

Звіт про роботу управління адміністративних послуг Кіровоградської міської ради за 2016 рік

Загальна характеристика Управління.

Управління адміністративних послуг Кіровоградської міської ради (далі — Управління) є виконавчим органом Кіровоградської міської ради, підпорядковане виконавчому комітету міської ради та міському голові, підзвітне та підконтрольне Кіровоградській міській раді.

Основними завданнями Управління є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг, координація діяльності Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), керівництво та відповідальність за організацією діяльності Центру, здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру, забезпечення надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань Центру суб'єктами звернень, координація діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, що надають адміністративні послуги, організація і координація взаємодії та документообігу між суб'єктами надання адміністративних послуг, які беруть участь у роботі Центру.

Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького – постійно діючий робочий орган виконавчого комітету Кіровоградської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

Основними завданнями роботи Центру є забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень, спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

У Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати 147 адміністративних послуг. Зазначені адміністративні послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до чинного законодавства та затверджуються рішенням виконавчого комітету Кіровоградської міської ради.

Працівниками Управління постійно забезпечується:

- надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- підготовка щотижневої експрес-інформації по кількості наданих

адміністративних послуг.

За звітний період Управлінням велася наступна робота:

Впродовж 2016 року Управління працювало над організацією надання адміністративних послуг у ЦНАП, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Протягом 2016 року до Центру звернулося 111 393 громадянина та було прийнято 63 759 письмових заяв з питань отримання адміністративних послуг, у тому числі з питань видачі документів дозвільного характеру.

Управлінням створено всі умови для своєчасного та якісного обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП, зокрема:

- прийом громадян здійснюється виключно через електронну систему керування чергою, що видає повідомлення на інформаційні термінали та великі плазмові монітори, які знаходяться в залі очікування Центру;
- первинну консультацію відвідувачі мають можливість отримати у представника рецепції (інформаційно-консультаційний центр);
- створено зручні умови для очікування на прийом до реєстраторів та адміністраторів Центру;
- приміщення ЦНАП обладнано стендами з довідково-інформаційними матеріалами (буклети, бланки та зразки заяв);
- створено зручні умови для заповнення документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- приміщення Центру обладнано скриньками для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, а також наявна книга скарг і пропозицій;
- у разі необхідності внесення плати за отримання платних адміністративних послуг, відвідувачі можуть отримати рахунки для здійснення таких платежів в інформаційному терміналі, встановленому в залі очікування Центру;
- у ЦНАП забезпечено ведення безперервного прийому фізичних осіб та суб'єктів господарювання адміністраторами;
- розширено час роботи Центру, зокрема налагоджено прийом суб'єктів звернення адміністраторами Управління в суботу з 8.00 до 15.00;
- забезпечено в повному обсязі консультування жителів міста у телефонному режимі та через оновлений веб-сайт Центру (www.dozvil.kr.ua), на якому громадяни можуть знайти інформацію, за такими темами:
 - перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі, інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, зразки заяв та перелік всіх необхідних документів для отримання адміністративної послуги;
 - нормативно-правова база Центру;
 - графік роботи Центру, номери телефонів суб'єктів надання послуг, які задіяні в роботі Центру;
 - статистичні дані роботи Центру;

- новини, повідомлення, оголошення пов'язані з наданням послуг в Центрі;
- реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- активні посилання для отримання адміністративних послуг через мережу інтернет;
- онлайн-опитування з питань якості надання адміністративних послуг;
- перегляд онлайн-трансляції роботи Центру.

Відповідно до Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)” відбулася передача повноважень з надання адміністративних послуг від органів юстиції та Державної міграційної служби місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування. Враховуючи зазначені зміни, у 2016 році створено та залучено до роботи у ЦНАП нові виконавчі органи, а саме: відділ реєстрації місця проживання особи КМР, відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців КМР, відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно КМР.

Також у 2016 році залучено до роботи у ЦНАП представників Кіровоградського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Таким чином, за підсумками 2016 року до роботи у Центрі залучено такі виконавчі органи Кіровоградської міської ради:

1. Управління адміністративних послуг КМР;
2. Управління торгівлі та побутового обслуговування населення КМР;
3. Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців КМР;
4. Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно КМР;
5. Відділ реєстрації місця проживання особи КМР;
6. Відділ ведення обліку житла КМР;
7. Архівний відділ КМР;
8. Відділ по роботі зі зверненнями громадян КМР;
9. Відділ соціальної підтримки населення КМР;
10. Загальний відділ КМР;
11. Спеціалізована інспекція КМР;

Крім того, до роботи у Центрі залучено представників таких територіальних (місцевих) органів виконавчої влади:

1. Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області;
2. Управління Держпраці у Кіровоградській області;
3. Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
4. Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області;
5. Управління Держпродспоживслужби в м. Кіровограді;
6. Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у

- Кіровоградській області;
7. Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства;
 8. Відділ забезпечення безпеки дорожнього руху управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції України в Кіровоградській області;
 9. Управління охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області.

Також в роботі ЦНАП задіяні представники департаментів облдержадміністрації:

1. Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації;
2. Департамент культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації.

Крім того, в роботі Центру приймають участь представники комунальних підприємств міста, що надають погодження щодо здійснення земляних робіт.

Наводимо інформацію щодо кількості наданих послуг суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП за 2016 рік

Назва суб'єкта надання адміністративної послуги	Всього надано послуг за 2016 рік
1	2
<i>Виконавчі органи Кіровоградської міської ради</i>	
Управління містобудування і архітектури Кіровоградської міської ради	2617
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Кіровоградської міської ради	4421
Відділ ведення обліку житла Кіровоградської міської ради	132
Міжвідомча комісія з влаштування індивідуального опалення в квартирах багатоповерхових житлових будинків	1602
Управління по сприянню розвитку торгівлі та побутового обслуговування населення Кіровоградської міської ради	597
Відділ соціальної підтримки населення Кіровоградської міської ради	1128
Архівний відділ Кіровоградської міської ради	618
Управління апарату Кіровоградської міської ради	114
Загальний відділ Кіровоградської міської ради	4
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	11 328
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно	10 121
Відділ реєстрації місця проживання особи	3401
<i>Територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади</i>	

Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області	7343
Управління Держпраці у Кіровоградській області	525
Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області	92
Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області	15
Управління Держпродспоживслужби в м. Кіровограді	22
Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області	4876
Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства	39
Відділ забезпечення безпеки дорожнього руху управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції України в Кіровоградській області	1112
Управління охорони використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області	29
<i>Департаменти облдержадміністрації</i>	
Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації	640

За звітний період Управлінням розроблено ряд проектів рішень та затверджено на сесії Кіровоградської міської ради Програму реалізації вимог Закону України “Про адміністративні послуги” на 2016-2018 роки (рішення міської ради від 23.02.2016 року № 68). Відповідно до Програми Управлінням було використано коштів на суму **99758,10 грн.** за такими напрямками: матеріально-технічне забезпечення роботи Центру, обслуговування електронної системи керування чергою, підтримка роботи та модернізація інформаційного веб-сайту з питань надання адміністративних послуг а також створення інформаційно-довідкової системи для відвідувачів Кіровоградської міської ради.

Крім того, у 2016 році Управлінням розроблено та прийнято на засіданні виконавчого комітету Кіровоградської міської ради:

- зміни до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 08.11.2016 р. № 575);
- зміни до Переліку адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 08.11.2016 р. № 576);
- зміни до Положення та Регламенту Центра (рішення виконкому від 08.11.2016 р. № 577).

За ініціативи Управління приведено у відповідність до закону України “Про землеустрій” процедуру оформлення права власності на земельну ділянку для осіб, які мають право власності на нерухоме майно, розташоване на відповідній земельній ділянці. Зокрема, громадянам достатньо звернутися зі заявою до міської ради про затвердження технічної документації із землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність, що передбачає проходження лише однієї сесії міськради.

Управлінням проведено захід “День відкритих дверей” за участю керівників суб'єктів надання адміністративних послуг (20.10.2016 р.).

Адміністраторами Управління за звітний період розпочато реалізацію повноважень зі складання протоколів про адміністративні правопорушення відповідно до ч. 1 ст. 197 КУпАП та ст. 198 КупАП, вдосконалено процедуру прийому документів з облаштування індивідуального опалення, що здійснюється адміністраторами Управління з 01.09.2016р.

Велика увага в Управлінні приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Так, у 2016 році працівники Управління проходили навчання у ДНЗ Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій Кіровоградської обласної державної адміністрації, брали участь у семінарах та тренінгах. Також у 2016 році адміністратори Управління пройшли стажування у Головному управлінні Держгеокадастру у Кіровоградській області.

Управлінням постійно ведеться робота щодо підвищення якості обслуговування відвідувачів Центру. У 2016 році роботу ЦНАП оцінювала незалежна Всеукраїнська громадська організація “Всеукраїнська мережа ЛЖВ” за підтримки Європейської комісії. В ході дослідження відвідувачі мали можливість оцінити роботу Центру з питань якості обслуговування, умов очікування, привітності та компетентності персоналу, задоволеності термінами надання адміністративних послуг тощо. Експертна моніторингова група оцінила роботу ЦНАП на досить високому рівні за усіма критеріями (оцінка роботи — вище середнього).

Крім того, Управлінням постійно проводиться так званий “громадський моніторинг” надання адміністративних послуг з метою вивчення реального стану надання адміністративних послуг в Центрі.

У 2016 році опитування проводилося у декілька етапів:

- відвідувачі Центру могли оцінити якість обслуговування безпосередньо після закінчення прийому та висловити своє враження шляхом голосування, помістивши талон обслуговування у одну зі скриньок: «Задоволені обслуговуванням» або «Не задоволені обслуговуванням», розміщених у приміщенні Центру (за 2016 рік 98,85% відвідувачів залишилися задоволені обслуговуванням, 0,33% - не задоволені, 0,82 % - не висловили своє відношення);
- в приміщенні Центру встановлено скриньку для скарг та пропозицій відвідувачів. В зоні очікування постійно перебуває «Книга скарг та пропозицій» (за 2016 рік було одинадцять записів, сім з яких являються подяками, а чотири не стосуються роботи Центру).

Шляхом опитування щодо якості надання адміністративних послуг на офіційному веб-сайті Центру (www.dozvil.kr.ua) у форматі зворотного зв'язку було отримано 67 звернень. Всі пропозиції були розглянуті та враховані в роботі Центру.

В приміщенні Центру відвідувачі могли заповнити анкету, відповісти на запропоновані питання та подати пропозиції щодо покращення роботи Центру. Є можливість завантаження та заповнення анкети через офіційний веб-сайт Центру.

За 2016 рік анкету заповнили 113 дописувачів, серед яких 33 дописувачі є представниками юридичних осіб та фізичні особи — підприємці. З випадками порушення термінів при наданні адміністративних послуг стикалися 20% (пов'язано з розглядом питань на засіданні сесії Кіровоградської міської ради).

Якість обслуговування суб'єктів звернення у Центрі характеризується як висока. В цілому, за результатами анкетування, 95,57% дописувачів залишилися задоволеними роботою Центру. Задоволеність послугами за категоріями наступна:

якість послуг — 94%;

доступність та зручність місця розташування — 93%;

актуальність інформації на стендах та на сайті Центру — 96%;

графік роботи – 82% до 08.10.16 р. та 97%, починаючи з 08.10.2016 р. (запроваджено шестиденний робочий тиждень).

Таким чином, Управління у 2016 році постійно працювало над удосконаленням своєї роботи, організацією надання адміністративних послуг та підвищенням якості обслуговування суб'єктів звернень у Центрі.

Перспективи роботи Управління на 2017 рік.

В межах функцій, покладених на Управління, планується продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через Центр, а також щодо поліпшення якості їх надання. Так, у 2017 році планується залучити до роботи у ЦНАП представника сервісного центру МВС з метою надання консультацій з питань державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів. Також планується залучити до роботи у Центрі представника Кропивницького об'єднаного управління пенсійного фонду України Кіровоградської області для консультування громадян з питань пенсійного законодавства та нарахування пенсій.

Крім того, серед першочергових завдань є:

- впровадження до робочої експлуатації електронної системи документообігу;

- завершення роботи з облаштування локальної мережі на 2 і 4 поверхах будівлі міської ради;

- придбання спеціального обладнання для можливості надання послуг з видачі паспорту громадянина України через Центр;

- встановлення еквайрингових терміналів для сплати за надання платних адміністративних послуг;

- запровадження он-лайн консультацій адміністраторами Управління та представниками виконавчих органів міської ради з питань надання адміністративних послуг з використанням програмного забезпечення для

інтернет телефонії Skipe.

В цілому, Управління і надалі працюватиме над розширенням переліку своїх послуг, підвищенням якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій.