



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 7 червня 2024 р. № 662

Київ

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

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

Внести до постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 р. № 864 “Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг” (Офіційний вісник України, 2021 р., № 67, ст. 4235) зміни, що додаються.



Прем'єр-міністр України

Д. ШМИГАЛЬ

Інд. 81

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 7 червня 2024 р. № 662

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

1. У постанові:

1) у пункті 2:

підпункт 4 виключити;

у підпункті 6 цифри “2022” замінити цифрами “2024”;

2) у пункті 3:

у підпункті 4 цифри “2022” замінити цифрами “2025”;

доповнити пункт підпунктом 5 такого змісту:

“5) до дати оприлюднення повідомлення про доопрацювання системи моніторингу запровадження та проведення моніторингу здійснювати з використанням власних технічних та програмних засобів без розміщення звітності про результати моніторингу у зазначеній системі.”.

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 “у проведенні моніторингу” доповнити словами “, складення 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 та з урахуванням переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого наказом Мінреінтеграції від 22 грудня 2022 р. № 309, 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).”;

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;”;

доповнити пункт підпунктами 8¹—8⁴ такого змісту:

8¹) оприлюднює звітність або надає гіпертекстове посилання на неї та QR-код на власному офіційному веб-сайті;

8²) проводить оцінку якості надання адміністративних послуг на підставі даних моніторингу;

8³) складає на підставі результатів оцінки якості надання адміністративних послуг та з урахуванням переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого наказом Мініреінтеграції від 22 грудня 2022 р. № 309, рейтинг суб’єктів надання адміністративних послуг, координацію діяльності яких, в межах повноважень, передбачених законом, він здійснює;

8⁴) оприлюднює рейтинг на власному офіційному веб-сайті;”;

5) у пункті 10:

в абзаці першому слова “обласна, військово-цивільна адміністрація” замінити словами “обласна військова, військово-цивільна адміністрація”;

підпункт 3 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;”;

б) у пункті 11:

в абзаці першому слова “військово-цивільна адміністрація” замінити словами “військова, військово-цивільна адміністрація”;

підпункти 2 і 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 пункт 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 органу, повноваження якого включають 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).”;

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) пункти 14—16 викласти в такій редакції:

“14. Відповідно до завдань моніторингу встановлюються такі показники:

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 облаштування, доступності, рівня обслуговування, організаційного забезпечення надання адміністративних послуг. Перелік складових показника визначено в додатку 1.

Перелік складових показника формується 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), Основних вимог до якості обслуговування суб’єктів звернення, затверджених Мінцифри, з урахуванням Державних будівельних норм ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”, ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ” та рекомендацій щодо викладення інформації суб’єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, схвалених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046 (Офіційний вісник України, 2023 р., № 105, ст. 6295);

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 функціональних можливостей. Перелік складових показника визначено в додатку 2.

Перелік складових показника формується на підставі вимог Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118, Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від

1 серпня 2013 р. № 588, Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри, з урахуванням ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) “Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ” та рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття, схвалених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2023 р. № 1046;

3) показник ефективності надання адміністративних послуг, який застосовується для визначення потреб та оцінки своєчасності надання адміністративних послуг суб'єктам звернення. Перелік складових показника визначено в додатку 3.

Перелік складових показника формується на підставі вимог Закону України “Про адміністративні послуги”, Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених Мінцифри;

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. Перелік складових показника визначено в додатку 4.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу та перелік його складових 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. Перелік складових показника визначено в додатку 5.

Показник рівня задоволеності суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу та перелік його складових 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 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 державним органам чи органам місцевого самоврядування.

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

10) пункт 19 викласти в такій редакції:

“19. Досягнення показників оцінюється за наявністю або відсутністю їх складових із переліків, що зазначені в додатках 1, 2, 4 і 5.

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 шляхом проставлення “так/ні”.

Якщо за оціночними даними складова показника досягнута, проставляється “так”, якщо не досягнута або оціночні дані відсутні, — “ні”.

Розрахунок показника ефективності надання адміністративних послуг здійснюється у відсотках та за значенням “кількість”.

Рейтингова оцінка проводиться шляхом підрахунку та порівняння кількості досягнутих складових показників, наведених у переліках згідно з додатками 1, 2, 4 і 5, та подальшого визначення місця, яке суб’єкти моніторингу посідають серед схожих за критеріями суб’єктів за результатами проведеного моніторингу.”;

11) абзац другий підпункту 7 пункту 20 виключити;

12) підпункт 1 пункту 21 після слова “ресурсами” доповнити словами “суб’єктів моніторингу”;

13) 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.”;

14) у пункті 26:

підпункт 1 після слів “модуля оцінки” доповнити словами “рівня задоволеності суб’єктів звернення”;

підпункт 2 викласти в такій редакції:

“2) одержання від суб’єктів звернення відгуків і пропозицій з використанням примірної анкети (опитувальника), форма якої визначається Мінцифри, що містить питання щодо оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, яка розміщується у приміщеннях офлайн-фронт-офісів, зокрема на комп’ютерній техніці, терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних офіційних веб-сайтах;”;

15) доповнити Порядок після розділу “Оцінка рівня задоволеності суб’єктів звернення” 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 примірної анкети (опитувальника), що містить питання щодо оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг, форма якої визначається Мінцифри.

Отримані за допомогою примірної анкети (опитувальника) результати відображаються у складових показника рівня задоволеності та оцінюються у відсотках за шкалою від 0 до 100, що означає:

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 вжити заходів відповідно до їх функцій та завдань, установлених 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, але суб’єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8—13 цього Порядку, для усунення 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, але суб’єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8—13 цього Порядку, для 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 характеризується високим рівнем задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

За оціночними даними показник рівня задоволеності та його складові вважаються досягнутими за умови значення показника не менше 81 відсотка.

28². Додатково для вимірювання рівня задоволеності суб'єктів звернення може застосовуватися показник Індексу лояльності суб'єктів звернення. Індекс лояльності суб'єктів звернення оцінюється за шкалою від 0 до 10, де 0 означає “категорично не рекомендую”, а 10 — “обов'язково рекомендую”. Суб'єкти звернення, які поставили оцінку:

від 0 до 6, — вважаються критично налаштованими, не задоволеними якістю надання адміністративних послуг та готовими залишати негативні відгуки та рекомендації;

7 або 8, — вважаються нейтрально налаштованими, певною мірою задоволеними якістю надання адміністративних послуг, проте вони не будуть надавати позитивних рекомендацій;

9 або 10, — вважаються прихильно налаштованими, повністю задоволеними якістю надання адміністративних послуг та рівнем обслуговування, вони готові рекомендувати офлайн/онлайн-фронт-офіс для отримання адміністративних послуг.

Отриманий результат Індексу лояльності суб'єктів звернення оцінюється за шкалою від мінус 100 до 100 відсотків, що означає:

від мінус 100 до 0 — негативна оцінка. Більшість суб'єктів звернення отримують негативний досвід у процесі надання адміністративних послуг та готові надавати негативні рекомендації. Найнижче значення мінус 100 означає, що всі відвідувачі офлайн/онлайн-фронт-офісу є критично налаштованими. Суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно невідкладно вжити заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8—13 цього Порядку;

від 1 до 50 — прийнятна оцінка. Суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг та обслуговування відповідно до їх функцій та завдань, установлених 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, але суб'єкту моніторингу та органу, який бере участь у проведенні моніторингу, потрібно підвищити рівень якості надання адміністративних послуг відповідно до їх функцій та завдань, установлених пунктами 8—13 цього Порядку, для досягнення виняткового

рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

від 71 до 100 — відмінна оцінка. Офлайн/онлайн-фронт-офіс характеризується винятковим рівнем задоволеності якістю надання адміністративних послуг та обслуговування. Найвище значення 100 означає, що усі відвідувачі є прихильно налаштованими.

Індекс лояльності суб'єктів звернення розраховується шляхом віднімання значення у відсотках критично налаштованих осіб від значення у відсотках прихильно налаштованих.

Приклади розрахунку показника рівня задоволеності та Індексу лояльності суб'єктів звернення визначаються Мінцифри.

28³. Для оцінки показника рівня задоволеності суб'єктів звернення та розрахунку Індексу лояльності суб'єктів звернення застосовуються дані, що підтверджують високий рівень довіри опитуваних осіб, а саме:

позиція не менше ніж 200 осіб, якщо до суб'єкта надання адміністративних послуг звернулися від 4 тис. включно суб'єктів звернення, або не менше ніж 5 відсотків суб'єктів звернення, якщо до суб'єкта надання адміністративних послуг звернулося до 4 тис. осіб;

у межах України — позиція не менше ніж 400 суб'єктів звернення.

Для вжиття заходів реагування у межах зворотного зв'язку із суб'єктами звернення, складення та подання звітності за результатами моніторингу за показником рівня задоволеності суб'єктів звернення та його складових, а також організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг застосовуються дані високого та низького рівня довіри.

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

Рівень довіри розраховується програмними засобами системи моніторингу чи іншими програмними засобами, які використовуються для проведення оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення.”;

16) 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 значення, з використанням яких зазначені складові оцінюються;”;

підпункт 2 виключити;

17) 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.”;

18) пункт 31 виключити;

19) підпункти 1 і 2 пункту 34 викласти в такій редакції:

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

“2) суб'єктами надання адміністративних послуг — щороку до 15 лютого”.”;

20) доповнити Порядок додатками 1—5 такого змісту:

“Додаток 1
до Порядку

ПЕРЕЛІК

складових показника
відповідності офлайн-фронт-офісу

Облаштування офлайн-фронт-офісу

1. Наявність автоматизованої системи керування чергою.

2. Можливість попереднього запису на прийом:
 - 1) телефоном;
 - 2) шляхом особистого звернення;
 - 3) шляхом електронної реєстрації на веб-сайті.
3. Наявність місця для бланків заяв з вільним доступом до них.
4. Можливість зворотнього зв'язку з відвідувачами за допомогою:
 - 1) книги відгуків та пропозицій;
 - 2) скриньки;
 - 3) онлайн-опитування.
5. Забезпечення доступу до інформації щодо адміністративних послуг через:
 - 1) інформаційний стенд;
 - 2) інформаційний термінал;
 - 3) веб-сайт;
 - 4) телефон;
 - 5) інформаційні картки у вільному доступі;
 - 6) зразки заповнення документів.
6. Наявність сервісу оплати адміністративних послуг з використанням POS — термінала.
7. Наявність у приміщенні відділення банку.
8. Наявність програмно-технічного комплексу самообслуговування, інших банківських/платіжних сервісів.
9. Можливість отримання у приміщенні офлайн-фронт-офісу таких супутніх послуг:
 - 1) вільний WI-FI;
 - 2) оплата комунальних послуг;
 - 3) безоплатна правнича допомога.
10. Наявність у приміщенні офлайн-фронт-офісу місць для самообслуговування.

Доступність офлайн-фронт-офісу
11. Наявність зупинок громадського транспорту в радіусі 250 метрів.
12. Наявність безоплатної стоянки автотранспорту.

13. Наявність безоплатної стоянки автотранспорту для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

14. Можливість вільного (безперешкодного) доступу суб'єктів звернення до приміщення адміністративного органу.

15. Наявність піднімального пристрою або пандусу та поручнів з обох боків (якщо вхід облаштований сходами).

16. Наявність санітарної кімнати.

17. Наявність спеціально обладнаної санітарної кімнати для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

18. Наявність місць для тимчасового розміщення дитячих колясок.

19. Наявність ігрового простору для дітей.

20. Наявність засобів орієнтування та інформаційної підтримки.

21. Наявність пониженої стійки реєстрації (рецепції).

22. Наявні рішення для обслуговування осіб з порушенням слуху:

1) інформаційні термінали та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг, оснащені приладами для підсилення звуку;

2) можливість установаження відеозв'язку з перекладачем жестової мови;

3) застосування інформаційно-комунікаційних технологій, які перетворюють голосове мовлення в текст для прочитання особою з порушеннями слуху на екрані електронного пристрою;

4) автоматизована система керування чергою візуалізує інформацію на дисплеях/табло.

23. Наявні рішення для обслуговування осіб з порушенням зору:

1) інформаційні термінали та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг облаштовані функцією “для осіб з інвалідністю з порушеннями зору”;

2) вхід до будівлі облаштований інформаційною табличкою, виконаною збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольору шрифту та фону таблички;

3) інформаційна табличка/вивіска дублюється у тактильному вигляді та/або шрифтом Брайля;

4) вхід до будівлі облаштований аудіопоказчиком (звуковим маячком-сигналізатором);

5) інформаційні таблички у приміщенні (напрямки руху, номери робочих місць, назви секторів) виконані збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольору шрифту та фону таблички;

б) наявність маркування сходового маршу (перша та остання сходинка промарковані контрастною фарбою).

24. Застосування сервісу “Мобільний адміністратор” для надання адміністративних послуг та видачі їх результатів.

Рівень обслуговування офлайн-фронт-офісу

25. Розподіл офлайн-фронт-офісу за принципом прийому і видачі документів.

26. Можливість отримання консультації суб'єктами звернення:

- 1) телефоном;
- 2) онлайн;
- 3) електронною поштою;
- 4) за допомогою чат-бота.

27. Інформування заявника про хід розгляду заяви.

28. Суб'єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату:

- 1) телефоном;
- 2) шляхом смс-інформування;
- 3) за допомогою чат-бота;
- 4) онлайн.

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг офлайн-фронт-офісу

29. Наявність доступу до національних електронних інформаційних ресурсів органів, які надають адміністративні послуги через фронт-офіс.

30. Наявність системи електронного документообігу.

31. Наявність інформаційних систем, які автоматизують надання адміністративних послуг.

32. Можливість прикріплення копій документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою застосунку “Дія”.

33. Здійснення заходів з підвищення кваліфікації персоналу.

ПЕРЕЛІК
складових показника
відповідності онлайн-фронт-офісу

Облаштування онлайн-фронт-офісу

1. На веб-сайті представлено більше трьох варіантів авторизації в особистому кабінеті.
2. Подвійна авторизація та/або додаткові перевірки під час авторизації в особистому кабінеті.
3. Результати пошуку на веб-сайті відображають потрібні адміністративні послуги, враховуючи різні можливі комбінації набору.
4. Адаптація веб-сайта для роботи на комп'ютері, смартфоні та планшеті.
5. Можливість зворотного зв'язку із суб'єктами звернення за допомогою телефона, електронною поштою або за допомогою чат-бота.
6. Запровадження онлайн-опитування.
7. Наявність сервісу онлайн-оплати адміністративних послуг.
8. Наявність комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю.

Доступність онлайн-фронт-офісу

9. Наявність на веб-сайті актуальної та повної інформації щодо найменування адміністративних послуг, адміністративного органу, що надає послуги, нормативно-правових актів, які регулюють надання адміністративних послуг, консультаційних матеріалів.
10. Веб-сайт та програмне забезпечення, за допомогою якого надаються адміністративні послуги, відповідають вимогам ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) "Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ".
11. Наявність на кожному етапі отримання адміністративної послуги для користувачів підказок та рекомендацій.
12. Можливість зберігати зміст форми та продовжувати заповнювати її з місця, на якому зупинився суб'єкт звернення.
13. Можливість отримати адміністративну послугу в автоматичному режимі.

Рівень обслуговування онлайн-фронт-офісу

14. Наявність на веб-сайті розділу “Запитання — відповіді” для типових запитів суб’єктів звернення.

15. Наявність на веб-сайті служби підтримки користувачів з можливістю залишити запитання телефоном, онлайн, електронною поштою або за допомогою чат-бота.

16. Наявність швидкого зворотного зв’язку та/або з’єднання з оператором служби підтримки сервісу протягом 30 хвилин (у робочий час).

17. Можливість формувати документи (автоматичне складення заяви в електронній формі, її перегляд суб’єктом звернення для перевірки та підписання).

18. Автоматичне підвантаження документів або відомостей з інших систем, що перебувають у володінні суб’єкта надання адміністративних послуг або інших органів.

19. Автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів веб-порталу, відомостями, одержаними у порядку взаємодії з національними електронними інформаційними ресурсами.

20. Автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів веб-порталу, наявності у зазначених документах граматичних помилок, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, — достовірності наведених у таких документах відомостей.

21. Суб’єкт звернення має можливість обрати спосіб інформування про готовність результату (телефоном, шляхом смс-інформування або з використанням інтернет-технологій).

22. Суб’єкт звернення має можливість перегляду історії дій та отримання адміністративних послуг на веб-сайті в особистому кабінеті.

23. Повний та точний опис помилок та/або відмов під час отримання адміністративної послуги.

ПЕРЕЛІК
складових показника ефективності
надання адміністративних послуг

Своєчасність надання адміністративних послуг, відсотків

1. Кількість адміністративних послуг, які надано у строк.
2. Кількість адміністративних послуг, які надано з порушенням строку.

Результативність надання адміністративних послуг, відсотків

3. Кількість успішно наданих адміністративних послуг (рішення про задоволення заяви).
4. Кількість відмов (суб'єкту звернення відмовлено у задоволенні його заяви).
5. Загальна кількість наданих адміністративних послуг (без урахування супутніх та консультаційних послуг).

ПЕРЕЛІК
складових показника рівня задоволеності
суб'єктів звернення для офлайн-фронт-офісу

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

ПЕРЕЛІК
складових показника рівня задоволеності
суб'єктів звернення для онлайн-фронт-офісу

1. Рівень задоволеності доступністю (інклюзивністю) веб-сайта.
 2. Рівень задоволеності зручністю веб-сайта.
 3. Рівень задоволеності процесом отримання адміністративної послуги через веб-сайт.
 4. Рівень задоволеності якістю інформації, розміщеної на веб-сайті або наданої службою підтримки консультації.
 5. Рівень задоволеності повнотою переліку адміністративних послуг.
 6. Рівень задоволеності станом усунення корупційних чинників.”.
-