

## **Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за I півріччя 2019 року**

Децентралізація адміністративних послуг, підвищення їх якості, наближення адміністративних послуг до громадян, а також подальша розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг визначені пріоритетними напрямками реформування системи надання адміністративних послуг в Україні.

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - Центр) працює вже більше 5 років (дата відкриття 01.11.2013 року) та є моделлю інтегрованого офісу, тобто працює за принципом «єдиного вікна».

До безперечних переваг роботи Центру можна сміливо віднести спрощене й комфортне отримання громадянами адміністративних послуг, протидію корупції та уникнення використання посередницьких послуг, повне інформування клієнтів та відвідувачів Центру з будь-яких питань, організацію інформаційного обміну даними між службами, повний контроль за здійсненням їх адміністрування, та скорочення кількості документів, що подаються замовниками в складі вхідного пакету документів.

Основними принципами роботи Центру є ввічливе ставлення до кожного споживача адміністративних послуг, розуміння проблем з якими вони звертаються, прагнення максимально швидко знайти їх вирішення.

Прийом суб'єктів звернень у Центрі становить п'ять днів на тиждень та дев'ять годин на день без перерви на обід. Кожного вівторка прийом здійснюється до 20 години.

На теперішній час в Центрі громадяни та суб'єкти господарювання мають можливість отримати 214 видів послуг, з яких: 118 - послуги структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, 86 - послуги територіальних органів центральних органів виконавчої влади, 10 – послуги Хмельницької обласної державної адміністрації.

На кожен адміністративну послугу суб'єктами їх надання розроблені інформаційні та технологічні картки.

На офіційному веб-сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради ([www.starkon.gov.ua](http://www.starkon.gov.ua)) створено і постійно оновлюється сторінка «ЦНАП», на якій можна ознайомитись з інформацією щодо функціонування Центру та з питань оформлення відповідних документів.

Впродовж I півріччя 2019 року до Центру звернулося 6495 суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг, що на 1435 послуг більше ніж у відповідному періоді минулого року.

Якщо подивитись на структуру адміністративних послуг, то найбільше у I півріччі 2019 року суб'єктів звернення звернулося за адміністративними послугами, що стосуються:

- 1) реєстрації речових прав на нерухоме майно – 1918 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 – 1614 осіб;
- 3) реєстрації місця проживання особи – 1052 осіб;
- 4) реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань – 383 особи;
- 5) вклеювання фотографії до паспорта громадянина України - 161 осіб;
- 6) документів дозвільного характеру – 87 особи;
- 7) інших послуг – 1280 особи.

Кількість наданих послуг в I півріччі 2019 року можна побачити у наступній діаграмі (у порівнянні з I півріччям 2018 року).

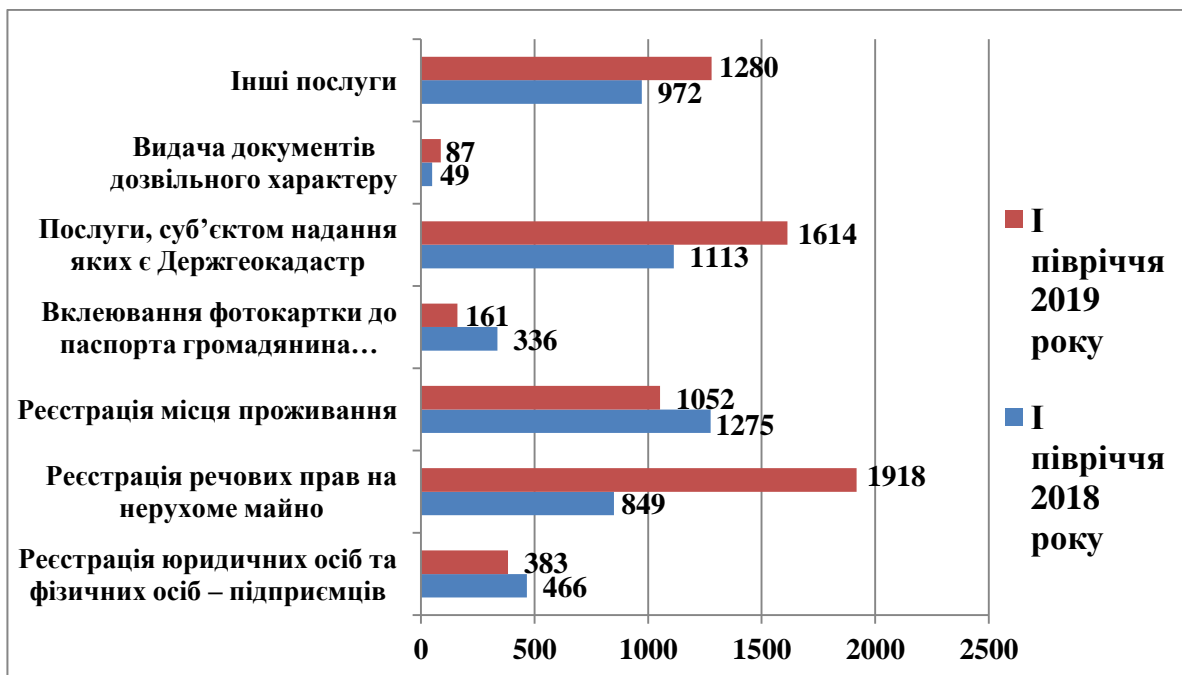


В таблиці 1 та діаграмі 2 відображені дані про кількість наданих адміністративних послуг за I півріччя 2018 року та I півріччя 2019 року, з них:

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

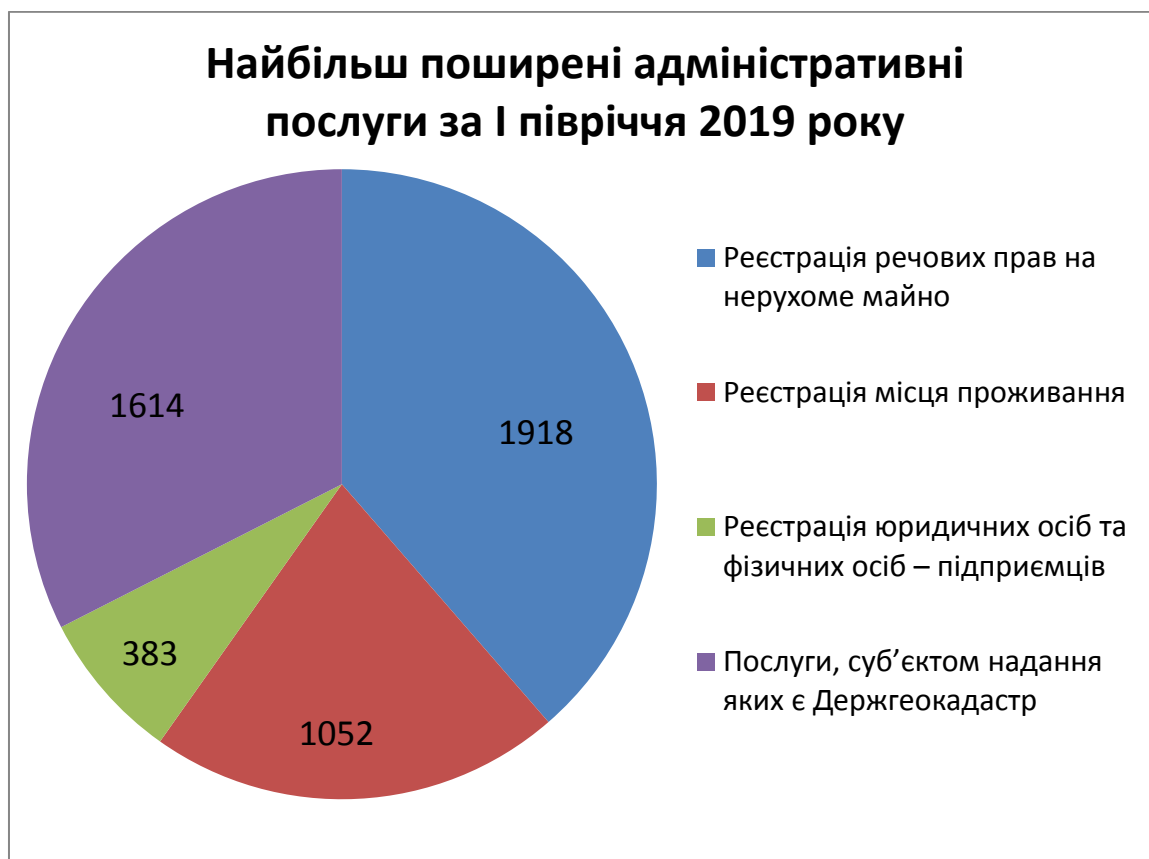
Послуги	I півріччя 2018 року	I півріччя 2019 року	Різниця
Реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	466	383	- 83
Реєстрація речових прав на нерухоме майно	849	1918	+ 1069
Реєстрація місця проживання	1275	1052	- 223
Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України	336	161	- 175
Послуги, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр	1113	1614	+ 501
Видача документів дозвільного характеру	49	87	+ 38
Інші послуги	972	1280	+ 308
<b>Всього</b>	<b>5060</b>	<b>6495</b>	<b>+ 1435</b>

Діаграма 2 – порівняльна динаміка надання адміністративних послуг



Проведений аналіз послуг наданих через Центр за I півріччя 2019 року свідчить про збільшення попиту громадян на отримання послуг у сферах реєстрації майна та земельній сфері, що можна побачити у діаграмі 3.

Діаграма 3



За вищевказаний період надано понад 2000 консультацій. Консультації надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефону та засобами електронного зв'язку із зверненням на електронну пошту.

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

Адміністраторами під час прийому заяв встановлено 163 порушень 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 156 постанов – попереджень. Також, складено 1 протокол про адміністративне правопорушення для розгляду на адміністративні комісії при виконавчому комітеті міської ради та 6 протоколів для розгляду на засіданні Старокостянтинівського районного суду.

З метою виявлення суспільної думки щодо ефективності роботи Центру проводиться декілька видів моніторингу очікувань та задоволеності громадян якістю обслуговування та надання адміністративних послуг.

Відгуки, зауваження та побажання можливо залишити за допомогою:

- скриньки для звернень громадян у приміщенні Центру;
- електронного звернення через офіційний сайт виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради;
- надіславши лист на електронну пошту Центру;
- он-лайн анкети оцінки якості обслуговування на веб - сайті;
- залишивши відгук у книзі скарг та пропозицій.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету за I півріччя 2019 року зараховано близько 275 тис. грн.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та компетентності адміністраторів. Так, 13-14 червня 2019 року в м. Хмельницький адміністратор Центру прийшов курс навчання з теми «Актуальні питання надання адміністративних послуг», про, що отримав сертифікат.

З метою покращення якості надання адміністративних послуг для населення, залучення внутрішніх та міжнародних коштів, Центром зроблено наступне:

- 15 квітня 2019 року подано на Хмельницьку обласну державну адміністрацію пропозиції щодо необхідності забезпечення Центру обладнанням для видачі паспортних документів, посвідчення водія і реєстрації транспортних засобів;
- 27 червня 2019 року Центром подана заявка на участь у четвертому раунді Фази Впровадження Програми «U-LEAD з Європою» в частині створення Центрів надання адміністративних послуг!

Реалізація запланованого на I півріччя 2019 року буде продовжено у II півріччі цього ж року, перш за все це стосується ремонтних робіт. Згідно з кошторисною документацією впродовж II півріччя 2019 року планується провести поточний ремонт приміщень Центру на загальну суму 200 тис.грн., а саме: встановлення інформаційно-консультаційного пункту «рецепція», встановлення нового освітлення в зоні очікування, заміна підлоги в зоні обслуговування, заміна міжкімнатних дверей тощо.

Також необхідно облаштувати більш комфортні місця для очікування суб'єктів звернення. При створенні Центру не було враховано та не дотримано вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» щодо надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та організаційної єдності. Робочі місця мають бути облаштовані у просторах кабінетах з легкими конструкціями-перегородками, що надало б змогу одночасно розмежувати ці місця і зберегти відкритість та прозорість.

Ми працюємо з людьми і для людей, тому необхідно забезпечити зручні і комфортні умови для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру відповідно вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг.

Центр сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг, адміністратор  
виконавчого комітету міської ради

Ю.І.Коржук