

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від _____ 2021 р. № _____

ПОРЯДОК
проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та
показники такого моніторингу

Загальна частина

1. Ці Порядок і показники визначають процедуру проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – моніторинг), суб'єктів моніторингу та органи, які беруть участь у проведенні моніторингу, їх функції та завдання, а також принципи формування показників моніторингу та дані, які збираються, обробляються та аналізуються для оцінки досягнення зазначених показників.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

відповідальний центральний орган – центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері надання відповідної адміністративної послуги;

моніторинг – збір, обробка та аналіз оціночних даних, зокрема шляхом їх порівняння з показниками моніторингу;

оціночні дані – дані, які збираються, обробляються і аналізуються для оцінки досягнення показників (їх складових) та поділяються на:

динамічні оціночні дані – дані, які послідовно накопичуються протягом звітного періоду та застосовуються для оцінки в узагальненому (агрегованому) вигляді;

статичні оціночні дані – дані, які як правило збираються протягом звітного періоду та застосовуються для оцінки одноразово;



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 5FB877F7B650371D040000021280000A95D0000
Дійсний з 06.08.2020 11:51:59 по 06.08.2022 11:51:59



1/04-1-2938 від 19.03.2021

онлайн фронт-офіс – електронна інформаційно-телекомунікаційна система, яка через мережу 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 послуг зазначеним суб'єктам;

офлайн фронт-офіс – орган, установа, структурний підрозділ, робоче місце тощо, призначені для прийому, інформування та консультування суб'єктів звернення, прийняття від них заяв та документів, видачу результатів надання адміністративних послуг, а у випадках, визначених законодавством, також безпосереднього надання послуг зазначеним суб'єктам;

показник моніторингу (далі – показник) – сукупність вимог нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг;

система онлайн моніторингу та оцінки якості послуг (далі – система моніторингу) – підсистема (модуль) Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія», яка призначена для збору та обробки оціночних даних, а також розміщення результатів моніторингу;

складова показника – вимога нормативно-правового акта, що регулює відносини у сфері надання адміністративних послуг, або рівень задоволеності суб'єктів звернення додержанням такої вимоги суб'єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг;

суттєве порушення умов надання адміністративних послуг – порушення загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування під час надання адміністративних послуг, вимог санітарних норм щодо утримання приміщень офлайн фронт-офісів;

удаваний суб'єкт звернення – особа, яка під час отримання адміністративної послуги збирає у встановленому порядку оціночні дані без відома суб'єкта надання адміністративних послуг та центру надання адміністративних послуг;

якість надання адміністративних послуг – рівень відповідності процедури (процесу) надання адміністративних послуг встановленим законодавством вимогам, зокрема стандартам якості обслуговування суб'єктів звернення.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України «Про адміністративні послуги» та інших нормативно-правових актах, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

3. Основними завданнями моніторингу є визначення:

стану підготовленості фронт-офісів щодо обслуговування суб'єктів звернення;

процедур надання адміністративних послуг, які підлягають оптимізації;

стану дотримання процедур надання адміністративних послуг;

рівня задоволеності суб'єктів звернення наданими послугами.

4. Результати моніторингу використовуються для визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, зокрема підвищення рівня кваліфікації персоналу, який залучений до процесу надання послуг, запобігання та протидії дискримінації, забезпечення гендерної рівності.

5. Збір, обробка та аналіз оціночних даних, що містять персональні дані, здійснюється виключно для цілей моніторингу та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг із дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Суб'єкти моніторингу та органи, які беруть участь у проведенні моніторингу, їх функції та завдання

6. Суб'єктами моніторингу є:

1) Мінцифри;

2) Київська, Севастопольська міська, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації;

3) органи місцевого самоврядування (військово-цивільні адміністрації);

4) суб'єкти надання адміністративних послуг;

5) центри надання адміністративних послуг.

7. Органами, які беруть участь у проведенні моніторингу, є:

1) відповідальні центральні органи;

2) обласні державні адміністрації, Донецька та Луганська обласні військово-цивільні адміністрації.

8. Мінцифри:

1) забезпечує проведення моніторингу, зокрема координує діяльність суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу;

2) затверджує Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі – Методика проведення моніторингу) та стандарти якості обслуговування суб'єктів звернення;

3) встановлює як держатель Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія» порядок інформаційної взаємодії між системою моніторингу та електронними інформаційними ресурсами суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, а також надання доступу відповідним посадовим особам до зазначеної системи;

4) забезпечує підключення до системи моніторингу суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу;

5) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх або надає доступ до них з використанням системи моніторингу відповідним суб'єктам моніторингу для обробки, аналізу та складання звітності про результати моніторингу (далі – звітність з моніторингу); за необхідності має право запитувати оціночні дані від зазначених суб'єктів;

6) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

7) отримує з використанням системи моніторингу звітність з моніторингу, обробляє та аналізує її, ідентифікує проблеми, які є поширеними, мають системний характер та не можуть бути розв'язані суб'єктами моніторингу самостійно, вживає заходів щодо розв'язання зазначених проблем;

8) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані Мінцифри самостійно, готує та подає відповідному міністерству або Кабінетові Міністрів України пропозиції щодо їх розв'язання;

9) узагальнює подану звітність з моніторингу; 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).

9. Відповідальний центральний орган:

1) бере участь у проведенні моніторингу у сфері, якій він реалізує державну політику, зокрема координує суб'єктів, які надають адміністративні послуги у зазначеній сфері, з питань проведення моніторингу;

2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу; забезпечує підключення до неї суб'єктів надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються;

3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх суб'єктам надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються, для обробки, аналізу та складання звітності з моніторингу;

4) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

5) складає звітність з моніторингу за показником відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики або визначає одного із суб'єктів надання адміністративних послуг, який зазначеним органом координується, для складання такої звітності;

6) отримує з використанням системи моніторингу звітність з моніторингу від суб'єктів надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються, обробляє та аналізує її, ідентифікує проблеми, які є поширеними, мають системний характер та не можуть бути розв'язані зазначеними суб'єктами самостійно, вживає заходів щодо розв'язання зазначених проблем;

7) пропонує суб'єкту надання адміністративних послуг, який зазначеним органом координується, внести уточнення до звітності з моніторингу у разі виявлення у ній помилок та розбіжностей між оціночними даними, отриманими з інших джерел, або робить таке уточнення власноруч з обґрунтованим повідомленням про це зазначеного суб'єкта;

8) погоджує та узагальнює звітність з моніторингу, подану суб'єктами надання адміністративних послуг, які зазначеним органом координуються; оприлюднює її або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на своєму офіційному вебсайті;

9) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані зазначеним органом самостійно, та подає у відповідному розділі звітності з моніторингу пропозиції щодо їх розв'язання;

10) виконує додатково функції та завдання, передбачені пунктом 12 цього Порядку, якщо він є суб'єктом надання адміністративних послуг.

10. Київська, Севастопольська міська, обласна державна адміністрація, Донецька, Луганська обласна військово-цивільна адміністрація (далі – держадміністрація):

1) бере участь у проведенні моніторингу в межах адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження держадміністрації;

2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу;

3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складання звітності з моніторингу;

4) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

5) отримує з використанням системи моніторингу звітність з моніторингу від центрів надання адміністративних послуг, обробляє та аналізує її, ідентифікує проблеми, які є поширеними, мають системний характер та не можуть бути розв'язані зазначеними центрами самостійно, вживає заходів щодо розв'язання зазначених проблем;

6) пропонує центру надання адміністративних послуг внести уточнення до звітності з моніторингу у разі виявлення у ній помилок та розбіжностей між оціночними даними, отриманими з інших джерел, або робить таке уточнення власноруч з обґрунтованим повідомленням про це центр;

7) погоджує та узагальнює звітність з моніторингу, подану центрами надання адміністративних послуг; оприлюднює її або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на своєму офіційному вебсайті;

8) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані держадміністрацією самостійно, та подає у відповідному розділі звітності з моніторингу пропозиції щодо їх розв'язання;

9) виконує додатково функції та завдання, передбачені пунктом 12 цього Порядку, якщо держадміністрація є суб'єктом надання адміністративних послуг.

11. Орган місцевого самоврядування (військово-цивільна адміністрація):

1) здійснює моніторинг в межах адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження зазначеного органу (адміністрації);

2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу;

3) збирає в межах компетенції оціночні дані та передає їх центрам надання адміністративних послуг для обробки, аналізу та складання звітності з моніторингу;

4) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

5) ідентифікує проблеми у сфері надання адміністративних послуг, які є поширеними, мають системний характер та не можуть бути розв'язані центром надання адміністративних послуг самостійно, вживає заходів щодо розв'язання зазначених проблем;

6) затверджує за потреби план заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг та забезпечує його реалізацію;

7) надає пропозиції щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг суб'єктам, які їх надають у межах адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження зазначеного органу (адміністрації).

12. Суб'єкт надання адміністративної послуги:

1) здійснює моніторинг щодо послуги, яку він уповноважений надавати;

2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї (у тому числі в режимі реального часу) оціночних даних;

3) збирає, обробляє та аналізує оціночні дані, зокрема з'ясовує причини недосягнення показників (їх складових) та причини розбіжностей між оціночними даними, отриманими з різних джерел; планує та вживає заходи щодо усунення зазначених причин;

4) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

5) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані зазначеним суб'єктом самостійно, та подає у відповідному розділі звітності з моніторингу пропозиції щодо їх розв'язання;

6) збирає та подає до центрів надання адміністративних послуг оціночні дані стосовно послуг, які зазначений суб'єкт надає через такі центри;

7) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність з моніторингу за показниками відповідності офлайн фронт-офісу, відповідності онлайн фронт-офісу (за наявності), дотримання процедури послуги, задоволеності суб'єктів звернення (за винятком послуг, які надаються зазначеним суб'єктом через центри надання адміністративних послуг), а також за показником відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики, у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку;

8) оприлюднює звітність з моніторингу або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на своєму офіційному вебсайті.

13. Центр надання адміністративних послуг:

1) здійснює моніторинг щодо послуг, які надаються у центрі або через центр;

2) підключається в установленому порядку до системи моніторингу та забезпечує безперебійну передачу до неї (у тому числі в режимі реального часу) оціночних даних;

3) збирає оціночні дані, зокрема отримує їх від суб'єкта надання адміністративних послуг стосовно послуг, які зазначений суб'єкт надає через центр;

4) вживає негайних заходів реагування у разі отримання оціночних даних, які свідчать про суттєве порушення умов надання адміністративних послуг;

5) обробляє та аналізує оціночні дані, зокрема з'ясовує причини недосягнення показників (їх складових) та причини розбіжностей між оціночними даними, отриманими з різних джерел; планує та вживає заходи щодо усунення зазначених причин;

б) складає та подає з використанням системи моніторингу звітність з моніторингу за показниками відповідності офлайн фронт-офісу, дотримання процедури послуги, задоволеності суб'єктів звернення (у тому числі щодо послуг, які надаються через центр суб'єктами надання адміністративних послуг);

7) ідентифікує проблеми, які не можуть бути розв'язані зазначеним центром самостійно, та подає у відповідному розділі звітності з моніторингу пропозиції щодо їх розв'язання;

8) оприлюднює звітність з моніторингу або надає гіпертекстове посилання та QR-код на звітність на офіційному вебсайті (своєму або органу, що утворив центр).

Показники

14. Відповідно до завдань моніторингу встановлюються такі показники:

1) показник відповідності офлайн фронт-офісу – застосовується незалежно від виду та кількості послуг для оцінки офлайн фронт-офісу на відповідність встановленим вимогам щодо його облаштування, доступності до нього, рівня обслуговування у ньому тощо.

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 стандартів якості обслуговування суб'єктів звернення;

2) показник відповідності онлайн фронт-офісу – застосовується незалежно від виду та кількості послуг для оцінки онлайн фронт-офісу на відповідність встановленим вимогам щодо його функціональних можливостей.

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

3) показник відповідності нормативно-правових актів принципам державної політики – застосовується для оцінки нормативно-правових актів, якими встановлені процедури надання послуг, на відповідність принципам державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Складові показника формуються на підставі вимог Закону України «Про адміністративні послуги», указів Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» та від 4 вересня 2019 року № 647 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг», інших нормативно-правових актів, які визначають єдині (загальні) вимоги щодо надання адміністративних послуг;

4) показник дотримання процедури послуги – застосовується для оцінки дій (рішень) працівників суб'єктів надання адміністративних послуг та адміністраторів центрів надання адміністративних послуг на відповідність встановленим процедурам надання послуг.

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

5) показник задоволеності суб'єктів звернення для офлайн фронт-офісу – застосовується для оцінки суб'єктами звернення рівня якості надання послуг через офлайн фронт-офіси суб'єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг.

Складові показника формуються у вигляді рівня задоволеності суб'єктів звернення додержанням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема вимогами стандартів якості обслуговування суб'єктів звернення), суб'єктами надання адміністративних послуг і центрами надання адміністративних послуг;

6) показник задоволеності суб'єктів звернення для онлайн фронт-офісу – застосовується для оцінки суб'єктами звернення рівня якості надання послуг суб'єктами надання адміністративних послуг через онлайн фронт-офіс.

Складові показника формуються у вигляді рівня задоволеності суб'єктів звернення 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 ста балам.

16. Перелік основних (зовнішніх) складових показників та величина балів, якими вони вимірюються, визначаються Методикою проведення моніторингу.

17. Суб'єкти надання адміністративних послуг та органи, що утворили центри надання адміністративних послуг, можуть визначати додаткові (внутрішні) показники та складові показників, зокрема для моніторингу встановлених власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг.

Оціночні дані

18. Оціночні дані підтверджують або спростовують досягнення певної складової показника, зокрема з урахуванням гендерних та інших відмінностей у складі населення.

19. Оцінка досягнення показника та його складових проводиться відповідно до Методики проведення моніторингу.

20. Джерелами отримання оціночних даних є:

1) інформаційна та технологічна картки (у тому числі типові) адміністративної послуги;

2) положення нормативно-правових актів, які регулюють процедури надання послуг;

3) дані, створені у процесі документування управлінської інформації;

4) дані онлайн фронт-офісів – щодо електронних послуг, які надаються з використанням цих онлайн фронт-офісів;

5) дані системи моніторингу;

6) результати перевірки удаваним суб'єктом звернення;

7) дані опитування суб'єктів звернення.

Форма анкет з питаннями щодо якості наданих адміністративних послуг та рівня задоволеності їх наданням визначається Методикою проведення моніторингу;

8) пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги суб'єктів звернення, у тому числі отримані як відгуки через засоби зворотного зв'язку.

21. Збір, обробка та аналіз оціночних даних протягом звітного періоду проводиться з відповідною дезагрегацією їх за гендерними та іншими відмінностями у складі населення з урахуванням такого:

1) динамічні оціночні дані збираються та передаються до системи моніторингу щоденно (у тому числі в режимі реального часу);

2) якщо поточні динамічні оціночні дані в порівнянні з попередніми даними, отриманими з того ж самого джерела, або в порівнянні з оціночними даними, отриманими з інших джерел, свідчать про погіршення якості надання адміністративних послуг, зокрема про суттєве порушення умов їх надання, проводиться така робота:

з'ясовуються причини погіршення якості надання адміністративних послуг, а також за наявності розбіжностей між оціночними даними з'ясовуються причини таких розбіжностей – невідкладно;

вживаються заходи щодо усунення зазначених причин, – невідкладно або у разі об'єктивної неможливості вжити заходи невідкладно – у розумний (найкоротший) строк;

якщо вжиття заходів належить до компетенції іншого органу, відповідні пропозиції надаються такому органу – невідкладно або у разі об'єктивної неможливості надати пропозиції невідкладно – у розумний (найкоротший) строк;

3) статичні оціночні дані збираються протягом звітного періоду одноразово з визначеного для цих цілей джерела. Якщо протягом звітного періоду отримано оціночні дані, зокрема з іншого джерела, які свідчать про погіршення якості надання адміністративних послуг, зокрема про суттєве порушення умов їх надання, проводиться робота, визначена підпунктом 2 цього пункту;

4) збір оціночних даних досягнення показників задоволеності суб'єктів звернення – не рідше одного разу на квартал.

Оцінка задоволеності суб'єктів звернення

22. Оцінка задоволеності суб'єктів звернення включає:

оцінку досягнення показника задоволеності суб'єктів звернення та його складових;

оцінку задоволеності суб'єктів звернення іншими показниками та їх складовими, а також вимогами законодавства у сфері надання адміністративних послуг (зокрема вимогами стандартів якості обслуговування суб'єктів звернення), які не увійшли до показників.

23. Оцінка задоволеності суб'єктів звернення може проводитись внутрішньо або зовнішньо.

24. Внутрішня оцінка задоволеності суб'єктів звернення проводиться суб'єктами надання адміністративних послуг та центрами надання адміністративних послуг.

25. Зовнішня оцінка задоволеності суб'єктів звернення проводиться стосовно суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг суб'єктами моніторингу, визначеними підпунктами 1-3 пункту 6 цього Порядку, та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу безпосередньо або шляхом проведення закупівлі таких послуг.

26. Збір даних для оцінки задоволеності суб'єктів звернення проводиться шляхом:

1) опитування суб'єктів звернення за допомогою засобів зв'язку, модулю оцінки системи моніторингу та інших інформаційно-телекомунікаційних систем (зокрема через розсилання суб'єктам звернення повідомлень із гіпертекстовим посиланням на форму-опитувальник (анкету) або в інший зручний для суб'єктів звернення спосіб;

2) одержання від суб'єктів звернення відгуків і пропозицій через форму-опитувальник (анкету), яка розміщується у приміщеннях фронт-офісів, в тому числі, на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах;

3) здійснення перевірки удаваним суб'єктом звернення відповідно до договорів, якими зокрема визначаються:

показники (складові показників), щодо яких збираються оціночні дані;

план перевірки із зазначенням за необхідності сценаріїв перевірок;

питання підготовки (навчання, тренування) удаваного суб'єкта звернення;

періодичність та форма звітування за результатами перевірки.

Перевірки удаваним суб'єктом звернення рекомендується проводити для офлайн фронт-офісів, в зоні обслуговування яких проживає більше ніж 30 тис. мешканців, а також для онлайн фронт-офісів.

27. Суб'єкти надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг зобов'язані розміщувати інформацію, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг. Зазначена інформація розміщується у приміщеннях фронт-офісів окремо в секторах (зонах) прийому, інформування, очікування та обслуговування. У разі проведення зовнішньої оцінки задоволеності суб'єктів звернення згадана інформація надається для розміщення у фронт-офісі суб'єктами моніторингу (органами, які беруть участь у проведенні моніторингу), що проводять таку оцінку або замовили її проведення.

28. Закупівля послуг з опитування суб'єктів звернення, зі збору їх відгуків і пропозицій та перевірки удаваним суб'єктом звернення здійснюється суб'єктами моніторингу (органами, які беруть участь у проведенні моніторингу) в установленому законом порядку за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, а також інших джерел, не заборонених законодавством.

Звітність з моніторингу

29. Звітність з моніторингу складається щодо кожного показника за формами, у яких зазначається:

1) складові показника та величини балів, якими зазначені складові вимірюються;

2) величини балів, отримані за результатом оцінки досягнення складових показника, зокрема з відповідною дезагрегацією їх за гендерними та іншими відмінностями у складі населення;

3) джерела отримання оціночних даних;

4) обґрунтування застосування одних та відхилення інших оціночних даних в разі розбіжностей між ними; причини розбіжностей та заходи щодо усунення зазначених причин, вжиті протягом звітного періоду;

5) причини недосягнення складових показника та заходи щодо усунення зазначених причин, вжиті протягом звітнього періоду;

6) результати виконання плану заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг за минулий звітний період;

7) план заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг на наступний звітний період, зокрема із визначенням виконавців та строків реалізації заходів, а також людських, матеріальних та фінансових ресурсів, необхідних для такої реалізації;

8) перелік проблем, які не можуть бути розв'язані суб'єктами моніторингу та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу, самостійно, та пропозиції щодо їх розв'язання;

9) пропозиції щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, зокрема з урахуванням кращих практик (пропозиції щодо удосконалення (покращення) показника та його складових).

30. Звітність з моніторингу складається, подається, погоджується та узагальнюється виключно з використанням системи моніторингу у такі строки:

1) за показником відповідності офлайн фронт-офісу:

складається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг – один раз на квартал;

подається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг – до 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг та відповідальними центральними органами щодо звітності суб'єктів надання адміністративних послуг, які зазначеними органами координуються, – до 10 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

узагальнюється Мінцифри – до 15 числа місяця, наступного за звітним кварталом;

2) за іншими показниками:

складається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг (відповідальними центральними органами у

випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку, якщо не визначено суб'єкта надання адміністративних послуг) – один раз на рік;

подається центрами надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг – до 15 грудня поточного року;

погоджується та узагальнюється держадміністраціями щодо звітності центрів надання адміністративних послуг та відповідальними центральними органами щодо звітності суб'єктів надання адміністративних послуг, які зазначеними органами координуються (подається відповідальними центральними органами у випадку, передбаченому підпунктом 5 пункту 9 цього Порядку, якщо не визначено суб'єкта надання адміністративних послуг), – до 30 грудня поточного року;

узагальнюється Мінцифри – до 15 січня наступного року.

31. Порядок складання та подання звітності з моніторингу, рекомендації з організації роботи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг, а також інші питання щодо проведення моніторингу визначаються Методикою проведення моніторингу.
