

Звіт
про роботу Центру надання адміністративних послуг м. Дружківка
та відділу надання адміністративних послуг за 2018 рік

Центр надання адміністративних послуг м. Дружківка (далі - Центр) працює вже 5 років та є моделлю інтегрованого офісу, тобто працює за принципом «єдиного вікна».

Переваги інтегрованого надання адміністративних послуг полягають в тому, що для споживачів послуг (громадян і бізнесу) це можливість одночасного замовлення різних послуг, які можуть впливати з одного факту або життєвої ситуації. Тобто найважливіша перевага ЦНАП - це ліквідація потреби особи звертатися до різних адміністративних органів, розпорощених територіально та за різними прийомними годинами, також – це суттєве покращення якості послуг, доступність та оперативність їх надання, чітке дотримання термінів надання послуг, велика інформованість про послуги, мінімізація кількості звернень людини за їх отриманням.

Організацію роботи Центру у 2018 році здійснював відділ надання адміністративних послуг, штатною чисельністю 11 осіб, 9 - з яких адміністратори.

На теперішній час в Центрі громадяни та суб'єкти господарювання мають можливість отримати 172 вида послуг (164 активні) у 21 сферах діяльності, що на 24 послуги (14,6%) більше ніж станом на початок звітного періоду.

У тому числі через Центр надається 22 платні послуги, що складає 13,41% від загальної кількості надаваних адміністративних послуг.

Також, треба врахувати той факт, що було припинено з 28.03.2018р. надання 2-х видів послуг, що належать до повноважень Національної поліції України у зв'язку із реорганізацією в структурі установи.

З метою організації та належної доступності адміністративних послуг та у зв'язку із змінами у діючому законодавстві, протягом року на черговому засіданні Дружківської міської ради (28.03.2018, 31.10.2018) були прийняті два рішення №7/42-12, 7/49-13 щодо визначення у новій редакції переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр, розширення та внесення змін до нього.

У 2018 році підготовлено три рішення щодо затвердження 15 інформаційних та 12 технологічних карток адміністративних послуг.

Збільшення кількості послуг відбулось за рахунок послуг у сфері реєстрації громадських формувань із статусом юридичної особи, зокрема, структурних утворень політичних партій, професійних спілок, організації роботодавців, творчих спілок (прийом яких розпочато в рамках співробітництва з Головним територіальним управлінням юстиції у Донецькій області). До переліку, також, були включені послуги з оформлення та видачі паспортів громадянина України у вигляді картки (ID) та паспортів громадянина України для виїзду за кордон які будуть запроваджені після укладання Договору доручення на часткову обробку персональних даних, надання повноваженням суб'єктам доступу до інформації Єдиного державного демографічного реєстру (далі – Договір) та виконання сторонами його вимог.

Види послуг за сферами діяльності розподілились наступним чином:

1	реєстрації органів самоорганізації населення	1	0,58%
2	проведення богослужінь та релігійних обрядів	1	0,58%
3	пожежної безпеки (ДСНС)	1	0,58%
4	торгівлі	2	1,16%
5	звернень громадян	2	1,16%
6	реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб тощо	4	2,33%
7	архітектурно-будівельного контролю	4	2,33%
8	ветеринарної медицини	4	2,33%
9	державної реєстрації статутів територіальних громад	4	2,33%

10	земельних ресурсів	5	2,9%
11	освіти	5	2,9%
12	державної реєстрації нерухомого майна	8	4,65%
13	житлово-комунального господарства	8	4,65%
14	культури, сім'ї та спорту	8	4,65%
15	містобудування та архітектури	9	5,23%
16	державної реєстрації громадських організацій	12	6,98%
17	державного земельного кадастру	16	9,3%
18	державної реєстрації бізнесу	20	11,63%
19	у справах дітей	22	12,8%
20	державної реєстрації громадських формувань (у тому числі структурних утворень політичних партій, професійних спілок, організації роботодавців, творчих спілок)	28	16,28%
21	паспортні послуги (не запроваджено)	8	4,65%

На кожен адміністративну послугу суб'єктами надання адміністративних послуг розроблені інформаційні та технологічні картки.

На веб-сайті Центру розміщено повну та актуальну інформацію щодо його функціонування, документів необхідних для отримання відповідних послуг. З метою створення комфортних умов та задля зручності відвідувачів у розділі «Послуги» суб'єкти звернень мають можливість доступу до електронних сервісів, які запроваджені Міністерством юстиції України, Державною службою України з питань геодезії, картографії та кадастру, Міністерством внутрішніх справ України (Мобільний сервісний центр), Державною службою з надзвичайних ситуацій України.

В приміщенні Центру встановлено електронну систему керування чергою, що дозволяє систематизувати черговість звернень та оптимізувати час очікування заявників, інформаційний кіоск з доступом до сайту Центра, є вільний доступ до мережі Інтернет та Wi-Fi, здійснюється видача витягів з Державного земельного кадастру та з технічної документації про нормативно грошову оцінку на підставі надісланих онлайн заяв, створено доступні та комфортні умови очікування для відвідувачів.

За минулого 2018 року за отриманням консультацій звернулось 2974 суб'єкти, що на 55,5 % менше ніж за відповідний період 2017 року (5357 суб'єктів). Зменшення кількості звернень за отриманням консультацій насамперед пов'язана з доступністю інформації про послуги та з кваліфікованою роботою рецепції.

Консультації надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефонної лінії. Отримати консультацію також можливо звернувшись засобами електронного зв'язку із зверненням на електронну пошту Центру.

Протягом звітного періоду адміністраторами Центру:

- зареєстровано – 14923 звернень, що на 174 % (в 1,74 рази) більше ніж за аналогічний період 2017 року (8592 звернення),
- видано – 15196 результатів послуг, що 179 % більше ніж за аналогічний період 2017 року (8510 звернень),
- видано 342 результату послуг у сфері земельних відносин - на підставі надісланих онлайн заяв),
- сформовано 15196 справ.

Протягом 2018 до Центру звернулось 33093 відвідувача, що 147% більше, ніж у 2017 (22459 відвідувача), на 10634 відвідувача.

Значне збільшення звернень відбулося у зв'язку зі збільшенням попиту на певні послуги:

- найбільша кількість звернень у звітному періоді в абсолютному значенні отримана у сфері реєстрації/зняття місця проживання – 9574.
- на другому місці по кількості прийнятих заяв – послуги Держгеокадастру – 2620.
- третє місце – послуги у сфері реєстрації бізнесу – 1176.
- четвертий показник - у сфері реєстрації нерухомого майна –760,
- п'ятий показник – послуги у сфері містобудування та архітектури - 151.

Суб'єкти господарської діяльності через ЦНАП м.Дружківка отримали 2 878 адміністративних послуг за наступними сферами діяльності:

1	державного земельного кадастру	1553	10,22%
2	державної реєстрації бізнесу	1155	7,6%
3	житлово-комунального господарства	67	0,44%
4	архітектурно-будівельного контролю	66	0,43%
5	містобудування та архітектури	19	0,13%
6	інше (у сфері торгівлі, пожежної безпеки (ДСНС), земельних ресурсів)	18	0,12%
	Всього бізнесу надано	2878	18,94%

Суб'єктами надання адміністративних послуг відмовлено в наданні послуг за 51 зверненням, що складає 0,34 % від загальної кількості звернень за наступними видами послуг:

- реєстрація земельної ділянки та надання відомостей з ДЗК (ДГК) – 42 (82,35%);
- реєстрація бізнесу – 2 (3,92%);
- реєстрації нерухомого майна- 2 (3,92%);
- реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб тощо -2 (3,92%)
- культури, сім'ї та спорту- 1 (1,96%);
- земельних ресурсів - 1 (1,96%);
- державної реєстрації громадських організацій та формувань – 1 (1,96%).

Безпосередньо заявниками було анульовано 72 звернення, що складає 0,48% від загальної кількості звернень

В Центрі запроваджено 5 «швидких послуг», а саме: документи на отримання адміністративних послуг приймаються за:

- 5 хвилин:
 - «Складання довідок про доходи за звітній період» - протягом звітного періоду надійшло 121 звернення (0,8% від загальної кількості звернень);
 - «Видача копій розпоряджень міського голови та витягів з розпоряджень міського голови» - 62 звернення (0,4%);
- 7 хвилин:
 - «Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки» - 1512 звернення (10,1%);
 - «Видача довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи» - 2484 звернення (16,6%);
- 10 хвилин:
 - «Державна реєстрація фізичної особи – підприємця» за якою звернувся 301 заявник (2%).

Кількість звернень за 2018 рік до Центру надання адміністративних послуг м.Дружківка по Суб'єктам надання (9 СНАП, 5 СВАП) та кількість виданих результатів:

- Дружківська міська рада – надійшло 63 звернення, видано 63 результата.
- Виконавчий комітет Дружківської міської ради - надійшло 11769 звернень, видано 11839 результатів, у тому числі за виконавцями послуг:
 - Реєстраційний відділ - надійшло 11510 звернень (відмов- 6, заяв залишити без розгляду - 61), видано 11496 результатів (53 – перехідні справи з минулого року);
 - Управління житлово-комунального господарства Дружківської міської ради надійшло 170 звернень (відмов - 0, заяв залишити без розгляду -1), видано 192 результати;
 - Служба у справах дітей Дружківської міської ради надійшло 56 звернень, видано 59 результатів;
 - Відділ містобудування та архітектури виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 33 звернення, видано 33 результата;
 - Відділ земельних ресурсів- надійшло 66 звернень (відмова 1, заяв залишити без розгляду -3), видано 59 результатів;
- Міжміське управління у мм. Краматорську та Дружківці Головного управління Держгеокадастру в Донецькій області надійшло 2620 звернень (відмов- 42, заяв залишити без розгляду -6), видано 2536 результатів;
- Відділ з питань культури, сім'ї, молоді, спорту та туризму надійшло 148 звернень (відмов- 1, заяв залишити без розгляду -1), видано 146 результатів;
- Відділ освіти Дружківської міської ради надійшло 132 звернення, видано 133 результатів;
- Відділ містобудування та архітектури виконавчого комітету Дружківської міської ради (*послуги арх..буд.контролю*) надійшло 106 звернень (відмов- 0, заяв залишити без розгляду -6), видано 118 результатів;
 - ✓ ГТУЮ в Донецькій області надійшло 13 звернень, відмова 1, видано 13 результатів;
 - ✓ Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Донецькій області надійшло 5 звернень, видано 5 результатів;
 - ✓ Головне управління Держпродспоживслужби в Донецькій області надійшло 1 звернення, видано 1 результат.

Враховуючи загальну кількість населення, яка скористалась різними видами послуг (у тому числі консультації) кількість звернень протягом дня до адміністраторів Центру становить 131 особа.

Протягом звітнього періоду відділом надання адміністративних послуг відпрацьовано 494 вхідні кореспонденції та надано 436 відповідей.

Адміністраторами під час прийому заяв встановлено 275 порушення ст. 6 Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні», а саме адміністративні правопорушення за проживання без реєстрації, в результаті чого винесено 262 постанов – попередження та складено 13 протоколів у відношенні осіб віком від 16-18 років. На розгляд Дружківського міського суду надіслано 13 справ про адміністративні правопорушення.

З метою організації системи доступності адміністративних послуг у Центрі послуги надаються не лише мешканцям міста. Так, низка видів послуг надаються мешканцям області та громадянам і суб'єктам господарювання, місце реєстрації яких зареєстровано на території непідконтрольній Україні, а саме в сферах реєстрації бізнесу, реєстрації нерухомого майна, реєстрації громадських об'єднань із статусом юридичної особи.

Для зручності громадян у Центрі наявна можливість здійснити попередній запис на прийом до адміністраторів Центру у зручний для них спосіб (особисто, за телефоном або надіславши лист на електронну пошту Центру). Зазначеною можливістю у 2018 році скористались – 2070 осіб.

З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі надання адміністративних послуг м. Дружківка запроваджено надання інших послуг, зокрема, прийняття декларацій про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу (підписано 1280 декларацій), надання консультацій представниками Дружківського та Макіївського міського центру зайнятості, Дружківського міського відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України в Донецькій області.

З метою розширення спектру послуг, які надаються громадянам та суб'єктам господарювання Донецької області, протягом лютого-березні 2018 року Дружківською міською радою укладено Додаткові угоди про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг з Головним управлінням Держгеокадастру у Донецькій області та Головним територіальним управлінням юстиції у Донецькій області щодо надання додатково 29 видів послуг

Популярність безготівкових розрахунків в Центрі зростає, адже перевагами такої оплати є зручність та значна економія часу, що в свою чергу оптимізує процедуру надання адміністративних послуг. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення в приміщенні Центру встановлено платіжні термінали АТ КБ «Приватбанка» та АТ «Ощадбанка».

Робота в Центрі спрямована на попередження фактів порушення законодавства, тому постійно проводиться методична та роз'яснювальна робота як для адміністраторів так і для спеціалістів суб'єктів надання шляхом проведення спільних робочих нарад.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та обізнаності адміністраторів. Протягом звітного періоду з метою підвищення кваліфікації у відділі було проведено 37 внутрішніх навчальних заходів щодо ознайомлення із новинами у діючому законодавстві та щодо впровадження надання нових адміністративних послуг у сфері реєстрації громадських формувань.

Адміністратори постійно приймають участь в он-лайн курсах. Так, у першому кварталі цього року адміністратори успішно завершили навчання з онлайн-курсу «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг» (курс розроблено Мінекономрозвитку України).

Наприкінці березня 2018 року у місті Краматорськ відбулась низка нарад спрямованих на вирішення проблемних питань діяльності центрів надання адміністративних послуг Донецької області:

26 березня 2018 року за участі представників Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства тимчасово окупованих територій України, Офісу реформи адміністративних послуг, Департаменту економіки облдержадміністрації, керівників ЦНАПів області та представників ОТГ відбулася нарада під головуванням першого заступника голови облдержадміністрації Є.С. Вілінського, щодо проблемних питань діяльності та розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Донецької області.

30 березня 2018 року у приміщенні «Центру розвитку місцевого самоврядування» відбувся семінар – нарада з проблемних питань, які виникають під час реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання осіб, оформленні та видачі паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм. Участь у нараді прийняли представники Головного управління ДМС України в Донецькій області, Департаменту економіки облдержадміністрації та представники ЦНАП Донецької області.

Управлінням державної реєстрації Головного територіального управління юстиції у Донецькій області для адміністраторів ЦНАП Донецької області було проведено 28.03.2018 навчальний семінар з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та за запрошенням міського голови в нашому Центрі 27.03.2018 було проведено семінар-навчання з питань реєстрації громадських формувань та в жовтні цього року.

Співробітники відділу надання адміністративних послуг у жовтні місяці успішно приймали участь у семінарі-навчанні з питань державної реєстрації громадських формувань, подання документів щодо яких запроваджено через центри надання адміністративних послуг, створених при районних державних адміністраціях та виконавчих органів міських рад, у грудні 2018 року в ознайомчому вебінарі по роботі з оновленим програмним забезпеченням Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань, який був проведений Головним територіальним управлінням юстиції у Донецькій області спільно з Харківською філією державного підприємства «Національні інформаційні системи» та у навчальному візиті до міста Кривий Ріг, де ознайомились з кращими практиками розвитку місцевого самоврядування, у тому числі з діяльності системи надання адміністративних послуг через мобільні офіси в межах проекту «Розвиток територіальних громад, що постраждали від конфлікту на сході України, шляхом створення коаліції громадського об'єднань», який реалізовувався завдяки Всеукраїнському благодійному фонду «Гореніє».

В рамках проекту USAID «Зміцнення громадської довіри» (UCBI II) отримано обладнання для робочої станції з оформлення та видачі паспорта громадянина України у вигляді картки (ID) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон. А також, вищевказаним проектом передбачено отримання технічної допомоги з придбання обладнання та встановлення каналу спеціального зв'язку, а також його підключенням до захищеної телекомунікаційної мережі ДМС.

З метою підвищення якості і доступності надання адміністративних послуг у віддалених районах міста та селищ, які увійдуть до Дружківської об'єднаної територіальної громади, у червні цього року проводились заходи з підготовки проекту «Мобільний офіс для надання адміністративних послуг», яким передбачається придбання електроавтомобіля та двох мобільних автоматизованих робочих місць адміністраторів.

Відповідно до рекомендацій, наданих експертами проекту USAID «Українська ініціатива зміцнення суспільної довіри» (UCBI), який діє у співпраці з Міжнародним бюро по боротьбі з наркотиками та захисту правопорядку (INL) та Міжнародною організацією з розвитку права (IDLO), спеціалістами відділу надання адміністративних послуг Дружківської міської ради було проведено аналіз інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг у сферах земельних відносин, архітектури, житлового господарства, молодіжної політики та реєстрації бізнесу. Висновки та пропозиції експертів були направлені суб'єктами надання адміністративних послуг для опрацювання та врахування під час розробки оновлених інформаційних карток.

Протягом року організовано 9 виїзних прийомів МСЦ МВС у Донецькій області, які забезпечують надання послуг з реєстрації транспортних засобів, видачі посвідчень водія та довідки про несудимість. В Центрі ведеться облік бажаючих отримати вказані послуги та їх інформування про день прийому МСЦ. 274 особи отримали вказані послуги.

З метою виявлення суспільної думки щодо ефективності роботи Центру та вивчення очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг проводиться постійне опитування. Побажання та зауваження також можливо залишити в книзі пропозицій та зауважень, протягом року свої висновки щодо роботи залишили 20 відвідувачів (16- позитивні, 4-негативні)

У 2018 році проводилась робота з розбудови Центру:

- підготовлено проект «Підвищення якості і доступності надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг м. Дружківка шляхом придбання спеціалізованого обладнання» та подано на участь у додатковому конкурсному відборі інвестиційних програм та проектів, що можуть реалізуватися у 2018 році за рахунок коштів Державного фонду регіонального розвитку. За результатами робочої наради, яка відбулася проект був знято з розгляду конкурсної комісії.

- у березні до Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово- комунального господарства України надіслано лист-зацікавлення для участі в Програмі «U-LEAD з Європою» щодо модернізації центрів надання адміністративних послуг, у тому числі облаштування архівного приміщення, на жаль, було відмовлено у прийнятті участь в вище зазначеній програмі.

- в рамках реалізації Проекту «Зміцнення громадської довіри» (UCBI II), що реалізується Кімонікс Інтернешнл Інк. за підтримки USAID між Дружківською міською радою та Проектом підписано Меморандум про взаєморозуміння щодо надання міжнародної технічної допомоги, отримано обладнання для робочої станції з оформлення та видачі паспорта громадянина України у вигляді картки (ID) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, встановлено канал спеціального зв'язку його підключенням до захищеної телекомунікаційної мережі ДМС. На теперішній час очікуємо на підписання Договору доручення на обробку персональних даних та проведення навчальних заходів для адміністраторів.

У лютому та жовтні 2018 було підготовлено проєкт-заявки на придбання 2-ох робочих станцій. Завдяки субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам у рамках співфінансування з місцевого бюджету 50 відсотків, виконавчим комітетом Дружківської міської ради придбано та встановлено в приміщенні Центру дві робочі станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи.

Після відкриття до Центру приковано більше уваги, він гостинно зустрічає не тільки клієнтів, а також і делегації інших міст, ОТГ, міжнародних організацій:

- 06.03.2018 в Центрі відбулася робоча нарада з представниками Миколаївської об'єднаної територіальної громади. В ході зустрічі співробітники Центру поділилися досвідом з питань організації роботи Центру та надання адміністративних послуг.

- 14.05.2018 Центр з візитом відвідали учасники делегації USAID: Брок Бирман, заступник адміністратора USAID, керівник бюро у справах країн Європи та Євразії; Сьюзан Фриц, директор місії USAID в Україні та Білорусії; Майкл Стіватер, директор програми "Зміцнення громадської довіри (UCBI II)" та інші. Членам делегації провели оглядову екскурсію по нашому Центру, ознайомили з обсягом послуг, що надаються, чим вони були приємно вражені. Делегація відзначила високий рівень організації роботи з мешканцями міста.

- 04.06.2018 до міста завітали представники Програми розвитку ООН в Україні з міжнародними донорами (Нідерланди), за рахунок коштів яких були реалізовані інвестиційні проєкти: придбання комп'ютерної техніки та меблів для ЦНАПу.

- Восени Центр відвідали 12 польських журналістів.

Приємною новиною стала звістка про зайняте 2 місце у обласному конкурсі «Кращі практики місцевого самоврядування в номінації «Покращення якості надання послуг населенню» підготовленого відділом проєкту «Розвиток Центру надання адміністративних послуг м.Дружківка, підвищення якості та доступності надання адміністративних послуг суб'єктам звернення», проєкт .

Ми працюємо для Вас!

Начальник відділу надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету
Дружківської міської ради

Г.Б.Іваницька