

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за II півріччя 2023 року

З метою забезпечення прав громадян на отримання якісних адміністративних послуг на території Старокостянтинівської міської територіальної громади функціонує центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП).

Основними завданнями та функціями ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб, відповідальних за підготовку документів дозвільного характеру та результатів надання адміністративних послуг.

Також, одним із основних принципів, на яких базується робота ЦНАПу, є висока якість обслуговування та забезпечення доступності до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших куточках громади.

Станом на 01 січня 2024 року мережа ЦНАПу налічує:

- головний офіс ЦНАПу м. Старокостянтинова;
- 21 адміністратор віддалених робочих місць ЦНАПу (далі – ВРМ ЦНАП), які надають послуги в старостинських округах громади.

Функції адміністраторів на старостинських округах також виконують старости.

Фактична чисельність працівників головного офісу ЦНАПу становить 11 осіб: начальник, заступник начальника та 9 адміністраторів.

Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує 50170 осіб.

На даний час в головному офісі ЦНАПу відвідувачі мають можливість отримати 357 адміністративних послуг, через ВРМ ЦНАПу – 258 адміністративних послуг, в порівнянні з попереднім роком кількість послуг збільшилась на 36 та 37 відповідно.

Важливо, що надаються послуги:

- 1) 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 надання послуг соціального характеру;
- 6) з питань, що стосується внутрішньо переміщених осіб;
- 7) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 8) та інші послуги, які є найбільш поширеними серед громадян.

Адміністраторами ВРМ ЦНАПу надаються всі адміністративні послуги, як і в головному офісі ЦНАПу, за виключенням – реєстрації нерухомості, реєстрації бізнесу та громадських формувань, надання послуг у сфері державної реєстрації

актів цивільного стану. Крім того, на відміну від головного офісу ЦНАПу, адміністраторами ВРМ ЦНАПу надаються всі соціальні послуги.

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

Так, упродовж II півріччя 2023 року до ЦНАПу надійшло 5083 звернення (3681 звернення до головного офісу ЦНАПу, 1402 звернення до ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг, що на 95 послуг більше порівняно з I півріччям 2023 року.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (76%).

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
Послуги, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради:		
- реєстрація речових прав на нерухоме майно	407	-
- соціальні послуги (окрім субсидій та пільг на житлово-комунальні послуги)	6	538
- реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	121	-
- реєстрація договору найму житлового приміщення	80	1
- видача довідок та витягів	1719	-
- інші послуги	926	65
Послуги, суб'єктом надання яких є ПФУ	-	748
Послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр	61	37
Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України	312	13
Видача документів дозвільного характеру	49	-

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг за II півріччя 2023 року.

За звітний період ЦНАПом надано понад 2500 консультацій. Найчастіше консультування велося при особистому зверненні людини 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».

У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло 392,1 тис.грн., державний бюджет поповнився коштами у сумі 92,6 тис.грн.

Кожної третьої середи місяця з 08:00 до 12:00 в приміщенні ЦНАПу проводиться 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.

Впродовж II півріччя 2023 року 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.

Здійснено майже 100% наповнення інформаційної системи «Вулик» інформаційним контентом щодо впроваджених в ЦНАПі послуг. Зокрема щодо строків надання, переліками документів, які необхідно подати для отримання послуг, нормативними документами, що законодавчо регулюють надання тієї чи іншої послуги.

Для зручності відвідувачів в головному офісі ЦНАПу функціонує система електронного запису суб'єктів звернень. Запис може проводитись через інтернет, за телефонним дзвінком до ЦНАПу, в приміщенні ЦНАПу (модуль «Рецепція») та через Вайбер-бот.

Всім працівникам ЦНАПу продовжено термін дії QR-кодів для шерингу документів. Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів, який збільшив ефективність роботи ЦНАПу і скоротив час на обробку та перевірку документів заявників.

Завдяки електронній черзі та можливості шерингу документів отримати адміністративні послуги можна набагато швидше та зручніше.

У вересні 2023 року адміністраторам ВРМ ЦНАПу надано доступ до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери з метою єдиного процесу опрацювання звернень по 6 видам допомог, а саме: допомога на дітей, над якими встановлено опіку та піклування; допомога на дітей одиноким матерям; допомога при усиновленні дитини; допомога малозабезпеченим сім'ям; допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною.

3 грудня 2023 року відповідно до програми «eВідновлення» та за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія» адміністратори головного офісу ЦНАПу мають можливість приймати заяви від громадян на компенсацію за пошкоджене (зруйноване) житло.

В приміщенні ЦНАПу виділено одне робоче місце для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів

їх сімей. Визначено адміністратора ЦНАПу, який є відповідальним за надання цих послуг.

У ЦНАПі відвідувачі мають можливість скористатися безкоштовним Wi-Fi, для осіб з обмеженими фізичними можливостями у ЦНАПі відведена спеціально укомплектована вбиральня та пандус. Для ще більшої зручності та скорочення часу перебування у ЦНАПі встановлено платіжний POS-термінал, де відвідувачі можуть оплатити будь-який вид послуги.

На офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради створений окремий розділ «ЦНАП», де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, нормативна база, контакти ЦНАПу та актуальні новини. На сайті щомісячно публікується звіт про роботу ЦНАПу. Також, активно ведеться Facebook-сторінка, де публікується уся актуальна інформація про діяльність ЦНАПу та новини, відвідувачі можуть поставити питання та дізнатися інформацію, яка їх цікавить.

Працівники ЦНАПу постійно працюють над підвищенням рівня своєї компетентності, проходять навчання та беруть участь у семінарах, форумах та вебінарах. Для цього вони зареєстровані на сервісі «Дія. Платформа Центрів», де можна знайти актуальне законодавство, інструкції та роз'яснення від центральних органів виконавчої влади, посібники та записи вебінарів, що допоможуть якісно надавати адміністративні послуги, пройти освітні онлайн-курси про ЦНАП, послуги, та багато іншого.

29 листопада – 01 грудня 2023 року заступником начальника ЦНАПу Опанчук Л.Ф. взято участь у регіональному семінарі-тренінгу «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», організованого для представників ЦНАПів із Хмельницької області відповідно до Проекту ПРООН/SIDA «Посилене партнерство для сталого відновлення». Проект реалізовано Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Швеції.

З метою проведення опитування та отримання зворотного зв'язку щодо якості послуг в ЦНАПі, відвідувачі мають можливість поділитися враженням від відвідування ЦНАПу за допомогою унікального QR-коду, який розміщений у ЦНАПі. Це новітня система керування клієнтськими відгуками Voicer, яка розроблена Міністерством цифрової трансформації України для проведення всеукраїнської оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг в ЦНАПах України.

З метою розширення доступу до публічних послуг і створення нових економічних можливостей для місцевого населення та внутрішньо переміщених осіб ЦНАПом сформовані пропозиції для формування Каталогу проєктних ідей для отримання міжнародної технічної допомоги «Посилене партнерство для сталого відновлення», який планується реалізувати ПРООН за фінансової підтримки уряду Швеції, що представлений Шведським агентством з питань міжнародної співпраці та розвитку (SIDA), а саме:

- придбання спеціального обладнаного автомобіля «Мобільний ЦНАП»;
- придбання кейсу АРМ ЦНАП «Мобільний офіс»;

- закупівля компактного сканера - зчитувача ID-карт і смарт-карт Feitian R-502-CL в кількості 40 шт.

У 2024 році ЦНАП планує:

1. Продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через ЦНАП (подати на затвердження новий перелік адміністративних послуг).
2. Завершити оформлення документів щодо запровадження паспортних послуг через головний офіс ЦНАПу.
3. За підтримки Хмельницької обласної військової адміністрації розпочати надання комплексної послуги «Ветеран Хмельниччини».
4. Привести положення про ЦНАП та регламент роботи ЦНАПу до вимог Закону України «Про адміністративну процедуру».
5. Працювати над впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК