

## ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проекту акта
<b>Постанова Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг»</b>	
<p>2. Міністерству цифрової трансформації:</p> <p><del>4) до 1 листопада 2021 р. розробити та затвердити Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг;</del></p> <p><del>6) до 30 грудня 2022 р. запровадити моніторинг з використанням системи моніторингу в повному обсязі;</del></p>	<p>2. Міністерству цифрової трансформації:</p> <p>...</p> <p><b>6) запровадити моніторинг з використанням системи моніторингу в повному обсязі протягом року з дати оприлюднення повідомлення для суб'єктів моніторингу про відповідне доопрацювання;</b></p>
<p>3. Іншим суб'єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу (підпункти 2-5 пункту 6 та пункт 7 Порядку):</p> <p>....</p> <p><del>4) до 30 грудня 2022 р. подати звітність про результати моніторингу з використанням системи моніторингу відповідно до Порядку.</del></p>	<p>3. Іншим суб'єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу (підпункти 2-5 пункту 6 та пункт 7 Порядку):</p> <p>....</p> <p><b>4) після запровадження моніторингу в повному обсязі подати звітність про результати моніторингу з використанням системи моніторингу відповідно до Порядку.</b></p>



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

**Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864**

1. Цей Порядок визначає процедуру проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі - моніторинг), показники моніторингу, дані, які збираються, обробляються та аналізуються для оцінки досягнення зазначених показників, функції і завдання суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, а також процедуру оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, вжиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг (далі - інформація про результати моніторингу).

1. Цей Порядок визначає процедуру проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі - моніторинг), показники моніторингу, дані, які збираються, обробляються та аналізуються для оцінки досягнення зазначених показників, функції і завдання суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, **складання рейтингу суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг**, а також процедуру оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, вжиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг (далі - інформація про результати моніторингу).

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

...

4) онлайн-фронт-офіс - електронна інформаційно-телекомунікаційна система, розпорядником (держателем) якої є орган державної влади або орган місцевого самоврядування, яка через Інтернет забезпечує інформування та консультування суб'єктів звернення, прийняття від них заяв та документів, видачу результатів надання адміністративних послуг, а у випадках, визначених законодавством, - також безпосереднє надання адміністративних послуг зазначеним суб'єктам;

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

...

4) онлайн-фронт-офіс - електронна **інформаційно-комунікаційна** система, розпорядником (держателем) якої є орган державної влади або орган місцевого самоврядування, яка через Інтернет забезпечує інформування та консультування суб'єктів звернення, прийняття від них заяв та документів, видачу результатів надання адміністративних послуг, а у випадках, визначених законодавством, - також безпосереднє надання адміністративних послуг зазначеним суб'єктам;

8. Мінцифри:

...

2) затверджує ~~Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі - Методика проведення моніторингу), а також~~ Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення;

...

8. Мінцифри:

...

2) затверджує Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення;

...

<p>8) узагальнює подану звітність про моніторинг; складає на її підставі рейтинг суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг; оприлюднює звітність та рейтинг на Національній веб-платформі центрів надання адміністративних послуг (Платформі Центрів Дія).</p>	<p>8) узагальнює подану звітність про моніторинг; складає на її підставі рейтинг центрів надання адміністративних послуг <b>(включаючи територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів)</b>; оприлюднює звітність та рейтинг на Національній веб-платформі центрів надання адміністративних послуг (Платформі Центрів Дія).</p>
<p>9. Відповідальний центральний орган виконавчої влади:</p> <p>3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх суб'єктам надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються, для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг;</p> <p>5) складає звітність про моніторинг за показником відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики або визначає одного із суб'єктів надання адміністративних послуг, який зазначеним органом координується, для складення такої звітності;</p> <p>8) погоджує та узагальнює звітність про моніторинг, подану суб'єктами надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються; оприлюднює її або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на власному офіційному вебсайті;</p>	<p>9. Відповідальний центральний орган виконавчої влади:</p> <p>«3) збирає в межах компетенції оціночні дані <b>щодо адміністративних послуг, які надаються суб'єктами надання адміністративних послуг, з джерел їх отримання, зазначених у пункті 20 цього Порядку</b>, та передає їх суб'єктам надання адміністративних послуг, <b>які координуються зазначеним органом, для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг</b>;»;</p> <p>.....</p> <p>«5) складає звітність про моніторинг за показником ефективності надання адміністративних послуг»;</p> <p>.....</p> <p>«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 вебсайті; <b>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.</b></p> <p>До дати оприлюднення повідомлення про доопрацювання системи моніторингу запровадження та проведення моніторингу відбувається з використанням власних технічних та програмних</p>

	<p>засобів без розміщення звітності про результати моніторингу у зазначеній системі.</p>
<p>10. Київська, Севастопольська міська, обласна держадміністрація (обласна військово-цивільна адміністрація у разі її утворення) (далі - держадміністрація):</p> <p>...</p> <p>3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг;</p>	<p>10. Київська, Севастопольська міська, обласна держадміністрація (обласна військово-цивільна адміністрація у разі її утворення) (далі - держадміністрація):</p> <p>...</p> <p>3) збирає в межах компетенції оціночні дані <b>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;</b></p>
<p>11. Орган місцевого самоврядування (військово-цивільна адміністрація):</p> <p>...</p> <p>2) <del>підключається в установленому порядку до системи моніторингу;</del></p> <p>3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складення звітності про моніторинг;</p> <p>...</p> <p><b>положення відсутнє</b></p>	<p>11. Орган місцевого самоврядування (військово-цивільна адміністрація):</p> <p>...</p> <p>2) здійснює заходи щодо підключення центрів надання адміністративних послуг до системи моніторингу;</p> <p>3) збирає в межах компетенції оціночні дані <b>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;</b></p> <p>...</p> <p>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.</p>

<p>12. Суб'єкт надання адміністративної послуги:</p> <p>...</p> <p>2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї (<del>у тому числі в режимі реального часу</del>) оціночних даних;</p> <p>...</p> <p>5) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані зазначеним суб'єктом самостійно, та подає <del>у відповідному розділі звітності про моніторинг</del> пропозиції щодо їх розв'язання;</p> <p>...</p> <p>7) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність про моніторинг за показниками відповідності офлайн-фронт-офісу, відповідності онлайн-фронт-офісу (за наявності), <del>дотримання процедури надання адміністративної послуги</del>, задоволеності суб'єктів звернення (за винятком послуг, які надаються зазначеним суб'єктом через центри надання адміністративних послуг), <del>а також у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку, — за показником відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики</del>;</p> <p>...</p>	<p>12. Суб'єкт надання адміністративної послуги:</p> <p>...</p> <p>2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї оціночних даних;</p> <p>...</p> <p>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;</p> <p>...</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
<p>13. Центр надання адміністративних послуг:</p> <p>...</p> <p>2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї (<del>у тому числі в режимі реального часу</del>) оціночних даних; формує та веде у зазначеній системі</p>	<p>13. Центр надання адміністративних послуг:</p> <p>...</p> <p>2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї оціночних</p>

<p>профіль центру надання адміністративних послуг за <del>формою та переліком даних, що визначаються Мінцифри;</del></p> <p>...</p> <p>б) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність про моніторинг за показниками відповідності офлайн-фронт-офісу, <del>дотримання процедури надання адміністративної послуги,</del> задоволеності суб'єктів звернення (у тому числі щодо адміністративних послуг, які надаються через центр суб'єктами надання адміністративних послуг);</p> <p>...</p>	<p><b>даних; формус та веде у зазначеній системі профіль центру надання адміністративних послуг</b></p> <p>...</p> <p><b>б) 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);</b></p> <p>...</p>
<p>14. Відповідно до завдань моніторингу встановлюються такі показники:</p> <p>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.</p> <p><del>Показниками облаштування офлайн-фронт-офісу є: наявність автоматизованої системи попереднього запису; наявність можливості попереднього запису на прийом; наявність місця для бланків заяв з вільним доступом до них; наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами; наявність інформаційного стенду чи інформаційного терміналу; наявність сервісу оплати адміністративних послуг; можливість отримання у приміщенні офлайн-фронт-офісу супутніх послуг; наявність у приміщенні офлайн-фронт-офісу місць для самообслуговування.</del></p> <p><del>Показниками доступності офлайн-фронт-офісу є: наявність зупинок громадського транспорту в радіусі 100 метрів; наявність безоплатної стоянки автотранспорту, безоплатної стоянки автотранспорту для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення; наявність пандусу та сходів з поручнями; наявність санітарної кімнати, спеціально обладнаної санітарної кімнати для осіб з інвалідністю та інших</del></p>	<p>14. Відповідно до завдань моніторингу встановлюються такі показники:</p> <p>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, <b>організаційного забезпечення надання послуг. Складові показника визначені в додатку 1 до цього Порядку.</b></p>

маломобільних груп населення; наявність місць для тимчасового розміщення дитячих колясок; наявність ігрового простору; наявність необхідної кількості працівників для обслуговування суб'єктів звернення.

Показниками рівня обслуговування офлайн-фронт-офісу є: наявність сектору прийому, сектору інформування; наявність необхідної кількості місць для очікування; наявність сектору обслуговування; розподіл офлайн-фронт-офісу за принципом прийому і видачі документів; наявність можливості отримати консультацію суб'єктами звернення; інформування заявника про хід розгляду заяви; інформування заявника про готовність результату; наявність надрукованих шрифтом Брайля матеріалів; наявність технічних рішень для обслуговування осіб з порушенням слуху; наявність у вільному доступі інформації щодо послуг офлайн-фронт-офісу; дотримання середнього часу очікування, що становить менш як 15 хвилин.

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.

Показниками облаштування онлайн-фронт-офісу є: відображення під час пошуку в Інтернеті сайта, на якому можна отримати послугу, на першій сторінці пошукової системи; адаптація сайта для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті; доступність сайта для осіб з інвалідністю (наявність спеціального відображення для осіб з порушеннями зору, руху, слуху); наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами; наявність можливості прикріпити копії

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.**

необхідних для отримання послуги документів за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

Показниками доступності онлайн фронт офісу є: наявність цілодобової можливості отримати послугу; доступність мови та термінології сайта для зрозуміння суб'єктами звернення; наявність на кожному етапі отримання послуги для користувачів підказок та рекомендацій; забезпечення доступності інформації щодо послуг, необхідних документів та процедури надання.

Показниками рівня обслуговування онлайн фронт офісу є: наявність на сайті розділу “запитання — відповіді” на типові запити суб'єктів звернення; наявність на сайті служби підтримки користувачів з можливістю залишити запитання для служби підтримки в позаробочий час; проведення заходів з підвищення кваліфікації персоналу; наявність можливості формувати документи; інформування заявника про готовність результату.

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 відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики, який застосовується для оцінки нормативно-правових актів, якими встановлені процедури надання адміністративних послуг, щодо відповідності принципам державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Показниками відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики є: можливість попереднього запису на прийом на визначену дату та час; наявність можливості подання заяви в усній формі; наявність можливості подання документів онлайн, поштою, через центри надання адміністративних послуг; складення на вимогу суб'єкта звернення працівником офлайн фронт офісу заяви в електронній формі, її друк та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання; наявність вичерпного переліку документів, необхідних

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.**



для надання послуги; встановлення вимог до документів, необхідних для надання послуги; встановлення строку надання послуги (кількість днів); документи або відомості, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні інших органів, не подаються; встановлення вичерпного переліку підстав для відмови у наданні послуги; інформування про хід надання послуги; встановлення способу отримання результату послуги; можливість надання послуги в автоматичному режимі; встановлення платності або безоплатності надання послуги.

Складові показника формуються на підставі вимог Закону України «Про адміністративні послуги», інших нормативно-правових актів, якими визначаються єдині (загальні) вимоги щодо надання адміністративних послуг;

4) показник дотримання процедури надання адміністративної послуги, який застосовується для оцінки дій (рішень) працівників суб'єктів надання адміністративних послуг та адміністраторів центрів надання адміністративних послуг щодо відповідності встановленим процедурам надання адміністративних послуг.

Показниками дотримання процедури надання адміністративної послуги є: своєчасність надання послуги; документи вимагаються згідно з переліком, відповідно до законодавства; внесення плати за послугу відповідно до вимог законодавства; відмова у наданні послуги з підстав, визначених законодавством

Складові показника формуються на підставі вимог нормативно-правових актів, які регулюють процедури надання адміністративних послуг;

5) 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.

Показниками рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу є: рівень задоволеності місцем надання адміністративної

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.**

послуги; рівень задоволеності загальним процесом надання адміністративної послуги; рівень задоволеності персоналом офлайн-фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу; рівень задоволеності повнотою переліку послуг, які можна отримати в офлайн-фронт-офісі.

Складові показника 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;

б) 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.

~~Показниками рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу є: рівень задоволеності зручністю сайту; рівень задоволеності процесом отримання послуги через сайт; рівень задоволеності якістю інформації, розміщеної на сайті, або наданої службою підтримки консультації; рівень задоволеності повнотою переліку послуг; рівень задоволеності станом усунення корупційних чинників.~~

Складові показника 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

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;

б) 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.

15. Показники та їх складові вимірюються у балах.

Сума балів усіх складових показника дорівнює 100 балам.

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**

	<b>виключно органам державної влади чи органам місцевого самоврядування.</b>
16. Перелік основних (зовнішніх) складових показників та величина балів, якими вони вимірюються, визначаються Методикою проведення моніторингу, затвердженою Мінцифри.	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.
19. Оцінка досягнення показника та його складових проводиться відповідно до Методики проведення моніторингу, затвердженої Мінцифри.	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.
20. Джерелами отримання оціночних даних є:  ...	20. Джерелами отримання оціночних даних є:  ...

<p>7) дані опитування суб'єктів звернення.</p> <p><del>Форма анкет з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг визначається Методикою проведення моніторингу, затвердженою Мінцифри;</del></p>	<p>7) дані опитування суб'єктів звернення.</p>
<p>21. Збір, обробка та проведення аналізу оціночних даних протягом звітного періоду здійснюються з відповідною деталізацією за гендерними та іншими відмінностями у складі населення виходячи з того, що:</p> <p>1) динамічні оціночні дані збираються протягом робочого часу та передаються в автоматичному режимі до системи моніторингу в порядку інформаційної взаємодії між зазначеною системою та відповідними електронними інформаційними ресурсами;</p>	<p>21. Збір, обробка та проведення аналізу оціночних даних протягом звітного періоду здійснюються з відповідною деталізацією за гендерними та іншими відмінностями у складі населення виходячи з того, що:</p> <p>1) динамічні оціночні дані збираються протягом робочого часу та передаються в автоматичному режимі до системи моніторингу в порядку інформаційної взаємодії між зазначеною системою та відповідними електронними інформаційними ресурсами <b>суб'єктів моніторингу</b>;</p>
<p>22. Оцінка рівня задоволеності суб'єктів звернення включає:</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення станом додержання вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема Основними вимогами до якості обслуговування суб'єктів звернення, затвердженими Мінцифри), які не увійшли до показників задоволеності суб'єктів звернення.</p>	<p>22. Оцінка рівня задоволеності суб'єктів звернення включає:</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення станом додержання вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема <b>Основних вимог</b> до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри), які не увійшли до показника <b>рівня</b> задоволеності суб'єктів звернення.</p>
<p>26. Збір даних для оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення може проводитися суб'єктами моніторингу, визначеними <u>підпунктами 1-3</u> пункту 6 цього Порядку, та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу, визначеними <u>пунктом 7</u> цього Порядку, одним або декількома з таких способів:</p> <p>1) опитування суб'єктів звернення за допомогою смс-повідомлення або електронних засобів зв'язку (за наявності), модуля оцінки системи моніторингу та інших інформаційно-телекомунікаційних систем</p>	<p>26. Збір даних для оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення може проводитися суб'єктами моніторингу, визначеними підпунктами 1-3 пункту 6 цього Порядку, та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу, визначеними пунктом 7 цього Порядку, одним або декількома з таких способів:</p> <p>1) опитування суб'єктів звернення за допомогою смс-повідомлення або електронних засобів зв'язку (за наявності), модуля оцінки <b>рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю послуг</b> системи</p>

<p>(зокрема шляхом розсилання суб'єктам звернення повідомлень із гіпертекстовим посиланням на анкету або в інший зручний для суб'єктів звернення спосіб);</p> <p><b>Абзац відсутній</b></p> <p>2) одержання від суб'єктів звернення відгуків і пропозицій з використанням анкети, яка розміщується у приміщеннях офлайн-фронт-офісів, зокрема на комп'ютерній техніці, на терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних веб-сайтах;</p> <p>...</p>	<p>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);</p> <p><b>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;</b></p> <p>2) одержання від суб'єктів звернення відгуків і пропозицій з використанням <b>форми-опитувальника</b> (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.</p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p><b>Розрахунок показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових</b></p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p>28<sup>1</sup>. 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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p>28<sup>2</sup>. Форма-опитувальник суб'єктів звернення, що отримали послугу в офлайн-фронт-офісі, складається з таких запитань:</p> <p>1) запитання 1-5 для збору оціночних даних з метою визначення показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та окремо його</p>

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

	<p>відмінностей у складі населення: за статтю (жінка, чоловік), віком та категоріями, що визначають соціальний та правовий статус особи.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5) запитання 11 з пропозицією залишення контактів для вирішення проблемної ситуації, що виникла, для респондентів, які виявилися незадоволеними.</p> <p>Запитання пропонується респонденту тільки у разі, якщо на запитання 1 він відповів «Прийнятно» або «Жахливо».</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p>28<sup>3</sup>. 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.</p> <p>Суб'єкт звернення вважається задоволеним, якщо відповів «Чудово» та «Добре» і не задоволеним, якщо - «Прийнятно» та «Жахливо».</p> <p>Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складові розраховуються як відсоток задоволених суб'єктів звернення відносно</p>

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,



	<p>встановлених пунктами 8-13 цього Порядку ,задля досягнення високого рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;</p> <p>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.</p> <p>За оціночними даними показник рівня задоволеності та його складові вважаються досягнутими при значенні показника не менше 81%.</p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p>28<sup>4</sup>. 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;</p> <p>оцінку 7 або 8 балів вважаються нейтралами. Їх певною мірою задовольняє якість надання адміністративних послуг, проте вони не будуть надавати позитивних рекомендацій;</p> <p>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.</p> <p>Отриманий результат Індексу лояльності суб'єктів звернення оцінюється за шкалою від – 100 (мінус ста) до 100%, що означає таке:</p> <p>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</p>

	<p>послуг відповідно до їх функцій та завдань, встановлених пунктами 8-13 цього Порядку;</p> <p>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;</p> <p>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.»;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>Індекс лояльності суб'єктів звернення розраховується шляхом віднімання відсотку критиків від відсотку прихильників.</p> <p>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.</p>
<p><b>Відсутній</b></p>	<p>28<sup>5</sup>. Для оцінки показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та розрахунку Індексу лояльності суб'єктів звернення застосовуються виключно дані з високим рівнем довіри, а саме:</p> <p>не менше ніж 200 осіб, якщо до суб'єкта надання адміністративних послуг звернулося від 4 тис. включно суб'єктів звернення або не менше</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Якщо дані, отримані за результатами опитування за звітний період, мають низький рівень довіри, показник рівня задоволеності суб'єктів звернення вважається не досягнутим.</p>
<p>29. Звітність про моніторинг складається щодо кожного показника <del>за формами</del>, в яких зазначаються:</p> <p>1) складові показника <del>та кількість балів</del>, з використанням яких зазначені складові вимірюються;</p> <p>2) <del>кількість балів, отриманих за результатами оцінки досягнення складових показника з відповідною деталізацією їх за гендерними та іншими відмінностями у складі населення;</del></p>	<p>29. Звітність про моніторинг складається <b>в системі моніторингу</b> щодо кожного показника <b>в якій зазначаються</b>:</p> <p>1) <b>складові показника, їх вид та одиниця вимірювання, з використанням якої зазначені складові оцінюються;</b></p>
<p>30. Звітність про моніторинг складається, подається, погоджується та узагальнюється <del>виключно з використанням системи моніторингу</del> у такі строки:</p> <p>1) за показником відповідності офлайн-фронт-офісу:</p> <p><del>складається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг - один раз на квартал;</del> <del>подається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг - до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом;</del> <del>погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг та відповідальними центральними органами виконавчої влади щодо звітності суб'єктів</del></p>	<p>30. Звітність про моніторинг складається, подається, погоджується та узагальнюється у такі строки:</p> <p>1) центрами надання адміністративних послуг, відповідальними центральними органами виконавчої влади (у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку): складається та подається – <b>один раз на квартал до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом;</b> погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг з використанням системи моніторингу - <b>до 20 числа місяця, наступного за звітним кварталом;</b></p>

<p>надання адміністративних послуг, які координуються зазначеними органами, - до 15 числа місяця, наступного за звітним кварталом;  узагальнюється Мінцифри - до 20 числа місяця, наступного за звітним кварталом;  2) за іншими показниками:</p> <p>складається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг (відповідальними центральними органами виконавчої влади у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку, якщо не визначено суб'єкта надання адміністративних послуг) - один раз на рік;</p> <p>подається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг - до 20 грудня поточного року;</p> <p>погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг та відповідальними центральними органами виконавчої влади щодо звітності суб'єктів надання адміністративних послуг, які координуються зазначеними органами (подається відповідальними центральними органами виконавчої влади у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку, якщо не визначено суб'єкта надання адміністративних послуг), - до 30 грудня поточного року;</p> <p>узагальнюється Мінцифри - до 15 січня наступного року.</p>	<p>узагальнюється Мінцифри з використанням системи моніторингу - протягом <b>20 днів з дня отримання звітності</b>;</p> <p>2) суб'єктами надання адміністративних послуг:  складається та подається - <b>один раз на рік до 10 січня наступного року</b>;</p> <p>погоджується та узагальнюється відповідальними центральними органами виконавчої влади щодо звітності суб'єктів надання адміністративних послуг, які координуються зазначеними органами - <b>до 20 січня наступного року</b>;</p> <p>узагальнюється Мінцифри з використанням системи моніторингу - <b>протягом 20 днів з дня отримання звітності</b>.</p>
<p>31. Форма та порядок складення і подання звітності про моніторинг, рекомендації щодо організації роботи з підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, а також інші питання щодо проведення моніторингу визначаються Методикою проведення моніторингу, затвердженою Мінцифри.</p>	<p><b>Виключено</b></p>
<p>34. Інформація про результати моніторингу оприлюднюється:</p> <p>1) за показником відповідності офлайн-фронт-офісу - щокварталу до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом;</p>	<p>34. Інформація про результати моніторингу оприлюднюється:</p> <p><b>1) центрами надання адміністративних послуг - щоквартально до 25 числа місяця, наступного за звітним кварталом</b></p>

2) за іншими показниками – щороку до 1 лютого року.	<b>2) суб'єктами надання адміністративних послуг - щорічно до 15 лютого.</b>																															
<b>Додаток відсутній</b>	<b>Додаток 1 до Порядку (пункт 14)</b>																															
	<b>СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА відповідності офлайн-фронт-офісу</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1180 523 1957 659" style="text-align: center;">Найменування</th> <th data-bbox="1957 523 2190 659" style="text-align: center;">Одиниця вимірювання</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1180 659 2190 730" style="text-align: center;">Облаштування офлайн-фронт-офісу</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 730 1292 836" style="text-align: center;">1.</td> <td data-bbox="1292 730 1957 836">Наявність автоматизованої системи керування чергою</td> <td data-bbox="1957 730 2190 836" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 836 1292 975" style="text-align: center;">2.</td> <td data-bbox="1292 836 1957 975">Наявність можливості попереднього запису на прийом:</td> <td data-bbox="1957 836 2190 975"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 975 1292 1042" style="text-align: center;">2.1</td> <td data-bbox="1292 975 1957 1042">телефоном</td> <td data-bbox="1957 975 2190 1042" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1042 1292 1109" style="text-align: center;">2.2.</td> <td data-bbox="1292 1042 1957 1109">шляхом особистого звернення</td> <td data-bbox="1957 1042 2190 1109" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1109 1292 1176" style="text-align: center;">2.3.</td> <td data-bbox="1292 1109 1957 1176">через електронну реєстрацію на веб-сайті</td> <td data-bbox="1957 1109 2190 1176" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1176 1292 1281" style="text-align: center;">3.</td> <td data-bbox="1292 1176 1957 1281">Наявність місця для бланків заяв з вільним доступом до них</td> <td data-bbox="1957 1176 2190 1281" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1281 1292 1386" style="text-align: center;">4.</td> <td data-bbox="1292 1281 1957 1386">Наявність можливості зворотного зв'язку з відвідувачами за допомогою</td> <td data-bbox="1957 1281 2190 1386" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1386 1292 1484" style="text-align: center;">4.1</td> <td data-bbox="1292 1386 1957 1484">книга відгуків та пропозицій</td> <td data-bbox="1957 1386 2190 1484" style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> </tbody> </table>		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
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	
	21.1	Інформаційні термінали та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг оснащені приладами для підсилення звуку	так/ні
	21.2	Наявна можливість встановлення відеозв'язку з перекладачем жестової мови	так/ні
	21.3	Застосування інформаційно-комунікаційних технологій, які перетворюють голосове мовлення в текст для прочитання особою з порушеннями слуху на екрані електронного пристрою	так/ні
	21.4	Автоматизована система керування чергою візуалізує інформацію на дисплеях/табло	так/ні
	22.	Наявні технічні рішення для обслуговування осіб з порушенням зору	
	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)	так/ні
	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	так/ні
	22.6	Наявність маркування сходового маршу (перша та остання сходинка промарковані контрастною фарбою)	так/ні
	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	так/ні

	26.	Суб'єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату:	
	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
<b>Додаток відсутній</b>		<b>Додаток 2 до Порядку (пункт 14)</b>	

<b>СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА відповідності онлайн-фронт-офісу</b>		
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 підтверженою 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

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1173 188 1256 328">23.</td> <td data-bbox="1256 188 1924 328">Суб'єкт звернення має можливість перегляду історії дій та отримання послуг на веб-сайті у особистому кабінеті</td> <td data-bbox="1924 188 2190 328">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 328 1256 432">24.</td> <td data-bbox="1256 328 1924 432">Повний та точний опис помилок та/або відмов під час отримання послуги</td> <td data-bbox="1924 328 2190 432">так/ні</td> </tr> </table>	23.	Суб'єкт звернення має можливість перегляду історії дій та отримання послуг на веб-сайті у особистому кабінеті	так/ні	24.	Повний та точний опис помилок та/або відмов під час отримання послуги	так/ні																		
23.	Суб'єкт звернення має можливість перегляду історії дій та отримання послуг на веб-сайті у особистому кабінеті	так/ні																							
24.	Повний та точний опис помилок та/або відмов під час отримання послуги	так/ні																							
<b>Додаток відсутній</b>	<b>Додаток 3 до Порядку (пункт 14)</b>																								
	<p style="text-align: center;"><b>СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА ефективності надання адміністративних послуг</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1173 651 1774 738">Найменування</th> <th data-bbox="1774 651 2190 738">Одиниця вимірювання</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1173 738 1774 879">Своєчасність надання адміністративних послуг</td> <td data-bbox="1774 738 2190 879">% послуг, які надано у встановлений законодавством термін</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 879 1234 946">1.</td> <td data-bbox="1234 879 1774 946">Послуг надано в строк</td> <td data-bbox="1774 879 2190 946">Кількість</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 946 1234 1013">2.</td> <td data-bbox="1234 946 1774 1013">Послуг надано з порушенням строку</td> <td data-bbox="1774 946 2190 1013">Кількість</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1173 1013 1774 1118">Результативність надання адміністративних послуг</td> <td data-bbox="1774 1013 2190 1118">% успішно наданих послуг</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1118 1234 1222">3.</td> <td data-bbox="1234 1118 1774 1222">Успішно наданих послуг (рішення про задоволення заяви)</td> <td data-bbox="1774 1118 2190 1222">Кількість</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1222 1234 1326">4.</td> <td data-bbox="1234 1222 1774 1326">Наданих відмов (суб'єкту звернення відмовлено у задоволенні його заяви)</td> <td data-bbox="1774 1222 2190 1326">Кількість</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1326 1234 1511">5.</td> <td data-bbox="1234 1326 1774 1511">Загальна кількість наданих адміністративних послуг (без урахування супутніх та консультаційних послуг)</td> <td data-bbox="1774 1326 2190 1511">Кількість</td> </tr> </tbody> </table>	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
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																							

Додаток відсутній	Додаток 4 до Порядку (пункт 14)															
	<p style="text-align: center;"><b>СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА</b> рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Найменування</th> <th style="text-align: center;">Одиниця вимірювання</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Рівень задоволеності місцем надання адміністративної послуги.</td> <td style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Рівень задоволеності загальним процесом надання адміністративної послуги.</td> <td style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Рівень задоволеності персоналом офлайн-фронт-офісу, який надавав адміністративну послугу.</td> <td style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td>Рівень задоволеності повнотою переліку послуг, які можна отримати в офлайн-фронт-офісі.</td> <td style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> </tbody> </table>	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
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														
Додаток відсутній	Додаток 5 до Порядку (пункт 14)															
	<p style="text-align: center;"><b>СКЛАДОВІ ПОКАЗНИКА</b> рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Найменування</th> <th style="text-align: center;">Одиниця вимірювання</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Рівень задоволеності доступністю (інклюзивністю) веб-сайта</td> <td style="text-align: center;">так/ні</td> </tr> </tbody> </table>	Найменування		Одиниця вимірювання	1.	Рівень задоволеності доступністю (інклюзивністю) веб-сайта	так/ні									
Найменування		Одиниця вимірювання														
1.	Рівень задоволеності доступністю (інклюзивністю) веб-сайта	так/ні														

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1178 188 1256 252">2.</td> <td data-bbox="1256 188 1872 252">Рівень задоволеності зручністю веб-сайта</td> <td data-bbox="1872 188 2190 252">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 252 1256 355">3.</td> <td data-bbox="1256 252 1872 355">Рівень задоволеності процесом отримання послуги через веб-сайт</td> <td data-bbox="1872 252 2190 355">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 355 1256 496">4.</td> <td data-bbox="1256 355 1872 496">Рівень задоволеності якістю інформації, розміщеної на веб-сайті, або наданої службою підтримки консультації</td> <td data-bbox="1872 355 2190 496">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 496 1256 600">5.</td> <td data-bbox="1256 496 1872 600">Рівень задоволеності повнотою переліку послуг</td> <td data-bbox="1872 496 2190 600">так/ні</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 600 1256 735">6.</td> <td data-bbox="1256 600 1872 735">Рівень задоволеності станом усунення корупційних чинників</td> <td data-bbox="1872 600 2190 735">так/ні</td> </tr> </table>	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
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														
Додаток відсутній	Додаток 6 до Порядку (пункт 28 <sup>1</sup> )															
	<p style="text-align: center;"><b>Приклад форми-опитувальника суб'єктів звернень, що отримували послугу в офлайн-фронт-офісі</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">(зазначається текст з привітанням у довільній формі)</p> <p><b>1. Як Ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Чудово;</li> <li>2) Добре;</li> <li>3) Прийнятно;</li> <li>4) Жахливо.</li> </ol> <p style="text-align: center;">Якщо відповідь є «Прийнятно» або «Жахливо» респонденту пропонується перейти до запитань 2-5.</p>															



**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;

	<p>3) 26-35 років;  4) 36-45 років;  5) 46-60 років;  6) Більше 60 років.</p> <p><b>10. Зазначте Ваш статус:</b></p> <p>7) Фізична особа;  8) Фізична особа-підприємець;  9) Представник юридичної особи.</p> <p><b>11. Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв'язку та розв'язання описаної проблеми</b> _____  (текстове поле)</p> <p>_____</p> <p>(зазначається текст із подякою про опитування у довільній формі)</p>
Додаток відсутній	Додаток 7 до Порядку (пункт 28 <sup>1</sup> )
	<p><b>Приклад форми-опитувальника суб'єктів звернень, що отримували послугу в онлайн-фронт-офісі</b>  (зазначається найменування послуги відповідно до найменувань, наведених у Реєстрі адміністративних послуг та назви (найменування) фронт-офісу)</p> <p>_____</p> <p>(зазначається текст з привітанням у довільній формі)</p> <p><b>1. Як Ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги онлайн?</b></p> <p>1) Чудово;</p>

- 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 не 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 /вказанте/.

**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 /вказать які перешкоди/;

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

5) інше /вказать/.

**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;



	<p>3) Представник юридичної особи.</p> <p><b>12. Якщо бажаєте, залиште свої контакти для зв'язку та розв'язання описаної проблеми _____</b> (текстове поле)</p> <p>_____</p> <p>(зазначається текст із подякою про опитування у довільній формі)</p>
<p><b>Додаток відсутній</b></p>	<p><b>Додаток 8 до Порядку (пункт 28<sup>4</sup>)</b></p>
	<p><b>Приклади розрахунку показника рівня задоволеності суб'єктів звернення, його складових та Індексу лояльності суб'єктів звернення.</b></p> <p><i>Приклад розрахунку показника рівня задоволеності суб'єктів звернення</i></p> <p>У звітному періоді загальна кількість відповідей, отриманих на запитання 1 складає 54, з них: 28 відповідей - «Чудово»; 21 -«Добре»; 3 - «Прийнятно»; 2 -«Жахливо»;</p> <p>Крок 1. Сума відповідей «Чудово» та «Добре» складає 49 (28+21).</p> <p>Крок 2. Проміжний результат складає 0,907407 (49/54, суму відповідей «Чудово» та «Добре» ділимо на загальну кількість відповідей, отриманих на запитання 1).</p> <p>Крок 3. Розраховується показник рівня задоволеності суб'єктів звернення у відсотках.</p> <p>Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення складає 90,7% (0,907407*100%, результат переводимо у відсотки шляхом множення на 100 та округлюємо до десятих).</p>

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.

Припустимо, що 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).

	<p>Крок 4. Розраховується складова показника рівня задоволеності суб'єктів звернення у відсотках.</p> <p>Складова показника рівня задоволеності суб'єктів звернення складає 84,1% (<math>0,841270 \cdot 100\%</math>, результат переводимо у відсотки шляхом множення на 100 та округлюємо до десятих).</p> <p>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%.</p> <p><i>Приклад розрахунку Індексу лояльності суб'єктів звернення</i></p> <p>За результатами опитування 100 осіб визначено: 25 прихильників, що складає 25% від загальної кількості осіб; 60 нейтралів - 60%; 15 критиків - 15%.</p> <p>Індекс лояльності суб'єктів звернення складає 10% (25% - 15%).</p>
--	--

**Віце-прем'єр-міністр України  
з інновацій, розвитку освіти,  
науки та технологій – Міністр  
цифрової трансформації України**

\_\_\_\_\_ 2023 р.

**Михайло ФЕДОРОВ**