



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

13 серпня 2019 р.

№ 258

Про підсумки роботи Центру
надання адміністративних послуг
у м. Бердянськ за I півріччя 2019 року

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради, адміністратора Лаби Л.П. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (далі – ЦНАП) за I півріччя 2019 року, організацію діяльності якого здійснює відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”, виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що робота ЦНАПу у I півріччі 2019 року 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» зі 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» зі змінами.

ЦНАП працює за принципом відкритого «єдиного офісу». Сучасний ЦНАП - це єдине місце (приміщення), де можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги у комфортних умовах із зручним графіком прийому суб'єктів звернень. Поінформованості відвідувачів ЦНАПу сприяє організована рецепція та надання спеціалізованих консультацій, інформаційні карти адміністративних послуг та інша інформація у вільному доступі у приміщенні ЦНАПу. Платіжний термінал допомагає заощадити час. Електронна черга забезпечує організованість відвідувачів та упередження скупченості. Відвідувачі можуть скористатись безкоштовним WI-FI.

Основною метою забезпечення діяльності ЦНАПу є організація дієвого майданчика для впровадження нових та прогресивних законодавчих ініціатив, втілення пілотних проектів, що дозволяє суттєво спростити процес отримання адміністративних послуг:

- зменшити часові та грошові витрати на їх отримання, в тому числі за рахунок створення єдиних інформаційних баз відповідного регіону;
- надати можливість будь-якій особі звернутися до «єдиного вікна» та отримати консультацію з будь-яких питань реєстраційно-правового чи дозвільного характеру, взагалі отримати комплексну адміністративну послугу в повному обсязі.

Протягом звітнього періоду продовжено роботу в напрямку подальшого удосконалення роботи ЦНАП.

Так, ЦНАП взяв участь у пілотному проекті щодо впровадження регіонального веб-порталу адміністративних послуг Запорізької області.

На сьогодні через ЦНАП надається 135 видів адміністративних послуг. З них 85 послуг надаються Бердянською міською радою та її виконавчим комітетом у сферах: підприємницької діяльності та захисту прав споживачів – 6, реєстрації прав на нерухоме майно – 8, земельних питань – 19, архітектури та містобудування – 19, реєстрації місця проживання – 5, соціальних послуг та допомоги – 10, житлово-комунального господарства – 10, комунальної власності – 6, реєстрації дітей для зарахування до дитячих дошкільних закладів. 50 адміністративних послуг надаються територіальними органами центральних органів виконавчої влади в наступних сферах діяльності: використання водних біоресурсів – 10, Держпродспоживслужби – 2, реєстрації громадських об'єднань – 11, Державного земельного кадастру – 16, оформлення паспортів громадянина України, в т. ч. для виїзду за кордон – 9, реєстрації актів цивільного стану – 2.

Затверджений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є динамічним та постійно актуалізується. З початку 2019 року збільшено кількість на 8 адміністративних послуг: це державна реєстрація народження і смерті, вклейка фото до паспорта, соціальні державні допомоги, житлово-комунальні питання.

На офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) з початку 2018 року створений та постійно актуалізується розділ «Центр надання адміністративних послуг» з підрозділами: «Інформаційні карти ЦНАПу», «Платні послуги», «Новини ЦНАПу», «Електронна черга», «Послуги онлайн», «Моніторинг адмінпослуг». На головній сторінці ЦНАПу зазначена інформація про ЦНАП, контакти адміністраторів, графік надання консультацій суб'єктами надання адміністративних послуг, графік прийому суб'єктів звернень, перелік та реквізити платних послуг, нормативні акти та інше. Завдяки електронним сервісам суб'єкти звернення можуть записатись на прийом через інтернет, отримати консультацію, інформацію про перелік необхідних документів для оформлення адміністративної послуги, роздрукувати та заповнити заяву, скоротивши таким чином свій час на отримання адміністративної послуги.

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. Таким зручним способом за звітний період скористався 151 суб'єкт звернення.

Серед найпопулярніших е-послуг є довідка про реєстрацію місця проживання, реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання. 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 I півріччя 2019 року послугами онлайн скористався 61 мешканець міста. Це складає менше 1% від загальної кількості звернень, що свідчить про необхідність популяризувати цей напрямок.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг, а також зменшення часових та грошових витрат на їх отримання, у селах Азовському та Нововасилівці з березня 2019 року працюють адміністратори ЦНАПу.

Усього до адміністраторів ЦНАПу на віддалених робочих місцях, у т. ч. у мікрорайонах міста Бердянська: «АКЗ», «Скловолокно», «Військове містечко», «8 Березня», «Слобідка/Коса» та селах Азовському і Нововасилівці, звернулося 4 376 суб'єктів за оформленням адміністративних послуг.

Для забезпечення рівних можливостей та доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП, з 2018 року працює «Мобільний офіс», мета якого – надання адміністратором послуг за місцем проживання заявників. За I півріччя 2019 року цією послугою скористалися 95 осіб.

У I півріччі 2019 року до ЦНАПу звернулося 23 363 відвідувача (щомісяця – близько 4 000 звернень). У порівнянні з показниками за аналогічний період 2018 року – 19 549 звернень, кількість наданих адміністративних послуг зросла на 20%.

Крім цього, мешканці міста активно звертаються за консультаціями, а також отримують результати надання послуг. Усього за консультаціями, оформленням адміністративної послуги, отриманням результату до ЦНАПу звернулося за I півріччя 2019 року приблизно 93,2 тис. осіб.

Лідруючу позицію 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 2019 року такі послуги отримали понад 4 100 та 10 800 заявників відповідно, що в сумі складає 64% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна (більше, ніж 2 700 послуг, що складає 12%).

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено близько 2 000 паспортів громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон, що становить 8% від загальної кількості звернень.

Послуги соціальної сфери (оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю

та пологами, при народженні дитини, матеріальної допомоги тощо) – 1 154 (5%), послуги управління Держгеокадастру – 1 124 послуги (5%), послуги у сфері містобудування та архітектури – 591 (2%).

За I півріччя 2019 року від сплати адміністративного збору за оформлення паспортних послуг, які надаються через ЦНАП, до міського бюджету надійшло 346,0 тис. грн.

У звітному періоді в ЦНАПі постійно здійснювався моніторинг якості надання адміністративних послуг та щомісячно оприлюднювалась звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

Протягом січня – червня 2019 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, тренінгів, семінарів, навчальних поїздок у містах: Києві, Вінниці, Запоріжжі, Дніпрі, Івано-Франківську.

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

ВИРШИВ:

1. Інформацію начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради, адміністратора Лаби Л.П. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за I півріччя 2019 року 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 необхідних змін.

5) Забезпечити консультування у ЦНАПі кваліфікованими спеціалістами та дотримуватись затверджених графіків консультування відвідувачів ЦНАПу.

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

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

2) Забезпечити своєчасне інформування громадян про діяльність ЦНАПу (концепція, плани, звіти), про новації у ЦНАПі, нововведення, які необхідні

мешканцям міста для отримання якісних послуг, популяризацію онлайн послуг на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» та ЗМІ.

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

4. Продовжити термін виконання рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 15.01.2019 № 1 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за 2018 рік» до 31.12.2019 року.

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

Міський голова

В. ЧЕПУРНИЙ