

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2020 рік

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – Центр) утворено рішенням Старокостянтинівської міської ради від 27 червня 2013 року №2.

Центр розміщений в центральній частині міста за адресою вул. Миру, 36, зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. Вхід до Центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Основними завданнями Центру є: створення максимально комфортних та сприятливих умов та впровадження зручного графіку прийому громадян міста, скорочення і спрощення процедур отримання необхідних документів, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб, відповідальних за підготовку документів дозвільного характеру та результатів надання адміністративних послуг.

Діяльність Центру здійснюється за принципами:

- 1) прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;
- 2) орієнтації на суб'єкта звернення - забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;
- 3) інформованості - забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;
- 4) зворотного зв'язку - встановлення зворотного зв'язку із суб'єктом звернення;
- 5) організаційної єдності - взаємодія адміністраторів Центру з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Метою роботи Центру є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

Звернувшись до Центру, підприємці та громадяни мають змогу:

- 1) отримати консультації спеціалістів;
- 2) визначитись із переліком необхідних документів для отримання документів дозвільного характеру чи адміністративних послуг;
- 3) отримати адміністративні послуги, а також оформити документи дозвільного характеру, необхідні для започаткування та ведення підприємницької діяльності.

На даний час у Центрі можливо отримати 222 адміністративні послуги, які надаються через адміністраторів Центру.

Важливо, що цей перелік включає послуги:

- 1) всіх 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 реєстрації місця проживання;
- 6) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);

7) та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

Практично на всі адміністративні послуги сформовані інформаційні та технологічні картки, більшість з яких належної якості щодо вимог закону і корисності для громадян.

Середня кількість відвідувачів Центру склала 25-30 відвідувачів на день. Упродовж 2020 року до адміністраторів Центру надійшло та зареєстровано 8565 звернень щодо отримання адміністративних послуг (на 28 % менше в порівнянні з 2019 роком), в тому числі документів дозвільного характеру.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (73 %), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (21 %).



Із загальної кількості зареєстрованих звернень у 2020 році адміністративні послуги надавались:

Сфера	2019 рік	2020 рік	Показник результативності
Реєстрація / зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб	2295	1444	- 851
Державна реєстрація бізнесу	707	695	- 12
Державна реєстрація нерухомого майна	1959	1136	- 823
Державна реєстрація громадських організацій	7	4	- 3
Земельні питання (питання Держгеокадастру)	2557	1785	- 772
Благоустрій	139	131	- 8
Земельні відносини (питання органів місцевого самоврядування)	1324	1164	- 160

Архітектура	322	274	- 48
Комунальна власність	56	22	- 34
Торгівля	31	10	- 21
Облік та розподіл житла	48	29	- 19
Реєстрація декларацій про готовність об'єкта до експлуатації	5	144	139
Послуги Державної міграційної служби України	292	366	74
Документи дозвільного характеру	121	190	69
Інші послуги	534	535	1
Надання інформації з державних реєстрів України через адміністраторів Центру	1574	636	- 938
Всього	11971	8565	- 3406

У порівнянні з минулим роком, у 2020 р кількість прийнятих заяв зменшилась через ситуацію з поширення коронавірусу COVID-19 на території країни та міста Старокостянтинова, що призвело до обмеженого прийому громадян у Центрі. На даний час Центр працює у звичайному режимі, але з дотриманням певних карантинних заходів.

Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства, удосконалення своєї роботи та розширення спектру послуг.

За консультаціями до Центру звернулось особисто близько 4500 суб'єктів. Найчастіше консультування ведеться при особистому зверненні людини з наступних питань: земельних питань та відносин, з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, з питань державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з питань архітектури тощо.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету зараховано близько 55 тис. грн.

В роботі адміністраторів Центру забезпечується в тестовому (обмежено функціональному) режимі автоматизований процес прийому документів за допомогою програми «e-ЦНАП Free», що забезпечує:

- 1) впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- 2) покращення стану виконавської дисципліни;
- 3) створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- 4) підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників;
- 5) оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням відповідних адміністративних послуг.

Адміністратори здійснюють посилений контроль за строками оформлення суб'єктами надання адміністративних послуг результатів послуг.

З метою створення сприятливих умов для громадян та суб'єктів господарювання розроблений та затверджений гнучкий графік роботи Центру,

який сформовано таким чином, щоб працюючі замовники могли скористатися у зручний для себе час послугами Центру (по вівторках - прийом суб'єктів звернень проводиться до 20.00 години).

Ще одним кроком до підвищення якості обслуговування суб'єктів звернень є можливість самостійно обирати зручний спосіб повідомлення про результат розгляду документів (телефоном, електронною поштою, іншими засобами телекомунікаційного зв'язку) та спосіб отримання готового результату (особисто, поштою).

Для покращення поінформованості громадян та суб'єктів господарювання в приміщенні Центру розміщено стенди з інформацією щодо переліку адміністративних послуг та всіх необхідних документів для їх отримання.

Центр має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnap/>, на якій розміщена актуальна інформація про роботу Центру, порядок надання відповідних адміністративних послуг, бланки заяв, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, графік особистого прийому громадян, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування.

Для зручності громадян оплату за адміністративні послуги можна здійснити через POS-термінал, який встановлений на робочому столі адміністратора.

Адміністраторами Центру під час прийому заяв впродовж 2020 року встановлено 125 порушень ст.ст. 197 та 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення, а саме: проживання громадян, зобов'язаних мати паспорт громадянина України, без паспорта громадянина України або за недійсним паспортом громадянина України, проживання громадян без реєстрації місця проживання, а також за умисне зіпсування паспорта чи втрата його з необережності, в результаті чого винесено 115 постанов – попереджень, 7 усних попереджень, складено 2 протоколи про адміністративне правопорушення для розгляду в Старокостянтинівському районному суді та 1 протокол для розгляду на адміністративній комісії виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

Не зважаючи на карантин, адміністратори Центру підвищували свій професіональний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводили Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою».

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру, що дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально прийнятих критеріїв.

Висловити свою думку щодо якості наданих адміністративних послуг громадяни мають можливість за допомогою скриньки для звернень громадян у приміщенні Центру, електронного звернення через офіційний сайт виконавчого комітету міської ради, надіславши лист на електронну пошту Центру, он-лайн

анкети оцінки якості обслуговування на веб – сайті, залишивши відгук у книзі скарг та пропозицій.

Отже, робота Центру спрямована не лише на прийом пакету документів від суб'єктів звернень, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування у Центрі.

У подальшому серед основних завдань роботи Центру є створення віддалених робочих місць Центру, збільшення переліку більш затребуваних адміністративних послуг, які надаються через Центр, підвищення якості надання таких послуг, скорочення строків їх надання, впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг, встановлення автоматизованих робочих станцій з виготовлення паспортних документів, підключення їх до НСКЗ та надання адміністративних послуг державної міграційної служби.

Начальник центру, адміністратор

Юрій КОРЖУК