

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2023 рік

З метою забезпечення прав громадян на отримання якісних адміністративних послуг на території Старокостянтинівської міської територіальної громади функціонує центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП).

Основними завданнями та функціями ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб, відповідальних за підготовку документів дозвільного характеру та результатів надання адміністративних послуг.

Також, одним із основних принципів, на яких базується робота ЦНАПу, є висока якість обслуговування та забезпечення доступності до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших куточках громади.

Станом на 01 січня 2024 року мережа ЦНАПу налічує:

- головний офіс ЦНАПу м. Старокостянтинова;
- 21 адміністратор віддалених робочих місць ЦНАПу (далі – ВРМ ЦНАП), які надають послуги в старостинських округах громади.

Функції адміністраторів на старостинських округах також виконують старости.

Фактична чисельність працівників головного офісу ЦНАПу становить 11 осіб: начальник, заступник начальника та 9 адміністраторів.

Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує 50170 осіб.

На даний час в головному офісі ЦНАПу відвідувачі мають можливість отримати 357 адміністративних послуги, через ВРМ ЦНАПу – 258 адміністративних послуги, в порівнянні з попереднім роком кількість послуг збільшилась на 36 та 37 відповідно.

Важливо, що надаються послуги:

- 1) структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів / декларації у сфері будівництва;
- 3) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП;
- 4) щодо реєстрації прав на нерухомість;
- 5) щодо надання послуг соціального характеру;
- 6) з питань, що стосується внутрішньо переміщених осіб;
- 7) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 8) та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

Адміністраторами ВРМ ЦНАПу надаються всі адміністративні послуги, як і в головному офісі ЦНАПу, за виключенням – реєстрації нерухомості, реєстрації бізнесу та громадських формувань, надання послуг у сфері державної реєстрації

актів цивільного стану. Крім того, на відміну від головного офісу ЦНАПу, адміністраторами ВРМ ЦНАПу надаються всі соціальні послуги.

У ЦНАП щодня звертаються десятки громадян для отримання послуг державної влади та місцевого самоврядування. Незважаючи на війну, ЦНАП продовжує працювати задля задоволення потреб населення та забезпечення отримання своєчасних та якісних адміністративних послуг мешканцями громади та внутрішньо переміщеними особами.

Серед внутрішньо переміщених осіб найбільше звернень стосувалося наступних послуг: видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи; надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам; взяття на облік громадян, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб; надання власникам житла компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

Щодня адміністратори ЦНАПу допомагали внутрішньо переміщеним особам в інших питаннях, а саме: подання інформаційного повідомлення про пошкоджене (зруйноване) житло, заяв для отримання компенсації за пошкоджене (зруйноване) житло, отримання витягу з демографічного реєстру про реєстрацію місця проживання, створення облікових записів для доступу на «Портал Дія», відновлення необхідних документів через «Портал Дія» тощо.

Так, упродовж 2023 року до ЦНАПу надійшло 10071 звернення (7422 звернення до головного офісу ЦНАПу, 2649 звернень до ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (82%).

В таблиці 1 наведено інформацію про кількість наданих адміністративних послуг працівниками головного офісу ЦНАПу та працівниками ВРМ ЦНАПу.

Адміністративні послуги	Надано працівниками ЦНАПу (головний офіс)	Надано працівниками ВРМ ЦНАПу
Послуги, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради:		
- реєстрація речових прав на нерухоме майно	1607	-
- соціальні послуги (окрім субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги)	13	1650
- реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	251	-
- реєстрація договору найму житлового приміщення	111	1
- видача довідок та витягів	2786	-

- інші послуги	1731	140
Послуги, суб'єктом надання яких є ПФУ	-	748
Послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр	223	89
Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України	608	21
Видача документів дозвільного характеру	92	-

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг за 2023 рік.

За звітний період ЦНАПом надано понад 6500 консультацій. Найчастіше консультування велося при особистому зверненні людини з наступних питань: надання соціальних послуг, земельних відносин, державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з будівництва тощо. Також, активно надавалися консультації щодо надання послуг через мобільний застосунок та портал «Дія».

У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло 802,9 тис.грн., державний бюджет поповнився коштами у сумі 155,6 тис.грн.

Кожної третьої середи місяця з 08:00 до 12:00 в приміщенні ЦНАПу проводиться прийом громадян представниками Головного управління Пенсійного фонду України в Хмельницькій області (відділ обслуговування громадян, сервісний центр № 11) з питань пенсійного забезпечення, надання страхових виплат, соціальних послуг, житлових субсидій та пільг.

Впродовж 2023 року працівники ЦНАПу працювали в інформаційній системі «Вулик», що призначена для автоматизації роботи ЦНАПу і підвищення доступності та якості надання послуг, забезпечення надійного зберігання й захисту інформації, моніторингу якості надання адміністративних послуг в режимі реального часу.

Здійснено майже 100% наповнення інформаційної системи «Вулик» інформаційним контентом щодо впроваджених в ЦНАПі послуг. Зокрема щодо строків надання, переліками документів, які необхідно подати для отримання послуг, нормативними документами, що законодавчо регулюють надання тієї чи іншої послуги.

Для зручності відвідувачів в головному офісі ЦНАПу функціонує система електронного запису суб'єктів звернень. Запис може проводитись через інтернет, за телефонним дзвінком до ЦНАПу, в приміщенні ЦНАПу (модуль «Рецепція») та через Вайбер-бот.

Всім працівникам ЦНАПу продовжено термін дії QR-кодів для шерингу документів. Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів, який збільшив ефективність роботи ЦНАПу і скоротив час на обробку та перевірку документів заявників.

Завдяки електронній черзі та можливості шерингу документів отримати адміністративні послуги можна набагато швидше та зручніше.

З початку року адміністратори головного офісу ЦНАПу отримали доступ до відомостей Державного земельного кадастру та самостійно надають у сфері

земельних відносин такі миттєві послуги, як витяги з Державного земельного кадастру та витяги про нормативну грошову оцінку земельних ділянок.

З червня місяця 2023 року адміністраторам головного офісу ЦНАП надано доступ до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» для надання адміністративних послуг «Подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації» та «Подання декларації про провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» (єДекларація).

Також у червні 2023 року адміністраторам ВРМ ЦНАПу надано доступ до веб-порталу Пенсійного фонду України з метою єдиного процесу опрацювання звернень на призначення (перерахунок) житлових субсидій та пільг.

У вересні 2023 року адміністраторам ВРМ ЦНАПу надано доступ до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери з метою єдиного процесу опрацювання звернень по 6 видам допомог, а саме: допомога на дітей, над якими встановлено опіку та піклування; допомога на дітей одиницями матерям; допомога при усиновленні дитини; допомога малозабезпеченим сім'ям; допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною.

З грудня 2023 року відповідно до програми «єВідновлення» та за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія» адміністратори головного офісу ЦНАПу мають можливість приймати заяви від громадян на компенсацію за пошкоджене (зруйноване) житло.

В приміщенні ЦНАПу виділено одне робоче місце для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей. Визначено адміністратора ЦНАПу, який є відповідальним за надання цих послуг.

У ЦНАПі відвідувачі мають можливість скористатися безкоштовним Wi-Fi, для осіб з обмеженими фізичними можливостями у ЦНАПі відведена спеціально укомплектована вбиральня та пандус. Для ще більшої зручності та скорочення часу перебування у ЦНАПі встановлено платіжний POS-термінал, де відвідувачі можуть оплатити будь-який вид послуги.

На офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради створений окремий розділ «ЦНАП», де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, нормативна база, контакти ЦНАПу та актуальні новини. На сайті щомісячно публікується звіт про роботу ЦНАПу. Також, активно ведеться Facebook-сторінка, де публікується уся актуальна інформація про діяльність ЦНАПу та новини, відвідувачі можуть поставити питання та дізнатися інформацію, яка їх цікавить.

Працівники ЦНАПу постійно працюють над підвищенням рівня своєї компетентності, проходять навчання та беруть участь у семінарах, форумах та вебінарах. Для цього вони зареєстровані на сервісі «Дія. Платформа Центрів», де можна знайти актуальне законодавство, інструкції та роз'яснення від центральних органів виконавчої влади, посібники та записи вебінарів, що

допоможуть якісно надавати адміністративні послуги, пройти освітні онлайн-курси про ЦНАП, послуги, та багато іншого.

15 березня 2023 року ЦНАПом було організовано та проведено навчання для суб'єктів надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради щодо виконання вимог Регламенту роботи ЦНАПу.

12 – 14 червня 2023 року керівником ЦНАПу Коржуком Ю.І. взято участь у семінарі-тренінгу «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», організованого для представників ЦНАПів із Вінницької, Волинської, Тернопільської, Хмельницької та Чернівецької областей відповідно до Проекту ПРООН/SIDA «Посилене партнерство для сталого відновлення». Проект реалізовано Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Швеції та сприяння Хмельницької ОВА.

29 листопада – 01 грудня 2023 року заступником начальника ЦНАПу Опанчук Л.Ф. взято участь у регіональному семінарі-тренінгу «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», організованого для представників ЦНАПів із Хмельницької області відповідно до Проекту ПРООН/SIDA «Посилене партнерство для сталого відновлення».

З метою проведення опитування та отримання зворотного зв'язку щодо якості послуг в ЦНАПі, відвідувачі мають можливість поділитися враженням від відвідування ЦНАПу за допомогою унікального QR-коду, який розміщений у ЦНАПі. Це новітня система керування клієнтськими відгуками Voicer, яка розроблена Міністерством цифрової трансформації України для проведення всеукраїнської оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг в ЦНАПах України.

З метою розширення доступу до публічних послуг і створення нових економічних можливостей для місцевого населення та внутрішньо переміщених осіб ЦНАПом сформовані пропозиції для формування Каталогу проектних ідей для отримання міжнародної технічної допомоги «Посилене партнерство для сталого відновлення», який планується реалізувати ПРООН за фінансової підтримки уряду Швеції, що представлений Шведським агентством з питань міжнародної співпраці та розвитку (SIDA), а саме:

- придбання спеціального обладнаного автомобіля «Мобільний ЦНАП»;
- придбання кейсу АРМ ЦНАП «Мобільний офіс»;
- закупівля компактного сканера - зчитувача ID-карт і смарт-карт Feitian R-502-CL в кількості 40 шт.

У 2024 році ЦНАП планує:

1. Продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через ЦНАП (подати на затвердження новий перелік адміністративних послуг).

2. Завершити оформлення документів щодо запровадження паспортних послуг через головний офіс ЦНАПу.

3. За підтримки Хмельницької обласної військової адміністрації розпочати надання комплексної послуги «Ветеран Хмельниччини».

4. Привести положення про ЦНАП та регламент роботи ЦНАПу до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру».

5. Працювати над впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК