

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради за 2024 рік

В 2024 році центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - ЦНАП) продовжував роботу щодо підтримання стандартів якості надання адміністративних послуг в Старокостянтинівській міській територіальній громаді.

Одним із основних принципів, на яких базується робота ЦНАПу, є доступність, зручність, своєчасне, повне та якісне надання адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших куточках громади.

На сьогодні мережа ЦНАПу налічує:

- головний офіс ЦНАПу м. Старокостянтинова;
- 22 віддалених робочих місця адміністратора (далі – ВРМ адміністратора) ЦНАПу, які надають послуги в старостинських округах Старокостянтинівської міської територіальної громади.

Функції адміністраторів на старостинських округах також можуть виконувати старости.

Фактична чисельність працівників головного офісу ЦНАПу становить 9 осіб: начальник та 8 адміністраторів.

Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує 49629 осіб.

На сьогодні в головному офісі ЦНАПу відвідувачі мають можливість отримати 401 адміністративних послуги, через ВРМ адміністратора ЦНАПу – 325 адміністративних послуги, в порівнянні з 2023 роком кількість послуг збільшилась на 44 та 67 відповідно.

Важливо, що надаються послуги:

- 1) структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів/декларації у сфері будівництва;
- 3) з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- 4) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- 5) щодо оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон;
- 6) з питань, що стосується внутрішньо переміщених осіб;
- 7) щодо надання послуг соціального характеру;
- 8) у земельній сфері та інші, які є найбільш поширеними серед громадян.

Через ВРМ адміністратора ЦНАПу надаються практично всі адміністративні послуги, як і в головному офісі ЦНАПу, за виключенням – оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон, 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.

ЦНАП оперативно реагує на нові виклики та пристосовує надання послуг відповідно до нових умов, щоб задовольняти реальні потреби громадян.

У цьому допомогло розширення можливостей, які пропонує Єдиний державний вебпортал електронних послуг - Портал Дія та мобільний застосунок Дія:

- використання шерингу електронних документів у разі відсутності оригіналу;
- подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації та подання заяви про отримання компенсації для відновлення нерухомого майна;
- впровадження нових послуг з бронювання коштів за житловим сертифікатом для придбання об'єкта житлової нерухомості та надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни;
- надання довідки про несудимість, яка не є в переліку адміністративних послуг ЦНАПу.

Адміністратори ЦНАПу продовжували надавали консультативну та практичну допомогу суб'єктам звернення з питань отримання електронних послуг через Портал Дія та мобільний застосунок Дія, а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, а саме: допомагали 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.

ЦНАП постійно працює над вдосконаленням своєї роботи, забезпеченням високої якості обслуговування та над впровадженням комплексного підходу у наданні адміністративних послуг, де громадянин в одному місці за мінімальної кількості відвідувань міг отримати певний перелік послуг. Так, 20 грудня 2024 року розпочато надання послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон.

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

- Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»;
- Порталу «Єдина державна електронна система у сфері будівництва»;
- Єдиного державного вебпорталу електронних послуг - Портал Дія;
- Національної кадастрової системи E- land;
- Державного реєстру прав на нерухоме майно;
- Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- Єдиної інформаційної системи соціальної сфери;
- Порталу Пенсійного фонду України;

- Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами.

У ЦНАП щодня звертаються десятки громадян для отримання послуг державної влади та місцевого самоврядування. ЦНАП продовжує працювати задля задоволення потреб населення та забезпечення отримання своєчасних та якісних адміністративних послуг мешканцями громади та внутрішньо переміщеними особами.

З метою створення зручних умов для отримання адміністративних послуг в головному офісі ЦНАПу забезпечено прийом суб'єктів звернень щовівторка до 20 год.

Так, упродовж 2024 року до ЦНАПу надійшло 10646 звернень (7306 звернень до головного офісу ЦНАПу, 3340 звернень до ВРМ адміністратора ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг, що на 575 послуг більше ніж у 2023 році.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (84%).

В таблиці 1 наведено інформацію про кількість наданих адміністративних послуг працівниками головного офісу ЦНАПу та працівниками ВРМ ЦНАПу.

Адміністративні послуги	Надано працівниками ЦНАПу (головний офіс)	Надано працівниками ВРМ ЦНАПу	Разом
Послуги, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради, всього, в тому числі:	6532	2332	8864
- реєстрація речових прав на нерухоме майно	449	-	449
- соціальні послуги (окрім субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги)	14	1356	1370
- реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	168	-	168
- реєстрація договору найму житлового приміщення	85	1	86
- видача довідок та витягів	2628	-	2628
- інші послуги	3188	975	4163
Послуги, суб'єктом надання яких є ПФУ	-	952	952
Послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр	106	17	123

Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України	549	36	585
Оформлення та видача паспорта громадянина України у формі ID-картки та для виїзду за кордон	36	-	36
Видача документів дозвільного характеру	83	3	86

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг за 2024 рік.

Найбільшим попитом серед населення нашої громади користуються послуги соціального характеру, послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, послуги з оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон, послуги з реєстрації бізнесу та видачі довідок, тощо.

Впродовж 2024 року адміністраторами ЦНАПу надано понад 2500 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.

За рахунок сплати адміністративного збору за надані послуги через ЦНАП до бюджету громади надійшло 229000,00 грн., державний бюджет поповнився коштами у сумі 161900,00 грн.

Кожної третьої середи місяця з 08:00 до 12:00 в приміщенні ЦНАПу продовжується проводитися 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 2024 році 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. Записатися на чергу можна як особисто в приміщенні головного офісу ЦНАПу відсканувавши QR-код «Запис онлайн» чи звернувшись до адміністратора на рецепції, так і дистанційно через сторінку ЦНАПу на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської

ради, сторінку ЦНАПу у Facebook, спланувавши візит за два тижні наперед. Громадянин може самостійно обрати зручний для нього день та час прийому.

Про готовність результатів послуг суб'єкти звернення інформуються адміністраторами ЦНАПу в телефонному режимі, також працює посилання «Перевірка стану розгляду послуги» на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, за яким в режимі реального часу можна перевірити стан розгляду документів (<https://vulyk.gov.ua/check>).

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.

Відвідувачі мають можливість скористатися безкоштовним Wi-Fi, для цього достатньо набрати пароль для входу, який для зручності громадян, розміщений на стенді в приміщенні головного офісу ЦНАПу, таку практику використання Wi-Fi запроваджено на ВРМ адміністратора ЦНАПу.

Для осіб з обмеженими фізичними можливостями у головному офісі ЦНАПу відведена спеціально укомплектована вбиральня та пандус. Для ще більшої зручності та скорочення часу перебування у головному офісі ЦНАПу встановлено платіжний POS-термінал, де відвідувачі можуть оплатити будь-який вид послуги.

На офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради створений окремий розділ «ЦНАП» (<https://starkon.gov.ua/cnap/index.php>), де, 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.

Попри виклики життя в умовах воєнного стану, ЦНАП постійно працює над вдосконаленням надання адміністративних послуг та особливу увагу приділяє зворотному зв'язку.

З метою забезпечення ефективного моніторингу та оцінки якості наданих послуг, в головному офісі ЦНАПу та на кожному ВРМ адміністратора ЦНАПу

розміщені QR-коди на анкету з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг. Отримані відгуки від суб'єктів звернення дозволять своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати заходи для їх усунення, підвищувати рівень задоволеності громадян.

Навчання адміністраторів ЦНАПу є пріоритетним, адже якість надання адміністративних послуг переважно залежить від компетентності працівника. Необхідний рівень фахової підготовки вимагає систематичного підвищення рівня знань та професійних навичок. Відтак адміністратори ЦНАПу постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок та беруть активну участь у офлайн і онлайн нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах.

У ЦНАПі реалізуються принципи отримання громадянами вичерпної інформації, кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення.

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.

На досягнутому не зупиняємось, основна мета ЦНАПу - якість, комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК