УКРАЇНА

ПЕРВОМАЙСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

27 **жовтня 2021 року** **Первомайський** **№** 288

Про стан надання
адміністративних послуг
Центром надання адміністративних
послуг в м.Первомайський

На виконання рішення виконавчого комітету Первомайської міської ради від 29.12.2020 №277 «Про затвердження плану роботи виконавчого комітету Первомайської міської ради Харківської області на 2021 рік», з метою контролю за наданням адміністративних послуг, керуючись вимогами ч.1 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію начальника відділу-адміністратора Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський виконавчого комітету Первомайської міської ради Харківської області Людмили КОСІНОВОЇ «Про надання адміністративних послуг населенню Центром надання адміністративних послуг в м.Первомайський» прийняти до відома.
2. Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський виконавчого комітету Первомайської міської ради Харківської області продовжити роботу щодо надання якісних адміністративних послуг населенню.
3. Контроль за наданням адміністративних послуг покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів виконавчого комітету Первомайської міської ради Харківської області Ірину БОМКО.

Міський голова **Микола БАКШЕЄВ**

Додаток
до рішення виконавчого комітету
Первомайської міської ради
від 27 жовтня 2021 року № 288

Про стан надання адміністративних послуг
Центром надання адміністративних послуг в м.Первомайський

Центр надання адміністративних послуг в м.Первомайський – це структурний підрозділ виконавчого комітету міської ради без права юридичної особи, створений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», рішенням сесії міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання послуг.

Основними завданням Центру є прийняття звернень та надання адміністративних послуг в найкоротші строки за мінімальну кількість відвідувань.

У звітному періоді у Центрі велась наступна робота:

- організовано надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;
- оновлювалась інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг;
- заповнення заяв за допомогою програмного засобу Бінгоофіс;
- здійснювався контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- проводилась робота щодо дотримання порядку ведення адміністративних справ, їх передача суб'єктам надання адміністративних послуг та архівування.
- здійснювалось підвищення кваліфікації адміністраторів;
- організовано підключення всіх адміністраторів до автоматизованої системи ДЗК;
- організовано підключення до ПК «Соціальна громада»;
- отримано 300,00 тис. грн. державної субвенції на придбання обладнання для видачи паспортів громадянина України в формі ID-картки та закордонного паспорта громадянина України.
- створено 2 віддалених робочих місця адміністраторів в селах Грушине та Ржавчик.

Протягом 9 місяців 2021 року спеціалісти Центру надання адміністративних послуг прийняли участь у наступних заходах:

1. У 5 онлайн семінарах організований Департаментом цифрової трансформації регіону ХОДА, Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції у Харківській області на яких розглядались новели законодавства у сфері державної реєстрації, робота в державних реєстрах, розгляд практичних питань, проблемних питань, які виникають при наданні адміністративних послуг та шляхи їх вирішення.
2. Навчаннях організованих «Програмою «U-LEAD з Європою» на теми:

- «Впровадження ґендерного підходу в роботі публічних інституцій громади на прикладі ЦНАП»;
- «Інформування та залучення населення в роботу публічних інституцій на прикладі ЦНАП»;
- «Онлайн-курси для працівників ЦНАП та місцевого самоврядування: сучасні рішення для підвищення кваліфікації»;
- «Цифрова трансформація сфери адміністративних послуг і ЦНАП: виклики та можливості»;
- «Щодо обов'язкового переліку послуг для ЦНАП»;
- «Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг»;

- «Послуги для всіх».

3. Навчаннях організованих Німецьке товариство міжнародного співробітництва (GIZ)

- «Імплементація надання адміністративних послуг соціального характеру в територіальних громадах в умовах децентралізації».

4. В онлайн-вебінарах організованих Міністерством цифрової трансформації України на теми:

- «Як використовувати соціальні мережі для діалогу з громадою»;
- «ЦНАП: мобільні валізи як запорука доступності адмінпослуг»;
- "ЦНАП: гендерна рівність та права людини";
- «ЦНАП: центр громадського життя територіальної громади»;
- «Оцінка якості адмінпослуг: досвід у державному управління та бізнесі»;
- «ЦНАП та послуги в громаді: нюанси впровадження»;
- «ЦНАП: єдиний підхід до трансформації»;
- «ЦНАП: порядок та умови надання субвенції для розвитку мережі»;
- «Моделювання мережі ЦНАП та ВРМ: Карти доступності до адміністративних послуг в областях»;
- «ЦНАП: зіставлення особи з її фотозображенням»;
- «Презентація платформи Дія. Цифрова громада»;
- «Новели в діяльності ЦНАП: зміни у примірному положенні та регламенті»;
- «Моніторинг та оцінка якості: що зміниться в роботі ЦНАП»;
- «Презентація платформи Дія Центрів»;
- «Розширення переліку адмінпослуг у ЦНАП»;
- «Виконання ОМС заходу проєкту інформатизації, зокрема у складі об'єкту будівництва»;
- «Кабінет співробітника ЦНАП в ЄДЕССБ. Як ЦНАП надавати будівельні послуги».

5. В онлайн-конференціях, форумах, зустрічах, форумах, круглих столах на теми:

- «Стратегія виходу з карантину для ЦНАП»;
- «Співробітництво тергромад у сфері адмінпослуг»;
- «Публічне обговорення законопроекту №2679»;
- «Успішні практики організації процесу надання адміністративних послуг в Україні»;
- «Форум цифрової трансформації регіонів»;
- «Мережа ЦНАП: сьогодні, завтра, у майбутньому»;
- «Організація опитувань щодо якості послуг в об'єднаних територіальних громад»;
- «Зустріч членів Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг»;
- «Програма підтримки енергомодернізації багатоквартирних будинків ЕНЕРГОДІМ»;
- «Шеринг документів в програмному забезпеченні ЦНАП»;
- «Громада в Дії»;
- «Особливості надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг»;
- Круглий стіл «Доступні адміністративні послуги як ідентифікатор реформи децентралізації».

6. Підвищували теоретичні знання та отримували практичні навички з питань надання адміністративних послуг соціального характеру, роботи у реєстрі актів цивільного стану громадян, Державному єдиному реєстрі, Державному реєстрі речових прав, ПК «Соціальна громада».

Участь у семінарах, тренінгах та інших заходах дозволяє отримувати нові знання та навички, спілкуватися з колегами та обмінюватися досвідом, позитивно впливає на якість надання адміністративних послуг.

З метою покращення взаємодії влади та громади, поліпшення якості обслуговування визначення рівня задоволеності мешканців міста послугами, які надаються Центром надання адміністративних послуг в м.Первомайський проводиться щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг за допомогою талону електронної черги. Результати якого висвітлюються на офіційному вебсайті Центру надання адміністративних послуг

м.Первомайський та в соціальній мережі Фейсбук на сторінці Центру надання адміністративних послуг м.Первомайський.

За 9 місяців 2021 року ЦНАП відвідало 15070 заявників, що на 46,2% більше ніж за аналогічний період 2020 року. За допомогою талонів електронної черги свою думку висловило 9340 респонденти, що складає 74,1 % від загальної кількості. Позитивно оцінили якість надання послуг 9303 відвідувач, незадоволені роботою 47 відвідувача. З загальної кількості відвідувачів, які висловили свою думку 99,5 % задоволені якістю надання адміністративних послуг.

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально прийнятих критеріїв.

Отже, робота Центру спрямована не лише на прийом пакету документів від суб'єктів звернень, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування у Центрі.

Організація роботи ЦНАП побудована за принципом «єдиний офіс» та «відкритий простір».

Центр здійснює прийом громадян 6 днів на тиждень без перерви на обід та 1 раз на тиждень до 20 години.

(понеділок, вівторок, середа, п'ятниця з 8.00 до 17.00, четвер з 8.00 до 20.00, субота з 8.00 до 15.00).

Перелік адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП постійно оновлюється. Станом на 01 жовтня 2021 року Центр надає 270 адміністративні послуги.

Загалом, у ЦНАП споживачі можуть отримати адміністративні послуги та послуги з отримання документів дозвільного характеру з яких:

- 86 послуг центральних органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України №523-р від 16.05.2014 року (зі змінами);
- 184 послуги виконавчого комітету Первомайської міської ради;
- документи дозвільного характеру, перелік яких затверджено Законом України «Про Перелік документів дозвільного характеру в сфері господарської діяльності» від 19.05.2011 року №3392-VI.
- 145 послуг виконавчого комітету Первомайської міської ради на дається на віддалених робочих місцях які розташовані у старостинських округах в селах Грушине та Ржавчик.

На сьогодні ЦНАП надає найбільш затребувані громадянами та бізнесом послуги, а саме:

- соціальні послуги;
- реєстрація підприємницької діяльності та прав на нерухоме майно, громадських об'єднань, статутів територіальних громад;
- житлові та родинні питання;
- рішення щодо врегулювання земельних відносин;
- послуга з вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки;
- видача путівок на оздоровлення дітей пільгових категорій;
- надання дозволу на вчинення правочинів щодо нерухомого майна, право власності на яке або право користування яким має дитина;
- реєстрація місця проживання;
- документи дозвільного характеру.

На інформаційних стендах в приміщенні ЦНАП та офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський розміщено актуальну інформацію щодо діяльності ЦНАП, законодавчу базу, положення, регламент, паспорт Центру, інформаційні картки, що містять докладну інформацію про кожну послугу та процедуру її отримання, бланки та зразки заповнення заяв.

Запроваджено систему консультування через сервіс Skype. ЦНАП співпрацює з порталом надання державних послуг iGov.org.ua за допомогою якого громадяни через мережу

інтернет мають можливість здійснити попередній запис для обслуговування, заповнити необхідні заяви, та подати документи.

Адміністратори ЦНАП мають особисті електронні цифрові підписи (ЕПЦ) для роботи в державних електронних реєстрах та підключені до Державних реєстрів Міністерства юстиції України, Міністерства соціальної політики, Держгеокадастра.

За січень – вересень 2021 року адміністраторами ЦНАП прийнято 6097 вхідних документа що на 133,2% більше ніж за аналогічний період 2020 року.

Виконано 5496 заяв, з них з порушенням терміну надання 2375 заяви.

Безпосередньо заявниками за власним бажанням забрано 114 звернень.

Відмовлено у наданні послуги 249 заявникам.

На виконанні залишилось 238 заява.

ЦНАП співпрацює із 16 суб'єктами надання послуг. У 2021 році з загальної кількості вхідних документів надійшло 5314 заяв на надання адміністративних послуг Первомайської міської ради та її виконавчих органів, 782 заяв центральних органів виконавчої влади та 1 з видачі документів дозвільного характеру.

На розгляд та виконання суб'єктам надання адміністративних послуг направлено таку кількість заяв:

- Управління соціального захисту населення - 2901;
- Відділ державної реєстрації міськвиконкому – 893;
- Центр надання адміністративних послуг в м.Первомайський МВК – 800;
- Відділ №3 Управління у Лозівському Головного управління Держгеокадастру у Харківській області– 594;
- Відділ архітектури, будівництва та земельних відносин міськвиконкому – 444;
- Відділ у справах молоді та спорту міськвиконкому – 187;
- Районний відділ ГУ ДМС України в Харківській області – 182;
- Відділ з обліку житла та управління об'єктами комунальної власності - 27;
- Відділ реєстрації місця проживання – 25;
- Відділ державного архітектурно-будівельного контролю та благоустрою території – 21;
- Служба у справах дітей міськвиконкому – 16;
- Східне міжрегіональне управління міністерства юстиції(м.Харків) – 4;
- Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Харківській області – 2;
- Управління Лозівського району Держпродспоживслужби Головного управління Держпродспоживслужби в Харківській області – 1.

За 9 місяців 2021 року адміністраторами ЦНАП складено та розглянуто 33 адміністративні справи за ст. 197 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

В умовах карантину COVID-19 робота ЦНАП зазнала деяких змін.

Розуміючи потребу громадян в адміністративних послугах навіть в умовах карантину, Первомайський ЦНАП продовжує працювати з максимальною дезінфекцією, з дотриманням усіх можливих антивірусних процедур.

Загалом, у ЦНАП створенні доступні і зручні умови для швидкого вирішення проблем громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, забезпечено прозорість та відкритості розгляду звернень.

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів
виконавчого комітету
Первомайської міської ради
Харківської області **Ірина БОМКО**

Виконавчий комітет Первомайської міської ради Харківської області №04396986 УКРАЇНА