



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

08 лютого 2022 р.

№ 34

Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за 2021 рік

За інформацією 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 2021 рік, робота ЦНАПу здійснюється на підставі Закону України «Про адміністративні послуги», 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, затвердженими рішеннями міської ради, а також на підставі 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.

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

ЦНАП працює за принципом відкритого і прозорого «єдиного офісу», де в одному приміщенні у 2021 році можна було отримати до 173 адміністративних послуг. З них надавались: 90 послуг Бердянською міською радою та її виконавчим комітетом, 81 адміністративна послуга територіальними органами центральних органів виконавчої влади, 2 комплексні послуги (ID-14 - отримання першого паспорту в 14 років разом з ідентифікаційним кодом, «Малюнок – комплекс послуг при народженні дитини»).

Затверджений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є динамічним та постійно актуалізується. У 2021 році Перелік збільшено на 35 адміністративних послуг: це послуги з оформлення та видачі посвідчень водія і реєстрації транспортних засобів, комунальні послуги, послуги управління Держгеокадастру, управління економіки, послуги у сфері містобудування та архітектури, послуги у сфері будівництва Державної інспекції архітектури та містобудування України. ЦНАП у м.Бердянськ - перший у Запорізькій області, який запровадив нові послуги з оформлення та видачі посвідчень водія і реєстрації транспортних засобів. Запровадження нових послуг робить послуги держави ще

доступнішими та зосередженими в «єдиному вікні» –ЦНАПі. Всього видано – 82 посвідчення водія.

Усього у 2021 році у ЦНАПі зареєстровано 41,7 тисяч заяв на отримання адміністративних послуг (щомісяця опрацьовується близько 3,5 тисяч звернень). У порівнянні з показниками за аналогічний період 2020 року (зареєстровано 37,1 тисяч звернень), кількість наданих адміністративних послуг збільшилась на 11%.

Також до ЦНАПу активно звертаються за консультаціями у різних сферах та отримують результати надання послуг. З урахуванням консультацій, оформлення вхідного пакету документів на адміністративну послугу, отримання результату (вихідного пакету документів), до ЦНАПу у 2021 році надійшло близько 128 тисяч звернень.

До місцевого бюджету надійшло 1 731,0 тис. грн від сплати адміністративного збору за платні адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП.

У ЦНАПі найбільш активно оформлюють послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та оформлення довідки про реєстрацію місця проживання фізичної особи та про склад сім'ї або зареєстрованих за адресою осіб. З початку 2021 року такі послуги отримали 7929 та 14 389 заявників відповідно, що в сумі складає 53% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна. Всього надано 6024 послуги, що складає 14%. Крім того, у ЦНАПі надають так звані «швидкі послуги». Послуга «Інформаційна довідка з Реєстру нерухомого майна» надається безпосередньо адміністратором під час звернення заявника, за одне відвідування. Всього надано – 639 швидких послуг.

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено 3947 паспортів громадянина України та паспортів громадянина України для виїзду за кордон, що становить 9% від загальної кількості звернень. У звітному періоді прийнято 2218 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, 1305 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України, з них 446 – оформлених вперше по досягненню 14 років. Послуги з вклеювання фото отримали 424 особи.

За послугами у соціальній сфері (оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини, на дітей, над якими встановлено опіку, матеріальної допомоги тощо) звернулись 1914 осіб (5%).

За звітний період зареєстровано послуг управління Держгеокадастру – 2289 (5%), послуг у сфері містобудування та архітектури – 1564 (4%).

Комплексні послуги залишаються актуальні у визначених життєвих ситуаціях.

ID-14 - отримання першого паспорта з 14 до 18 років з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків. Послугу можна отримати у центральному офісі ЦНАПу. Всього надано 29 таких послуг. «Малюнок – комплекс послуг при народженні дитини, надано 392 послуги.

Зручним способом отримання адміністративних послуг є замовлення послуг онлайн з отриманням результатів у ЦНАПі. Цією послугою за звітний період

скористались 1368 суб'єктів звернення, що складає 3% від загальної кількості оформлених вхідних пакетів документів на адміністративні послуги.

На офіційному сайті Бердянської міської ради (bmr.gov.ua) у розділі «Центр надання адміністративних послуг», є посилання на Єдиний державний веб-портал електронних послуг – «Портал Дія» (diia.gov.ua). На «Порталі Дія» кожен громадянин може отримати електронні послуги та інформацію про себе з державних електронних інформаційних ресурсів. За інформацією Мінцифри на «Порталі Дія» доступно 72 електронні послуги.

У 2021 році запроваджено наступні інновації:

1) У червні 2021 року в ЦНАПі облаштовано місце для самообслуговування – ноутбук з доступом до інтернету та проводяться консультації щодо онлайн послуг.

2) У I півріччі була проведена робота і здійснено підключення до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія) з метою надання послуги «Дія.QR». Дія.QR – можливість отримання копії цифрового документа безпосередньо до інформаційної системи ЦНАПу без надання паперових копій документів. Підключення електронної бази ЦНАПу до шерінгу документів - це економія часу і коштів для замовника послуг.

3) Починаючи з листопада 2021 року, інформаційна система, в якій працюють адміністратори ЦНАПу - регіональний веб-портал адміністративних послуг Запорізької області (адміністратор/власник системи – Запорізька обласна державна адміністрація), підключена до моніторингу якості надання адміністративних послуг, який проводить Мінцифра.

Крім того, для більш якісного проведення моніторингу в ЦНАПі здійснена ідентифікація послуг у відповідності до розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.08.2021 № 969-р «Про внесення змін до розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523». За кодом, зазначеним у Переліку послуг на сайті Бердянської міської ради, можливо знайти та ідентифікувати послугу на порталі Дія у розділі «Гід з державних послуг», що спрощує процес отримання послуг, та надає 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 2021 році на процес надання адміністративних послуг в Україні значно вплинула пандемія вірусу COVID-19. Найважливішим для ЦНАПу було здійснити заходи щодо безпеки (здоров'я) персоналу ЦНАП та споживачів послуг. Під час встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, ЦНАП постійно був відкритий для надання адміністративних послуг, консультацій за телефонами, для отримання заяв на адміністративні послуги поштою, онлайн послуг, із забезпеченням санітарної обробки приміщення та інших необхідних заходів.

ЦНАП під час локдауну долучився до здійснення допомоги відвідувачам згенерувати Covid-сертифікат та як отримати 1000,0 гривень у межах проєкту «Підтримка. Надано таких послуг і консультацій 99.

З метою забезпечення доступності адміністративних послуг, протягом року, у тісній взаємодії з опікунською радою при виконавчому комітеті Бердянської

міської ради продовжено надання послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора «Мобільний офіс». Всього надано таких послуг 15.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг, а також зменшення часових та грошових витрат на їх отримання, працюють віддалені робочі місця у мікрорайонах міста та у селах Азовському та Нововасилівці.

Усього до адміністраторів ЦНАПу на віддалених робочих місцях, у т. ч. у мікрорайонах міста Бердянська «АКЗ», «Скловолокно», «Військове містечко», «8 Березня», «Слобідка» та селах Азовському і Нововасилівці, звернулося 15681 громадян: з них за оформленням та реєстрацією адміністративних послуг – 5265, отриманням результатів – 5216, консультаціями – 5200.

Постійно проводиться робота з актуалізації інформації на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) у розділі «Центр надання адміністративних послуг» з підрозділами: «Інформаційні карти ЦНАПу», «Гід з державних послуг», «Платні послуги», «Новини ЦНАПу», «Електронна черга», «Послуги онлайн», «Моніторинг адмінпослуг», «Дія», «Державні електронні послуги».

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 свій час на отримання адміністративної послуги.

Таким чином, кожен замовник послуг зможе підібрати зручний для себе день і час відвідування ЦНАПу, заощадити свій час за рахунок попереднього надання інформації в режимі онлайн, та/або у відкритому доступі отримати необхідну інформацію про послуги та бланки заяв, а також записатися до електронної черги і в результаті зручно вирішити свої питання.

У ЦНАПі згідно з графіком роботи надаються супутні послуги: ксерокопіювання, продаж канцтоварів. Платіжний термінал, встановлений у ЦНАПі, допомагає відвідувачам заощадити час та оплатити адміністративний збір за надання платних адміністративних послуг. Оплату послуг можна зробити за допомогою POS-терміналу, технології PayPass або готівкою.

Поінформованості відвідувачів ЦНАПу сприяє організована реєстрація та надання спеціалізованих консультацій, інформаційні картки адміністративних послуг та інша інформація у вільному доступі у приміщенні ЦНАПу.

Термінал з талонами електронної черги, встановлений у ЦНАПі, забезпечує організованість відвідувачів та упередження скупченості.

Відвідувачі можуть скористатись безкоштовним WI-FI не тільки в приміщенні ЦНАПу, а і на віддалених робочих місцях.

У 2021 році пріоритетом для ЦНАПу було створення зручних і доступних умов отримання якісних адміністративних послуг, продовження роботи з підключення до порталу «Дія», системи онлайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, інтеграція адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП. Всі пріоритетні цілі виконані.

З 2017 року в ЦНАПі щомісяця здійснюється моніторинг якості надання адміністративних послуг та оприлюднюється на сайті Бердянської міської ради

звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян. Таким чином, інформація про кількість та види адміністративних послуг є прозорою, відкритою та доступною для мешканців, громадських організації та інших зацікавлених осіб.

Основні проблеми у сфері надання адмінпослуг, за даними відгуків, це – затісне (невелике) приміщення ЦНАПу, відсутні умови для осіб з інвалідністю, осіб з маленькими дітьми. Для вирішення проблеми, у 2021 році Бердянською міською радою виділено кошти на виготовлення проєктно-кошторисної документації по об'єкту: "Реконструкція будівлі під Центр надання адміністративних, соціальних та комунальних послуг по вул. Шмідта, 16 м. Бердянськ Запорізької області". Після розробки проєктно-кошторисної документації планується взяти участь у доступних грантових проєктах.

ЦНАП працює над тим, щоб до початку реконструкції будівлі під Центр Дії відвідувачі ЦНАПу вже змогли швидко, прозоро, зручно і людяно отримати всі необхідні послуги за один візит: і адміністративні послуги, і комплексні, і консультації щодо онлайн-послуг, і комунальні.

У ЦНАПі м.Бердянська належну увагу приділяють підвищенню кваліфікації та систематичному навчанню співробітників ЦНАПу (внутрішньому і зовнішньому). Від професійності адміністратора ЦНАПу залежить якість надання адміністративних послуг.

Протягом 2021 року адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» взяли участь у 13 внутрішніх навчаннях, 11 нарадах з питань роботи ЦНАП та 21 зовнішньому заході щодо організації надання адміністративних послуг та роботи Центрів надання адміністративних послуг, інтеграції послуг з реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія у ЦНАПі, впровадженні програмного комплексу "Інтегрована інформаційна система "Соціальна громада", впровадженні послуг соціального характеру, захисту персональних даних 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 2021 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) Дотримуватися строків розгляду заяв громадян та суб'єктів господарювання щодо надання адміністративних послуг згідно з чинним законодавством та затвердженими інформаційними картками.

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 організації надання адміністративних послуг у ЦНАПі.

2) Забезпечити своєчасне інформування громадян про діяльність ЦНАПу, 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.

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

4. Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 10.08.2021 №274 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за I півріччя 2021 року», зняти з контролю, як таке, що виконане в цілому.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Божкову О.А.

Виконувач обов'язків міського голови,
секретар міської ради

Олександр СВІДЛО