

Тема 11.2. Статичний та динамічний моніторинг

Статичний моніторинг

З 1 січня 2020 року Міністерство цифрової трансформації здійснює моніторинг роботи ЦНАП відповідно до своїх функціональних повноважень*.

З метою здійснення моніторингу якості надання електронних та адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, Мінцифри розробило модуль звітності «Статичний моніторинг функціонування центрів надання адміністративних послуг» Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія».

Моніторинг здійснюється шляхом збору та обробки даних за показниками якості, що характеризують функціонування ЦНАП, які створені при місцевих державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування на території відповідної області. Узагальнена інформація, отримана від ЦНАП за встановленою формою та відповідно до методичних рекомендацій, вноситься до підсистеми. У результаті Мінцифри щоквартально отримує звітність від кожного регіону за близько 150 показниками функціонування ЦНАП, серед яких кількість працівників центру, надання консультацій за допомогою засобів телекомунікацій, надання супутніх послуг, підключення до реєстрів, кількість наданих послуг тощо.

Завдяки моніторингу ЦНАП здійснюють аналіз власної діяльності, а облдержадміністрації, які координують роботу щодо вчасного подання звітності, додатково проінформовані. Мінцифри зможе аналізувати показники звітності для прийняття швидких управлінських рішень та вчасної допомоги шляхом розробки нормативно-правових документів.

**Відповідно до підпунктів 10 і 11 пункту 4 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації», Мінцифри координує діяльність органів, що утворили центри надання адміністративних послуг, з питань підвищення рівня якості надання електронних та адміністративних послуг, розвитку електронної інформаційної взаємодії таких центрів із суб'єктами надання адміністративних послуг, розширення функцій центрів та переліку послуг, які надаються через них; здійснює моніторинг якості надання електронних та адміністративних послуг.*

Динамічний моніторинг

2 квітня 2020 року розпочав роботу Портал Дія – Єдиний державний веб-портал електронних послуг. Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг*.

Одним з основних завдань Порталу Дія є проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються з використанням веб-порталу, у ЦНАП або безпосередньо суб'єктами розгляду звернень.

З метою виконання цього завдання Мінцифри створило Систему онлайн моніторингу та оцінки якості послуг – програмний модуль інформаційно-телекомунікаційної системи Порталу Дія, який забезпечує проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються користувачам.

Таким чином, Мінцифри зможе проводити динамічний моніторинг замовлених послуг з історією, статусами, результатом надання послуги та оцінкою якості в реальному часі. Кожен результат за кожним показником якості буде цінним та дасть можливість покращити якість надання послуг у ЦНАП. Система онлайн моніторингу стане інструментом для швидкого отримання інформації, аналізу та прийняття рішень у сфері надання адміністративних послуг.

Мінцифри провело організаційну роботу з органами виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо інтеграції інформаційних систем та систем електронного документообігу ЦНАП до онлайн-системи моніторингу якості надання адміністративних послуг. В результаті було визначено кандидатів для проведення тестування моніторингу, за згодою органів влади та місцевого самоврядування, які утворили ЦНАП.

До кінця року Мінцифри планує долучити до динамічного моніторингу всі ЦНАП, які прагнуть вдосконалити процес надання адміністративних послуг, покращити свою роботу та роботу держави й долучитись до дружньої команди заради важливої цілі. Для цього необхідно повідомити Мінцифри про готовність до інтеграції.

**Постановою Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» затверджено Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг.*

