

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

Для забезпечення реалізації Закону України «Про адміністративні послуги», з метою спрощення порядку отримання мешканцями міста адміністративних послуг (дозволів, погоджень, довідок тощо) в місті Старокостянтинів функціонує Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (надалі – Центр).

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.

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.

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.

Основними принципами в роботі з відвідувачами в Центрі є ввічливе ставлення до кожного відвідувача, розуміння проблем з якими звертається до нього користувачі послуг, прагнення максимально швидко знайти їх рішення.

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.

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.

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).

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.

На сьогодні у Центрі надають консультації, здійснюють прийом та видачу документів начальник, адміністратор та 5 адміністраторів.

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.

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 II півріччя 2017 року до Центру звернулося 5912 суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг, що на 1422 послуги більше ніж у I півріччі цього ж року. Щотижня центр надання адміністративних послуг обслуговує близько 40 користувачів послуг (без надання консультацій).

Найбільша кількість звернень в абсолютному значенні отримана у сфері реєстрації місця проживання – 1994 (33,7%). На другому місці по кількості прийнятих заяв – є послуги у сфері реєстрації нерухомості 1132 (19,1%), третє місце – послуги Держгеокадастру 777 (13,1%). Також до числа найбільш поширених послуг можна віднести послуги у сфері реєстрації бізнесу – 461 (7,8%).

Проведений аналіз наданих через Центр адміністративних послуг за II 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 3190 осіб. Консультації надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефону та електронної пошти.

Для зручності громадян оплату за адміністративні послуги можна здійснити через POS-термінали, які встановлені на робочих столах адміністраторів.

Адміністраторами під час прийому заяв встановлено 345 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 213 постанови – попередження та 124 попереджень було пред'явлено усно. Також, складено 8 протоколів про адміністративні правопорушення для розгляду на адміністративні комісії при виконавчому комітеті міської ради чи засіданні Старокосянтинівського районного суду.

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. Проаналізувати і визначити потребу у розширенні приміщення Центру та обладнанні додаткових робочих місць для адміністраторів, у зв'язку з отриманими повноваженнями від ЦОВВ та залученням послуг інших структурних підрозділів міської ради.
3. Проводити періодичний аналіз терміну надання послуг Центру (для зменшення його в технологічних картках) та спрощення їх процедури.
4. Оптимізація та спрощення робочого процесу шляхом впровадження в Центрі електронного документообігу.

Начальник центру надання
адміністративних послуг, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Ю.Коржук