

Звіт про роботу управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького за 2019 рік

Загальна характеристика Управління.

Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького (далі — Управління) є виконавчим органом Міської ради міста Кропивницького, підпорядковане виконавчому комітету міської ради та міському голові, підзвітне та підконтрольне Міській раді міста Кропивницького.

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 Міської ради міста Кропивницького, 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.

У Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати 156 адміністративних послуг. Зазначені послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до чинного законодавства та затверджуються рішенням виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького.

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 2019 року Управління працювало над організацією надання адміністративних послуг у ЦНАП, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Протягом 2019 року до Центру звернулося 95 965 громадян та було прийнято 55 457 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 (<http://dozvil.kr-rada.gov.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.

Протягом 2019 року у ЦНАП продовжували вести прийом представники Кропивницького відділення виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Кіровоградській області, а також Кропивницького об'єднаного управління пенсійного фонду України Кіровоградської області для консультування громадян з питань пенсійного законодавства та нарахування пенсій.

За підсумками 2019 року до роботи у Центрі залучено такі виконавчі органи та підрозділи Міської ради міста Кропивницького:

1. Управління адміністративних послуг;
2. Департамент з питань економічного розвитку, торгівлі та інвестицій;
3. Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
4. Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
5. Відділ реєстрації місця проживання особи;
6. Відділ ведення обліку житла;
7. Управління Державного архітектурно-будівельного контролю;
8. Архівний відділ;
9. Відділ по роботі зі зверненнями громадян;
10. Управління соціальної підтримки населення;
11. Загальний відділ;
12. Спеціалізована інспекція;
13. Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища;
14. Управління містобудування та архітектури;
15. Управління молоді та спорту;
16. Управління апарату Міської ради;

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. Кропивницький міськрайонний відділ управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
5. Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області;
6. Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області;
7. Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства;
8. Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту

- патрульної поліції;
9. Управління охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області;
 10. Державне агентство водних ресурсів України. Сектор у Кіровоградській області.

Також в роботі ЦНАП задіяні представники Кіровоградської обласної державної адміністрації:

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

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

Наводимо інформацію щодо кількості наданих послуг суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП за 2019 рік

Назва суб'єкта надання адміністративної послуги	Всього надано послуг за 2019 рік
1	2
<i>Виконавчі органи Міської ради міста Кропивницького</i>	
Управління містобудування і архітектури Міської ради міста Кропивницького	2 648
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Міської ради міста Кропивницького	3 618
Відділ ведення обліку житла Міської ради міста Кропивницького	75
Міжвідомча комісія з влаштування індивідуального опалення в квартирах багатоповерхових житлових будинків	4 192
Управління по сприянню розвитку торгівлі та побутового обслуговування населення Міської ради міста Кропивницького	361
Відділ соціальної підтримки населення Міської ради міста Кропивницького	4 020
Архівний відділ Міської ради міста Кропивницького	772
Спеціалізована інспекція Міської ради міста Кропивницького	142
Управління молоді та спорту Міської ради міста Кропивницького	118
Управління апарату Міської ради міста Кропивницького	34
Управління Державного архітектурно-будівельного контролю Міської ради міста Кропивницького	1 114
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Міської ради міста Кропивницького	11 139
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно	6 659

Міської ради міста Кропивницького	
Відділ реєстрації місця проживання особи Міської ради міста Кропивницького	3 896
<i>Територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади</i>	
Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області	6 156
Управління Держпраці у Кіровоградській області	1 030
Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області	72
Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області	21
Управління Держпродспоживслужби в м. Кропивницькому	21
Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області	783
Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства	17
Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції України	1 291
Управління охорони використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області	22
Державне агентство водних ресурсів України. Сектор у Кіровоградській області	118
<i>Департаменти облдержадміністрації</i>	
Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації	808
Департамент культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації	3
Департамент інфраструктури та промисловості Кіровоградської обласної державної адміністрації	4

Оновлено офіційний вебсайт Центру <http://dozvil.kr-rada.gov.ua/>.

Успішно продовжено надання послуг з видачі відомостей з ДЗК адміністраторами Управління, підключеними до автоматизованої системи Державного земельного кадастру.

Протягом 2019 року адміністратори Управління продовжили реалізацію повноважень зі складання протоколів про адміністративні правопорушення відповідно до ч. 1 ст. 197 КУпАП та ст. 198 КУпАП, а також прийом документів з облаштування індивідуального опалення.

Управлінням за звітний період було проведено захід “День відкритих дверей” за участю керівників суб'єктів надання адміністративних послуг (травень 2019 р.).

Крім того, у 2019 році Управлінням розроблено та прийнято на засіданні виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького:

- зміни до Переліку адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 10.07.2018 р. № 342, рішення виконкому від 18.12.2018 р № 643);

- зміни до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 10.07.2018 р. № 343).

Управлінням підготовлено та прийнято рішення Міської ради м. Кропивницького про звільнення окремих категорій осіб від оплати вартості деяких адміністративних послуг, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького (рішення Міської ради від 15.02.2018р. № 52), а також прийнято рішення Міської ради м. Кропивницького про звільнення у 2019 році окремих категорій осіб від оплати вартості адміністративної послуги, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького (рішення Міської ради від 19.12.2018р. № 2198).

За звітний період Управлінням було прийнято рішення Міської ради міста Кропивницького щодо внесення змін до Програми реалізації вимог Закону України “Про адміністративні послуги” на 2016-2018 роки (рішення міськради від 05.06.2018 року № 254 та рішення від 06.11.2018р. № 1939). Відповідно до зазначеної Програми Управлінням було використано коштів на суму 139 929 грн. за такими напрямками: придбання захищених носіїв особистих ключів до Державного земельного кадастру, матеріально-технічне забезпечення роботи Центру, забезпечення відеоспостереження в Центрі, придбання атрибутики, підтримка роботи та модернізація, технічна підтримка інформаційного веб-сайту з питань надання адміністративних послуг, а також проведення навчань та тренінгів для співробітників виконавчого комітету та адміністраторів Управління.

У 2019 році тривають роботи з будівництва та створення Центру надання адміністративних у форматі “Прозорий офіс” у будівлі за адресою: вул.Архітектора Паученка, 41/26. Будівля розташована в центральній частині міста. Відстань до зупинки громадського транспорту – 60 м. Загальна площа будівлі складає 5 762 кв. м, що дозволить розмістити практично всі міські служби, які надають послуги населенню.

Упродовж року тривали внутрішні будівельні роботи та монтаж вентильованого фасаду будівлі. Закінчено облицювальні роботи другого, третього та четвертого поверхів приміщення. Здійснено роботи з облаштування серверної кімнати, встановлено пожежну сигналізацію, систему пожежогасіння, систему кондиціонування. Завершено монтаж ліфтових шахт. Завершено роботи з облаштування комунікацій у підвальній частині приміщення. Завершується внутрішнє оздоблення першого поверху.

Триває благоустрій території перед входом до будівлі.

У межах виконання проекту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України» завершено постачання від Міністерства соціальної політики України комп'ютерного обладнання і меблів для облаштування нового Центру надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” на

загальну суму 10309558,32 грн.

Виконавчим комітетом міської ради міста Кропивницького здійснено закупівлю обладнання: для оформлення та видачі або обміну паспорта громадянина України для виїзду за кордон, оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки на суму 700 000 грн.; для видачі (обміну) посвідчень водія та державної реєстрації нових транспортних засобів на суму 197 625 грн.; для надання послуг Кропивницьким об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України Кіровоградської області на суму 40 000 грн. Крім цього, проведено тендерну процедуру на придбання програмного продукту (електронного документообігу) для Центру.

Велика увага в Управлінні приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг.

Адміністратори Управління взяли участь у практичному занятті, проведеному представниками Головного територіального управління юстиції у Кіровоградській області з питань, що стосуються порядку прийняття документів для реєстрації громадських формувань.

Крім того, всі адміністратори Управління проходили стажування в органах, які є суб'єктами надання адміністративних послуг, в територіальних підрозділах Управління ДМС у Кіровоградській області по прийому документів для оформлення заяв-анкет та видачі паспортних документів громадянина України у форматі картки та для виїзду закордон; брали участь в онлайн вебінарі на тему “Комплексне ІТ рішення для автоматизації роботи виконавчих органів, ЦНАП, органу реєстрації населення. Взаємодія програмного забезпечення”.

Адміністратор управління Тетяна Бадіца взяла участь у конкурсі “Посадовець року”, проявивши себе як висококваліфікований спеціаліст.

Двоє адміністраторів Управління взяли участь у написанні Всеукраїнського радіодиктанту єдності.

Управлінням постійно ведеться робота щодо підвищення якості обслуговування відвідувачів Центру. Також проводиться громадський моніторинг надання адміністративних послуг з метою вивчення реального стану надання адміністративних послуг в Центрі, в ході якого відвідувачі ЦНАП після обслуговування оцінюють роботу Центру за допомогою талону електронної черги, який залишають на вибір в одній зі скриньок: ”Задоволені якістю обслуговування”, “Не задоволені якістю обслуговування”. Протягом 2019 року якість надання адміністративних послуг оцінили 14 395 відвідувачів. Позитивно оцінили якість надання послуг 99,87% респондентів.

Крім того, відвідувачі Центру мають можливість оцінити якість обслуговування та якість надання адміністративних послуг на офіційному веб-сайті Центру (www.dozvil.kr.ua) за допомогою сервісу “Опитування щодо якості послуг”.

Четверо суб'єктів звернень висловили свої подяки працівникам ЦНАП у книзі відгуків та пропозицій, що постійно знаходяться в зоні очікування Центру.

В цілому, відвідувачі Центру залишилися задоволені якістю обслуговування та якістю надання адміністративних послуг.

Таким чином, Управління у 2019 році постійно працювало над удосконаленням своєї роботи, організацією оперативного надання адміністративних послуг та підвищенням якості обслуговування суб'єктів звернень у Центрі.