

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за I півріччя 2017 року

Для забезпечення реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» 1 листопада 2013 року в місті відкрито Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (надалі – Центр).

Один з головних кроків відкриття Центру стало прагнення створити максимально сприятливі умови для швидкого вирішення проблем громадян, скоротити і спростити процедури отримання усіх необхідних документів.

Центр розміщений в центральній частині міста за адресою вул. Миру, 36, зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

В приміщенні Центру реалізовано принцип «відкритого простору» та некабінетної системи. В закритій частині приміщення Центру знаходяться основні підрозділи виконавчого комітету міської ради – суб'єкти надання адміністративних послуг, а саме: відділ з питань регулювання земельних відносин, відділ містобудування та архітектури, відділ з питань охорони, раціонального використання природних ресурсів та благоустрою, відділ з питань державної реєстрації, які надають одні з найбільш поширені адміністративні послуги.

Діяльність Центру спрямована на забезпечення прозорості та відкритості розгляду звернень, запровадження сучасних форм надання послуг, що в свою чергу сприяє підвищенню рівня якості життя і що є одним із пріоритетних завдань виконавчого комітету міської ради.

З одного боку Центр покликаний економити час, який витрачають люди на отримання довідок, свідоцтв та інших документів, з іншого – унеможливити особистий контакт, тобто запобігати корупції.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та регламентом Центру.

Положення про Центр затверджене рішенням 32 сесії міської ради від 27.06.2013 року №3 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Старокостянтинівської міської ради» (із змінами та доповненнями).

Регламент Центру затверджений рішенням виконавчого комітету міської ради від 10.10.2013 року №391 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради» (із змінами та доповненнями).

Центр здійснює свою діяльність за принципом «єдиного вікна», тобто прийом документів та видача результатів послуг здійснюється виключно через адміністратора Центру шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Основними завданнями Центру є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

З початку роботи Центру громадяни мали можливість отримати 85 послуг. У зв'язку із політикою децентралізації влади перелік послуг, які надаються через Центр, збільшився на 111 послуг та на сьогодні загалом склав 196 адміністративних послуг. Перелік затверджено рішенням виконавчого комітету міської ради від 31.10.2013 року №411 «Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Старокостянтинівської міської ради та іншими установами» (із змінами та доповненнями).

- Важливо, що цей перелік включає послуги:
- ✓ всіх структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
 - ✓ щодо дозволів / декларації у сфері будівництва;
 - ✓ щодо реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП;
 - ✓ щодо реєстрації прав на нерухомість;
 - ✓ щодо реєстрації місця проживання;
 - ✓ у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
 - ✓ та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

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

Місця прийому суб'єктів звернень облаштовано інформаційними стендами з інформаційними картками та зразками заповнення заяв необхідних для отримання адміністративних послуг.

Режим роботи Центру зорієнтований виключно на потреби суб'єкта звернення і, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», прийом громадян у центрі проводиться п'ять днів на тиждень без перерви на обід. Також, один день на тиждень (вівторок) здійснюється прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

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

Центр має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnarp/>, на якому розміщена актуальна інформація про роботу Центру, 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. На даний час вона неповна у зв'язку з перейменуванням доменного ім'я офіційного сайту виконавчого комітету міської ради з «km.ua» на «gov.ua» та оновленням інформації. Поступово здійснюється її наповнення.

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.

На протязі I півріччя 2017 року до Центру звернулося 4490 суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг (рисунок 1), що на 7,7 % більше ніж за аналогічний період 2016 року (I півріччя 2016 року – 4170).

Рисунок 1



Найбільша кількість звернень в абсолютному значенні отримана у сфері реєстрації місця проживання – 1055 (23,5%). На другому місці по кількості прийнятих заяв – є послуги Держгеокадастру – 884 (19,7%), третє місце – послуги у сфері реєстрації бізнесу – 704 (15,7%). Також до числа найбільш поширених послуг можна віднести послуги у сфері реєстрації нерухомості 655 (14,6%).

В таблиці 1 та на діаграмі 1 відображені дані по кількості наданих адміністративних послуг за I півріччя 2016 та 2017 років.

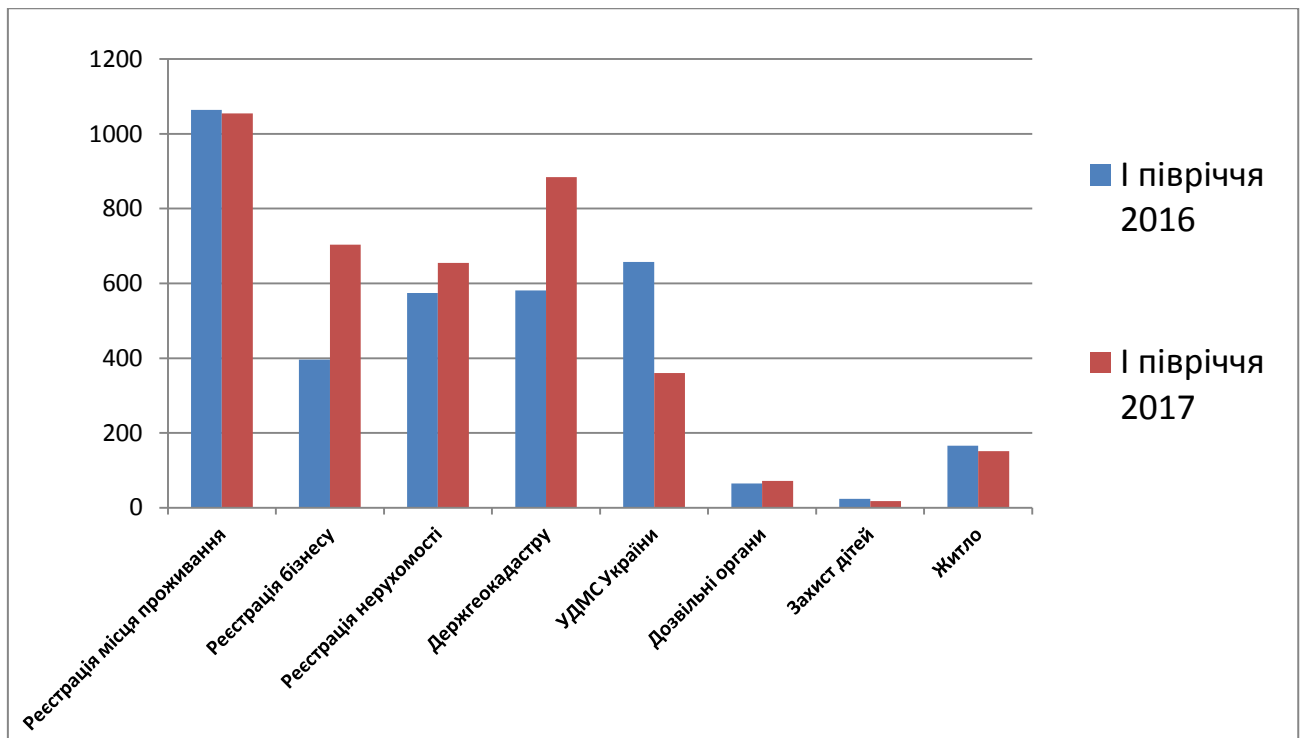
Таблиця 1 – порівняльна таблиця обсягу адміністративних послуг, які надані через Центр

| Сфера | I півріччя 2016 року | I півріччя 2017 року | Показник результативності |
|---|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб | 1064 | 1055 | - 9 |
| Державної реєстрації бізнесу | 396 | 704 | + 308 |
| Державної реєстрації нерухомого майна | 574 | 655 | + 81 |
| Державної реєстрації громадських організацій* | - | 24 | + 24 |
| Держгеокадастру | 581 | 884 | + 303 |
| Видалення та формування крон зелених насаджень | 69 | 45 | - 24 |
| Земельних відносин | 446 | 356 | - 90 |
| Архітектури | 126 | 148 | + 22 |
| Комунальної власності | 20 | 19 | - 1 |
| Торгівлі | 2 | 18 | + 16 |
| Обліку та розподілу житла | 146 | 132 | - 14 |
| Молодіжної політики та у справах дітей | 24 | 18 | - 6 |
| Паспортизації: | | | |
| ✓ вклеювання фотокартки; | 406 | 360 | - 46 |
| ✓ оформлення та видача паспортів громадянина України** | 251 | - | - 251 |
| Документи дозвільного характеру | 65 | 72 | + 7 |
| Всього | 4170 | 4490 | + 320 |

* послуга надається з 01.08.2016 року

** послуга не надається з 01.11.2016 року

Діаграма 1 – порівняльна динаміка надання адміністративних послуг



Проведений аналіз наданих через Центр адміністративних послуг за I півріччя 2017 року свідчить про збільшення попиту громадян на отримання послуг у сферах реєстрації бізнесу, майна та земельній сфері.

З питань отримання консультацій про вимоги та порядок отримання адміністративних послуг до Центру за вищевказаний період звернулось біля 1600 осіб. Консультації надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефону та електронної пошти.

Суб'єктами надання адміністративних послуг відмовлено в наданні 56 послуг за зверненнями, безпосередньо заявниками було анульовано 26 звернень. Адміністраторами під час прийому заяв встановлено 340 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 242 постанови – попередження та 98 попереджень було пред'явлено усно.

Із загальної кількості послуг, які надаються у Центрі, лише для частини під час їх надання необхідна невелика кількість часу, а саме близько 10-15 хвилин, а для найбільш витребуваних таких як:

- ✓ реєстрація / зняття з реєстрації місця проживання – до 20 хвилин на особу;
- ✓ державна реєстрація (внесення змін до відомостей) юридичної особи – до 40 хвилин враховуючи сканування документів;
- ✓ державна реєстрація прав на нерухоме майно – від 30 хвилин до 50 хвилин враховуючи сканування документів.

Робота в Центрі спрямована на попередження фактів порушення законодавства, тому постійно проводиться методична та роз'яснювальна робота як для адміністраторів Центру так і для спеціалістів суб'єктів надання адміністративних послуг шляхом проведення спільних робочих нарад. Так 15.03.2017 року керівником Центру з суб'єктами надання адміністративних послуг проведено апаратні навчання на тему «Робота ЦНАПу (шляхи проходження документів)». Також, керівник Центру щонайменше один раз на тиждень аналізує отримані результати і розробляє відповідні заходи реагування.

З метою підвищення кваліфікації у Центрі проводяться внутрішні навчальні заходи щодо ознайомлення із новинами у діючому законодавстві, розгляд та закріплення положень

та вимог Законів України «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», та інших профільних нормативно – правових актів, які регулюють діяльність щодо видачі певного виду адміністративних послуг.

Керівництво міської ради та адміністратори Центру постійно підвищують свою кваліфікацію шляхом ознайомлення з кращими практиками та обміну досвідом, як вітчизняного так і міжнародного. Так, 23 та 24 лютого 2017 року в рамках реалізації U-LEAD з Європою «Програма для України - розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку», з метою обміну досвідом керівник Центру прийняв участь у навчальному візиті до міста Івано-Франківська. Мета візиту – «Організація роботи ЦНАПів, проектний менеджмент та робота виконавчих органів Печеніжинської ОТГ».

8 лютого та 8 червня 2017 року керівник Центру прийняв участь в безкоштовних вебінарах на тему «Автоматизація роботи Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)» та на тему «Електронний документообіг: галузеві рішення». Під час вебінарів отримано інформацію, як за допомогою автоматизованої системи КАІ підвищити рівень обробки документів завдяки автоматизації реєстрації прийому заяв на надання адміністративних послуг, їх обробки та видачі підсумкових документів.

Діяльність Центру постійно відстежується громадськістю та висвітлюється як в друкованих ЗМІ так і на Інтернет ресурсах.

З метою виявлення суспільної думки щодо ефективності роботи Центру та вивчення очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг запроваджене проведення соціологічного опитування шляхом анкетування, а також за допомогою «скриньки для звернень громадян», яка розташована в приміщенні Центру. Анкета розміщена як в приміщенні Центру так і на його електронній сторінці <http://www.starkon.gov.ua/cnap/> в підрозділі «Загальна інформація» в розділі «Про Центр». Дану анкету можна відправити як в паперовому вигляді так і в електронному вигляді на електронну адресу Центру www.star_cnap@i.ua.

Такі підходи до роботи досить позитивно впливають на сферу надання адміністративних послуг та перспективу їх розвитку у нашому місті.

Діяльність Центру приведена у відповідності до Закону України «Про адміністративні послуги» та спрямована на якісне обслуговування мешканців з надання адміністративних послуг у найкоротші терміни.

Надання адміністративних послуг через Центр – єдиний можливий шлях організації зручного та ефективного способу надання послуг громадянам, а також є реальним кроком на шляху до децентралізації повноважень та підсилення функцій місцевого самоврядування. Тому, на сьогодні вкрай необхідно підвищувати рівень надання адміністративних послуг.

Проблемні питання роботи Центру

1. Приміщення Центру не відповідає окремим вимогам регламенту Центру надання адміністративних послуг, а саме:

- ✓ відсутність можливості нормального поділу приміщення Центру на сектори;
- ✓ при вході в Центр (в секторі прийому) відсутній інформаційно-консультаційний пункт (рецепція), де можна отримати інформацію чи консультацію про роботу Центру;
- ✓ у секторі інформування відсутні інформаційні термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також сектор не в повній мірі забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів;
- ✓ в секторі очікування відсутній термінал самообслуговування для оплати адміністративних послуг (інших послуг) як готівкою так і з пластикових карток;
- ✓ сектор обслуговування не забезпечений відповідними робочими місцями для особистого прийому громадян як керівниками міської влади так і керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг;
- ✓ загальний вид Центру не відповідає сучасним стандартам розвинених країн світу.

2. Актуальним залишається питання фінансування Центру для забезпечення діяльності та покращення надання послуг населенню.

3. В Центрі не надаються адміністративні послуги із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID –картки.

4. Кількість робочих місць для прийому відвідувачів на даний час є недостатньою. У разі надання послуг міграційної служби (виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID – картки), включення інших поширених адміністративних послуг (як-от послуги РАГС, соціальні послуги та/або реєстрацію транспортних засобів) даних площ буде недостатньо.

5. Відсутня друкована продукція про адміністративні послуги, які надаються в Центрі.

6. Відсутня система електронного документообігу. Центр немає доступу до всіх електронних баз даних суб'єктів надання адміністративних послуг.

Заходи для поліпшення роботи Центру.

1. Розглянути можливість щодо надання в приміщенні Центру адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID – картки.

2. Розглянути можливість надання окремих послуг електронним способом.

3. Проаналізувати і визначити потребу у розширенні приміщення Центру та обладнанні додаткових робочих місць для адміністраторів, у зв'язку з отриманими повноваженнями від ЦОБВ та залученням послуг інших структурних підрозділів міської ради.

4. Забезпечити проведення поточного ремонту приміщення Центру.

5. Вирішити питання щодо виготовлення та розповсюдження друкованої продукції про адміністративні послуги Центру, тематичних матеріалів для наповнення інформаційних стендів Центру, зразків відповідних заяв, бланків, інформаційних буклетів.

6. Для підвищення поінформованості громадян робити рекламу Центру в публічних місцях міста (приміщення пенсійного фонду, ощадбанку, відділень пошти тощо) шляхом подачі інформації і поширення інформаційних листівок та буклетів про мету, завдання, послуги.

7. Спільно з відділеннями банків міста розглянути можливість встановлення терміналів самообслуговування для оплати адміністративних послуг (інших послуг) як готівкою так і з пластикових карток.

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

9. Розглянути можливість впровадження системи електронного документообігу між Центром та суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

Начальник центру надання
адміністративних послуг, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Ю.Коржук