



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.

№ 342

Про затвердження Плану дій
щодо вдосконалення надання послуг
та діяльності Центру надання адміністративних
послуг у м. Бердянськ

Згідно зі ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», рішеннями 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, ст. 70 Статуту територіальної громади міста Бердянська, з метою втілення рекомендацій, розроблених ментором в рамках впровадження та реалізації Менторської програми «Удосконалення адміністративних і соціальних послуг у Харківській і Запорізькій областях», вдосконалення надання послуг та діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ виконавчий комітет Бердянської міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Затвердити План дій щодо вдосконалення надання послуг та діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (додається).
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Кочубей О.С.

Міський голова

В. ЧЕПУРНИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення виконавчого комітету
Бердянської міської ради

11 вересня 2018 р. № 342

**План дій щодо вдосконалення надання послуг та діяльності
Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ**

№ з/п	Найменування заходу	Відповідальний за виконання	Строк виконання	Примітка
1.	Поліпшення організації роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (далі – ЦНАП)			
1.1.	Розробити Програму розвитку Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ на 2018-2020 роки	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Лютий 2019 р.	
1.2.	Провести моніторинг послуг, які надаються на території м. Бердянськ відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Вересень – грудень 2018 р.	

1.3.	Розширити Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, популярними послугами для фізичних осіб та підприємців за принципом «єдиного вікна», а саме: послугами з державної реєстрації юридичної особи та фізичної особи-підприємця, з реєстрації актів цивільного стану (РАЦС), з видачі посвідчень водія, з реєстрації транспортних засобів; соціальними та пенсійними послугами тощо	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Грудень 2019 р.	
1.4.	Розмістити на веб-сторінці ЦНАПу зразки заповнення заяв на кожен адміністративну послугу та створити для суб'єктів звернення опцію «зворотного зв'язку»	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Листопад – грудень 2018 р.	
1.5.	Провести аналіз технологічних карток адміністративних послуг щодо оптимізації процедури надання адміністративних послуг (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Жовтень – грудень 2018 р.	
1.6.	Здійснювати контроль за актуальністю інформації, наведеної в інформаційних картках, та оперативним внесенням до них актуальних змін	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Постійно	
1.7.	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	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Постійно	
2.	Забезпечення виконання вимог до приміщення та його облаштування, а також інших зручностей для створення умов для отримання якісних послуг в ЦНАПі			

2.1.	Організувати в ЦНАПі комфортні умови для суб'єктів звернення: обладнати зону надання консультацій (рецепцію), удосконалити автоматизовану систему керування чергою (підвищення ефективності керування чергою)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Вересень – жовтень 2018 р.	
2.2.	Розробити інформаційні (роздаткові) матеріали щодо діяльності ЦНАПу та надання адміністративних послуг для суб'єктів звернення	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Жовтень – грудень 2018 р.	
2.3.	Забезпечити інформування заявників про результат розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги засобом sms-повідомлення із застосуванням програмного продукту	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Жовтень – грудень 2018 р.	
2.4.	Обладнати дитячий куточок для відвідувачів з дітьми	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Квітень – червень 2019 р.	
2.5.	Провести модернізацію приміщення ЦНАПу (сектори очікування, консультації (рецепція), сектор прийому суб'єктів звернення, архів) з урахуванням вимог чинного законодавства	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	IV квартал 2019 р. – IV квартал 2020 р.	
2.6.	Створити належні умови для суб'єктів звернення, в тому числі для осіб з обмеженими можливостями (приспосовану кімнату особистої гігієни)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	IV квартал 2019 р. – IV квартал 2020 р.	
2.7.	Робочі місця адміністраторів орієнтувати на відвідувачів, встановити по 2 стільця для суб'єктів звернення з представниками родини	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	IV квартал 2019 р. – IV квартал 2020 р.	
3.	Персонал			
3.1.	Провести розрахунок кількісних потреб в адміністраторах відповідно до нормативних розрахунків з урахуванням збільшення переліку адміністративних послуг	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Грудень 2018 р.	

3.2.	Проаналізувати стан фахової підготовки адміністраторів та розробити План підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Грудень 2018 р.	
3.3.	Забезпечити систематичне навчання адміністраторів ЦНАПу з питань надання адміністративних послуг та запобігання корупції	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Щоквартально	
3.4.	Організувати проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, кількісних та якісних показників діяльності адміністраторів ЦНАПу (внутрішній моніторинг)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Постійно	
4.	Робота бек-офісу (організація надання послуг)			
4.1.	Запровадити практику постійного контролю часу очікування в черзі громадян та прийому адміністраторами громадян відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Грудень 2018 р.	
4.2.	Започаткувати спрощення надання адміністративних послуг без безпосереднього звернення громадян до ЦНАПу з використанням інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Бердянська»	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	IV квартал 2018 р.	
5.	Моніторинг якості надання адміністративних послуг в ЦНАПі			
5.1.	Забезпечити систематичне проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, кількісних та якісних показників діяльності ЦНАПу (зовнішній моніторинг)	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Щоквартально	
5.2.	Розробити та розмістити на офіційному сайті Бердянської міської ради (http://bmr.gov.ua) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» сформовані звіти про результати анкетування, розроблені рекомендації, а також вжиті заходи щодо покращення якості надання адміністративних послуг у ЦНАПі	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Щорічно	

5.3.	Для незалежної оцінки мешканцями міста якості наданих послуг, розмістити на офіційному сайті Бердянської міської ради (http://bmr.gov.ua) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» форму он-лайн анкети	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Грудень 2018 р.	
5.4.	Залучити представників громади до обговорення питань покращення якості надання адміністративних послуг та діяльності ЦНАПу. Впровадити систему моніторингу громадської думки щодо роботи ЦНАПу	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Постійно	
5.5.	Організувати систематичне проведення зовнішнього моніторингу та аналізу відгуків громадян, результатів опитування щодо якості надання адміністративних послуг та розробити дієві механізми реагування на них	Відділ з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»	Постійно	

Керуючий справами виконкому

О. КОЧУБЕЙ

Лариса Лаба (06153) 6 18 71