

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

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 надання послуг соціального характеру;
- 6) у земельній сфері (реєстрація земельних ділянок та ін.);
- 7) 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 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.

З перших днів запровадження воєнного стану адміністратори ЦНАПу забезпечують якісне та швидке надання адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб. Найбільше звернень стосується 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 допомагають внутрішньо переміщеним особам в інших питаннях, а саме: подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно, отримання витягу з демографічного реєстру про реєстрацію місця проживання, створення облікових записів для доступу на «Портал Дія», відновлення необхідних документів через «Портал Дія»; роблять копії необхідних документів; постійно здійснюють консультування з питань надання грошової допомоги від Організації Об'єднаних Націй, місцезнаходження пунктів допомоги для внутрішньо переміщених осіб тощо.

З метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальної громади адміністратори ВРМ ЦНАПу вже другий рік

підключені та працюють в «Інтегрованій інформаційній системі «Соціальна громада».

З червня місяця 2023 року адміністраторам головного офісу ЦНАП надано доступ до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» для надання адміністративних послуг «Подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації» та «Подання декларації про провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» (єДекларація).

Також у червні 2023 року адміністраторам ВРМ ЦНАПу надано доступ до веб-порталу Пенсійного фонду України з метою єдиного процесу опрацювання звернень на призначення (перерахунок) житлових субсидій та пільг.

Упродовж I півріччя 2023 року до ЦНАПу надійшло 4988 звернень (3741 звернення – до головного офісу ЦНАПу, 1247 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 (88,8%).

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

1) послуг, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради - 4427, в тому числі:

- реєстрація речових прав на нерухоме майно – 1200;
- соціальні послуги – 1119;
- реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців – 130;
- реєстрація договору найму житлового приміщення – 31;
- видача довідок та витягів – 1067;
- інші послуги – 880.

2) послуг, суб'єктом надання яких є Держгеокадастр – 214;

3) вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України – 304;

4) видачі документів дозвільного характеру – 43.

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 I півріччя 2023 року звернулось близько 3990 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; державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна; з питань будівництва тощо.

Упродовж I півріччя 2023 року за надання адміністративних послуг до місцевого бюджету зараховано 481,25 тис. грн.

В роботі адміністраторів ЦНАПу забезпечується автоматизований процес прийому документів за допомогою інформаційної системи «Вулик», яка надала можливість підвищити доступність і якість адміністративних послуг та забезпечує надійне зберігання й захист інформації. «Вулик» значно прискорив роботу адміністраторів ЦНАПу та посилив контроль за строками оформлення суб'єктами надання адміністративних послуг результатів.

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 заявники 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.

Для зручності відвідувачів у I півріччі 2023 року в головному офісі ЦНАПу запроваджено систему електронного запису суб'єктів звернень. Запис може проводитись через інтернет, за телефонним дзвінком до ЦНАПу, в приміщенні ЦНАПу (модуль «Рецепція»), через Вайбер-бот.

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 адміністратори ЦНАПу підключені до сервісу «Шеринг». За своєю суттю, це новітній спосіб надання копій цифрових документів за допомогою застосунку Дія. Він доволі зручний і ефективний. Адже таким чином скорочується час на обробку і перевірку документів.

З початку року адміністратори головного офісу ЦНАПу отримали доступ до відомостей Державного земельного кадастру та самостійно надають у сфері земельних відносин такі миттєві послуги, як витяги з Державного земельного кадастру та витяги про нормативну грошову оцінку земельних ділянок.

В приміщенні ЦНАПу виділено одне робоче місце для надання комплексної послуги «Ветеран Хмельниччини». Визначено адміністратора ЦНАПу, який буде відповідальним за надання послуг ветеранам війни.

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/cnarp/>, 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.

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 професіональний 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».

15 березня 2023 року ЦНАПом було організовано та проведено навчання для суб'єктів надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради з метою детального ознайомлення з Регламентом ЦНАПу.

12 – 14 червня 2023 року керівником ЦНАПу взято участь у семінарі-тренінгу «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», організованого для представників ЦНАПів із Вінницької, Волинської, Тернопільської, Хмельницької та Чернівецької областей відповідно до Проекту ПРООН/SIDA «Посилене партнерство для сталого відновлення». Проект реалізовано Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Швеції та сприяння Хмельницької ОВА.

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, онлайн анкети оцінки якості обслуговування на вебсайті, електронного звернення через офіційний вебсайт виконавчого комітету міської ради, надіславши лист на електронну пошту ЦНАПу.

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.

Впродовж II півріччя 2023 року пріоритетом для ЦНАПу є:

1. Організація надання адміністративних послуг за принципом «життєвої ситуації».
2. Запровадження паспортних послуг через головний офіс ЦНАПу.
3. Організація робочого місця «Ветеран Хмельниччини».
4. Затвердження нового переліку адміністративних послуг.
5. Затвердження регламенту роботи ЦНАПу в новій редакції.
6. Впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

В.о. начальника центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Людмила ОПАНЧУК