**Анкета**

Для оцІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ДЕРЖАВНОЮ АВТОМОБІЛЬНОЮ ІНСПЕКЦІЄЮ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Місто | Район | | Область |
| Назва Центру надання послуг, пов’язаних з використанням автотранспортних засобів ДАІ (далі - Центр), в якому здійснювався моніторинг | | | |
| Чи здійснює зазначений Центр видачу посвідчення водія на право керування транспортними засобами *(позначити)*    так ні | | | |
| Чи здійснює зазначений Центр реєстрацію, перереєстрацію колісних транспортних засобів  так ні | | | |
| Дата проведення моніторингу | | Час проведення моніторингу | |
| П.І.Б. осіб, які проводили моніторинг  1.  2.  3. | | | |
| Неурядова організація ( якщо особи, які проводили моніторинг, є членами НО ) | | | |

# Розділ 1. ОЦІНЮВАННЯ УМОВ ТА КОМФОРТНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** Чи **є на прилеглих вулицях вказівники** про місцезнаходження Центру | так | | ні |
| **2.** **Чи є на прилеглій території Центру:** | | | |
| **2.1.** Майданчик для огляду транспортних засобів | так | | ні |
| **2.2**. Стоянка для транспортних засобів, що проходять оформлення реєстраційних документів та посвідчення водія | так | | ні |
| **2.3**. Майданчик для прийняття практичних іспитів з керування транспортними засобами *(якщо у Центрі приймають державні іспити на право керування транспортними засобами)* | так | | ні |
| **3.** Чи **обладнаний** вхід до адміністративної будівлі Центру **пандусом для маломобільних груп населення** (потрібне підкреслити) | 1) не має потреби  2) пандус є  3) пандус є, але ним не можливо користуватися  4) пандус необхідний, але його не має | | |
| **4.** Чи є в будівлі **ліфт** *(якщо Центр розташований на другому і вище поверсі, нижче зазначити на якому поверсі Центр)* | так | ні | |
| **5.** Чи є при вході до адміністративної будівлі Центру інформаційна **вивіска з найменуванням Центру** | так | | ні |
| **6.** Чи єпри вході до адміністративної будівлі Центру вивіска із зазначенням **графіку прийому громадян** | так | | ні |
| **7.** Чи **забезпечена** відвідувачам можливість **вільного** (без обмеження пунктом охорони**) входу до приміщення** Центру | так | | ні |
| **8.** Чи відповідає визначений **графік прийому** громадян вимогам Закону України «Про адміністративні послуги»:  **- не менше 40 годин на тиждень**  - **не менше 6 годин у суботу**  Якщо графік прийому громадян не відповідає цим вимогам, нижче вказати встановлені порушення у графіку | так | | ні |
| **9**. Яким чином **організовано прийом громадян** з питання реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку транспортних засобів та оформлення посвідчення водіїв: |  | |  |
| **9.1.** Організовано **робочі місця відкритого типу** | так | | ні |
| **9.2.** **Робочі місця відокремлено бар'єрами з віконцями за непрозорим склом** | так | | ні |
| **9.3.** Прийом громадян здійснюється **у службових кабінетах** на дверях яких розміщено відповідні вивіски | так | | ні |
| **10.** Чи є в Центрі **приміщення для приймання іспитів зі знань Правил дорожнього руху (екзаменаційний клас(и))** *(якщо у Центрі приймають державні іспити на право керування транспортними засобами)* | так | | ні |
| **11.**  Чи **дотримується персонал** **Центру** **встановленого графіку прийому громадян** з питання реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку транспортних засобів та оформлення посвідчення водіїв  Якщо не дотримується, зазначити у який час не здійснювався прийом громадян відповідно до графіка (при можливості вказати посаду та П.І.Б працівника Центру який не здійснював прийом) | так | | ні |
| **12.** Чи є у Центрі **приміщення для банківських установ для зручності** оплати послуг *(під час моніторингу кількох центрів звернути увагу відділення якої банківської установи розміщені у різних центрах підпорядкованих одному УДАІ)* | так | | ні |
| **13.** Чи облаштована в приміщенні Центру зона очікування для відвідувачів із достатньою кількістю місць для сидіння та наявністю питної води | так | | ні |
| **14.** Чи є у будівлі Центру **безоплатний санвузол** для відвідувачів | так | | ні |
| **15.** Чи є **на дверях службових кабінетів вивіски із зазначенням посади та П.І.Б.** працівника Центру | так | | ні |
| **16.** Чи є в Центрі **скринька для зауважень і пропозицій** громадян щодо якості надання адміністративних послуг | так | | ні |
| **17.** Чи розміщено в Центрі **на видному і доступному місці Книгу скарг і пропозицій** | так | | ні |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **18.** **Наявність в приміщенні для прийому відвідувачів:** | | | |
| **18.1**. Столів для заповнення документів зі зразками їх заповнення | так | | ні |
| **18.2.** Інформаційних терміналів | так | | ні |
| **18.3.** Бланків заяв, необхідних для отримання адміністративних послуг, буклетів, брошур тощо | так | | ні |
| **18.4.** Інформаційних стендів | так | | ні |
| **19. Чи зручно для відвідувачів розташовані інформаційні стенди** для отримання (зчитування) необхідної інформації.  Якщо отримання інформації неможливе (ускладнене) зазначити нижче причину: | так | | ні |
| **14.** **Повнота комплектування інформаційних стендів:** | | | |
| **14.1.** Чи є на стендах **перелік адміністративних послуг**, які надаються Центром із зазначенням відповідних стандартів їх надання, а також платності/безоплатності послуг | так | | ні |
| **14.2**. Чи є на стендах **інформаційні картки** на наступні адміністративні послуги: |  | |  |
| ***14.2.1. Реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів з видачею свідоцтва про реєстрацію або його дубліката та номерних знаків, зняття з обліку транспортного засобу з видачею облікової картки та номерних знаків для разових поїздок, проведення експертного дослідження транспортних засобів і супровідних документів з видачею експертного висновку:*** |  | |  |
| *- транспортних засобів усіх категорій вітчизняного виробництва та країн СНД або окремих агрегатів;* | так | | ні |
| *- транспортних засобів усіх категорій іноземного виробництва або окремих агрегатів* | так | | ні |
| *- мототранспорту, причепів вітчизняного виробництва та країн СНД;* | так | | ні |
| *- мототранспорту, причепів іноземного виробництва;* | так | | ні |
| *- мопедів або їх окремих агрегатів.* | так | | ні |
| ***14.2.2. Видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами*** *(у Центрі де надаються такі послуги)****:*** |  | |  |
| *- після закінчення навчального закладу та складення іспитів;* | так | | ні |
| *- повторне прийняття іспитів з Правил дорожнього руху та навичок керування транспортними засобами:* | так | | ні |
| *- повторне прийняття іспитів з навичок керування транспортними засобами після закінчення строку позбавлення права на керування транспортним засобом, що становить 12 і більше місяців (із складенням іспитів);* | так | | ні |
| *- у разі відкриття іншої категорії (із складенням іспиту);* | так | | ні |
| *- у разі відкриття нижчої категорії (із складенням іспиту).* | так | | ні |
|  | так | | ні |
|  | так | | ні |
|  |  | |  |
| **14.3.** Чи є на стендах інформація про номери телефону/факсу (довідки), адресу електронної пошти та веб-сайт суб’єкта надання адміністративної послуги | так | | ні |
| **14.4.** Чи є на стендах інформація про **платіжні реквізити** для оплати платних адміністративних послуг | так | | ні |
| **14.5.** Чи є на стендах графіки особистого прийому громадян керівництвом У(В)ДАІ ГУМВС (УМВС), ГУМВС (УМВС) та МВС України | так | | ні |

**Розділ 2. ОЦІНЮВАННЯ СТАВЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ ЦЕНТРУ ДО ВІДВІДУВАЧІВ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** Чи існує в Центрі **практика спонукання громадян** **до сплати необов’язкових платежів** (*послуги з проведення експертного дослідження транспортних засобів і супровідних документів з видачею експертного висновку*)  Якщо на Вашу думку така практика існує, зазначте нижче у чому саме вона виражається: | так | ні |
| **2**. Чи можуть громадяни отримати **інформацію про адміністративні послуги по телефону або каналами електронної пошти**  *(зателефонувати до Центру або написати запит на його електронну адресу)* | так | ні |
| **3.** Чи можуть громадяни замовити певну **адміністративну послугу ДАІ шляхом подання Інтернет-заяви через офіційний сайт підрозділу ДАІ**  Якщо «так», то вкажіть яку саме послугу можна замовити: | так | ні |
| **4.** Чи направляється громадянам **письмове повідомлення** (поштою чи електронною поштою) про можливість отримання замовленої ними адміністративної послуги | так | ні |
| **5.** Чи **безоплатно** надаються громадянам **бланки** та інші документи, необхідні для одержання адміністративної послуги  Якщо «ні», то зазначте нижче за отримання яких саме бланків вимагають сплатити кошти : | так | ні |

**6.** Оцініть **ставлення персоналу** Центру **до відвідувачів** за наступними критеріями (оцінювання за 5-бальною шкалою, де «5» - найвищий позитивний бал)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **КРИТЕРІЇ** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. **Уважність персоналу до потреб відвідувачів** |  |  |  |  |  |
| 2. **Ввічливість персоналу** при спілкуванні з відвідувачами |  |  |  |  |  |
| Нижчезазначте, чому Ви знизили свою оцінку по кожному з критеріїв: | | | | | |

**Розділ 3. ТЕКСТОВА ЧАСТИНА**

Якщо під час моніторингу Ви стали очевидцем порушень порядку надання адміністративних послуг з боку працівників Центру, опішить ці порушення.

У зазначеному розділі у Вас також є можливість у вільній формі висловити свої враження про хід і результати проведеного моніторингу, описати реакцію на нього з боку працівників Центру, повідомити про конфліктні або просто цікаві ситуації, які мали місце під час моніторингу, висловити свої пропозиції щодо шляхів покращення роботи Центрів ДАІ тощо.

Надісланий Вами текстовий матеріал, як підтвердження виявлених Вами недоліків, буде використаний у підсумковому звіті про результати моніторингу, який надсилається керівництву МВС України та інші органи влади для реагування.

Найбільш актуальні, цікаві і стилістично виважені есе також будуть опубліковані із зазначенням їх авторів на веб-сайті Асоціації українських моніторів дотримання прав людини у рубриці «МОНІТОРИНГ ДІЯЛЬНОСТІ МВС УКРАЇНИ»