



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

11 серпня 2020 р.

№ 260

Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за I півріччя 2020 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 2020 року, організацію діяльності якого здійснює відділ з надання адміністративних послуг „Єдиний офіс”, виконавчий комітет Бердянської міської ради зазначає, що робота ЦНАПу у I півріччі 2020 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.

ЦНАП працює за принципом відкритого «єдиного офісу», місце розташування якого знаходиться у центрі міста з розгалуженою системою віддалених робочих місць адміністратора в мікрорайонах міста і селах Азовське, Нововасилівка. У ЦНАПі можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги, перелік яких складає 132 послуги у різних сферах: реєстрація місця проживання, нерухомого майна, земельних ділянок, громадських об'єднань, оформлення паспортів громадянина України, дозволів на рекламу, соціальних допомог та багато інших, з них – 33 послуги можна отримати онлайн.

Для отримання інформації щодо надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАПу постійно працює рецепція, розташовані стенди з інформаційними картами адміністративних послуг та інша інформація у вільному доступі. Платіжний термінал у приміщенні ЦНАПу допомагає заощадити час при оплаті адміністративного збору. 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 проєктів, що дозволяє суттєво спростити процес отримання

адміністративних послуг, у тому числі зменшити часові та грошові витрати на їх отримання, взагалі отримати комплексну адміністративну послугу в повному обсязі.

Протягом звітнього періоду продовжено роботу в напрямку подальшого удосконалення надання адміністративних послуг через ЦНАП.

Так, у 2019 році ЦНАП взяв участь у пілотному проєкті щодо впровадження регіонального веб-порталу адміністративних послуг Запорізької області. З 01.04.2020 розпочато роботу адміністраторів ЦНАПу безпосередньо у регіональному веб-порталі. При цьому, під час наповнення порталу оформленими заявками, скорочується час прийому відвідувачів, які вже звертались за будь-якою послугою до ЦНАПу, спрощується процес оформлення послуг, а також завдяки скануванню заяв і отриманих результатів, зменшується кількість паперових справ для архівування.

У зв'язку зі змінами у законодавстві, Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, змінювався 14 квітня 2020 року та 28 травня 2020 року. Зміни стосувались виключення 16 послуг та включення до переліку 13 нових адміністративних послуг: це соціальні державні допомоги, послуги Запорізької обласної державної адміністрації у сфері екології, а також комплексні послуги «Малятко» (10 в 1), ID-14 (2 в 1). Станом на 30.06.2020 вже надано 4 послуги ID-14 (2 в 1).

З березня 2020 року по теперішній час на процес надання адміністративних послуг в Україні значно вплинула пандемія вірусу Covid-19. Найважливіше в цей час було здійснити заходи щодо безпеки (здоров'я) персоналу ЦНАПе та споживачів послуг. При цьому, необхідно було зберегти доступ до усіх адміністративних послуг або принаймні до найширшого їх переліку. Від можливості отримання адмінпослуг залежить реалізація багатьох прав і свобод громадян, виконання їх обов'язків, а також умови для ведення бізнесу.

З 18.03.2020 року до 03.04.2020 року через ЦНАП без фізичного контакту (звернення) можна було отримати послуги виключно онлайн і поштою. За цей період надано всього 149 послуг, з них онлайн - 29.

З 06.04.2020 року по 05.06.2020 року через ЦНАП надавались невідкладні адміністративні послуги за окремим переліком 2 рази на тиждень - у вівторок і четвер та було подовжено прийом заяв онлайн і поштою. За цей період надано всього 2909 послуг, з них онлайн -166. У цей період постійно надавались консультації спеціалістами ЦНАПу та суб'єктів надання адміністративних послуг.

З 09.06.2020 року до закінчення дії карантинних заходів відновлено прийом відвідувачів у ЦНАПі, у тому числі через віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАПу в мікрорайонах міста, селах. Встановлено 5-денний графік прийому з понеділка по п'ятницю. За цей період надано всього 2600 послуг, з них онлайн -88.

Отже, під час запровадження санітарно-епідеміологічних заходів з 18.03.2020 року по 30.06.2020 року ЦНАП постійно був відкритий для надання консультацій за телефонами, для отримання заяв на адміністративні послуги

поштою, онлайн. За визначений період було оформлено 5873 адміністративних послуги.

Актуальна інформація щодо графіку прийому, телефонних номерів ЦНАПУ, переліку та реквізитів платних послуг, онлайн послуг, державних електронних сервісів, переліку необхідних документів для оформлення адміністративної послуги була вчасно розміщена на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>), а також на вході до приміщення ЦНАПу.

Завдяки електронним сервісам суб'єкти звернення могли подати заявку онлайн через інтернет, отримати консультацію, роздрукувати та заповнити заяву, підготувати необхідний пакет документів та відправити його поштою або передати через скриньку у ЦНАПі.

У I півріччі 2020 року у ЦНАПі зареєстровано 17094 заяви із вхідними пакетами документів. У порівнянні з показниками за аналогічний період 2019 року (23 363 звернення), кількість наданих адміністративних послуг зменшилась на 27%.

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 самотійно відвідати ЦНАП, з 2018 року працює «Мобільний офіс», мета якого – надання адміністратором послуг за місцем проживання заявників. За I півріччя 2020 року цією послугою скористалися 95 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 2020 року такі послуги отримали 9776 заявників, що складає 57% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна - 2 011 послуг, що складає 13%.

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено 1526 паспортів громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон, що становить 9% від загальної кількості звернень.

Послуги соціальної сфери (оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини, матеріальної допомоги тощо) – 815 (5%), послуги управління Держгеокадастру – 1 080 послуги (7%), послуги у сфері містобудування та архітектури – 598 (4%).

За I півріччя 2020 року від сплати адміністративного збору за оформлення адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, до міського бюджету надійшло 502,0 тис.грн, що на 156,0 тис. грн більше, ніж у 2019 році.

У звітному періоді в ЦНАПі постійно здійснювався моніторинг якості надання адміністративних послуг та щомісячно на сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) оприлюднювалась звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

Протягом січня – червня 2020 року начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» брали участь у заходах з підвищення кваліфікації персоналу. Навчання відбувалось в онлайн форматах і було організовано Міністерством цифрової трансформації України, відділом державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та громадських формувань у Запорізькій області Управління державної реєстрації Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро). Адміністратори ЦНАПу пройшли онлайн навчання за освітніми серіалами та вебінарами: «Персональні дані», Освітній серіал «Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google» з отриманням відповідних сертифікатів, а також «Онлайн-вебінар «Малятко: запитання та відповіді», Онлайн-вебінар «Як надавати у ЦНАП послугу 2 в 1: перше оформлення паспорта та номера платника податків», «Онлайн-вебінар «Адмінпослуги у ЦНАПі» та багато 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 I півріччя 2020 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.

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.

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 13.08.2019 № 258 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за I півріччя 2019 року» 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