

## Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за I півріччя 2024 року

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП) є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади з громадою.

Головними завданнями та функціями ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність. Для ЦНАПу центром є людина, її потреби, тому усе підпорядковували для спрощення доступу до послуг.

Основними пріоритетами роботи ЦНАПу є висока якість обслуговування та забезпечення доступності до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших куточках громади.

Станом на 01 липня 2024 року мережа ЦНАПу налічує:

- головний офіс ЦНАПу м. Старокостянтинів;
- 22 віддалених робочих місця адміністратора (далі – ВРМ адміністратора)

ЦНАПу, 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 49875 осіб.

На сьогодні в головному офісі ЦНАПу відвідувачі мають можливість отримати 387 адміністративних послуги, через ВРМ адміністратора ЦНАПу – 321 адміністративних послуги, в порівнянні з попереднім роком кількість послуг збільшилась на 30 та 63 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 та фізичних осіб-підприємців;
- 4) з питань, що стосується внутрішньо переміщених осіб;
- 5) щодо надання послуг соціального характеру;
- 6) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 7) та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

Через ВРМ адміністратора ЦНАПу надаються практично 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, через ВРМ адміністратора ЦНАПу надаються всі соціальні послуги.

Найбільшими викликами за I півріччя 2024 року стали:

- звернення внутрішньо переміщених осіб, у яких втрачені документи, пошкоджене чи зруйноване житло внаслідок воєнних дій;
- робота з ветеранами війни та членами їхніх сімей;
- впровадження законодавчих новацій.

ЦНАП швидко реагує на ці виклики та пристосовує надання послуг відповідно до нових умов.

У цьому допомогло розширення можливостей, які пропонує портал та застосунок Дія:

- використання шерингу електронних документів у разі відсутності оригіналу;
- впровадження послуг з уточнення персональних даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів;
- надання довідки про несудимість, яка не є в переліку адміністративних послуг ЦНАПу.

Адміністратори ЦНАПу надавали консультативну та практичну допомогу відвідувачам в створенні власного цифрового підпису та особистого кабінету електронної поштової скриньки, завантаженні документів на порталі Дія через мобільний додаток, отриманні послуг у застосунку Дія, подачі документів на адміністративні послуги онлайн та інше.

Здійснювалась робота над впровадженням комплексного підходу у наданні адміністративних послуг, де громадянин в одному місці за мінімальної кількості відвідувань міг отримати певний перелік послуг.

Розширили спектр «швидких послуг» для відвідувачів ЦНАПу: видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки; надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку; подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації; подання заяви про отримання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією Російської Федерації, з використанням електронної публічної послуги «Відновлення»; надання послуги «Декларація»; оновлення даних військовозобов'язаних та ін.

З метою надання адміністративних послуг персонал ЦНАПу підключений до сайтів та порталів:

1. Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» – Міністерство соціальної політики України.
2. Портал Єдина державна електронна систему у сфері будівництва – Державне підприємство «Дія».
3. Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія) – Міністерство цифрової трансформації.
4. «Малятко – Державне підприємство «Дія».
5. Національна кадастрова система та E- land – Держгеокадастр України.
6. Державний реєстр прав на нерухоме майно – Національні інформаційні системи України.

7. Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань – Національні інформаційні системи України.

8. Єдина інформаційна система соціальної сфери – Міністерство соціальної політики України.

9. Портал Пенсійного фонду України.

У ЦНАП щодня звертаються десятки громадян для отримання послуг державної влади та місцевого самоврядування.

Так, упродовж I півріччя 2024 року до ЦНАПу надійшло 4620 звернень (3310 звернень до головного офісу ЦНАПу, 1310 звернення до ВРМ адміністратора ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

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

В таблиці 1 наведено інформацію щодо кількості адміністративних послуг, які надавались через ЦНАП (в тому числі через ВРМ адміністратора ЦНАПу) по кожному суб'єкту надання адміністративної послуг окремо.

№ з/п	Назва суб'єкту надання адміністративної послуги	Прийнято документів
1	Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради	2219
2	Управління соціального захисту населення виконавчого комітету міської ради	675
3	Управління земельних ресурсів виконавчого комітету міської ради	382
4	Головне управління Пенсійного фонду України в Хмельницькій області (відділ обслуговування громадян, сервісний центр № 11)	353
5	Старокостянтинівський сектор управління Державної міграційної служби України в Хмельницькій області	321
6	Управління містобудування, архітектури та капітального будівництва виконавчого комітету міської ради	214
7	Сектор №1 Відділу № 1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області	112
8	Відділ з питань державної реєстрації виконавчого комітету міської ради	100
9	Відділ комунального майна виконавчого комітету міської ради	55
10	Відділ з питань охорони, раціонального використання природних ресурсів та благоустрою виконавчого комітету міської ради	55
11	Служба у справах дітей виконавчого комітету міської ради	47

12	Юридичний відділ виконавчого комітету міської ради	39
13	Державна інспекція архітектури та містобудування України	30
14	Центрально-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці	8
15	Управління патрульної поліції в Хмельницькій області Департаменту патрульної поліції	4
16	Управління державної реєстрації Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ)	3
17	Сектор у Хмельницькій області Державного агентства водних ресурсів України	1
18	Департамент природних ресурсів та екології Хмельницької обласної державної адміністрації	1
19	Хмельницька обласна державна адміністрація	1

У відповідності до вищезазначеної таблиці, одним із суб'єктів надання адміністративних послуг, який надав найбільше послуг є центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради.

Впродовж I півріччя 2024 року адміністраторами ЦНАПу надано понад 1500 консультацій, які найчастіше надавалися шляхом особистого спілкування та за допомогою засобів телекомунікації 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 83,5 тис.грн., державний бюджет поповнився коштами у сумі 68,9 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.

У I півріччі 2024 року працівники ЦНАПу продовжували працювати 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.

У зв'язку зі зміною переліку адміністративних послуг, отриманням нових інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, працівниками ЦНАПу здійснюється наповнення інформаційної системи «Вулик» інформаційним контентом щодо процедури надання таких послуг.

Для зручності відвідувачів в головному офісі ЦНАПу функціонує система електронного запису суб'єктів звернень. Запис проводиться через інтернет, за

телефонним дзвінком до ЦНАПу, в приміщенні ЦНАПу (модуль «Рецепція») та через Вайбер-бот.

З метою надання адміністративних послуг ветеранам війни, учасникам бойових дій, людям з інвалідністю внаслідок війни, постраждалим учасникам Революції Гідності, членам сімей загиблого (померлого) ветерана війни, членам сімей загиблого (померлого) Захисника і Захисниці України, для працівників ЦНАПу забезпечено можливість шерингу е-посвідчення ветерана.

Можливість ділитися цифровими документами з Дії (паспорт громадянина у формі ID-картки, закордонний паспорт, довідка про присвоєний ідентифікаційний номер платника податків, довідка внутрішньо переміщеної особи, свідоцтво про народження та е-посвідчення ветерана) збільшило ефективність роботи ЦНАПу і скоротило час на обробку та перевірку документів заявника.

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

В приміщенні головного офісу ЦНАПу виділено одне робоче місце для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей.

В травні 2024 року за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія» адміністратори головного офісу ЦНАПу та адміністратори, які працюють на віддалених робочих місцях, отримали можливість приймати заяви від громадян для уточнення персональних даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів.

07 червня 2024 року між виконавчим комітетом Старокостянтинівської міської ради та Державною міграційною службою України підписано Договір доручення на часткову обробку персональних даних, надання уповноваженим суб'єктам доступу до інформації Єдиного державного демографічного реєстру та Регламент технічної взаємодії щодо прийняття ЦНАПом заяв-анкет для внесення інформації до Єдиного державного демографічного реєстру, видачі паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, посвідки на постійне проживання та посвідки на тимчасове проживання. Підписання цих документів дасть можливість головному офісу ЦНАПу розпочати надання адміністративних послуг з оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм.

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, графік прийому громадян та актуальні новини. На сайті щомісячно публікується звіт про роботу ЦНАПу. Також, активно ведеться

Facebook-сторінка, де публікується уся актуальна інформація про діяльність ЦНАПу.

З метою проведення опитування та отримання зворотного зв'язку щодо якості послуг у ЦНАПі, відвідувачі мають можливість поділитися враженням від відвідування за допомогою унікальних QR-кодів, які розміщені в головному офісі ЦНАПу та на кожному ВРМ адміністратора ЦНАПу. Керівник ЦНАПу оперативно може реагувати на отримані відгуки за допомогою цифрових технологій та покращувати якість обслуговування замовників послуг.

Працівники ЦНАПу приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації, як шляхом самоосвіти, так і шляхом участі у нарадах та семінарах з питань надання адміністративних послуг. Упродовж звітного періоду працівники ЦНАПу приймали активну участь у семінарах, тренінгах, виробничих нарадах та інших заходах.

04 червня 2024 року, начальник ЦНАПу Коржук Ю.І. прийняв участь в регіональному study-турі «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», який було організовано Хмельницькою обласною військовою адміністрацією спільно з проектом ПРООН/SIDA «Посилене партнерство для сталого відновлення», який реалізується Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Швеції. Метою цього заходу було покращити підходи надання якісних адміністративних послуг для громад Хмельницької області, ознайомитись з практикою та перейняти досвід діяльності Дія центру, зміцнити потенціал ЦНАПів в умовах кризового реагування та відновлення задля надання якісних адміністративних послуг.

В межах функцій, покладених на ЦНАП, планується продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через ЦНАП, підвищення якості обслуговування та використання у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, а також забезпечення сприятливих умов розвитку і спрощення процедур надання адміністративних послуг.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг  
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК