



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

В И К О Н А В Ч И Й К О М І Т Е Т

Р І Ш Е Н Н Я

11 вересня 2018 р.

№ 317

Про підсумки роботи Центру
надання адміністративних послуг
у м. Бердянськ за I півріччя 2018 року

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс», адміністратора Лаби Л.П. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (далі – ЦНАП) за I півріччя 2018 року, організацію діяльності якого здійснює відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради (далі – відділ), виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що робота ЦНАПу у I півріччі 2018 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» із змінами від 15.03.2018 № 44, від 27.04.2017 № 32 «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ», 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 встановлено режим роботи ЦНАПу, графік прийому суб'єктів звернень, вимоги до порядку взаємодії суб'єктів звернень з суб'єктами надання адміністративних послуг та адміністраторами ЦНАПу, вимоги до приміщення, розміщення інформації та інші вимоги чинного законодавства у сфері адміністративних послуг.

Найбільш популярні та запитувані адміністративні послуги у I півріччі 2018 року: послуги з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання – 4676 (24%), надання довідок про склад сім'ї та про реєстрацію місця проживання – 8270 (43%), оформлення біометричних паспортів громадянина України у формі ID-картки та для виїзду за кордон – 1815 (9%), послуги з

отримання витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку – 1107 (6%), послуги з реєстрації нерухомого майна – 1079 (6%), послуги у сфері містобудування та архітектури – 938 (5%), оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини – 813 (4%).

Нині у громадян міста є змога через ЦНАП замовити 131 адміністративну послугу, з них понад 5 послуг можна замовити он-лайн. Протягом I півріччя 2018 року послугами онлайн скористалися 46 громадян міста. Серед найпопулярніших е-послуг є довідка про реєстрацію місця проживання, реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання. Зараз у громадян міста є змога через сайт Бердянської міської ради у розділі «Центр надання адміністративних послуг», не виходячи з дому, без відвідування ЦНАПу отримати онлайн адміністративні послуги.

З січня 2017 року відбулося значне збільшення обсягів послуг, які надаються через ЦНАП.

Якщо з 2013 по 2015 роки щорічно у середньому надавалось по 9 тис. послуг, то тільки за I півріччя 2018 року вже було надано 19 459 послуг. Крім цього, мешканці міста активно звертаються за консультаціями. І вже з початку поточного року звернулося близько 50,0 тис. осіб. Отже, кількість звернень мешканців до ЦНАПу зросла у порівнянні з минулими роками більш ніж у 4 рази.

Бердянці й гості міста звертаються до ЦНАПу, що знаходиться на I поверсі ЦКіД «Софіт», площа якого складає всього 185 кв.м. У зв'язку з великою кількістю заявників, які щоденно звертаються до ЦНАПу, створюються постійні черги, збільшується термін очікування у черзі в некомфортних умовах, що викликає соціальну напругу та незадоволеність громадян.

Крім того, ЦНАП не має змоги впроваджувати нові сучасні послуги за принципом «єдиного вікна».

З березня 2018 року з метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг, а також для вирішення питання щодо зменшення черг у ЦНАПі, у 7 мікрорайонах міста Бердянська: «АКЗ», «РТС», «Скловолокно», «Військове містечко», «8 Березня», «Колонія/Макорти» «Слобідка/Коса» створені віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАПу.

За статистикою відділу кількість заяв, прийнятих адміністраторами з 23.03.2018 року (дата відкриття) по 30.06.2018 року:

«8 Березня»	– 779
«Колонія/Макорти»	– 652
«АКЗ»	– 584
«Скловолокно»	– 570
«Слобідка»	– 274
«Військове містечко»	– 24

Загалом, за 3 місяці 2018 року надано 2 859 послуг.

Отже, населення міста має змогу звернутися до ЦНАПу по мікрорайонах міста, заощаджуючи свій час та отримуючи більш доступні послуги. Для дотримання вимог стандарту «Належний Центр надання адміністративних послуг» рішенням Бердянської міської ради передано приміщення колишньої вечірньої школи для реконструкції під ЦНАП. Очікувані результати: ЦНАП розміститься в новому сучасному та комфортному для відвідувачів приміщенні: з 4 великими залами для прийому і обслуговування клієнтів за принципом «відкритого простору», площею 640 кв. м. У зоні очікування буде облаштований дитячий куточок. Приміщення буде зручним для відвідування особами з інвалідністю.

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.

Для забезпечення рівних можливостей та доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП, з березня 2018 року почав свою роботу «Мобільний офіс». Мета проекту – надання адміністратором послуг за місцем проживання бердянців. 21 червня 2018 року 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, ЦНАП отримав Кейс «Мобільний Офіс».

У I півріччі 2018 року від сплати адміністративного збору за оформлення паспортних послуг, які надаються через ЦНАП, до міського бюджету надійшло близько 670 тис. грн.

У ЦНАПі згідно з графіком роботи надаються супутні послуги: ксерокопіювання, продаж канцтоварів. З 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 I півріччі 2018 року у ЦНАПі постійно здійснювався моніторинг якості надання адміністративних послуг та оприлюднювалась звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

Протягом I півріччя 2018 року постійно проводились заходи з підвищення кваліфікації персоналу. Так, начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» брали участь у таких заходах:

- засіданні круглого столу на тему «Моніторинг ЦНАП задля поліпшення його діяльності та підвищення якості послуг» (31.01.2018 р., м. Київ). Круглий стіл організовано в рамках Проекту «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС);

- тренінгу «Ефективна комунікація у Центрах надання адміністративних послуг» (2 та 3 квітня 2018 р., м. Запоріжжя, Запорізький обласний центр молоді);

- прес-конференції та семінарі «Мобільний офіс для надання муніципальних послуг» (21.06.2018, м. Дніпро).

На підставі вищезазначеного, керуючись ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законами України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги», ст. 25 Статуту територіальної громади міста Бердянська, виконавчий комітет Бердянської міської ради

ВИРІШИВ:

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 2018 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 термінів 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) У разі необхідності надавати міському голові пропозиції щодо спрощення надання адміністративних послуг.

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

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

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

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

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

Міський голова

В. ЧЕПУРНИЙ