

копія

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ ПОКРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

м. Покров

23.09.2020 р. № 366

Про діяльність Центру надання адміністративних

послуг виконавчого комітету Покровської міської ради

за 2019 рік та 8 місяців 2020 року

Заслухавши інформацію керучого справами виконавчого комітету Покровської міської ради про діяльність Центру надання адміністративних послуг за у 2019 рік та 8 місяців 2020 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 про діяльність Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Покровської міської ради (далі - Центр) за 2019 рік та 8 місяців 2020 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

Звіт про діяльність Центру надання адміністративних

послуг виконавчого комітету Покровської міської ради

за 2019 рік та 8 місяців 2020 року

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це сучасна сервісна установа, зорієнтована виключно на людину та вирішення її життєвих або бізнесових питань.

Головна філософія ЦНАП – це обслуговування заявників за принципом «супермаркету послуг»:

• максимально доступно, дуже оперативно та супер-результативно!

• зібрані в одному місці найважливіші та найпопулярніші адміністративні послуги серед громадян і представників бізнесу;

• зустрічає, інформує, консультує та забезпечує надання послуг привітний і висококваліфікований персонал;

• працює некабінетна система, обслуговування здійснюється за принципом відкритого простору;

• немає обідніх перерв, є розширені години прийому, в тому числі й до двадцятої години, може вестися прийом заявників у суботу;

• контролюються терміни розгляду справ і строки прийняття рішень суб’єктами надання адміністративних послуг за допомогою адміністраторів;

• сповідується філософія безбар’єрності та поваги до людей з інвалідністю, інших маломобільних груп населення;

• забезпечується надання різних сервісів для громадян: мобільний офіс, банківське обслуговування, правова допомога, офіс комунальних послуг, місця для самообслуговування з доступом до електронних сервісів державних та регіональних інформаційних систем;

• запроваджуються нестандартні підходи до організації роботи центру як дієвого майданчику для творчого, духовного та патріотичного розвитку українських громадян.

У 2019 році через Центр було запроваджено надання 195 адмінпослуги , то вже з червня 2020 року перелік адміністративних послуг збільшився до 209 послуг, що на 7% більше, з яких:

36 - послуги реєстраційного відділу;

22 - послуги відділу архітектури та інспекції архітектурно – будівельного контролю;

18 – послуги управління Держгеокадастру у Нікопольському районі Дніпропетровської області;

63 – послуги Головного територіального управління юстиції у Дніпропетровській області;

9 - послуги відділу землекористування;

5 - послуги відділу обліку та розподілу житла;

39 - послуги управління праці та соціального захисту населення;

17-послуги відділу економіки, архівного відділу, загального, організаційного відділів, 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.

На 01.09.2019 року до Центру звернулося 8669 осіб, а 01.09.2020 року — 7163 особи (зменшення на 20%),що пов’язано з пандемією коронавірусу. Але аналізуючи роботу ЦНАП за 1 квартал 2019 та 2020 років є збільшення наданих адмінпослуг на 55 %. За 1 квартал 2019 р звернулося 1936 осіб, а 2020 року - 2997 осіб.

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

Так на 01.09.2019 року року до бюджету міста було забезпечено надходження адміністративного збору на загальну суму 222,8 тис. грн., за відповідний період 2020 року – 181,1 тис.грн. Але порівнюючи надходження за 1 квартал 2019 та 2020 років відбулося збільшення на 80% .

В 1 кварталі 2019 року було підписано меморандум про співпрацю з Покровської міської філією Дніпропетровського обласного центру зайнятості. Тепер через Центр громадяни можуть отримати 4 послуги:

- видача довідки про перебування(не перебування) на обліку в службі зайнятості, отримані доходи;

-надання консультацій шукачам роботи та роботодавцям щодо служби зайнятості;

- прийняття передбаченої законодавством інформації та відомостей від роботодавців;

-облік осіб, які шукають роботу.

У приміщенні ЦНАП облаштовано скриньку для висловлення громадянами і представниками бізнесу зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Передбачено здійснення постійного моніторингу отриманих даних та проведення роботи з усунення можливих недоліків у роботі Центру.

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”.  
 З липня 2020 року створено друге віддалене робоче місце для роботи адміністратора ЦНАП у с.Шолохове. Щовівторка з 9.00 12.00 годин адміністратори Центру здійснюють прийом громадян щодо отримання адміністративних послуг.

Вже три роки як Центр надання адміністративних послуг співпрацює з фахівцями мобільного сервісного центру Міністерства внутрішніх справ України, що дає можливість громадянам отримувати найзатребуваніші послуги сервісних центрів МВС не виїжджаючи з міста. Карантинна перерва не вплинула на принципи роботи та перелік послуг сервісного центру. За принципом “єдиного вікна”мешканці громади можуть зареєструвати чи перереєструвати транспортний засіб, отримати водійське посвідчення міжнародного зразка чи обміняти посвідчення водія, чим під час чергового прийому скористалося дев'ять громадян. Пересувний офіс обладнаний спеціальним принтером та технічними засобами з усіма ступенями захисту.

У березні 2019 року 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.

Внаслідок чого нами було отримано комп’ютерну техніку з програмним забезпеченням, дитячий куточок та меблі для облаштування Центру та зони очікування на загальну суму 379 тис.грн.

У червні 2020 року було прийнято рішення про надання комплексної послуги “єМалятко” в Центрі надання адміністративних послуг. Комплексна послуга “єМалятко” - це амбітний та сучасний проєкт, який демонструє оновлений підхід до надання послуг та є одним з кроків для забезпечення загальнодержавного курсу щодо доступності та зручності електронних послуг. Введення цієї послуги дає можливість зменшити контакт громадян з низкою установ та організацій під час отримання послуг пов’язаних з народженням дитини. Батьки звернувшись до ЦНАПу за однією заявою зможуть отримати наступні послуги:

- державна реєстрація народження дитини;

- реєстрація народженої дитини в Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків;

- присвоєння дитині унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі;

- реєстрація місця проживання народженої дитини;

- призначення допомоги при народженні дитини;

- отримання посвідчень батьків багатодітної сім’ї та дитини з багатодітної сім’ї;

- призначення допомоги багатодітним сім’ям.

Для надання цієї послуги було підписане узгоджене рішення між виконавчим комітетом Покровської міської ради та Південно — Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м.Дніпро), що надає можливість підключення Центру до відповідного програмного забезпечення Міністерства юстиції України.

У липні місяці 2020 року ЦНАП підключено до програмного комплексу “Інтегрована інформаційна система “Соціальна громада”, використання якої спрощує роботу з наданням документів на одержання державних допомог та субсидій. Для адміністраторів ЦНАПу та спеціалістів УПтаСЗН, які працюють в даному програмному комплексі, було організовано та проведено навчання, відпрацьовано механізм взаємодії. Тому для отримання зазначених послуг мешканці міста можуть звернутися не лише до УПтаСЗН , а і безпосередньо у ЦНАП. Станом 01.09.2020 року адміністраторами ЦНАПу вже прийнято та опрацьовано 31 заяву.

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 адмінпослуг – це основний центр комунікації громадян та підприємців з владою.

Саме ЦНАП в умовах сьогодення є найбільш ефективним інструментом надання послуг громадянам і бізнесу, новим дієвим форматом спілкування влади з населенням!

Адміністратор- керівник ЦНАП І.В.Клочковська