

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2019 рік

Одним із вагомих факторів, які визначають рівень забезпечення державою належних умов життя своїх громадян, є якість надання адміністративних послуг, тому робота центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (далі – Центр) направлена на постійне удосконалення своєї роботи, а також збільшення кількості адміністративних послуг, які користуються попитом у населення, через Центр.

Основними принципами роботи Центру є ввічливе ставлення до кожного споживача адміністративних послуг, розуміння проблем з якими вони звертаються, прагнення максимально швидко знайти їх вирішення.

На теперішній час в Центрі громадяни та суб'єкти господарювання мають можливість отримати 214 видів 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.

На всі послуги розроблені і затверджені інформаційні та технологічні картки, які оприлюднені на офіційному веб-сайті виконавчого комітету міської ради (www.starkon.gov.ua) у розділі ЦНАП. Використовуючи мережу Інтернет можна попередньо ознайомитись із переліком послуг Центру, умовами їх надання та отримати необхідну інформацію.

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

Прийом документів у Центрі становить п'ять днів на тиждень та дев'ять годин на день, без перерви на обід. Вівторок прийом здійснюється до 20:00 години.

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 40 - 45 чол. в день (без урахування наданих консультацій).

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

На протязі 2019 року до Центру звернулося 11971 суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг.

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

- 1) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 3428 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 – 2557 осіб;
- 3) реєстрації місця проживання особи – 2295 осіб;
- 4) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 812 осіб;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України - 292 особи;
- 6) документів дозвільного характеру – 125 осіб;
- 7) інших послуг – 2462 особи.

За вищевказаний період надано 4250 консультацій.

З метою моніторингу діяльності Центру два рази нарік на засіданнях виконавчого комітету міської ради доповідається питання про його роботу.

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

Адміністраторами під час прийому заяв на протязі 2019 року встановлено 323 порушень 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 314 постанов – попереджень. Також, складено 1 протокол про адміністративне правопорушення для розгляду на адміністративній комісії при виконавчому комітеті міської ради та 8 протоколів для розгляду на засіданні Старокостянтинівського районного суду.

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

З метою виявлення суспільної думки щодо ефективності роботи Центру проводиться декілька видів моніторингу очікувань та задоволеності громадян якістю обслуговування та надання адміністративних послуг.

Відгуки, зауваження та побажання можливо залишити за допомогою:

- скриньки для звернень громадян у приміщенні Центру;
- електронного звернення через офіційний сайт виконавчого комітету міської ради;
- надіславши лист на електронну пошту Центру;
- он-лайн анкети оцінки якості обслуговування на веб - сайті;
- залишивши відгук у книзі скарг та пропозицій.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету за 2019 рік зараховано близько 385 тис.грн.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та компетентності адміністраторів. Так, 13-14 червня 2019 року в м. Хмельницький адміністратор Центру прийшов курс навчання з теми «Актуальні питання надання адміністративних послуг», про, що отримав сертифікат. За пропозицією представників Програми «U-LEAD з Європою» 15 жовтня 2019 року начальник Центру, адміністратор прийняв участь у навчально-ознайомчому візиті до центру надання адміністративних послуг у Полонській ОТГ Полонського району Хмельницької області.

Ми працюємо з людьми і для людей, тому необхідно забезпечити зручні і комфортні умови для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру відповідно вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг.

Так, з цією метою у 2019 році в Центрі проведено наступні роботи:

- встановлено нове освітлення;
- замінено старе покриття підлоги на ламінат;
- пофарбовано стіни і двері.

Також, Центр відібрано до переліку центрів надання адміністративних послуг, які планується в 2020 році забезпечити обладнанням з видачі паспортних документів. Це є основним пріоритетним напрямком роботи Центру в наступному році.

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

Начальник центру надання
адміністративних послуг, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК