

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за I півріччя 2021 року

Для забезпечення реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» рішенням Старокостянтинівської міської ради від 27 червня 2013 року №2 утворено центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП).

Рішенням Старокостянтинівської міської ради від 28 травня 2021 року №48/5/VIII «Про затвердження переліку адміністративних послуг та графіку роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради» затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Рішенням Старокостянтинівської міської ради від 28 травня 2021 року №49/5/VIII «Про утворення віддалених робочих місць адміністраторів центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради» утворено 22 віддалених робочих місця (далі – ВРМ) ЦНАПу та затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через ці місця.

Основними завданнями ЦНАПу є: створення максимально комфортних і сприятливих умов та впровадження зручного графіку прийому громадян міста, скорочення і спрощення процедур отримання необхідних документів, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб, відповідальних за підготовку документів дозвільного характеру та результатів надання адміністративних послуг.

Діяльність ЦНАПу здійснюється за принципами:

- 1) прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;
- 2) орієнтації на суб'єкта звернення - забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;
- 3) інформованості - забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;
- 4) зворотного зв'язку - встановлення зворотного зв'язку із суб'єктом звернення;
- 5) організаційної єдності - взаємодія адміністраторів ЦНАПу з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Метою роботи ЦНАПу є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

Звернувшись до ЦНАПу, підприємці та громадяни мають змогу:

- 1) отримати консультації спеціалістів;
- 2) визначитись із переліком необхідних документів для отримання документів дозвільного характеру чи адміністративних послуг;
- 3) отримати адміністративні послуги, а також оформити документи дозвільного характеру, необхідні для започаткування та ведення підприємницької діяльності.

На даний час у ЦНАПі можна отримати 321 адміністративну послугу, через ВРМ ЦНАПу – 221 адміністративну послугу.

Важливо, що цей перелік включає послуги:

- 1) всіх структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів / декларації у сфері будівництва;
- 3) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП;
- 4) щодо реєстрації прав на нерухомість;
- 5) щодо реєстрації місця проживання;
- 6) щодо надання послуг соціального характеру;
- 7) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 8) та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

Практично на всі адміністративні послуги сформовані інформаційні та технологічні картки, більшість з яких належної якості щодо вимог закону і корисності для громадян.

Середня кількість відвідувачів ЦНАПу складає 65-70 відвідувачів на день. Упродовж I півріччя 2021 року до адміністраторів ЦНАПу та ВРМ ЦНАПу надійшло 10262 звернення (9601 через ЦНАП та 661 через ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (69 %), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (25 %).

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

- 1) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 3166 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 – 2615 осіб;
- 3) реєстрації місця проживання особи – 1365 осіб;
- 4) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України – 445 осіб;
- 5) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 277 осіб;
- 6) надання соціальних послуг – 95 осіб;
- 7) документів дозвільного характеру – 73 особи;
- 8) інших послуг – 2226 осіб.

Вся робота в ЦНАПі спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства, удосконалення своєї роботи та розширення спектру послуг.

За консультаціями до ЦНАПу звернулось особисто близько 3500 суб'єктів. Найчастіше консультування ведеться при особистому зверненні людини з наступних питань: земельних питань та відносин, з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, з питань державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з питань архітектури тощо.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету за I півріччя 2021 року зараховано близько 616 тис. грн.

В роботі адміністраторів ЦНАПу забезпечується в тестовому (обмежено функціональному) режимі автоматизований процес прийому документів за допомогою програми «e-ЦНАП Free», що забезпечує:

- 1) впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- 2) покращення стану виконавської дисципліни;
- 3) створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- 4) підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників;
- 5) оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням відповідних адміністративних послуг.

Адміністратори здійснюють посилений контроль за строками оформлення суб'єктами надання адміністративних послуг результатів послуг.

З метою створення сприятливих умов для громадян та суб'єктів господарювання розроблений та затверджений гнучкий графік роботи ЦНАПу, який сформовано таким чином, щоб працюючі замовники могли скористатися у зручній для себе час послугами ЦНАПу (по вівторках - прийом суб'єктів звернень проводиться до 20.00 години).

Ще одним кроком до підвищення якості обслуговування суб'єктів звернень є можливість самостійно обирати зручний спосіб повідомлення про результат розгляду документів (телефоном, електронною поштою, іншими засобами телекомунікаційного зв'язку) та спосіб отримання готового результату (особисто, поштою).

Для покращення поінформованості громадян та суб'єктів господарювання в приміщенні ЦНАПу розміщено стенди з інформацією щодо переліку адміністративних послуг та всіх необхідних документів для їх отримання.

ЦНАП має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnap/>, на якій розміщена актуальна інформація про роботу ЦНАПу, порядок надання відповідних адміністративних послуг, бланки заяв, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, графік особистого прийому громадян, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування.

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

Адміністраторами ЦНАПу під час прийому заяв впродовж I півріччя 2021 року встановлено 33 порушення 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 зіпсуття паспорта чи втрата його з необережності, в результаті чого винесено 33 постанови – попередження.

Висловити свою думку щодо якості наданих адміністративних послуг громадяни мають можливість за допомогою скриньки для звернень громадян у приміщенні ЦНАПу, електронного звернення через офіційний сайт виконавчого комітету міської ради, надіславши лист на електронну пошту ЦНАПу, он-лайн анкети оцінки якості обслуговування на веб – сайті, залишивши відгук у книзі скарг та пропозицій.

Працівники ЦНАПу постійно приймають участь у заходах, метою яких є обмін досвідом та кращими практиками організації надання адміністративних послуг. Відповідно до розпорядження міського голови від 19 квітня 2021 року №122/2021-р «Про проведення семінарів з підвищення професійної кваліфікації працівників центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (його віддалених робочих місць) на II квартал 2021 року» протягом II кварталу 2021 року суб'єктами надання адміністративних послуг – структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради проведено навчання з адміністраторами ЦНАПу та адміністраторами ВРМ ЦНАПу щодо покращення якості надання адміністративних послуг.

У подальшому серед основних завдань роботи ЦНАПу є збільшення переліку більш затребуваних адміністративних послуг (видача паспортних документів), 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
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК