

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2021 рік

Для забезпечення реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» рішенням Старокостянтинівської міської ради від 27 червня 2013 року №2 утворено центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП).

Рішенням Старокостянтинівської міської ради від 28 травня 2021 року №48/5/VIII «Про затвердження переліку адміністративних послуг та графіку роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради» затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Рішенням Старокостянтинівської міської ради від 28 травня 2021 року №49/5/VIII «Про утворення віддалених робочих місць адміністраторів центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради» утворено 22 віддалених робочих місця (далі – ВРМ) ЦНАПу та затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через ці місця.

Основними завданнями ЦНАПу є: створення максимально комфортних і 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 ЦНАПу 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 ЦНАПу з суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

Звернувшись до ЦНАПу, 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 сьогодні у ЦНАПі можна отримати 321 адміністративну послугу, через ВРМ ЦНАПу – 221 адміністративну послугу.

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) щодо надання послуг соціального характеру;
- 7) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 8) 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 ЦНАПу складає 65-70 відвідувачів на день. Упродовж 2021 року до адміністраторів ЦНАПу та ВРМ ЦНАПу надійшло 26944 звернення (20691 через ЦНАП та 6253 через ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (75%), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (21%).

Якщо подивитись на структуру адміністративних послуг, то найбільше суб'єктів звернення звернулося за адміністративними послугами, що стосуються:

- 1) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 6661 особа;
- 2) реєстрації місця проживання особи – 6599 осіб;
- 3) реєстрації земельних ділянок у Державному земельному кадастрі, за видачею витягів з Державного земельного кадастру, за довідками про наявність земель (за даними форми 6-ЗЕМ) та за витягами про нормативну грошову оцінку земельних ділянок – 5744 особи;
- 4) надання соціальних послуг – 1230 осіб;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України – 896 осіб;
- 6) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 587 осіб;
- 7) документів дозвільного характеру – 114 осіб;
- 8) інших послуг – 5113 осіб.

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

За консультаціями до ЦНАПу звернулось близько 6390 суб'єктів. Найчастіше консультування ведеться при особистому зверненні людини з наступних питань: земельних питань та відносин, з питань надання соціальних послуг, з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, з питань державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з питань архітектури тощо.

Упродовж 2021 року за надання адміністративних послуг до місцевого бюджету зараховано близько 1 350 тис. грн.

В роботі адміністраторів ЦНАПу забезпечується в тестовому (обмежено функціональному) режимі автоматизований процес прийому документів за допомогою програми «e-ЦНАП Free». На сьогодні ЦНАП підключено до повнофункціональної інформаційної системи «Вулик», яка підвищить доступність та якість адміністративних послуг, що надаються ЦНАПом, та забезпечить надійне зберігання й захист інформації. Вона прискорить роботу адміністраторів ЦНАПу завдяки переходу до електронного документообігу та спрощеному доступу до державних реєстрів у режимі реального часу. Планується розпочати роботу в цій інформаційній системі з 1 січня 2022 року

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

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

Адміністраторами ЦНАПу під час прийому заяв упродовж 2021 року встановлено 64 порушення 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 64 постанови – попередження.

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

ЦНАП 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 ЦНАПу, 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.

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

Відвідувачі ЦНАПу також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг через сервіс «Платформа Дія. Центрів» та на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook.

Регулярно оновлюється інформація на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради в розділі «ЦНАП» та на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook. Щотижня на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook публікується важлива та цікава інформація про ЦНАП.

Постійно ведеться активна робота над запровадженням можливості надавати через ЦНАП максимальної кількості адміністративних послуг. В червні 2021 року ЦНАП здійснив підключення до програмного комплексу «Соціальна громада». Таке підключення дозволило адміністраторам надавати соціальні послуги на всіх віддалених робочих місцях ЦНАПу (особливо актуально для мешканців населених пунктів, які приєдналися до Старокостянтинівської міської територіальної громади).

На сьогодні завершена процедура встановлення обладнання для видачі паспортних документів та підключення його до каналу конфіденційного зв'язку. Для цього, було виділено біля 150 тис.грн. з бюджету громади (підключення до каналу конфіденційного зв'язку) та було освоєно 300 тис.грн. субвенції з державного бюджету (закупівля обладнання для видачі паспортних документів).

У II кварталі 2022 року планується через ЦНАП розпочати надавати паспортні послуги. Таке делегування послуг міграційної служби ЦНАПу передбачено діючим законодавством України та результатом об'єднання зусиль, що покликане підвищити рівень якості обслуговування громадян та зробити державні послуги доступнішими.

В ЦНАПі доступне виїзне обслуговування, за допомогою якого, особи з інвалідністю мають рівну можливість на ряду з іншими мешканцями міста отримати всі адміністративні послуги.

Не зважаючи на карантин, адміністратори ЦНАПу підвищують свій професійний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводить Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою». Щотижня проводяться навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг.

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи ЦНАПу та 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.

Робота ЦНАПу 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 ЦНАПі.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК