

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за I півріччя 2020 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 – 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.

Основними завданнями Центру є: створення максимально комфортних та 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 Центру 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 Центру з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Метою роботи Центру є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

Звернувшись до Центру, 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.

На даний час у Центрі можливо отримати 222 адміністративні послуги (це на 8 послуг більше у порівнянні з 2019 роком), які надаються через адміністраторів Центру.

Важливо, що цей перелік включає послуги:

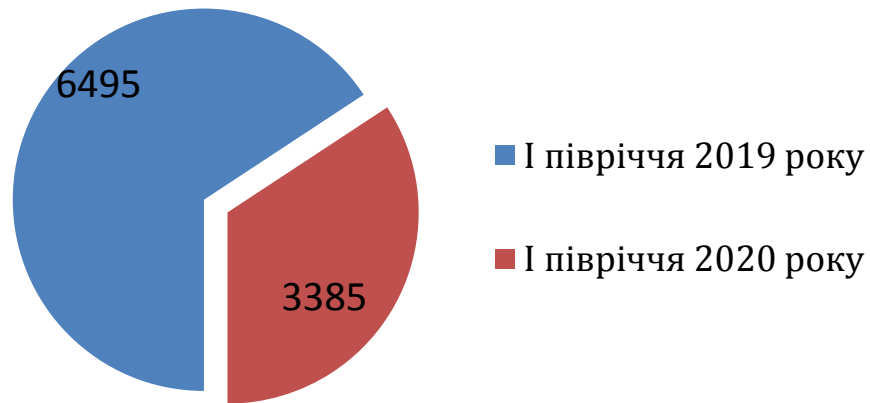
- 1) всіх структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів / декларації у сфері будівництва;
- 3) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП;
- 4) щодо реєстрації прав на нерухомість;
- 5) щодо реєстрації місця проживання;
- 6) у земельній сфері (реєстрація земельних 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.

Середня кількість відвідувачів Центру складає 20-25 відвідувачів на день. Упродовж I півріччя 2020 року до адміністраторів Центру надійшло та зареєстровано 3385 звернень щодо отримання адміністративних послуг (на 48 % менше в порівнянні з I півріччям 2019 року), в тому числі документів дозвільного характеру.

Найбільша кількість звернень за звітний період надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції органів місцевого самоврядування (63%), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (30 %).

Надано послуг



Із загальної кількості зареєстрованих звернень у I півріччі 2020 року адміністративні послуги надавались:

Сфера	I півріччя 2019 року	I півріччя 2020 року	Показник результативності
Реєстрація / зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб	1052	476	- 576
Державна реєстрація бізнесу	336	346	+ 10
Державна реєстрація нерухомого майна	1031	247	- 784
Державна реєстрація громадських організацій	2	2	0
Земельні питання (питання Держгеокадастру)	1614	1031	- 583
Благоустрій	64	62	- 2
Земельні відносини (питання органів місцевого самоврядування)	798	468	- 330
Архітектура	163	129	- 34
Комунальна власність	25	6	- 19
Торгівля	17	15	- 2
Облік та розподіл житла	29	11	- 18
Реєстрація декларацій про готовність об'єкта до експлуатації	0	40	+ 40
Послуги Державної міграційної служби України	161	151	- 10
Документи дозвільного характеру	87	83	- 4
Інші послуги	183	93	- 90
Надання інформації з державних реєстрів України через адміністраторів Центру	933	225	- 708
Всього	6495	3385	- 3110

У порівнянні з іншими періодами, у I півріччі 2020 року кількість прийнятих заяв зменшилась через ситуацію з поширення коронавірусу COVID-19 на території країни та міста Старокостянтинова, що призвело до обмеженого прийому громадян у Центрі. На даний час Центр працює у звичайному режимі, але з дотриманням певних карантинних заходів.

Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства, удосконалення своєї роботи та розширення спектру послуг.

За консультаціями до Центру звернулось особисто близько 2000 суб'єктів. Найчастіше консультування ведеться при особистому зверненні людини з наступних питань: земельних питань та відносин, з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, з питань державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з питань архітектури тощо.

За надання адміністративних послуг до місцевого бюджету за I півріччя 2020 року зараховано близько 25 тис. грн.

В роботі адміністраторів Центру забезпечується в тестовому (обмежено функціональному) режимі автоматизований процес прийому документів за допомогою програми «e-ЦНАП Free», що забезпечує:

- 1) впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- 2) покращення стану виконавської дисципліни;
- 3) створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- 4) підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників;
- 5) оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням відповідних адміністративних послуг.

Адміністратори здійснюють посилений контроль за термінами оформлення суб'єктами надання адміністративних послуг оформлених результатів.

З метою створення сприятливих умов для громадян та суб'єктів господарювання розроблений та затверджений гнучкий графік роботи Центру, який сформовано таким чином, щоб працюючі замовники могли скористатися у зручний для себе час послугами Центру (по вівторках - прийом суб'єктів звернень проводиться до 20.00 години).

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

Центр має власну сторінку на сайті виконавчого комітету міської ради як структурний підрозділ <http://www.starkon.gov.ua/cnnp/>, на якій 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.

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

Адміністраторами Центру під час прийому заяв впродовж I півріччя 2020 року встановлено 48 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 46 постанов – попереджень, надано 1 усне попередження та складено 1 протокол про адміністративне правопорушення для розгляду на адміністративній комісії при виконавчому комітеті міської ради.

Висловити свою думку щодо якості наданих адміністративних послуг громадяни мають можливість за допомогою скриньки для звернень громадян у приміщенні Центру, електронного звернення через офіційний сайт виконавчого комітету міської ради, надіславши лист на електронну пошту Центру, он-лайн анкети оцінки якості обслуговування на веб – сайті, залишивши відгук у книзі скарг та пропозицій.

Працівники Центру постійно приймають участь у заходах, метою яких є обмін досвідом та кращими практиками організації надання адміністративних послуг.

У подальшому серед основних завдань роботи Центру є збільшення переліку більш затребуваних адміністративних послуг, які надаються через Центр, підвищення якості надання таких послуг, скорочення строків їх надання, впровадження нових інформаційних технологій для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

Начальник центру надання
адміністративних послуг, адміністратор
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК