

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

Одним із вагомих факторів, які визначають рівень забезпечення державою належних умов життя своїх громадян, є якість надання адміністративних послуг. З цією метою відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» було створено центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП).

Переваги інтегрованого надання адміністративних послуг, тобто через ЦНАП 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 ЦНАП - 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.

Режим роботи ЦНАПу зорієнтований виключно на потреби суб'єктів звернення. Прийом документів у ЦНАПі становить п'ять днів на тиждень та дев'ять годин на день, без перерви на обід. Вівторок прийом здійснюється до 20.00 години.

Кількість послуг, які можна отримати у ЦНАПі, зросла і включає найбільш затребувані мешканцям міста: реєстрація місця проживання особи, реєстрація фізичних та юридичних осіб, реєстрація речових та майнових прав, земельні та архітектурні питання тощо.

Рішенням виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради №129 п. 1 від 26.04.2018 року затверджено новий перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП. Згідно з переліком послуг збільшено з 196 до 204 послуги.

На кожен адміністративну послугу суб'єктами надання адміністративних послуг розроблені інформаційні та технологічні картки.

Штатна чисельність ЦНАПу складає 6 одиниць. Так, наявна штатна чисельність адміністраторів ЦНАПу гранична для надання зазначеної кількості видів адміністративних послуг.

Кількість часу для отримання послуг, які надаються у ЦНАПі 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 ЦНАПу складає 30 - 35 чол. в день.

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

ЦНАП має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnap/>, яка постійно оновлюється, на якій можна ознайомитись з інформацією щодо функціонування ЦНАПу та з питань оформлення відповідних документів.

Міським головою затверджено графік особистого прийому громадян керівниками міської ради, її виконавчого комітету та структурних підрозділів в ЦНАПі.

Впродовж I півріччя 2018 року до ЦНАПу звернулося 5060 суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг, що на 570 послуг більше ніж у відповідному періоді минулого року.

Якщо подивитись на структуру адміністративних послуг, то найбільше у I півріччі 2018 року суб'єктів звернення звернулося за адміністративними послугами, що стосуються:

- 1) реєстрації місця проживання особи – 1275 осіб;
- 2) 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 – 1113 осіб;
- 3) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 849 осіб;
- 4) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 466 осіб;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України - 336 осіб;
- 6) інших послуг – 1021 особи.

Проведений аналіз наданих через ЦНАП за I півріччя 2018 року свідчить про збільшення попиту громадян на отримання послуг з реєстрації місця проживання, у сферах реєстрації майна та земельній сфері.

За вищевказаний період надано понад 2600 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 ЦНАПі 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 ЦНАПі 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 318 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 219 постанов – попередження та 95 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.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету за I півріччя 2018 року зараховано близько 250 тис. грн.

Ми постійно проводимо аналіз ефективності нашої роботи, обмінюємось досвідом з колегами інших міст і використовуємо у своїй практиці їхні найкращі напрацювання.

Так, 6 березня 2018 року в рамках реалізації Програми «U-LEAD з Європою», з метою обміну досвідом керівник ЦНАПу прийняв участь у навчальному візиті до міста Хмельницького.

18 квітня 2018 року керівник ЦНАПу отримав сертифікат про проходження навчання у Хмельницькому центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державних влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій за програмою тематичного короткострокового семінару «Актуальні питання надання адміністративних послуг». Під час навчання керівник відвідав Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Славутської міської ради, який є одним з найкращих в області.

Впродовж квітня 2018 року керівник та адміністратори ЦНАПу отримали сертифікати про проходження он-лайн курсу «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП».

ЦНАП сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади.

У подальшому серед основних завдань реформування сфери адміністративних послуг є збільшення переліку адмінпослуг, 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, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Ю.Коржук