

## Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2022 рік

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).

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.

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 головний офіс ЦНАПу.

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 місць адміністратора (далі – ВРМ) ЦНАПу та затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через ці місця.

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.

На даний час в головному офісі ЦНАПу 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.

В умовах дії правового режиму воєнного стану були запроваджені нові механізми та процедури надання адміністративних послуг, а саме: змінено порядок надання багатьох адміністративних послуг; з'явилися нові послуги, що стосуються допомоги для внутрішньо переміщених осіб; призупинені строки надання адміністративних послуг; продовжено термін дії деяких документів на період воєнного стану; запроваджено принцип екстериторіальності щодо багатьох видів послуг; багато публічних електронних реєстрів на певний період призупинили свою роботу.

Поступово було відновлено доступи до Реєстрів будівельної діяльності, бізнесу та нерухомості, з'явилася можливість надання послуг у сфері безпеки життєдіяльності, адміністратори ЦНАПу знову розпочали прийом документів для отримання послуг Держгеокадастру.

З перших днів запровадження воєнного стану адміністратори ЦНАПу забезпечили якісне та швидке надання адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб. Найбільше звернень стосувалося наступних послуг: видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи; надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам; взяття на облік громадян, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб; надання власникам житла компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

Щодня адміністратори ЦНАПу допомагали внутрішньо переміщеним особам в інших питаннях, а саме: відновлювали необхідні документи через «Портал Дія»; робили копії необхідних документів; постійно здійснювалось консультування з питань надання грошової допомоги від Організації Об'єднаних Націй, місцезнаходження пунктів допомоги для внутрішньо переміщених осіб тощо.

Упродовж 2022 року до ЦНАПу надійшло 14026 звернень (9015 звернень – до головного офісу ЦНАПу, 5011 звернень – до адміністраторів ВРМ ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (80%), сектору № 1 відділу № 1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (15%).

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

- 1) надання соціальних послуг – 4014;
- 2) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 2302;
- 3) за видачою витягів з Державного земельного кадастру, за довідками про наявність земель та за витягами про нормативну грошову оцінку земельних ділянок – 2146;
- 4) видачі довідок та витягів – 2059;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України – 621;
- 6) реєстрації місця проживання особи – 514;
- 6) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 150;
- 7) документів дозвільного характеру – 99;
- 8) інших послуг – 2121.

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 протягом 2022 року звернулось близько 5800 суб'єктів. Найчастіше консультування велось при особистому зверненні людини з наступних питань: надання соціальних послуг (з реєстрації внутрішньо переміщених осіб, а також з питань надання компенсації витрат на тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану і не отримують щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних); земельних питань та відносин; реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання; державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна; з питань будівництва тощо.

Упродовж 2022 року за надання адміністративних послуг до місцевого бюджету зараховано близько 666,4 тис. грн.

В роботі адміністраторів ЦНАПу забезпечується в тестовому (обмежено функціональному) режимі автоматизований процес прийому документів за допомогою програми «e-ЦНАП Free». На сьогодні ЦНАП також підключено до повнофункціональної інформаційної системи «Вулик».

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 головного офісу ЦНАПу, який сформовано таким чином, щоб працюючі замовники могли скористатися у зручний для себе час послугами ЦНАПу (по вівторках - прийом суб'єктів звернень проводиться до 20.00 години, без обідньої перерви у всі дні). Адміністратори ВРМ ЦНАПу працюють у звичайному режимі.

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

На сьогодні ЦНАП підключено до сервісу «Шеринг». За своєю суттю, це новітній спосіб надання копій цифрових документів з допомогою застосунку Дія. Він доволі зручний і ефективний. Адже таким чином скорочується час на обробку і перевірку документів.

Адміністраторами ЦНАПу під час прийому заяв протягом 2022 року встановлено 9 порушень ст. 197 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, а також проживання громадян без реєстрації місця проживання, в результаті чого винесено 9 постанов – попереджень.

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

ЦНАП має власну сторінку на вебсайті 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.

Регулярно оновлюється інформація на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради в розділі «ЦНАП» та на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook. Щотижня на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook публікується важлива та цікава інформація про ЦНАП.

Постійно ведеться активна робота над запровадженням можливості надавати через ЦНАП максимальної кількості адміністративних послуг. На сьогодні ЦНАПом практично підключено всіх старост старостинських округів Старокостянтинівської міської територіальної громади до програмного

комплексу «Соціальна громада». Таке підключення дозволить покращити якість надання соціальних послуг на всіх ВРМ ЦНАПу.

У I кварталі 2023 року планується розпочати надавати паспортні послуги через головний офіс ЦНАПу. Таке делегування послуг міграційної служби ЦНАПу передбачено діючим законодавством України та результатом об'єднання зусиль, що покликане підвищити рівень якості обслуговування громадян та зробити державні послуги доступнішими.

В ЦНАПі доступне виїзне обслуговування, за допомогою якого, особи з інвалідністю мають рівну можливість на ряду з іншими мешканцями міста отримати всі адміністративні послуги.

Не зважаючи на запровадження воєнного стану та досить складу ситуацію в країні, адміністратори ЦНАПу продовжують підвищувати свій професійний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводить Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою». Щотижня проводяться навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг. Для цього всі адміністратори ЦНАПу зареєстровані на сервісі «Дія. Платформа Центрів».

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

Висловити свою думку щодо якості наданих адміністративних послуг громадяни мають можливість за допомогою скриньки для звернень громадян у приміщенні головного офісу ЦНАПу, електронного звернення через офіційний вебсайт виконавчого комітету міської ради, надіславши лист на електронну пошту ЦНАПу, он-лайн анкети оцінки якості обслуговування на вебсайті.

Відвідувачі ЦНАПу також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг через сервіс «Дія» (в приміщенні головного офісу ЦНАПу розміщені Qr-коди для оцінювання роботи) та на офіційній сторінці ЦНАПу у Facebook.

Робота ЦНАПу спрямована не лише на прийом пакету документів від суб'єктів звернень, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування у ЦНАПі.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг  
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК