

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за II півріччя 2018 року

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - Центр) працює вже більше 5 років та є моделлю інтегрованого офісу, тобто працює за принципом «єдиного вікна».

Переваги інтегрованого надання адміністративних послуг, тобто через Центр полягають в тому, що для споживачів послуг (громадян і бізнесу) це можливість одночасного замовлення різних послуг, які можуть впливати з одного факту або життєвої ситуації. Тобто найважливіша перевага Центру - це ліквідація потреби особи звертатися до різних адміністративних органів, розпорощених територіально та за різними прийомними годинами. А також – це суттєве покращення якості послуг, оперативність їх надання, дотримання термінів надання послуг, велика інформованість про надання і отримання послуг.

Організація надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється адміністраторами шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Прийом суб'єктів звернень у Центрі становить п'ять днів на тиждень та дев'ять годин на день без перерви на обід. Кожного вівторка прийом здійснюється до 20 години.

Рішенням виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради від 08 листопада 2018 №350 року затверджений оновлений перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, в кількості 214 послуг, з яких: 118 - послуги структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, 86 - послуги територіальних органів центральних органів виконавчої влади, 10 – послуги Хмельницької обласної державної адміністрації. Згідно з переліком послуг збільшено з 204 до 214 послуг. Збільшення кількості послуг відбулось за рахунок послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану.

Майже на всі послуги оновлені інформаційні та технологічні картки, форми заяв.

Штатна чисельність Центру складає 6 одиниць.

Кількість часу для отримання послуг, які надаються у Центрі становить:

- ✓ для адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради близько 10-15 хвилин;
- ✓ реєстрація/ зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб – близько 15-20 хвилин на особу;
- ✓ державна реєстрація (внесення змін до відомостей) юридичної особи – 15-20 хвилин враховуючи сканування документів;
- ✓ державна реєстрація прав на нерухоме майно – 20 хвилин враховуючи сканування документів;
- ✓ кількість відвідувачів Центру складає 35 - 40 чол. в день.

В приміщенні Центру бажаючі можуть скористатися інформаційними стендами або отримати консультацію безпосередньо від адміністраторів.

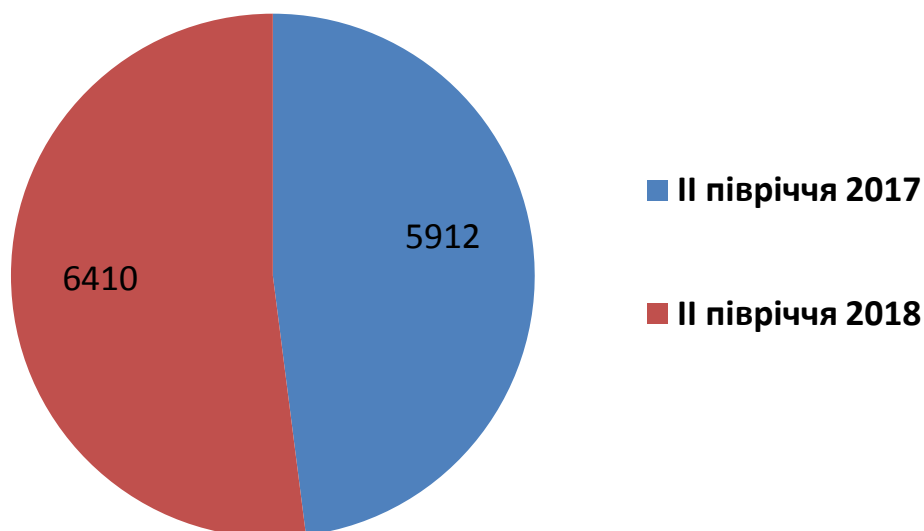
Центр має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnarp/>, яка постійно оновлюється, на якій розміщена вся необхідна інформація для суб'єктів звернення щодо організації та порядку отримання адміністративних послуг через Центр.

Протягом II півріччя 2018 року в Центрі надано 6410 адміністративних послуг, що на 496 послуг більше ніж у відповідному періоді минулого року.

Кількість наданих послуг можна побачити з наступної діаграми.

Діаграма 1

Кількість наданих адміністративних послуг

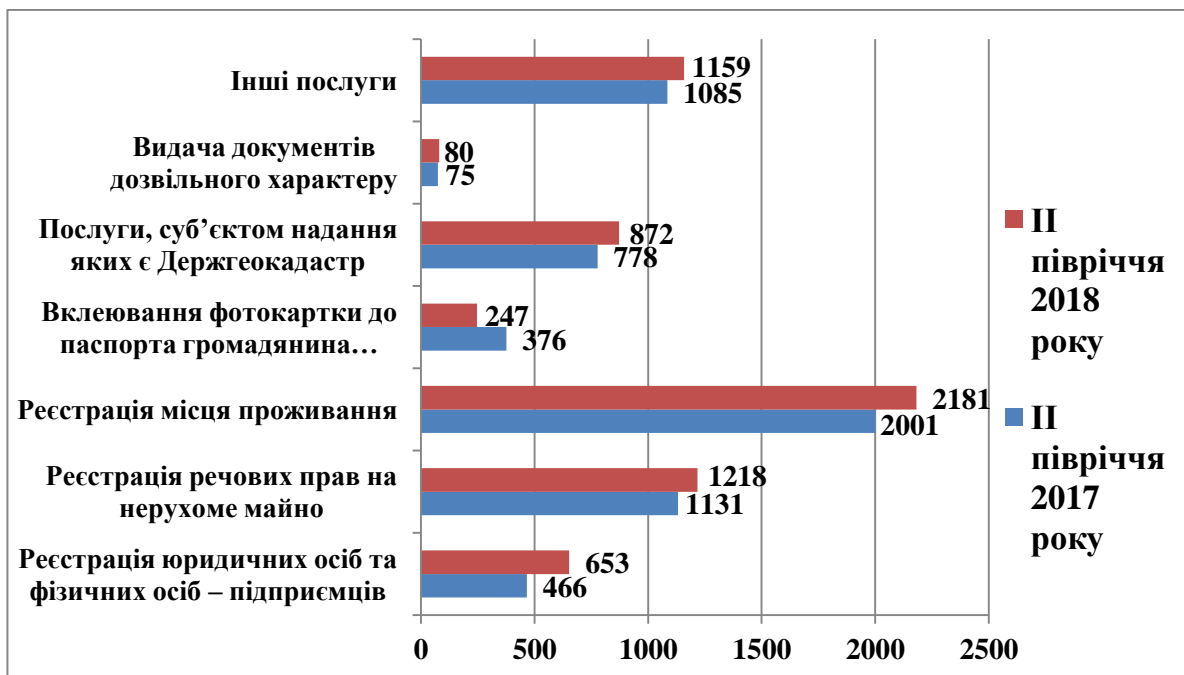


В таблиці 1 та діаграмі 2 відображені дані про кількість наданих адміністративних послуг за II півріччя 2017 року та II півріччя 2018 року, з них:

Таблиця 1 – порівняльна таблиця обсягу адміністративних послуг, які надані через Центр

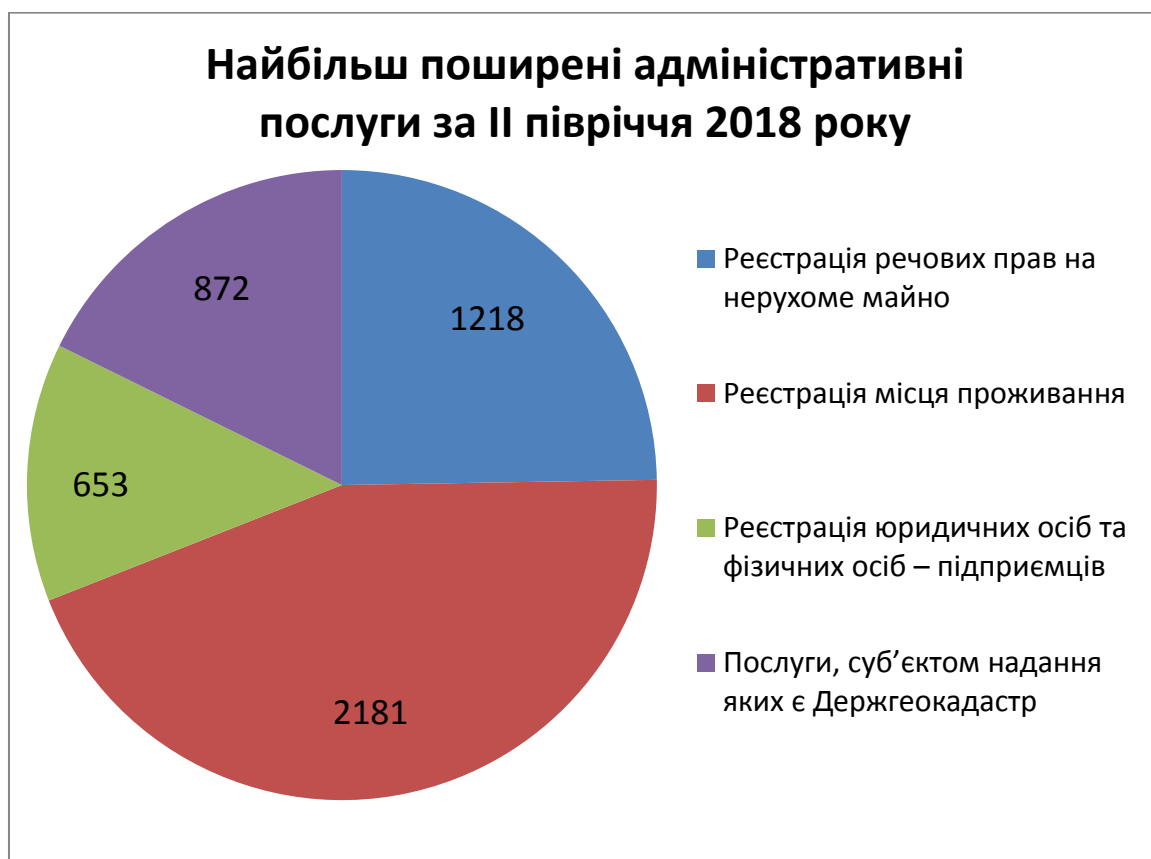
Послуги	II півріччя 2017 року	II півріччя 2018 року	Різниця
Реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	466	653	+187
Реєстрація речових прав на нерухоме майно	1131	1218	+87
Реєстрація місця проживання	2001	2181	+180
Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України	376	247	-129
Послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр	778	872	+94
Видача документів дозвільного характеру	75	80	+5
Інші послуги	1085	1159	+74
Всього	5912	6410	+498

Діаграма 2 – порівняльна динаміка надання адміністративних послуг



Найбільш поширеними послугами, які надані через Центр є послуги: державна реєстрація речових прав на нерухоме майно, реєстрація місця проживання, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр, що можна побачити у діаграмі 3.

Діаграма 3



За вищевказаний період надано понад 1340 консультацій. Консультації надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефону та електронної пошти.

З метою недопущення порушення строків розгляду та видачі результатів послуг, а також здійснення контролю над процедурами розгляду документів, у Центрі працює система електронного документообігу. В розділі «пошук» електронного журналу є можливість дізнатися про стан виконання адміністративної послуги за номером зареєстрованої заяви на описі. Про готовність замовленої адміністративної послуги заявник інформується телефоном або SMS повідомленням. Консультаційна інформація про послуги переважно надається особисто в Центрі або телефоном.

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

Адміністраторами під час прийому заяв встановлено 277 порушень ст.ст. 197 та 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення, а саме адміністративні правопорушення за проживання без паспорта громадянина України, або без реєстрації місця проживання, а також за умисне зіпсування паспорта чи втрата його з необережності, в результаті чого винесено 246 постанов – попередження та 27 попереджень було пред'явлено усно. Також, складено 4 протоколи про адміністративні правопорушення для розгляду на адміністративні комісії при виконавчому комітеті міської ради чи засіданні Старокостянтинівського районного суду.

З початку 2018 року фізичні та юридичні особи, які звернулися за отриманням адміністративних послуг, сплатили до міського бюджету міста Старокостянтинова кошти в сумі 542 тис. грн., а саме:

- адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень – 117 тис.грн.;
- адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань – 28 тис.грн.;
- плата за надання адміністративних послуг – 385 тис.грн.;
- плата за скорочення термінів надання послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень і державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, а також плата за надання інших платних послуг – 12 тис.грн.

Основні плани та заходи Центру на 2019 рік:

1. Розглянути можливість щодо заміни приміщення Центру на приміщення більшого розміру, у разі не вирішення даного питання збільшити площу наявного приміщення Центру в межах до 70 кв.м. (відповідно до регламенту Центру). Це дасть можливість суттєво покращити обслуговування громадян, забезпечити належне матеріально-технічне облаштування робочих місць як спеціалістів центру, так і представників суб'єктів надання адміністративних послуг, які здійснюють прийом громадян в Центрі.

2. Отримати адміністраторами Центру доступ до Державного реєстру актів цивільного стану громадян, пройти відповідне навчання та здійснювати прийом громадян з питань реєстрації актів цивільного стану громадян.

3. Розглянути можливість щодо надання послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України і паспорта громадянина України для виїзду за кордон через Центр.

4. Впровадження програмної системи, яка призначена для автоматизації роботи адміністраторів Центру, забезпечення електронної реєстрації заявок на отримання послуг, інформаційний обмін та електронний документообіг при роботі з документами та здійснює оцінку якості надання послуг.

5. Проводити періодичний аналіз терміну надання послуг Центру (для зменшення його в технологічних картках) та спрощення їх процедури.

6. Забезпечити підвищення кваліфікації працівників Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг шляхом проведення навчань, семінарів, тощо.

Центр сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади. Завдяки Центру за принципом «єдиного офісу» і «відкритого простору», в межах одного приміщення адміністратори можуть зручно та швидко обслуговувати населення. Для цього необхідно і надалі проводити удосконалення ефективної системи надання адміністративних послуг виконавчим комітетом міської ради, в тому числі і шляхом належного фінансового та матеріального забезпечення Центру.

Начальник центру надання
адміністративних послуг, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Ю.Коржук