**копія**

МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ

## ПОКРОВСЬКА МІСЬКА РАДА

## ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Р І Ш Е Н Н Я

“22” червня 2018 р. № 1

(34 сесія 7 скликання)

Звіт про діяльність Центру надання адміністративних послуг виконкому Покровської міської ради за 2017 рік та І півріччя 2018 року

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заслухавши інформацію про стан надання адміністративних послуг у 2017 році та І півріччі 2018 року, з метою реалізації права громадян на отримання адміністративних послуг, підвищення ефективності роботи, якості та дотримання термінів надання послуг, на виконання законів України «Про адміністративні послуги» від 06.09.12 №5203-VI, «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.15 №888, розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.14 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг» та керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Звіт про діяльність Центру надання адміністративних послуг виконкому Покровської міської ради (далі - Центр) за 2017 рік та І півріччі 2018 року взяти до відома.

2. Адміністратору-керівнику Центру (Клочковська І.В.):

- забезпечувати дотримання законодавства в сфері надання адміністративних послуг у Центрі;

- проводити роботу з адміністраторами по вдосконаленню та якістю надання адміністративних послуг;

- постійно проводити моніторинг законодавства та нормативно-правових актів з метою удосконалення роботи по наданню адміністративних послуг.

3. Адміністраторам Центру:

3.1. Здійснювати постійний контроль за строками видачі документів дозвільного характеру та результатами надання адміністративних послуг;

3.2. Розміщувати інформацію щодо порядку видачі документів дозвільного характеру та надання адміністративних послуг, забезпечувати постійне її оновлення на інформаційних стендах та офіційному веб-сайті виконавчого комітету Покровської міської ради;

3.3. Підвищувати свій професійний рівень шляхом участі в навчальних семінарах з питань дозвільної системи та адміністративних послуг;

3.4. Залучати до роботи Центру представників суб’єктів надання адміністративних послуг та сприяти збільшенню кількості та якості надання послуг.

4. Суб’єктам надання адміністративних послуг забезпечувати безумовне дотримання законодавства в сфері надання адміністративних послуг дотримання термінів розгляду справ та прийняття рішень.

5. Координацію виконання даного рішення покласти на адміністратора-керівника ЦНАП Клочковську І.В.; контроль — на заступника міського голови Чистякова О.Г. та на постійну депутатську комісію з питань планування, бюджету, фінансів, економічного розвитку, регуляторної політики та підприємництва (Травка В.І.).

Міський голова О.М. Шаповал

Клочковська І.В.4-20-31

Звіт про роботу

Центру надання адміністративних послуг

виконкому Покровської міської ради

за 2017 рік та І півріччя 2018 року

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центри надання адміністративних послуг» та інших нормативних документів в м. Покров у 2013 року створено та працює Центр надання адміністративних послуг.

Основною місією Центру є створення комфортних та зручних умов життєдіяльності для мешканців міста та підприємців, шляхом:

- підвищення якості та доступності адміністративних послуг;

- зменшення часу, який витрачають громадяни та бізнес на отримання необхідних документів;

- зниження корупційних ризиків, завдяки відсутності контакту заявника та надавача послуг;

- спрощення процедур отримання послуг;

- підвищення ефективності діяльності органів, що надають послуги.

Девіз Центру «Доступно всім, зручно кожному» вказує на те, що у своїй діяльності ЦНАП керується принципами рівності, неупередженості, прозорості та орієнтованості на клієнта.

Центр здійснює свою діяльність за принципом «єдиного вікна», тобто прийом документів та видача результату послуги здійснюється виключно через адміністратора Центру. Опрацювання справ проходить у програмно – технічному комплексі облдержадміністрації «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області», який має особистий кабінет клієнта для відслідковування стану розгляду справ. Про готовність документів клієнт повідомляється у телефонному режимі або за допомогою SMS- повідомлення, засобами мобільного зв’язку.

З метою забезпечення зручного для клієнтів режиму роботи Центр працює за розширеним графіком - 47 годин на тиждень без обідніх перерв, з подовженим робочим днем у вівторок до 20.00.

Приміщення ЦНАП – це сучасний та комфортний офіс для громадян, який знаходиться на першому поверсі виконавчого комітету Покровської міської ради, в холі якого розміщенні інформаційні стенди та розташована зона очікування. Для комфортних умов прийому громадян з дітьми у приміщені Центру створено дитячій куточок. В 2018 році укладено договір з АТ «Ощадбанк», на безоплатній основі, по проведенню платежів із використанням Електронного платіжного засобу. Тепер оплату тих послуг, за які згідно з законодавством справляється адміністративний збір, клієнти можуть здійснювати на місці.

Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі, затверджується сесією міської ради та включає адміністративні послуги відділів виконавчого комітету Покровської міської ради і органів виконавчої влади, які затверджуються Кабінетом Міністрів України.

Якщо у 2016 році через Центр було запроваджено надання 105 адмінпослуг, то вже у 2017 році перелік адміністративних послуг збільшився до **130** послуг, а в 1 кварталі 2018 року зріс до **134** з яких:

**30** - послуги реєстраційного відділу;

**13** - послуги відділу архітектури та інспекції архітектурно – будівельного контролю;

**12** – послуги управління Держгеокадастру у Нікопольському районі Дніпропетровської області;

**57** – послуги Головного територіального управління юстиції у Дніпропетровській області;

**9** - послуги відділу землекористування;

**1** - послуга Покровського міського сектору ГУ Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області;

2 – послуги управління патрульної поліції в м. Кривому Розі Департаменту патрульної поліції;

**2** - послуги управління житлово-комунального господарства та будівництва;

**1** – послуга Покровського МВ ГУ ДСНС України у Дніпропетровській області;

1. послуга відділу з питань торгівлі, побутового обслуговування та захисту прав споживачів;
2. послуги архівного відділу;

**4** – послуги управління праці та соціального захисту населення.

Збільшення кількості адмін. послуг призвело до збільшення кількості клієнтів ЦНАПу: якщо у 2017 році до Центру звернулось 6122 особи, то станом на 01.06.2018 року до ЦНАП звернулось 4354 особи. Тобто, середньомісячно в 2017 році надавалося 510 послуг, а в 2018 році вже надається - 870 послуг.

Найбільш запитувані серед суб’єктів звернення до ЦНАП є наступні послуги:

* реєстрація /зняття з реєстрації місця проживання громадян;
* вклеювання фото до паспорту;
* реєстрація бізнесу;
* реєстрація прав на нерухоме майно;
* надання витягу з Державного земельного кадастру;
* державна реєстрація земельної ділянки;
* отримання довідки 6-ЗЕМ;
* отримання витягу про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки;
* отримання довідки про наявність та розмір земельної частки(паю);
* послуги відділу землекористування та відділу архітектури.

Надання такої кількості адміністративних послуг дозволяє ЦНАПу зробити свій внесок щодо поповнення міського бюджету. Так за 2017 рік до бюджету міста було забезпечено надходження адміністративного збору на загальну суму 160,6 тис. грн., за I півріччя 2018 року – 95,4 тис.грн.

З яких у 2018 році адміністративний збір:

* за прописку/виписку громадянина становить - 22,1 тис. грн.;
* адмін. збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно становить -39,1 тис. грн.;
* адмін. збір за реєстрацію змін до юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців становить -21,4 тис. грн.;
* надання витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку становить - 12,8 тис. грн.

В своїй повсякденній діяльності працівники ЦНАПу контролюють терміни та надання результатів розгляду справи. В основному послуги надаються вчасно та без порушень. Це пояснюється насамперед тим, що суб’єкти надання адміністративних послуг мають більше часу на опрацювання пакету документів, оскільки не здійснюють прийом громадян по даних питаннях.

Разом із зростанням кількості адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, відповідно зросло і навантаження на кожного адміністратора, а також розширилось коло повноважень адміністратора. Зокрема, у 2016 році адміністраторам ЦНАП були надані повноваження щодо складання постанов та протоколів за ст. 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення (проживання без паспорту, за недійсним паспортом, без реєстрації місця проживання та втрата чи пошкодження паспорту). За цими повноваженнями у 2017 році було складено - 661 постанова та 17 протоколів. Станом на 01.06.2018 року складено 310 постанов. Крім складання постанов та протоколів, адміністратор веде реєстр справ адміністративних правопорушень за цими статтями.

Як показала практика, велика кількість звернень суб’єктів у ЦНАПі припадає на реєстрацію речових прав на нерухоме майно, реєстрацію змін фізичних осіб - підприємців та юридичних осіб. Дані послуги надаються двома державними реєстраторами реєстраційного відділу виконкому. З метою забезпечення в повній мірі надання цих послуг, у 2016 році адміністратори ЦНАПу отримали ідентифікатори доступу до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та до Єдиного державного реєстру фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб. Тобто, адміністратори Центру працюють не тільки в віртуальному офісі «Відкрита влада», але й реєструють звернення громадян у Державних реєстрах, сканують документи і потім передають справу реєстратору для здійснення остаточної дії.

У 2017 році ЦНАП почав співпрацювати з Управлінням праці та соціального захисту населення. На сьогодні – це дає можливість громадянам міста подати документи на отримання субсидії не тільки в Управлінні праці, а і в Центрі надання адміністративних послуг.

З 2016 року ЦНАП м. Покров є партнером волонтерського проекту «Портал державних послуг iGov» - сервісу подачі та отримання документів у сфері державних послуг через мережу Інтернет. У 2017 року через портал iGov надано 682 послуги, а за I півріччя 2018 року таких послуг надано 381. Надання послуг через портал iGov є дуже зручним для громадянина, але це додаткове навантаження на адміністратора, у зв’язку з необхідністю внесення інформації в реєстри, від скануванням документів, та вчасного відправлення справи до органу реєстрації, який зобов’язаний зберігати справи, згідно Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

У квітні 2017 року виконкомом Покровської міської ради підписано договір про співпрацю з мобільним сервісним центром Регіонального сервісного центру МВС України в Дніпропетровській області. Робота мобільного сервісного центру спрямована на надання таких послуг:

* реєстрація та перереєстрація транспортних засобів;
* заміна посвідчення водія;
* отримання довідок про відсутність судимостей.

У 2017 році близько 200 громадян міста скористалися послугами мобільного сервісного центру. Станом на 01.06.2018 року ця цифра становить близько 130 осіб. Наступний прийом мобільного центру плануємо на початок липня.

В рамках проекту «Підтримка територіальних громад України у зв’язку із збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб», Центр надання адміністративних послуг м.Покров не перший рік успішно співпрацює з Німецьким товариством міжнародного співробітництва «GIZ» у напрямку розвитку територій задля сталого розвитку. Конструктивна взамодія відбувається у рамках різних проектів та грантів. Серед останніх – участь, за результатами конкурсного відбору, у Менторській програмі ”Удосконалення адміністративних та соціальних послуг у Дніпропетровській області”.  
 Для підвищення якості надання адміністративних послуг у січні 2017 р., у рамках німецько-українського співробітництва в Україні, федеральною компанією «GIZ» в Центрі надання адміністративних послуг було встановлено систему електронного керування чергою, що дозволило систематизувати черговість звернень та оптимізувати час очікування заявників.

У червні місяці 2018 року компанією «GIZ» було передано до ЦНАПу 2 комплекти компьютерної техніки з програмним забезпеченням та багатофункціональний пристрій.

21 червня 2018 року адміністратори Центру взяли участь у прес-конференції та семінарі «Мобільний офіс – нова якість надання послуг» у м.Дніпро. Подія була присвячена передачі «Мобільного офісу» - комплексу обладнання портативного автоматизованого робочого місця для надання послуг. Завдяки мобільному офісу мешканці віддалених територій, люди похилого віку, особи з інвалідністю та громадяни, які знаходяться на стаціонарному лікуванні зможуть отримати послуги, не відвідуючи Центру надання адміністративних послуг.

Процедура надання адміністративної послуги передбачає не тільки прийняття, обробку (внесення інформації до реєстру «Відкрита влада», робота в Державних реєстрах, сканування документів) та передачу документів від замовника до виконавця протягом одного дня, але і вміння спілкуватись з людиною. Тому всі зусилля працівників Центру спрямовані на покращення своєї роботи по наданню адміністративних послуг, дотримання строків розгляду заяв та видачі результатів суб’єктам звернень. З цією метою всі адміністратори Центру взяли участь в таких тренінгах як: «Розвиток основних коммунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг», «Комунікативний інструментарій успішного адміністратора», «Правові основи діяльності Центрів надання адміністративних послуг», «Стрес-менеджмент в діяльності Центрів надання адміністративних послуг», «Ефективна комунікація», які проходили в м. Дніпро та отримали сертифікати.

Центр надання адміністративних послуг постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування. З метою підвищення кваліфікації у відділі проводяться внутрішні навчальні заходи щодо ознайомлення із змінами у діючому законодавстві, розгляду та закріплення положень та вимог Законів України «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», та інших профільних нормативно – правових документів, які регулюють діяльність у сфері надання адміністративних послуг.

Робота, яку сьогодні виконує ЦНАП, потрібна і своєчасна. Адміністратори намагаються зрозуміти кожну конкретну ситуацію та надати суб'єктам звернень вичерпну інформацію і консультацію з питань надання адміністративних послуг.

Основними завданнями ЦНАП залишаються:

- організація надання адміністративних послуг в найкоротші терміни і при мінімальній кількості відвідувань заявників;

- спрощення процедури отримання послуг і поліпшення якості їх надання;

- збільшення послуг, що можуть надаватись через мережу Інтернет

Як показує європейський досвід, центр послуг – це основний центр комунікації громадян та підприємців з владою.

Розуміючи важливість своєї справи команда Центру направляє всі зусилля на розвиток міста, та на створення комфортних умов для життя його мешканців.

Адміністратор – керівник Центру

надання адміністративних послуг

виконкому Покровської міської ради І.В.Клочковська