



ПРОЄКТ

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 2021 р. №

Київ

Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг

Відповідно до абзаців першого та п'ятого частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги» Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Затвердити такі, що додаються:

Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та показники такого моніторингу (далі – Порядок проведення моніторингу);

Порядок оприлюднення інформації про результати моніторингу та заходи, вжиті для підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.

2. Міністерству цифрової трансформації:

1) забезпечити інформаційну взаємодію між системою онлайн моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія» (далі – система моніторингу) і електронними інформаційними ресурсами суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, зокрема:

до 1 серпня 2021 року – забезпечити підключення електронних інформаційних ресурсів, які використовуються центрами надання адміністративних послуг, безперебійну передачу до системи моніторингу



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 5FBB77F7B650371D040000021280000A95D0000
Дійсний з 06.08.2020 11:51:59 по 06.08.2022 11:51:59



1/04-1-2938 від 19.03.2021

даних, визначених відповідно до порядку інформаційної взаємодії, а також надання доступу посадовим особам центрів до зазначеної системи;

протягом 2021-2022 років – забезпечити поступове підключення електронних інформаційних ресурсів інших суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу, безперебійну передачу до системи моніторингу даних, визначених відповідно до порядку інформаційної взаємодії, а також надання доступу посадовим особам зазначених суб'єктів та органів до згаданої системи.

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 здійснюється відповідно до 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, № 19, ст. 741, № 73, ст. 2321);

2) протягом 2021 року здійснити пробний моніторинг якості надання адміністративних послуг (далі – моніторинг) за участі Міністерства юстиції, Державної міграційної служби, Державної податкової служби, Пенсійного фонду України, Головного сервісного центру Міністерства внутрішніх справ.

Учасникам, зазначеним в абзаці першому цього підпункту, запровадити пробний моніторинг відповідно до Порядку проведення моніторингу (зокрема підключити свої електронні інформаційні ресурси до системи моніторингу, забезпечити безперебійну передачу до неї даних, визначених відповідно до порядку інформаційної взаємодії, визначити посадових осіб та забезпечити надання їм доступу до зазначеної системи), а також разом з Міністерством цифрової трансформації провести роботу щодо виявлення проблем, які виникають у зв'язку із запровадженням моніторингу, розробки та вжиття заходів з їх розв'язання, поширення досвіду розв'язання проблем серед інших суб'єктів моніторингу та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу;

3) до 01 липня 2021 року розробити та затвердити Методику проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та стандарти якості обслуговування суб'єктів звернення;

4) до 30 грудня 2021 року:

забезпечити доопрацювання системи моніторингу відповідно до вимог Порядку проведення моніторингу;

здійснити пробну зовнішню оцінку задоволеності суб'єктів звернення;

спільно з Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерством соціальної політики, Міністерством

фінансів опрацювати та подати Кабінетові Міністрів України пропозиції щодо встановлення умов преміювання працівників суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг з урахуванням складеного за результатами моніторингу рейтингу таких суб'єктів та центрів;

5) до 30 грудня 2022 року запровадити моніторинг з використанням системи моніторингу у повному обсязі.

3. Іншим суб'єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу:

1) до 1 вересня 2021 року:

вжити відповідно до компетенції заходи щодо підключення до системи моніторингу електронних інформаційних ресурсів, які використовуються центрами надання адміністративних послуг, безперебійної передачі до неї даних, визначених відповідно до порядку інформаційної взаємодії, а також надання доступу посадовим особам центрів до зазначеної системи;

запровадити моніторинг (суб'єкти моніторингу, які не підключені до системи моніторингу, проводять його з використанням власних технічних та програмних засобів без розміщення звітності про результати моніторингу у зазначеній системі);

повідомити Міністерство цифрової трансформації про запровадження моніторингу (у довільній формі із зазначенням за наявності проблем, які виникли у зв'язку із таким запровадженням та пропозиціями щодо їх розв'язання);

2) протягом 2021-2022 років:

підключити свої електронні інформаційні ресурси до системи моніторингу, забезпечити безперебійну передачу до неї даних, визначених відповідно до порядку інформаційної взаємодії, а також визначити посадових осіб та забезпечити надання їм доступу до зазначеної системи (з урахуванням вимог абзацу другого підпункту 1 цього пункту);

повідомити Міністерство цифрової трансформації про запровадження моніторингу з використанням системи моніторингу (у довільній формі із зазначенням за наявності проблем, які виникли у зв'язку із таким запровадженням та пропозиціями щодо їх розв'язання);

3) до 30 грудня 2022 року подати звітність про результати моніторингу з використанням системи моніторингу відповідно до Порядку проведення моніторингу.

Прем'єр-міністр України

Д. ШМИГАЛЬ