

## Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за II півріччя 2021 року

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 головний офіс ЦНАПу.

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 даний час в головному офісі ЦНАПу 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 головного офісу ЦНАПу складає 65-70 відвідувачів на день. Упродовж II півріччя 2021 року до адміністраторів головного офісу ЦНАПу та адміністраторів ВРМ ЦНАПу надійшло 16682 звернення (11090 через ЦНАП та 5592 через ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг, що на 6420 послуг більше ніж в I півріччі 2021 року.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (78%), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (19%).

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

- 1) реєстрації місця проживання особи – 5234 особи;
- 2) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 3495 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 – 3129 осіб;
- 4) надання соціальних послуг – 1135 осіб;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України – 451 особа;
- 6) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 310 осіб;
- 7) документів дозвільного характеру – 41 особа;
- 8) інших послуг – 2887 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 упродовж II півріччя 2021 року звернулось близько 2890 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 II півріччя 2021 року за надання адміністративних послуг до місцевого бюджету зараховано близько 760 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 даних державних реєстрів у режимі реального часу. Планується розпочати роботу в даній 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 головного офісу 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, без обідньої перерви у всі дні). ВРМ ЦНАПу працюють у звичайному режимі.

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 в головному офісі ЦНАПу можна здійснити через POS-термінал, який встановлений на робочому столі адміністратора.

Адміністраторами ЦНАПу під час прийому заяв упродовж II півріччя 2021 року встановлено 31 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 зіпсуття паспорта чи втрата його з необережності, в результаті чого винесено 31 постанову – попередження.

Для покращення поінформованості громадян та суб'єктів господарювання в приміщенні головного офісу ЦНАПу та ВРМ 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 головного офісу 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. Упродовж II півріччя 2021 року ЦНАП продовжував підключення працівників 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 близько 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 розпочати надавати паспортні послуги через головний офіс ЦНАПу. 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.

У подальшому серед основних завдань роботи ЦНАПу є збільшення переліку більш затребуваних адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, підвищення якості надання таких послуг, скорочення строків їх надання, впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг  
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК