



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

11 лютого 2020 р.

№ 31

### **Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за 2019 рік**

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 2019 рік, організацію діяльності якого здійснює відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”, виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що робота ЦНАПу у 2019 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 Положення про Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ, Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ, Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ зі змінами, затверджених рішеннями міської ради, рішення 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 і прозорого «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 картки адміністративних послуг та інша інформація у вільному доступі у приміщенні ЦНАПу. Крім того, у 2019 році керівники ЦНАПу та відділу реєстрації місця проживання брали участь у прямих ефірах і прямих телефонних лініях, організованих КП «ТБ-Бердянськ» і ТРК «ЮГ» 28.02.2019, 25.03.2019, 08.11.2019, з метою поширення інформації про надання адміністративних послуг через ЦНАП.

Платіжний термінал, встановлений у ЦНАПі, допомагає відвідувачам заощадити час. Для зручності людей у перспективі планується запустити платіжні термінали для оплати адміністративного збору у віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАПу (мікрорайони міста, села Азовське, Нововасилівка). Електронна черга забезпечує організованість відвідувачів та упередження скупченості. Електронний запис на прийом через офіційний сайт Бердянської міської ради допомагає споживачам послуг спланувати свій час і звернутися до ЦНАПу у конкретно визначений час та дату. Відвідувачі можуть скористатись безкоштовним WI-FI не тільки в приміщенні ЦНАПу, а і на віддалених робочих місцях.

Основною метою забезпечення ефективної роботи ЦНАПу є організація дієвого майданчика для впровадження нових та прогресивних законодавчих ініціатив, втілення пілотних проєктів, 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 офісу» та отримати консультацію з будь-яких питань реєстраційно-правового чи дозвільного характеру, взагалі отримати комплексну адміністративну послугу в повному обсязі.

Так, ЦНАП взяв участь у пілотному проєкті з впровадження регіонального вебпорталу адміністративних послуг Запорізької області. Пріоритетом у 2019 році та на сьогодні є створення зручних і доступних умов отримання якісних адміністративних послуг. Шляхи реалізації цих задач 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 розширення переліку послуг: реєстрації юридичних та фізичних осіб, реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів, отримання посвідчень водія тощо. Протягом звітнього періоду продовжувалась робота в цьому напрямку.

На кінець 2019 року через ЦНАП надавалось 135 видів адміністративних послуг, з них 84 послуги 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. 51 адміністративна послуга надається 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, реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки – 1.

Затверджений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є динамічним та постійно актуалізується. З початку 2019 року Перелік збільшено на 8 адміністративних послуг: це державна реєстрація народження і смерті, вклейка фото до паспорта, соціальні державні допомоги, житлово-комунальні питання, а також декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки.

На офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) створено 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 розміщена 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 тощо. 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 401 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 2019 року послугами онлайн скористались 125 мешканців міста. Всього надано 526 онлайн послуг, що складає 1% від загальної кількості оформлених вхідних пакетів документів на адміністративні послуги, що свідчить про необхідність популяризації цього напрямку.

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 34 938 мешканців міста: за оформленням адміністративних послуг – 9975, отриманням результатів – 10020, консультаціями – 14943.

Для забезпечення рівних можливостей та доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП, два роки працює «Мобільний офіс», мета якого – надання адміністратором послуг за місцем проживання заявників. У 2019 році цією послугою скористалося 307 осіб. Послугу замовляють за телефоном ЦНАПу або за допомогою близьких безпосередньо у приміщенні ЦНАПу.

У 2019 році до ЦНАПу за оформленням адміністративних послуг звернулось 49061 особа (щомісяця – близько 4 088 звернень). У порівнянні з показниками за аналогічний період 2018 року – 46064 звернення, кількість наданих адміністративних послуг зросла на 7%.

Крім цього, мешканці міста активно звертаються за консультаціями, а також отримують результати надання послуг. Усього за консультаціями, оформленням адміністративної послуги, отриманням результату до ЦНАПу у 2019 році звернулося приблизно 222,65 тис. осіб.

Найбільш популярними та запитуваними залишаються адміністративні послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та довідки про реєстрацію місця проживання фізичної особи та про склад сім'ї або зареєстрованих за адресою осіб. З початку 2019 року такі послуги отримали 8964 та 23 212 заявників відповідно, що в сумі складає 65% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна (5285 послуг, що складає 11%).

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено 4 076 паспортів громадянина України та паспортів 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) склали 2256 (5%), послуги управління Держгеокадастру – 2230 (5%), послуги у сфері містобудування та архітектури – 1385 (3%).

За 2019 рік від сплати адміністративного збору за оформлення паспортних послуг, які надаються через ЦНАП, до міського бюджету надійшло 1,57 млн 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. На виконання розпорядження голови Запорізької облдержадміністрації від 19.04.2017 №176 „Про діяльність Центрів надання адміністративних послуг у Запорізькій області” щоквартально проводилось анкетування відвідувачів ЦНАПу щодо якості надання адміністративних послуг. За результатами анкетування були виявлені проблемні питання щодо організації роботи ЦНАПу та надання адміністративних послуг, звіти надано до Запорізької облдержадміністрації. Основні проблеми та зауваження у сфері надання адміністративних послуг стосуються приміщення ЦНАПу, а також випадків наявності черг.

У ЦНАПі м.Бердянська належну увагу приділяють підвищенню кваліфікації та систематичному навчання співробітників ЦНАПу (внутрішньому і зовнішньому).

Протягом січня – грудня 2019 року начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» брали участь у заходах з підвищення кваліфікації персоналу.

Навчання відбувалось у різних формах: засідання круглих столів, тренінги, семінари, конференції, вебконференції, навчальні поїздки у міста Київ, Вінниця, Запоріжжя, Дніпро, Івано-Франківськ, які організовувались Асоціацією міст

України, Всеукраїнською асоціацією центрів надання адміністративних послуг, Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, Запорізькою обласною державною адміністрацією, організацією ПРОМІС в рамках проекту «Партнерство для розвитку громад», в рамках проекту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною).

Навчальні програми і заходи передбачали не тільки отримання теоретичних знань, а також і обмін досвідом у сфері відкритого демократичного врядування, е-послуг, децентралізації, надання якісних адміністративних послуг та роботи Центрів надання адміністративних послуг, інтеграції послуг РАЦС та послуг з реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія у ЦНАПі, впровадження послуг соціального характеру.

У 2020 році Центром надання адміністративних послуг м.Бердянська планується підключення до порталу «Дія», системи онлайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, який впроваджує Міністерство цифрової трансформації України. Це надасть можливість оптимізувати час та кількість необхідних документів для отримання адміністративних послуг, скасувати дублюючі послуги (послуги заради послуги), а також спростити та зробити ще більш доступними послуги держави.

У 2020 році пріоритетом для ЦНАП є організація надання комплексних адміністративних послуг (реєстрація народження, місця проживання, соціальні допомоги за принципом «життєвої ситуації»), а також розширення 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 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 2019 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) Суворо 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 відвідувачів ЦНАПу кваліфікованими спеціалістами з дотриманням затверджених графіків консультацій.

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. Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 15.01.2019 № 1 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за 2018 рік» зняти з контролю, як виконане в цілому.

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

Міський голова

Володимир ЧЕПУРНИЙ