міністрів України (розділ 7 Регламенту) — якщо проект вноситься Кабінетом Міністрів;

1. для проектів актів Кабінету Міністрів України:

Регламентом Кабінету Міністрів України;

Правилами підготовки проектів актів Кабінету Міністрів України, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 6 вересня 2005 року № 870;

1. для проектів актів центральних органів виконавчої влади:

Положенням про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 року № 731;

Порядком подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію до органів юстиції та проведення їх державної реєстрації, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2005 року № 34/5 «Про вдосконалення порядку державної реєстрації нормативно-правових актів у Міністерстві юстиції України та скасування рішення про державну реєстрацію нормативно-правових актів».

## Х. Технічна імплементація нового процесу надання послуги

1. Технічна імплементація нового процесу проводиться у разі, коли підвищення якості послуги передбачає розробку нових або модернізацію існуючих технічних та програмних засобів, зокрема у зв’язку із встановленням або удосконаленням електронної взаємодії між електронними інформаційними ресурсами, що використовуються для надання послуги.

Технічні та програмні засоби, що використовуються для надання послуги, а також їх взаємодія повинні створювати в сукупності цілісну логічну систему надання послуги (далі — Система).

1. Технічна імплементація передбачає:
2. визначення технічних вимог/завдань для проведення тендерної процедури закупівлі робіт;
3. укладення договорів з виконавцями робіт;
4. розробку (модернізацію), тестування та промислову експлуатацію технічних і програмних засобів;
5. технічний (авторський) нагляд за експлуатацією технічних і програмних засобів.
6. Технічні вимоги/завдання є документами, які детально визначають вимоги до Системи з оцінкою обсягу та тривалості робіт, необхідних для впровадження нового процесу надання послуги.
7. В технічних вимогах обов’язково зазначаються:
8. мета розробки та впровадження нового процесу надання послуги;
9. модель бізнес-процесів, які передбачається реалізувати (рекомендується використовувати шаблони BPMN або UML);
10. перелік відомостей, які збираються/обробляються при наданні послуги та джерела їх формування та отримання;
11. перелік нормативно-правових актів, вимоги яких повинні бути дотримані при створенні або модернізації технічних та програмних засобів;
12. опис основних сценаріїв користування послугою (включаючи негативні сценарії);
13. опис функціональних модулів електронних інформаційних систем, що використовуються для надання послуги;
14. групи та ролі користувачів Системи, їх повноваження щодо її використання, порядок реєстрації та авторизації в електронних інформаційних ресурсах, що використовуються для надання послуги, можливі обмеження у доступі до таких ресурсів;
15. способи отримання послуги та їх взаємодія (наприклад, якщо передбачається формування заяви про отримання послуги як на вебпорталі, так і у мобільному додатку, то опрацьовується можливість корегувати заяву, що формувалася на вебпорталі, у мобільному додатку та навпаки);
16. перелік довідників, що використовуються в Системі;
17. вимоги до формато-логічного контролю даних для мінімізації кількості помилок при вводі інформації;
18. опис механізму інформаційної взаємодії з деталізацією даних, що будуть одержуватись/передаватись;
19. нефункціональні вимоги до Системи, зокрема вимоги до безпеки, пропускної здатності, інтелектуальної власності;
20. умови створення та впровадження Системи, зокрема календарний план виконання робіт, порядок передачі-приймання від розробника до замовника, контролю та підтримки роботи Системи;
21. роз’яснення термінів та скорочень.
22. У технічному завданні обов’язково зазначаються:
23. положення, що зазначаються у технічних вимогах згідно з пунктом 86 цього Орієнтовного переліку;
24. прототипи інтерфейсів Системи (веб-форми та елементи, що на них розміщуються, а також мапа переходів між екранними формами);
25. формулювання інформаційних повідомлень, зокрема тих, що передаються засобами телекомунікаційного зв’язку (електрона пошта, СМС тощо);
26. об’єктна модель зберігання даних (діаграма об’єктів/сутностей Системи та зв’язків між ними);
27. життєвий цикл основних об’єктів/сутностей Системи;
28. опис довідників, що застосовуються у Системі та порядок їх адміністрування/оновлення;
29. форми та формати обміну даними.
30. Після погодження технічних вимог/завдань проводиться тендерна процедура закупівлі робіт та за її результатами визначається виконавець робіт. Погоджені технічні вимоги/завдання є невід’ємною частиною тендерної документації.

Якщо фінансування розробки або модернізації Системи здійснюється:

за рахунок коштів міжнародної технічної допомоги — технічні вимоги/завдання а також умови тендеру узгоджуються з організацією, яка безпосередньо фінансує таку розробку або модернізацію, та виступає організатором тендеру;

за рахунок бюджетних коштів — тендерна процедура повинна відповідати вимогам Закону України «Про публічні закупівлі».

1. Після визначення виконавця робіт (переможця тендеру), з ним укладається відповідний договір. Обов’язковими додатками до договору є

технічні вимоги/завдання, в яких, зокрема, встановлені вимоги щодо розробки, впровадження, контролю, приймання результатів виконаних робіт/наданих послуг та підтримки роботи Системи;

калькуляція робіт з деталізацією ціни на виконані роботи та/або надані послуги.

## ХІ. Підготовка персоналу, який надає послугу

1. Підготовка персоналу, який надає послугу, повинна забезпечити поступове та швидке впровадження нової або оновленої послуги з належним рівнем обслуговування суб’єктів звернення.
2. Підготовка персоналу проводиться перед впровадженням послуги за таким алгоритмом:
3. за чотири тижні готуються навчальні матеріали:

інформаційні — презентації, відео/аудіо/письмові інструкції, дистанційні електронні курси, онлайн-симуляції тощо;

тестові — вікторини, тести, анкети, інші матеріали, за допомогою яких здійснюється перевірка засвоєної інформації;

1. за два тижні — поширюються інформаційні матеріали серед цільової аудиторії, яка визначається в залежності від функцій, покладених на відповідні категорії персоналу;
2. за тиждень:

проводиться зустріч (можливе проведення в онлайн форматі) із сеансом питань та відповідей для цільової аудиторії;

доопрацьовується документ «запитання та відповіді» за результатами проведеної зустрічі/отриманих запитань від персоналу; доопрацьований документ поширюється серед персоналу;

здійснюється перевірка засвоєної інформації персоналом з метою переконання, що він має достатній рівень знань для надання послуги (цей захід проводиться за окремим рішенням);

1. за 2 дня — підтверджується запит на доступ персоналу до Системи відповідно до результатів перевірки засвоєної інформації (цей захід проводиться за окремим рішенням).

## ХІІ. Впровадження нового процесу надання послуги

1. Послуга впроваджується після набрання чинності нормативно-правового акта, яким врегульовано новий процес її надання, з урахуванням встановлених відповідно до зазначеного акта строків технічної готовності Системи та строків підготовки персоналу, який надає послугу.
2. Якщо послуга впроваджується у пілотному режимі, то новий процес її надання спочатку реалізується лише в окремих адміністративно-територіальних одиницях, для окремих категорій суб’єктів звернення або із застосуванням інших тимчасових обмежень. У такому разі:
3. проводиться моніторинг пілотної реалізації послуги, зокрема вивчається користувацький досвід та виявляються недоліки в нормативно-правовому регулюванні нового процесу надання послуги, функціонуванні Системи, підготовці персоналу тощо;
4. за результатами моніторингу за необхідності удосконалюються нормативно-правові акти, оптимізується робота Системи, здійснюється додаткова підготовка персоналу (розділи ІХ-ХІ цього Орієнтовного переліку).
5. Моніторинг якості надання послуги за новим процесом здійснюється відповідно до Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг».