Додаток 3

до Настанови щодо якості, протидії корупційним загрозам *виконкому Криворізької міської ради*

***Критерії та показники оцінки процесів системи управління якістю***

| № кри−терію | Назва критерію | № показника | Назва показника |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Результативність | 1.1 | Кількість наданих послуг: |
| 1.1.1  1.1.2  1.1.3 | адміністративних;  управлінських;  інформаційних |
| 1.2 | Кількість необгрунтованих відмов |
| 2 | Доступність | 2.1 | Кількість адміністративних послуг, для яких розроблені інформаційні картки |
| 2.2 | Наявність доступних інформаційних карток, бланків заяв та переліків необхідних документів на офіційному веб-сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету (https:// kr.gov.ua) |
| 2.3 | Забезпеченість необхідною кількістю бланків заяв у Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах |
| 2.4 | Наявність інформації про перелік по­слуг, що надаються в Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах |
| 2.5 | Кількість виїзних прийомів заступників міського голови |
| 2.6 | Кількість юридичних, фізичних осіб, що звернулися на прийом до міського голови, його заступників |
| 3 | Своєчасність | 3.1 | Співвідношення кількості адміні­стративних послуг, наданих раніше визначеного терміну, до загальної кількості наданих послуг |
| 3.2 | Співвідношення кількості послуг, наданих з порушенням терміну до загальної кількості наданих послуг |
| 3.3 | Кількість проектів рішень, поданих на засідання виконкому міської ради з порушенням термінів, визначених Регламен − том виконавчого комітету міської ради |
| 3.4 | Кількість проектів рішень, поданих на засідання міської ради з порушенням термінів, визначених Регламентом виконкому міської ради |
| 4 | Зручність | 4.1 | Облаштованість місць прийому |
|  |  | 4.2 | Наявність можливості прийому громадян з обмеженими фізичними можливостями |
|  |  | 4.3 | Наявність необхідної кількості ін­формаційно− довідкових матеріалів |
| 4.4 | Можливість вибору способу звер­нення до Центру адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах, департа− ментів, відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради |
| 4.5 | Упорядкованість особистого прийому споживачів послуг |
| 4.6 | Визначення часу для особистого прийому суб’єктів звернень, його чітке дотримання |
| 4.7 | Кількість відвідувань офіційного веб-сайту Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, порталу «Криворізький ресурсний центр» |
| 4.8 | Кількість звернень, отриманих електронною поштою |
| 4.9 | Кількість послуг, наданих у Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах |
| 5 | Відкритість | 5.1 | Наявність наочної інформації про порядок надання послуг |
| 5.2 | Кількість публікацій про надання послуг у засобах масової інформації |
| 5.3 | Кількість виступів у теле-, радіо­передачах . |
| 5.4 | Відсоток позитивних відгуків та зауважень від їх загальної кількості на офіційному веб-сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, порталі «Криворізький ре­сурсний центр» |
| 5.5 | Рівень залучення громадськості до обговорення актуальних питань життє− діяльності міста, проектів нормативно− правових актів міської ради та її виконкому |
| 6 | Повага до одержувача | 6.1 | Кількість зауважень щодо етики поведінки суб’єктів надання послуг |
| 6.2 | Наявність поважного, коректного ставлення до замовника |
| 6.3 | Рівень організації заходів, спрямованих на запобігання проявам ко­рупції при виконанні службових обов’язків |
| 7 | Професійність | 7.1 | Кількість скарг щодо якості надання послуг |
| 7.2 | Кількість документів з повторним циклом опрацювання |
| 7.3 | Рівень активності працівників щодо надання пропозицій з удосконалення діяльності |