



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

15 січня 2019 р.

№ 1

Про підсумки роботи Центру  
надання адміністративних послуг  
у м. Бердянськ за 2018 рік

Заслухавши та обговоривши інформацію в.о. начальника відділу з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс” виконкому Бердянської міської ради Статішнюк Н.С. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (далі – ЦНАП) за 2018 рік, організацію діяльності якого здійснює відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”, виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що робота ЦНАПу у 2018 році була спрямована на виконання вимог Закону України „Про адміністративні послуги”, в тому числі на виконання делегованих повноважень щодо надання адміністративних послуг, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р.

Робота ЦНАПу здійснюється на підставі рішень двадцять шостої сесії Бердянської міської ради VII скликання від 27.04.2017 № 31 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ», від 27.04.2017 № 30 «Про затвердження Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ» із змінами, від 27.04.2017 № 32 «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ» зі змінами, сорок другої сесії Бердянської міської ради VII скликання від 15.03.2018 № 43 «Про утворення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ».

Зазначеними рішеннями визначено порядок організації роботи ЦНАПу, в тому числі на віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАПу, встановлено режим роботи та графік прийому суб'єктів звернень, вимоги до порядку взаємодії суб'єктів звернення з суб'єктами надання адміністративних послуг та адміністраторами ЦНАПу, вимоги до приміщення, розміщення інформації та інші вимоги чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

У 2018 році для ЦНАПу були визначені наступні пріоритети та шляхи розвитку:

- організація надання доступних та зручних для населення адміністративних послуг шляхом втілення проектів щодо утворення віддалених робочих місць адміністраторів у віддалених районах міста Бердянська;

- запровадження послуги «Мобільний офіс» з виїздом адміністратора ЦНАПу до місця проживання осіб з особливими потребами та обмеженими у пересуванні.

З березня 2018 року з метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг у віддалених мікрорайонах міста Бердянська: «АКЗ», «РТС», «Скловолокно», «Військове містечко», «8 Березня», «Колонія/Макорти», «Слобідка/Коса» створені віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАПу, до яких протягом року звернулося більше 8 500 мешканців міста за оформленням адміністративних послуг. Крім того, адміністратори ЦНАПу надають консультації щодо отримання послуг та видають результати. Більше 90% звернень до ЦНАПу в мікрорайонах стосуються оформлення довідок про склад сім'ї та реєстрації місця проживання.

Отже, населення міста має змогу звернутися до ЦНАПу по мікрорайонах міста, заощаджуючи свій час та отримуючи більш доступні послуги.

Для забезпечення рівних можливостей та доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самотійно відвідати ЦНАП, з березня 2018 року розпочав свою роботу «Мобільний офіс». Мета проекту – надання адміністратором послуг за місцем проживання бердянців. Послугу замовляють за телефоном ЦНАПу або за допомогою близьких безпосередньо у приміщенні ЦНАПу. Після отримання замовлення, адміністратор ЦНАПу з кейсом «Мобільний Офіс» (ЦНАП у червні 2018 року отримав кейс від проекту «Підтримка територіальних громад у зв'язку зі збільшенням кількості ВПО», який виконується Німецьким товариством міжнародного співробітництва GIZ, що діє за дорученням уряду Німеччини) здійснює виїзд за адресою заявника для оформлення послуги. За 2018 рік послугою скористалися близько 100 осіб.

ЦНАП щоденно працює над покращенням доступності та якості надання адміністративних послуг. На сьогоднішній день через ЦНАП надається 127 адміністративних послуг.

У 2018 році до ЦНАПу звернулося більш ніж 43,0 тис. відвідувачів (щомісяця – близько 3 900 звернень). У порівнянні з показниками за 2017 рік кількість наданих адміністративних послуг зросла на 60,5%.

Крім цього, мешканці міста активно звертаються за консультаціями, а також отримують результати надання послуг. Усього до ЦНАПу звернулося за 2018 рік приблизно 150,0 тис. осіб.

Лідуючою позицією займає отримання адміністративних послуг з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та видачі довідки про склад сім'ї або зареєстрованих за адресою осіб. З початку року такі послуги отримали понад 11 500 та 19 000 заявників відповідно, що в сумі складає 71% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є оформлення та видача біометричних паспортів. Усього в поточному році оформлено більше ніж 3 700 паспортів громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон, що становить 9% від загальної кількості звернень за рік.

На третьому місці – реєстрація нерухомого майна (більше, ніж 2 500 послуг, що складає 6%) та послуги управління Держгеокадастру (більше 2 100 послуг, або 5%).

Послуги соціальної сфери (оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини, матеріальної допомоги тощо) – 1 735 (4%), послуги у сфері містобудування та архітектури – 1 700 (4%).

Один із позитивних напрямків розвитку ЦНАПу – замовлення послуг онлайн. Через офіційний сайт <http://map.land.gov.ua> можна замовити послуги Держгеокадастру з отриманням результатів у ЦНАПі.

Серед найпопулярніших е-послуг є довідка про реєстрацію місця проживання, реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання. Зараз у жителів міста є змога через сайт Бердянської міської ради у розділі «Центр надання адміністративних послуг», не виходячи з дому, замовити зазначені онлайн послуги, та отримати результат за одне відвідування ЦНАПу. Протягом 2018 року послугами онлайн скористалися 170 жителів міста. Це складає 0,5% від загальної кількості звернень, тому цей напрямок необхідно розвивати надалі.

У 2018 році від сплати адміністративного збору за платні адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП, до міського бюджету надійшло 1,9 млн. грн., у т. ч. від оформлення паспортних послуг – 1,1 млн. грн.

З метою поліпшення якості надання адміністративних послуг, зменшення черги на їх отримання, а також запобігання їй утворенню у ЦНАПі окремо виділено рецепцію, де заявникам надаються консультації щодо отримання адміністративних послуг згідно із Переліком послуг. Крім того, у приміщенні ЦНАПу надаються спеціалізовані консультації з питань:

- реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та надання довідок про склад сім'ї,
- підприємницької діяльності та захисту прав споживачів,
- Державної архітектурно-будівельної інспекції, архітектури та містобудування, земельних відносин.

На офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) створено розділ «Центр надання адміністративних послуг» з підрозділами: «Інформаційні карти ЦНАПу», «Новини ЦНАПу», «Електронна черга», «Послуги онлайн». На головній сторінці ЦНАПу зазначена інформація про ЦНАП, контакти адміністраторів, графік надання консультацій суб'єктами надання адміністративних послуг, графік прийому суб'єктів звернень, моніторинг надання адміністративних послуг, перелік та реквізити платних послуг, нормативні акти та інше.

У ЦНАПі згідно з графіком роботи надаються супутні послуги: ксерокопіювання, продаж канцтоварів. 3 травня 2018 року встановлено

платіжний термінал у приміщенні ЦНАПу для оплати платних послуг, перелік яких разом з реквізитами розміщено на стендах та на сайті Бердянської міської ради. Отже, сплатити адміністративний збір тепер можливо безпосередньо в приміщенні ЦНАПу.

У 2018 році у ЦНАПі постійно здійснювався моніторинг якості надання адміністративних послуг та щомісячно оприлюднювалась звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

У 2018 році виконавчий комітет Бердянської міської ради взяв участь у Менторській Програмі «Удосконалення адміністративних і соціальних послуг у Харківській і Запорізькій областях». Реалізація Менторської програми, за допомогою ментора (експерта, консультанта) в обраних партнерських інституціях, надасть можливість виявити недоліки функціонування центрів надання адміністративних послуг та отримати коротко- та довгострокові рекомендації щодо покращення надання якісних адміністративних (соціальних) послуг громадянам.

На початку впровадження програми для визначення об'єктивних даних, ментор оцінює установи, використовуючи Методику «Моніторинг центрів надання адміністративних послуг», та виконує аналіз спроможності ЦНАП і УСЗН, а також інтерес місцевих влад налагоджувати взаємодію для удосконалення надання адміністративних і соціальних послуг.

Ментором розробляється, обговорюється та узгоджується з керівництвом інституцій і місцевою владою «План дій», в якому надаються пропозиції щодо роботи ЦНАПу, дистанційне наставництво при виконанні узгодженого вищезазначеного плану за допомогою телекомунікаційних засобів.

Рішенням п'ятдесят третьої сесії Бердянської міської ради VII скликання від 08.11.2018 № 53 затверджено Положення про Реєстр територіальної громади міста Бердянська (далі – Реєстр) зі змінами. Головна мета прийнятого рішення – закріплення інтелектуальної власності громади на розроблений Реєстр, фіксація всіх правил, норм та відповідальності під час користування цим Реєстром. Замовлено розробку нового програмного забезпечення для існуючого Реєстру, яке дозволить вирішити основну проблему – прискорити процес надання адміністративних послуг та зменшити в рази черги мешканців.

Завдяки новому програмному продукту та затвердженому Положенню про Реєстр буде можливість надати доступ до нього спеціалістам управління праці та соціального захисту населення виконкому, які оформлюють субсидії, а також комунальним підприємствам міста, у разі потреби. У результаті цього необхідні довідки про склад сім'ї будуть формувати спеціалісти вказаного управління та комунальних підприємств, що надасть змогу суб'єктові звернення не відвідувати особисто ЦНАП для замовлення довідки.

Протягом 2018 року начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» брали участь у заходах з підвищення кваліфікації персоналу. Навчання відбувалось у формах засідань круглого столу, тренінгу, семінару, онлайн курсів.

Пріоритетом на 2019 рік є створення зручних і доступних умов отримання якісних адміністративних послуг. Шляхи реалізації визначені у Стратегії розвитку м. Бердянськ на період до 2027 року, Плані заходів на 2018-2021 роки з реалізації Стратегії розвитку м. Бердянськ на період до 2027 року та Плані дій щодо вдосконалення надання послуг та діяльності ЦНАПу.

Створення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг забезпечить надання більш розширеного переліку послуг: реєстрації юридичних та фізичних осіб, послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану, послуг з реєстрації транспортних засобів, отримання посвідчень водія та інших.

Враховуючи вищезазначене, керуючись ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», законами України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», ст. 25 Статуту територіальної громади міста Бердянська, виконавчий комітет Бердянської міської ради

#### ВИРІШИВ:

1. Інформацію в.о. начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради, адміністратора Статішнюк Н.С. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за 2018 рік взяти до уваги.

2. Рекомендувати суб'єктам надання адміністративних послуг:

1) Продовжувати роботу щодо надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ.

2) Постійно дотримуватися строків розгляду заяв громадян та суб'єктів господарювання щодо надання адміністративних послуг.

3) Забезпечити виконання норм Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів у сфері надання адміністративних послуг.

4) Здійснювати контроль за актуальністю інформації, наведеної в інформаційних картках, та оперативним внесенням до них актуальних змін.

3. Відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради (Лаба Л.П.):

1) Розробити проект Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ на 2019-2020 роки та затвердити її в установленому порядку у 1 півріччі 2019 року.

2) Виконувати делеговані повноваження, а саме: продовжити роботу щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

3) Забезпечити своєчасне інформування громадян про діяльність ЦНАПу (концепція, плани, звіти), про новації у ЦНАПі, нововведення, які необхідні мешканцям міста для отримання якісних послуг, на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» та ЗМІ.

4) Започаткувати спрощення надання адміністративних послуг без безпосереднього звернення громадян до ЦНАПу з використанням інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Бердянська».

5) Здійснювати моніторинг якості надання адміністративних послуг та висвітлювати у засобах масової інформації звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

4. Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 13.02.2018 № 25 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ у 2017 році» зняти з контролю, як таке, що виконане в цілому.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Бердянської міської ради Кочубей О.С.

Міський голова

В. ЧЕПУРНИЙ