

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2023 р. №

ЗМІНИ,
що вносяться до постанови Кабінету Міністрів України
від 11 серпня 2021 р. № 864

1. У постанові:

1) у пункті 2:

підпункт 4 виключити;

підпункт 6 викласти в такій редакції:

«6) запровадити моніторинг з використанням системи моніторингу в повному обсязі протягом року з дати оприлюднення повідомлення для суб'єктів моніторингу про відповідне доопрацювання;»;

2) у підпункті 4 пункту 3 слова та цифри «до 30 грудня 2022 року» замінити словами: «після запровадження моніторингу в повному обсязі».

2. У Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженому зазначеною постановою:

1) пункт 1 після слів «проведенні моніторингу,» доповнити словами: «складання рейтингу суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг,»;

2) у підпункті 4 пункту 2 слова «інформаційно-телекомунікаційна система» замінити словами «інформаційно-комунікаційна система»;

3) у пункті 8:

у підпункті 2 слова «Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі - Методика проведення моніторингу), а також» виключити;

підпункт 8 викласти в такій редакції:

«8) узагальнює подану звітність про моніторинг; складає на її підставі рейтинг центрів надання адміністративних послуг (включаючи територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів); оприлюднює звітність та рейтинг на Національній веб-платформі центрів надання адміністративних послуг (Платформі Центрів Дія).»;



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000583C00001EEB0100
Дійсний з 03.06.2023 17:14:34 по 03.06.2024 17:14:34



1/04-1-11851 від 12.10.2023

4) у пункті 9:

підпункт 3 викласти в такій редакції:

«3) збирає в межах компетенції оціночні дані щодо адміністративних послуг, які надаються суб'єктами надання адміністративних послуг, з джерел їх отримання, зазначених у пункті 20 цього Порядку, та передає їх суб'єктам надання адміністративних послуг, які координуються зазначеним органом, для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг»;»;

підпункт 5 викласти в такій редакції:

«5) складає звітність про моніторинг за показником ефективності надання адміністративних послуг»;»;

підпункт 8 викласти в такій редакції:

«8) погоджує та узагальнює звітність про моніторинг, подану суб'єктами надання адміністративних послуг, які координуються зазначеним органом; оприлюднює її або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на власному офіційному веб-сайті; на підставі даних моніторингу проводить оцінку якості надання адміністративних послуг, складає на її підставі рейтинг суб'єктів надання адміністративних послуг, координацію діяльності яких, в межах повноважень, передбачених законом, він здійснює та оприлюднює його на власному офіційному веб-сайті.

До дати оприлюднення повідомлення про доопрацювання системи моніторингу запровадження та проведення моніторингу відбувається з використанням власних технічних та програмних засобів без розміщення звітності про результати моніторингу у зазначеній системі.»;

5) підпункт 3 пункту 10 викласти в такій редакції:

«3) збирає в межах компетенції оціночні дані щодо адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг, з джерел їх отримання, зазначених у пункті 20 цього Порядку, та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг»;»;

6) у пункті 11:

підпункти 2, 3 викласти в такій редакції:

«2) здійснює заходи щодо підключення центрів надання адміністративних послуг до системи моніторингу;

3) збирає в межах компетенції оціночні дані щодо адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг, з джерел їх отримання, зазначених у пункті 20 цього Порядку, та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг»;»;

доповнити підпунктом 8 такого змісту:

«8) виконує додатково функції та завдання, передбачені пунктом 12 цього Порядку, якщо орган місцевого самоврядування (військова, військово-цивільна адміністрація) є суб'єктом надання адміністративних послуг.»;

7) у пункті 12:

у підпункті 2 слова «(у тому числі в режимі реального часу)» виключити; підпункт 5 викласти в такій редакції:

«5) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані зазначеним суб'єктом самостійно, та подає пропозиції щодо їх розв'язання до державного органу, до повноважень якого належить вжиття таких заходів;»;

підпункт 7 викласти в такій редакції:

«7) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність про моніторинг за показниками відповідності офлайн-фронт-офісу, відповідності онлайн-фронт-офісу (за наявності), ефективності надання адміністративних послуг, рівня задоволеності суб'єктів звернення (за винятком послуг, які надаються зазначеним суб'єктом через центри надання адміністративних послуг).

До дати оприлюднення повідомлення про доопрацювання системи моніторингу запровадження та проведення моніторингу відбувається з використанням власних технічних та програмних засобів без розміщення звітності про результати моніторингу у зазначеній системі.»;

8) у пункті 13:

підпункт 2 викласти в такій редакції:

«2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї оціночних даних; формує та веде у зазначеній системі профіль центру надання адміністративних послуг;»;

підпункт 6 викласти в такій редакції:

«6) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність про моніторинг за показниками відповідності офлайн-фронт-офісу, ефективності надання адміністративних послуг рівня задоволеності суб'єктів звернення (у тому числі щодо адміністративних послуг, які надаються через центр суб'єктами надання адміністративних послуг);»;

9) пункт 14 викласти в такій редакції:

«1) показник відповідності офлайн-фронт-офісу, який застосовується незалежно від виду та кількості адміністративних послуг для оцінки офлайн-фронт-офісу щодо відповідності встановленим вимогам у частині його облаштування, доступності до нього, рівня обслуговування в ньому, організаційного забезпечення надання послуг. Складові показника визначені в додатку 1 до цього Порядку.

Складові показника формуються на підставі вимог Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 16, ст. 557), Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2396), та Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри;

2) показник відповідності онлайн-фронт-офісу, який застосовується незалежно від виду та кількості адміністративних послуг для оцінки онлайн-фронт-офісу щодо відповідності встановленим вимогам у частині його функціональних можливостей. Складові показника визначені в додатку 2 до цього Порядку.

Складові показника формуються на підставі вимог Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» (Офіційний вісник України, 2020 р., № 3, ст. 136; 2021 р., № 43, ст. 2625);

3) показник ефективності надання адміністративних послуг, який застосовується для визначення потреб та оцінки своєчасності надання адміністративних послуг суб'єктам звернення. Складові показника визначені в додатку 3 до цього Порядку.

Складові показника формуються на підставі вимог Закону України «Про адміністративні послуги», Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри та з урахуванням Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р (Офіційний вісник України, 2006 р., № 7, ст. 376);

4) показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу, який застосовується для оцінки суб'єктами звернення рівня якості надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг через офлайн-фронт-офіси. Складові показника визначені в додатку 4 до цього Порядку.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу та його складові формуються відповідно до рівня задоволеності суб'єктів звернення умовами надання адміністративних послуг та додержанням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри), суб'єктами надання адміністративних послуг і центрами надання адміністративних послуг;

5) показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу, який застосовується для оцінки суб'єктами звернення рівня якості надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг через онлайн-фронт-офіс. Складові показника визначені в додатку 5 до цього Порядку.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу та його складові формуються відповідно до рівня задоволеності суб'єктів звернення умовами надання адміністративних послуг та додержанням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг, суб'єктами надання адміністративних послуг з використанням онлайн-фронт-офісів.»;

10) пункти 15 та 16 викласти в такій редакції:

«15. Показники відповідності офлайн-фронт-офісу та показники рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу не оцінюються у випадках, коли спосіб отримання адміністративної послуги не передбачає особистого звернення відповідно до законодавства, та у разі надання адміністративних послуг виключно органам державної влади чи органам місцевого самоврядування.

16. Перелік основних (зовнішніх) складових показників для проведення моніторингу, що визначено у додатках 1-5 до цього Порядку, не є вичерпним та може бути змінений чи доповнений з метою врахування змін у сфері надання адміністративних послуг.»;

11) пункт 19 викласти в такій редакції:

«19. Оцінка досягнення складових показників визначається за одиницями вимірювання, що вказані у додатках 1, 2, 4, 5 до цього Порядку.

Оцінка досягнення складових показника відповідності офлайн-фронт-офісу, показника відповідності онлайн-фронт-офісу, показника рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу, показника рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу проводиться за одиницею вимірювання «так/ні».

Якщо за оціночними даними складова показника:

- 1) досягнута – проставляється одиниця вимірювання показника «так»;
- 2) не досягнута або оціночні дані відсутні – проставляється одиниця вимірювання показника «ні».

Розрахунок показника ефективності надання адміністративних послуг здійснюється у відсотках та за одиницею вимірювання «кількість».

Рейтингова оцінка проводиться шляхом підрахунку та порівняння кількості досягнутих складових показників, наведених у додатках 1, 2, 4, 5 до цього Порядку й подальшого визначення місця, яке суб'єкти моніторингу посідають серед собі подібних за результатами проведеного моніторингу.»;

12) абзац другий підпункту 7 пункту 20 виключити;

13) підпункт 1 пункту 21 після слова «ресурсами» доповнити словами «суб'єктів моніторингу.»;

14) абзац третій пункту 22 викласти в такій редакції:

«оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення станом додержання вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри), які не увійшли до показника рівня задоволеності суб'єктів звернення.»;

15) підпункти 1 і 2 пункту 26 викласти у такій редакції:

«1) опитування суб'єктів звернення за допомогою смс-повідомлення або електронних засобів зв'язку (за наявності), модуля оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю послуг системи моніторингу та інших

інформаційно-комунікаційних систем (зокрема шляхом розсилання суб'єктам звернення повідомлень із гіпертекстовим посиланням на анкету або в інший зручний для суб'єктів звернення спосіб).

Суб'єкти надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг передають до системи моніторингу дані про номери контактних телефонів та/або адреси електронної пошти суб'єктів звернення, залишені ними для отримання інформації про надання адміністративних послуг, для забезпечення добровільної участі суб'єктів звернення в такому опитуванні;

2) одержання від суб'єктів звернення відгуків і пропозицій з використанням форми-опитувальника (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, яка розміщується у приміщеннях офлайн-фронт-офісів, зокрема на комп'ютерній техніці, на терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах;»;

16) Порядок доповнити розділом такого змісту:

«Розрахунок показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових

28¹. Визначення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення здійснюється шляхом опитування суб'єктів звернення за допомогою форми-опитувальника (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

Приклад форми-опитувальника суб'єктів звернень, що отримували послугу в офлайн-фронт-офісі, наведений у додатку 6 до цього Порядку, а в онлайн-фронт-офісі – у додатку 7 до цього Порядку.

28². Форма-опитувальник суб'єктів звернення, що отримали послугу в офлайн-фронт-офісі, складається з таких запитань:

1) запитання 1-5 для збору оціночних даних з метою визначення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та окремо його складових за обраною шкалою для оцінювання. У прикладі форми-опитувальника суб'єктів звернень, наведеному у додатку 6 до цього Порядку, застосовується чотирибальна шкала, а запитання передбачають відповіді «Чудово», «Добре», «Прийнятно» та «Жахливо».

Якщо за запитанням 1 відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо», 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 прикладі форми-опитувальника наведено орієнтовний перелік пояснень причин незадоволеності.

Перелік умовних пояснень причин незадоволеності може змінюватись в залежності від потреб проведення оцінки рівня 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;

2) запитання 6 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;

3) запитання 7 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;

4) запитання 8-10, які можуть пропонуватися суб'єкту звернення як додаткові та необов'язкові з можливістю завершити опитування та відправити форму-опитувальник, не відповідаючи на них, для дезагрегації оціночних даних з урахуванням гендерних та інших відмінностей у складі населення: за статтю (жінка, чоловік), віком та категоріями, що визначають соціальний та правовий статус особи.

Необхідні переліки вікових категорій та переліки категорій населення за статусом, щодо яких збираються та аналізуються оціночні дані під час проведення опитування, визначаються суб'єктом моніторингу під час формування опитувальника для проведення оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення.

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

5) запитання 11 з пропозицією залишення контактів для вирішення проблемної ситуації, що виникла, для респондентів, які виявилися незадоволеними.

Запитання пропонується респонденту тільки у разі, якщо на запитання 1 він відповів «Прийнятно» або «Жахливо».

До форми-опитувальника можуть бути включені й інші питання в залежності від потреб опитування та збору оціночних даних для проведення оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення.

Форма-опитувальник суб'єктів звернень, що отримали послугу в онлайн-фронт-офісі, складається за структурою прикладу форми-опитувальника суб'єктів звернень, що отримали послугу в офлайн-фронт-офісі.

28³. Розрахунок показника рівня задоволеності суб'єктів звернення здійснюється у відсотках для визначення рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг за показником в цілому згідно з відповідями на запитання 1 та за його складовими згідно з відповідями

на запитання 2-5 Додатку 6 до цього Порядку та запитання 2-6 Додатку 7 до цього Порядку відповідно за результатами опитування.

Суб'єкт звернення вважається задоволеним, якщо відповів «Чудово» та «Добре» і не задоволеним, якщо - «Прийнятно» та «Жахливо».

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складові розраховуються як відсоток задоволених суб'єктів звернення відносно загальної кількості суб'єктів, що взяли участь в опитуванні, тобто як відсоток суми отриманих оцінок «Чудово» та «Добре», або прирівнюваних до них оцінок у разі використання іншої шкали для оцінювання, від загальної кількості оцінок, отриманих на відповідне запитання.

При розрахунку окремих складових показника рівня задоволеності суб'єктів звернення також враховується кількість відповідей «Чудово» та «Добре», отриманих на запитання 1.

У разі застосування у формі-опитувальнику, алгоритму опитування, при якому респонденти відповідають на всі питання для збору оціночних даних з метою визначення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових, при розрахунку окремих складових показника рівня задоволеності суб'єктів звернення кількість відповідей «Чудово» та «Добре», отриманих на запитання 1, не враховується.

Отриманий результат показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових оцінюються у відсотках 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 моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно невідкладно вживати заходів відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку 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 моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку, 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, разом з тим, суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку, задля досягнення високого рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

від 81 до 100 – відмінна оцінка. Суб'єкти звернення задоволені якістю надання адміністративних послуг. Офлайн/онлайн-фронт-офіс має високий

рівень задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

За оціночними даними показник рівня задоволеності та його складові вважаються досягнутими при значенні показника не менше 81%.

28⁴. Додатково для вимірювання рівня задоволеності суб'єктів звернення може застосовуватися показник Індекс лояльності суб'єктів звернення. Індекс лояльності суб'єктів звернення 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 офлайн/онлайн-фронт-офіс іншим для отримання адміністративних послуг.

Отриманий результат Індексу лояльності суб'єктів звернення оцінюється за шкалою від – 100 (мінус ста) до 100%, 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. Найнижче значення – 100 (мінус сто) означає, що всі відвідувачі офлайн/онлайн-фронт-офісу є його критиками. Суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно невідкладно вживати заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку;

від 1 до 50 – прийнятна оцінка. Разом з тим, суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг та обслуговування відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку;

від 51 до 70 – добра оцінка. Офлайн/онлайн-фронт-офіс відповідає очікуванням щодо якості надання адміністративних послуг більшості суб'єктів звернення, разом з тим, суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні Рівень довіри до даних опитування розраховується програмними засобами системи моніторингу чи іншими програмними засобами, які використовуються для проведення оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення.»;

моніторингу, потрібно підвищувати рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку задля досягнення виняткового рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

від 71 до 100 – відмінна оцінка. Офлайн/онлайн-фронт-офіс має винятковий рівень задоволеності якістю надання адміністративних послуг та обслуговування. Найвище значення 100 означає, що усі відвідувачі є прихильниками.

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

Приклади розрахунку показника рівня задоволеності, його складових та Індексу лояльності суб'єктів звернення з урахуванням запитань прикладів форм-опитувальників, наведених у додатках 6 та 7 до цього Порядку, наведено у додатку 8 до цього Порядку.

28⁵. Для оцінки показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та розрахунку Індексу лояльності суб'єктів звернення застосовуються виключно дані з високим рівнем довіри, а саме:

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.

Для вжиття заходів реагування на зворотній зв'язок із суб'єктами звернення, складання та подання звітності з моніторингу по показнику рівня 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.

Якщо дані, отримані за результатами опитування за звітний період, мають низький рівень довіри, показник рівня задоволеності суб'єктів звернення вважається не досягнутим.»;

17) у пункті 29:

абзац перший та підпункт 1 викласти в такій редакції:

«29. Звітність про моніторинг складається в системі моніторингу щодо кожного показника, в якій зазначаються:

1) складові показника, їх вид та одиниця вимірювання, з використанням якої зазначені складові оцінюються;»;

підпункт 2 виключити;

18) пункт 30 викласти в такій редакції:

«30. Звітність про моніторинг складається, подається, погоджується та узагальнюється у такі строки:

1) центрами надання адміністративних послуг, відповідальними центральними органами виконавчої влади (у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку):

складається та подається – один раз на квартал до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг з використанням системи моніторингу - до 20 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

узагальнюється Мінцифри з використанням системи моніторингу – протягом 20 днів з дня отримання звітності;

2) суб'єктами надання адміністративних послуг:

складається та подається – один раз на рік до 10 січня наступного року;

погоджується та узагальнюється відповідальними центральними органами виконавчої влади щодо звітності суб'єктів надання адміністративних послуг, які координуються зазначеними органами – до 20 січня наступного року;

узагальнюється Мінцифри з використанням системи моніторингу – протягом 20 днів з дня отримання звітності.»;

19) пункт 31 виключити;

20) підпункти 1 та 2 пункту 34 викласти в такій редакції:

«1) центрами надання адміністративних послуг за показниками відповідності офлайн-фронт-офісу та ефективності надання адміністративних послуг – щоквартально до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

«2) суб'єктами надання адміністративних послуг - щорічно до 15 лютого».»;

21) доповнити Порядок додатками 1-8 такого змісту:

**СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА
відповідності офлайн-фронт-офісу**

Найменування		Одиниця вимірювання
Облаштування офлайн-фронт-офісу		
1.	Наявність автоматизованої системи керування чергою	так/ні
2.	Наявність можливості попереднього запису на прийом:	
2.1.	телефоном	так/ні
2.2.	шляхом особистого звернення	так/ні
2.3.	через електронну реєстрацію на веб-сайті	так/ні
3.	Наявність місця для бланків заяв з вільним доступом до них	так/ні
4.	Наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами за допомогою:	так/ні
4.1.	книга відгуків та пропозицій	так/ні
4.2.	скринька	так/ні
4.3.	онлайн опитування	так/ні
5.	Забезпечення доступності інформації щодо послуг через:	
5.1.	інформаційний стенд	так/ні
5.2.	інформаційний термінал	так/ні
5.3.	веб-сайт	так/ні
5.4.	телефон	так/ні
5.5.	інформаційні картки у вільному доступі	так/ні
5.6.	зразки заповнення документів	так/ні
6.	Наявність сервісу оплати адміністративних послуг з використанням POS – терміналу	так/ні
7.	Наявність у приміщенні відділення банку	так/ні
8.	Наявність програмно-технічного комплексу самообслуговування, інші банківські/платіжні сервіси, відділення банку	так/ні
9.	Можливість отримання у приміщенні офлайн-фронт-офісу супутніх послуг	
9.1.	вільний WI-FI	так/ні
9.2.	оплата комунальних послуг	так/ні
9.3.	безоплатна правова допомога	так/ні

10	Наявність у приміщенні офлайн-фронт-офісу місць для самообслуговування	так/ні
Доступність офлайн-фронт-офісу		
11	Наявність зупинок громадського транспорту в радіусі 250 метрів	так/ні
12	Наявність безоплатної стоянки автотранспорту	так/ні
13	Наявність безоплатної стоянки автотранспорту для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	так/ні
14	Можливість вільного (безперешкодного) доступу суб'єктів звернення в приміщення адміністративного органу	так/ні
15	Наявність піднімального пристрою або пандусу та поручнів з обох боків (якщо вхід має сходи)	так/ні
16	Наявність санітарної кімнати	так/ні
17	Наявність спеціально обладнаної санітарної кімнати для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	так/ні
18	Наявність місць для тимчасового розміщення дитячих колясок	так/ні
19	Наявність ігрового простору для дітей	так/ні
20	Наявність засобів орієнтування та інформаційної підтримки	так/ні
21	Наявні рішення для обслуговування осіб з порушенням слуху	так/ні
21.1	Інформаційні термінали та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг оснащені приладами для підсилення звуку	
21.2	Наявна можливість встановлення відеозв'язку з перекладачем жестової мови	
21.3	Застосування інформаційно-комунікаційних технологій, які перетворюють голосове мовлення в текст для прочитання особою з порушеннями слуху на екрані електронного пристрою	
21.4	Автоматизована система керування чергою візуалізує інформацію на дисплеях/табло	
22	Наявні рішення для обслуговування осіб з порушенням зору	так/ні
22.1	Інформаційні термінали та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг облаштовані функцією «для осіб з інвалідністю з порушеннями зору»	так/ні
22.2	Вхід до будівлі облаштований інформаційною табличкою, виконаною збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольору шрифту відносно фону таблички	так/ні
22.3	Інформаційна табличка/вивіска дублюється у тактильному вигляді та/або шрифтом Брайля	так/ні

22.4	Вхід до будівлі облаштований аудіопоказчиком (звуковим маячком-сигналізатором)	
22.5	Інформаційні таблички у приміщенні (напрямки руху, номери робочих місць, назви секторів) виконані збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольору шрифту відносно фону таблички	
22.6	Наявність маркування сходового маршу (перша та остання сходинка промарковані контрастною фарбою)	
Рівень обслуговування офлайн-фронт-офісу		
23	Розподіл офлайн-фронт-офісу за принципом прийому і видачі документів	так/ні
24	Наявність можливості отримати консультацію суб'єктам звернення:	
24.1	телефоном	так/ні
24.2	онлайн	так/ні
24.3	електронною поштою	так/ні
24.4	за допомогою чат-боту	так/ні
25	Інформування заявника про хід розгляду заяви	
26	Суб'єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату:	так/ні
26.1	телефоном	так/ні
26.2	смс-інформування	так/ні
26.3	чат-бот	так/ні
26.4	онлайн	так/ні
Організаційне забезпечення надання послуг офлайн-фронт-офісу		
27	Наявність доступу до національних електронних інформаційних ресурсів органів державної влади, які надають послуги через фронт-офіс	так/ні
28	Наявність системи електронного документообігу	так/ні
29	Наявність інформаційних систем, які автоматизують надання адміністративних послуг	так/ні
30	Наявність можливості прикріпити копії необхідних для отримання адміністративної послуги документів за допомогою застосунку Дія	так/ні
31	Проведення заходів з підвищення кваліфікації персоналу	так/ні

**СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА
відповідності онлайн-фронт-офісу**

Найменування		Одиниця вимірювання
Облаштування онлайн-фронт-офісу		
1	На веб-сайті представлено більше трьох варіантів авторизації у особистому кабінеті	так/ні
2	Подвійна авторизація та/або додаткові перевірки під час авторизації у особистому кабінеті	так/ні
3	Пошук на веб-сайті знаходить потрібні послуги враховуючи різні можливі комбінації набору	так/ні
4	Адаптація веб-сайта для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті	так/ні
5	Наявність можливості зворотного зв'язку з суб'єктами звернення за допомогою телефону, електронною поштою або за допомогою чат-боту	так/ні
6	Запровадження онлайн опитування	так/ні
7	Наявність сервісу онлайн оплати адміністративних послуг	так/ні
8	Наявність комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю	так/ні
Доступність онлайн-фронт-офісу		
9	Наявність на веб-сайті актуальної та повної інформації щодо найменування послуг, адміністративного органу, що надає послуги, нормативних документів, що регулюють надання послуг, консультаційних матеріалів	так/ні
10	Доступність веб-сайта для осіб з інвалідністю (наявність спеціального відображення для осіб з порушеннями зору, руху, слуху)	так/ні
11	Наявність на кожному етапі отримання послуги для користувачів підказок та рекомендацій	так/ні
12	Можливість зберігати хід форми та продовжувати заповнювати її знову з того місця, на якому зупинився суб'єкт звернення	так/ні
13	Можливість отримати послугу в автоматичному режимі	так/ні
Рівень обслуговування онлайн-фронт-офісу		
14	Наявність на веб-сайті розділу «запитання – відповіді» на типові запити суб'єктів звернення	так/ні
15	Наявність на веб-сайті служби підтримки користувачів з можливістю залишити запитання телефоном, онлайн, електронною поштою або за допомогою чат-боту	так/ні
16	Наявність швидкого зворотного зв'язку та/або з'єднання з оператором служби підтримки сервісу протягом 30 хвилин (в робочий час)	так/ні
17	Проведення заходів з підвищення кваліфікації персоналу	так/ні

18	Наявність можливості формувати документи: автоматичне складання заяви в електронній формі, її перегляд суб'єктом звернення для перевірки та підписання	так/ні
19	Автоматичне підвантаження документів або відомостей із інших систем, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні інших органів	так/ні
20	Автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів вебпорталу, відомостями, одержаними у порядку взаємодії з національних електронних інформаційних ресурсів	так/ні
21	Автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів вебпорталу, наявності у зазначених документах граматичних помилок, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, - достовірності наданих у таких документах відомостей	так/ні
22	Суб'єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату: телефоном, СМС-інформуванням або з використанням інтернет-технологій	так/ні
23	Суб'єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату: телефоном, СМС-інформуванням або з використанням інтернет-технологій	так/ні
24	Повний та точний опис помилок та/або відмов під час отримання послуги	так/ні

**СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА
ефективності надання адміністративних послуг**

Найменування		Одиниця вимірювання
Своєчасність надання адміністративних послуг		% послуг, які надано у встановлений законодавством термін
1	Послуг надано в строк	Кількість
2	Послуг надано з порушенням строку	Кількість
Результативність надання адміністративних послуг		% успішно наданих послуг
3	Успішно наданих послуг (рішення про задоволення заяви)	Кількість
4	Наданих відмов (суб'єкту звернення відмовлено у задоволенні його заяви)	Кількість
5	Загальна кількість наданих адміністративних послуг (без урахування супутніх та консультаційних послуг)	Кількість

СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА
рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу

Найменування		Одиниця вимірювання
1	Рівень задоволеності місцем надання адміністративної послуги.	так/ні
2	Рівень задоволеності загальним процесом надання адміністративної послуги.	так/ні
3	Рівень задоволеності персоналом офлайн-фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу.	так/ні
4	Рівень задоволеності повнотою переліку послуг, які можна отримати в офлайн-фронт-офісі.	так/ні

СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА
рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу

Найменування		Одиниця вимірювання
1	Рівень задоволеності доступністю (інклюзивністю) веб-сайта	так/ні
2	Рівень задоволеності зручністю веб-сайта	так/ні
3	Рівень задоволеності процесом отримання послуги через веб-сайт	так/ні
4	Рівень задоволеності якістю інформації, розміщеної на веб-сайті, або наданої службою підтримки консультації	так/ні
5	Рівень задоволеності повнотою переліку послуг	так/ні
6	Рівень задоволеності станом усунення корупційних чинників	так/ні

**Приклад форми-опитувальника
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.

Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо» респонденту пропонується перейти до запитань 2-5.

2. Чи комфортно Ви почувалися в приміщенні?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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:

- 1) у приміщенні немає умов для людей з інвалідністю та осіб похилого віку;
- 2) приміщення не адаптоване для батьків із дітьми;
- 3) у приміщенні тісно;
- 4) у приміщенні брудно;
- 5) некомфортна температура;
- 6) бракує місць для сидіння;
- 7) інше /зазначте/.

3. Чи якісно організовано процес надання послуги?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

Будь ласка, поясніть, що саме вам не сподобалося:

- 1) бракує інформації про послугу;

- 2) складно сприймати інформацію;
- 3) незручно записатись на прийом;
- 4) незручно сплачувати за послуги;
- 5) тривалий час очікування;
- 6) тривале обслуговування;
- 7) вимагають багато документів;
- 8) надають послуги невчасно;
- 9) інше /зазначте/.

4. Як виконали свою роботу працівники, які Вас обслуговували?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

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

- 1) працівник був неохайним;
- 2) працівник не був ввічливим;
- 3) працівник відповів не на всі запитання щодо послуги;
- 4) інше /зазначте/.

5. Як Ви оцінюєте перелік доступних послуг у /назва фронт-офісу/?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

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

- 1) відсутня потрібна послуга /зазначте, яку або які /;
- 2) інше /зазначте/.

6. Чи порекомендуєте Ви /назва (найменування) 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, 10 — обов'язково порекомендую.

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

_____ текстове поле

8. Зазначте Вашу стать:

- 1) чоловік;

2) жінка.

9. До якої вікової категорії Ви належите:

1) 14-18 років;

2) 19-25 років;

3) 26-35 років;

4) 36-45 років;

5) 46-60 років;

6) Більше 60 років.

10. Зазначте Ваш статус:

7) Фізична особа;

8) Фізична особа-підприємець;

9) Представник юридичної особи.

11. Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв'язку та розв'язання описаної проблеми _____ (текстове поле)

(зазначається текст із подякою про опитування у довільній формі)

Зразок форми-опитувальника
суб'єктів звернень, що отримували послугу в онлайн-фронт-офісі
(зазначається найменування послуги відповідно до найменувань, наведених у Реєстрі адміністративних послуг та назви (найменування) фронт-офісу)

(зазначається текст з привітанням у довільній формі)

1. Як Ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги онлайн?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

Якщо відповідь є «Прийнятно», «Жахливо», респонденту пропонується перейти до запитань 2-6.

2. Чи зручно було користуватися веб-сайтом (легкість роботи з ним)?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

- 1) складний процес ідентифікації та авторизації;
- 2) складний та не зрозумілий онлайн сервіс;
- 3) онлайн сервіс працює повільно та часто висне;
- 4) складно знайти необхідну послугу;
- 5) складно знайти необхідну інформацію;
- 6) складно користуватися особам із слабким зором;
- 7) інше /зазначте/.

3. Чи просто організовано онлайн процес надання послуги?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

- 1) документи важко завантажити на веб-сайт
- 2) усе потрібно заповнювати та перевіряти самостійно;
- 3) немає підказок як заповнювати заяву;
- 4) не можливо відслідковувати стан розгляду заяви;
- 5) незручно сплачувати за послугу;
- 6) послугу не надано в строк;
- 7) інше /зазначте/.

4. Чи задоволені Ви якістю інформації/консультації щодо послуги або роботи веб-сайту, яка розміщена на ньому або була надана службою підтримки веб-сайту?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

- 1) недостатньо інформації про послугу;
- 2) недостатньо інформації про те як працює веб-сайт;
- 3) наявна інформація важко сприймається;
- 4) інформація не відповідає дійсності;
- 5) працівник служби підтримки був грубим у спілкуванні;
- 6) працівник служби підтримки відповів не на всі мої запитання щодо умов отримання послуги, роботи веб-сайту;
- 7) інше /зазначте/.

5. Наскільки Вас задовольняє перелік послуг, які можна отримати у онлайн /назва фронт-офісу/?

- 1) Чудово;
- 2) Добре;
- 3) Прийнятно;
- 4) Жахливо.

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

- 1) не можна отримати послугу /зазначте яку або які/;
- 2) інше /зазначте/.

6. Наскільки процес надання онлайн послуги сприяє усуненню корупційних чинників особисто для Вас:

- 1) Значно сприяє (чудово);
- 2) Сприяє (добре);
- 3) Не впливає (прийнятно);

4) Додає корупційних ризиків (жахливо);

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

1) є питання, які нормативно не врегульовані і тому орган вирішує їх на свій розсуд /зазначте, які питання/;

2) не зрозуміло хто повинен вирішувати деякі питання (вчиняти процедурні дії), в який строк та в якому порядку /зазначте які питання (дії)/;

3) створені перешкоди в отриманні послуги /зазначте які перешкоди/;

4) є суперечність у законодавстві, що допускає різне тлумачення /зазначте у чому полягає суперечність/;

5) інше /зазначте/.

7. Наскільки Ви готові рекомендувати онлайн /назва фронт-офісу/ родичам, друзям, знайомим?

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

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

_____ текстове поле

9. Зазначте Вашу стать:

1) чоловік;

2) жінка.

10. До якої вікової категорії Ви належите:

1) 14-18 років;

2) 19-25 років;

3) 26-35 років;

4) 36-45 років;

5) 46-60 років;

6) Більше 60 років.

11. Зазначте Ваш статус:

1) Фізична особа;

2) Фізична особа-підприємець;

3) Представник юридичної особи.

12. Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв'язку та розв'язання описаної проблеми _____ (текстове поле)

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

Приклади розрахунку показника рівня задоволеності, його складових та Індексу лояльності суб'єктів звернення

Приклад розрахунку показника рівня задоволеності суб'єктів звернення

У звітному періоді загальна кількість відповідей, отриманих на запитання 1 складає 54, з них: 28 відповідей - «Чудово»; 21 - «Добре»; 3 - «Прийнятно»; 2 - «Жахливо».

Крок 1. Сума відповідей «Чудово» та «Добре» складає 49 (28+21).

Крок 2. Проміжний результат складає 0,907407 (49/54, суму відповідей «Чудово» та «Добре» ділимо на загальну кількість відповідей, отриманих на запитання 1).

Крок 3. Розраховується показник рівня задоволеності суб'єктів звернення у відсотках.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення складає 90,7% (0,907407*100%, результат переводимо у відсотки шляхом множення на 100 та округлюємо до десятих).

Висновок: Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення у звітному періоді оцінюється у 90,7%.

Приклад розрахунку складових показника рівня задоволеності суб'єктів звернення

Розрахунок складових показника рівня задоволеності суб'єктів звернення у відсотках здійснюється з урахуванням того, що до кількості відповідей «Чудово» та «Добре» на запитання, яке оцінює окрему складову, додається кількість відповідей «Чудово» та «Добре», отриманих на запитання 1.

У звітному періоді кількість відповідей на запитання 4, яке оцінює складову «3. Рівень задоволеності персоналом фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу» (Додаток 4 до Порядку) складає 14, з них: 2 відповіді - «Чудово»; 2 - «Добре»; 8 - «Прийнятно»; 2 - «Жахливо».

Кількість відповідей, отриманих на запитання 1 складає 54, з них: 28 відповідей - «Чудово»; 21 - «Добре»; 3 - «Прийнятно»; 2 - «Жахливо».

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

відповіді на запитання 4 - «Чудово», «Добре», «Прийнятно» та «Жахливо», які складають 14 (2 + 2 + 8 + 2);

відповіді на запитання 1 - «Чудово» та «Добре», які складають 49 (28+21).

Відповіді «Прийнятно» та «Жахливо» на запитання 1 не враховуються для розрахунку показника, 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, складає 63 (14 + 49).

Крок 2. Сума відповідей «Чудово» та «Добре», які враховуються для розрахунку складової показника рівня задоволеності суб'єктів звернення, складає 53 (2+2+28+21).

Крок 3. Проміжний результат складає 0,841270 (53/63, суму відповідей «Чудово» та «Добре» ділимо на загальну кількість відповідей, які враховуються для розрахунку показника).

Крок 4. Розраховується складова показника рівня задоволеності суб'єктів звернення у відсотках.

Складова показника рівня задоволеності суб'єктів звернення складає 84,1% (0,841270*100%, результат переводимо у відсотки шляхом множення на 100 та округлюємо до десятих).

Висновок: Складова показника рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу «3. Рівень задоволеності персоналом фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу» у оцінюється у 84,1%.

Приклад розрахунку Індексу лояльності суб'єктів звернення

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

Індекс лояльності суб'єктів звернення складає 10% (25% - 15%).».