

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОКРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

24.07.2019 р.  м.Покров №310

Про діяльність Центру надання

адміністративних послуг виконавчого

комітету Покровської міської ради

Заслухавши інформацію адміністратора-керівника Центру надання адміністративних послуг про стан надання адміністративних послуг у 2018 році та І півріччі 2019 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», виконавчий комітет міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Доповідь адміністратора-керівника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Покровської міської ради (далі - Центр) Клочковської І.В. про діяльність Центру у 2018 році та І півріччі 2019 року взяти до відома.

2. Адміністратору – керівнику Центру Клочковській 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.Залучати до роботи Центру представників суб’єктів надання адміністративних послуг та сприяти збільшенню кількості та якості надання послуг.

4. Координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на адміністратора – керівника Центру Клочковську І.В., контроль на керуючого справами виконкому Відяєву Г.М.

Міський голова О.М. Шаповал

Доповідь про діяльність

Центру надання адміністративних послуг

виконкому Покровської міської ради

за 2018 рік та І півріччя 2019 року

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

- підвищення якості та доступності адміністративних послуг;

- зменшення часу 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 Центр керується принципами рівності, неупередженості, прозорості та орієнтованості на клієнта.

Приміщення Центру – це сучасний та комфортний офіс для громадян, в холі якого розміщенні інформаційні стенди та розташована зона очікування. Для комфортних умов прийому громадян з дітьми у приміщені Центру створено дитячій куточок. На безоплатній основі, за підтримки «Ощадбанку», встановлено Електронний платіжний засіб. Тепер оплату послуг, за які згідно з законодавством справляється адміністративний збір, клієнти можуть здійснювати на місці.

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.

Якщо у 2018 році через Центр було запроваджено надання 134 адмінпослуги , то вже у 2019 році перелік адміністративних послуг збільшився до **151** послуги, з яких:

**35** - послуги реєстраційного відділу;

**18** - 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;

**5**- послуги відділу обліку та розподілу житла;

**4**- послуги управління праці та соціального захисту населення;

**11 –** послуги відділу економіки, архівного відділу, управління житлово-комунального господарства та будівництва, Покровського міського сектору ГУ Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області, управління патрульної поліції в м. Кривому Розі Департаменту патрульної поліції, Покровського МВ ГУ ДСНС України у Дніпропетровській області, центру зайнятості.

В 1 кварталі 2019 року було підписано меморандум про співпрацю з Покровської міської філією Дніпропетровського обласного центру зайнятості. Тепер через Центр громадяни можуть отримати довідку про перебування(не перебування) на обліку в службі зайнятості, отримані доходи.

Збільшення кількості адмінпослуг призвело до збільшення кількості клієнтів Центру: за 1 півріччся 2018 року до Центру звернулось 4411 осіб, за 2 півріччя 2018 року - 4615 осіб, а за 1 півріччя 2019 року кількість осіб, що звернулися до Центру складає 5989.

Якщо середньомісячно в 2018році надавалось 752 послуги, то в 2019 році вже надається - 998 послуг.

Надання такої кількості адміністративних послуг дозволяє Центру зробити свій внесок щодо поповнення міського бюджету.

Так за 1 півріччя 2018 року до бюджету міста було забезпечено надходження адміністративного збору на загальну суму 147,8 тис. грн., то за відповідний період 2019 року – 152,6 тис.грн.

З яких у 2019 році надходження адміністративного збору складають:

* за реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання – 13,9 тис. грн.;
* за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно -30,9 тис. грн.;
* за реєстрацію змін до юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців -29,1 тис. грн.;
* за надання витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку – 10,2 тис. грн.
* адміністративний збір для здійснення виїзної, виносної торгівлі – 68,5 тис.грн.

Велика кількість звернень суб’єктів у Центрі 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, адміністратори Центру 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.

З 2016 року Центр м. Покров є партнером волонтерського проекту «Портал державних послуг iGov» - сервісу подачі та отримання документів у сфері державних послуг через мережу Інтернет.

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”.  
 Внаслідок чого нами було отримано комп’ютерну техніку з програмним забезпеченням, багатофункціональний пристрій, дитячий куточок та меблі для облаштування зони очікування.

У 2018 році адміністратори Центру взяли участь у прес-конференції та семінарі «Мобільний офіс – нова якість надання послуг» у м.Дніпро. Подія була присвячена передачі до Центру «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 отримують послуги, не відвідуючи Центру надання адміністративних послуг.

Тому з серпня 2018 року створено віддалене робоче місце для роботи адміністратора Центру у форматі пересувного мобільного офісу для забезпечення прийому заяв та документів від осіб, які обмежені у пересуванні, а також мешканців віддалених населених пунктів. Два раза на тиждень адміністратор Центру здійснює прийом громадян у с.Олександрівка з 9.00-12.00 години. Прийом здійснюється разом з працівниками Управління праці та Центру зайнятості.

У 2018 року м.Покров стало партнером Початкової Фази та Раунду 1 Фази Впровадження Програми «U-LEAD з Європою» по покращенню якості надання адміністративних послуг для населення.

«U-LEAD з Європою» є міжнародною программою, яка фінансується Європейським Союзом та його країнами - членами Данією, Естонією Німеччиною, Польшею та Швецією. Програма робить внесок у створення багаторівневої системи управління, яка є прозорою, підзвітною та реагує на потреби громадян.

У березні 2019 році в м.Київі відбулася конференція Програми

«U-LEAD з Європою» де були підписані меморандуми про співпрацю з Програмою 112 громадами Дніпропетровської, Донецької та Харьківської областей.

В рамках співпраці з Програмою з 11.06.2019 р в місті спеціалісти Програми «U-LEAD з Європою» провели цикл тренінгів щодо покращення надання адміністративних послуг. До тренінгів були залучені адміністратори ЦНАП, представники громади , міські депутати, суб’єкти надання адміністративних послуг.

Основними завданнями Центру 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.

Адміністратор- керівник ЦНАП І.В.Клочковська