

## Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за II півріччя 2020 року

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – Центр) утворено рішенням Старокостянтинівської міської ради від 27 червня 2013 року №2.

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, які надаються через адміністраторів Центру.

Важливо, що цей перелік включає послуги:

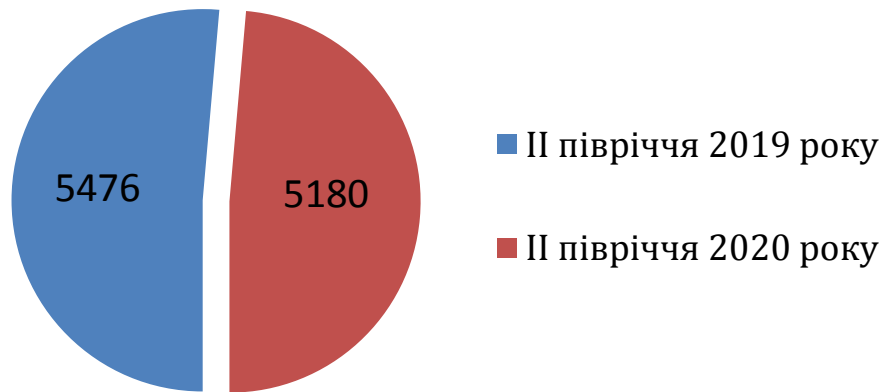
- 1) всіх структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів / декларації у сфері будівництва;
- 3) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП;
- 4) щодо реєстрації прав на нерухомість;
- 5) щодо реєстрації місця проживання;
- 6) у земельній сфері (реєстрація земельних 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 склала 35-40 відвідувачів на день. Упродовж II півріччя 2020 року до адміністраторів Центру надійшло та зареєстровано 5180 звернень щодо отримання адміністративних послуг (на 5 % менше в порівнянні з II 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 (79 %), відділу у Старокостянтинівському районі Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області (15 %).

## Надано послуг



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

Сфера	II півріччя 2019 року	II півріччя 2020 року	Показник результативності
Реєстрація / зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб	1243	968	- 275
Державна реєстрація бізнесу	377	351	- 26
Державна реєстрація нерухомого майна	928	889	- 39
Державна реєстрація громадських організацій	3	1	- 2
Земельні питання (питання Держгеокадастру)	943	754	- 189
Благоустрій	75	69	- 6
Земельні відносини (питання органів місцевого самоврядування)	526	706	180
Архітектура	159	146	- 13
Комунальна власність	31	16	- 15
Торгівля	19	2	- 17
Облік та розподіл житла	20	18	- 2
Реєстрація декларацій про готовність об'єкта до експлуатації	5	104	99
Послуги Державної міграційної служби України	131	215	84
Документи дозвільного характеру	30	107	77
Інші послуги	356	427	71
Надання інформації з державних реєстрів України через адміністраторів Центру	630	407	- 223
<b>Всього</b>	<b>5476</b>	<b>5180</b>	<b>- 296</b>

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, у II 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 2500 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 II півріччя 2020 року зараховано близько 30 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 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 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/cnap/>, 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 II півріччя 2020 року встановлено 75 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 68 постанов – попереджень, 5 усних попереджень та складено 2 протоколи про адміністративне правопорушення для розгляду в Старокостянтинівському районному суді.

Не зважаючи на карантин, адміністратори Центру підвищували свій професіональний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводили Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою».

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру, що 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 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.

Отже, робота Центру 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 Центрі.

У подальшому серед основних завдань роботи Центру є створення віддалених робочих місць Центру, 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, встановлення автоматизованих робочих станцій з виготовлення паспортних документів, підключення їх до НСКЗ та надання адміністративних послуг державної міграційної служби.

Начальник центру надання  
адміністративних послуг, адміністратор  
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК