

Аналіз роботи відділу надання адміністративних послуг у 2016 році

Протягом року робота відділу була спрямована на освоєння нових видів послуг, забезпечення їх якісного надання, а також покращення умов прийому відвідувачів. Так, у квітні Чугуївською міською радою було набуто повноважень з реєстрації місця проживання особи, речових прав на нерухоме майно, а також юридичних і фізичних осіб. Таким чином, звернувшись до Центру надання адміністративних послуг, можна також отримати ці послуги. Взято участь у підготовчій роботі з набуття Чугуївською міською радою повноважень з питань реєстрації речових прав, юридичних, фізичних осіб, а також реєстрації місця проживання особи. Розроблено алгоритми дій щодо порядку набуття повноважень, взято участь у нарадах, готувалися інформаційні матеріали та звіти.

З продовженням реформування системи надання адміністративних послуг нещодавно перелік послуг розширився на 12 послуг у сфері державної реєстрації громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи.

У звітному періоді переглянуто перелік послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг. Так, на сьогодні він містить 101 вид послуг, але за вищезазначених причин вже потребує актуалізації (У минулому році налічував 77 видів послуг).

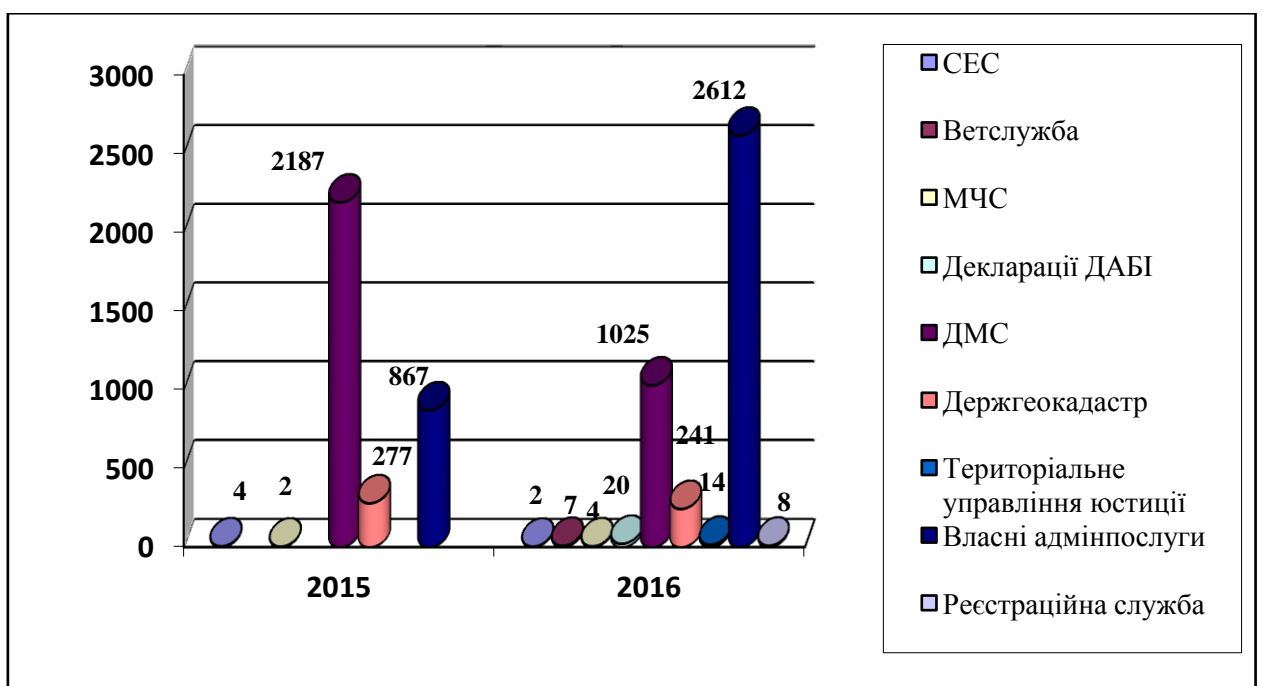
Крім того, була здійснена підготовча робота з надання супутніх послуг у Центрі надання адміністративних послуг. Так, рішенням XV сесії Чугуївської міської ради VII скликання № 482 від 23.12.2016 запроваджено механізм визначення суб'єкта надання супутніх послуг (еквайрингове обслуговування). На викання рішення буде проведено конкурсний відбір пропозицій від банківських установ міста, за результатами якого у Центрі буде встановлено 4 POS-терминали.

Від початку роботи Центру надання адміністративних послуг (2013 рік) кількість звернень зросла майже в чотири рази і змінювався якісний склад звернень. Це пояснюється з одного боку - реалізацією політики держави із спрощення здійснення підприємницької діяльності, що призвело до зменшення кількості дозвільних документів, а з іншого - із впровадженням реформи місцевого самоврядування та децентралізацію повноважень Чугуївська міська рада набула повноважень, які раніше виконувалися місцевими представництвами органів виконавчої влади, що у свою чергу збільшило кількість звернень до Центру.



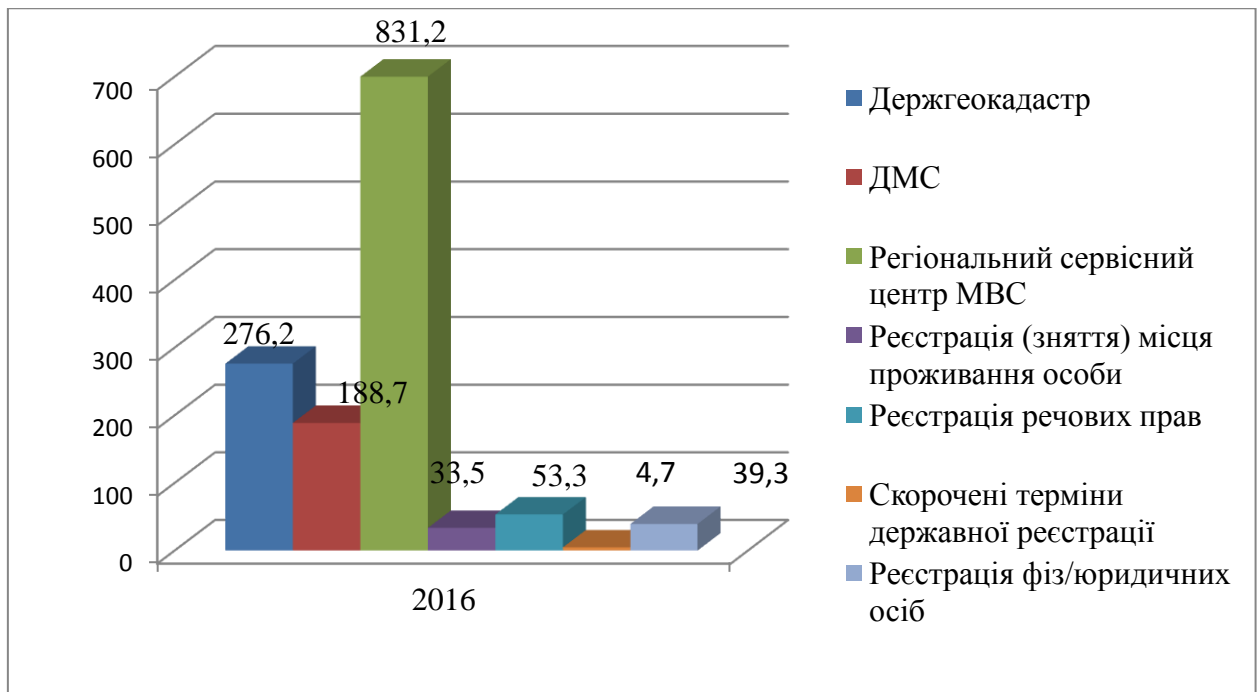
У 2016 році надійшло 3933 заяв, це на 596 звернень більше, ніж у минулому році. Темп росту надходження заяв становить 118 %. Суб'єкти господарювання у звітному періоді 13 разів скористались правом провадження підприємницької діяльності за декларативним принципом. Адміністраторами ЦНАП надано близько 7500 консультацій щодо порядку отримання адміністративних послуг. Консультації надаються в приміщенні ЦНАП безпосередньо під час прийому, в телефонному режимі та через електронну скриньку. Також адміністраторами надається допомога при заповненні бланків заяв, забезпеченню комплектності пакету документів, необхідного для отримання адміністративної послуги.

Динаміка звернень за видами послуг до Центру надання адміністративних послуг у 2015-2016 роках



У 2016 році до місцевого бюджету надійшло 1426,7 тис. грн. За надання послуг на виконання набутих повноважень надійшло 319,5 тис. грн.

**Надходження адміністративного збору до місцевого бюджету
за 2016 рік, тис. грн.**



Адміністратори відділу шляхом самоосвіти, а також участі у різних заходах підвищують свій професійний рівень. Так, на початку року адміністратор відділу Сидоренко О.М. взяла участь у майстерні (за методикою форум-театр), яка проведена Конгресом національних громад України та Київським освітнім центром «Простір толерантності» в рамках проекту «Примирення в українському суспільстві, від енергії протесту до енергії творення» за фінансової підтримки посольства Королівства Великобританії. За результатами заходу було отримано навички пошуку шляхів вирішення проблем спілкування, реалізації прав громадян та побудови конструктивного діалогу.

У березні 2016 року інший адміністратор відділу Геженко Н.А. взяла участь у тематичному курсі з підвищення кваліфікації «Конфлікти, стреси, маніпулювання в управлінській та політичній діяльності».

Начальник відділу взяв участь у тренінгу «Верховенство права у наданні послуг», що надало можливість розвинути навички застосування принципу верховенства права під час вирішення конфліктних ситуацій щодо реалізації прав громадян на звернення, отримання послуги тощо.

Протягом року працівниками відділу пройдено навчання в ДП «НАІС»

щодо роботи у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно та Єдиному державному реєстрі юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців з питань прийому заяв і документів для реєстрації права власності, що надало можливість якісно надавати послуги з зазначених питань.

Переглянуто номенклатуру справ, а також порядок обліку і реєстрації документів у Центрі надання адміністративних послуг у зв'язку з збільшенням їх кількості та змінами у законодавстві (розпорядження міського голови № 93 від 09.03.2016).

Шляхом запровадження зворотного зв'язку з громадою, забезпечення оперативності, своєчасності та об'єктивності щоденного інформування здійснювалося висвітлення роботи через засоби масової інформації. офіційний веб-сайт Чугуївської міської ради, а також інформаційні стенди Створено групи у Фейсбуці «Центр адміністративних послуг», та Вконтакте - «Центр надання адміністративних послуг».

Оновлені інформаційні матеріали для відвідувачів, покращено їх рівень інформативності та зрозумілості, змінено їх форму.

Протягом звітнього періоду оновлювалася інформація на стендах, розміщених у приміщення Центру, а також на сайті міста, підготовлено близько 200 інформаційних матеріалів.

З метою покращення системи надання адміністративних послуг у місті застосовується такий інструмент співпраці з громадськістю як Клуб громадського діалогу м. Чугуєва, який є відкритим майданчиком для конструктивного обговорення вирішення проблем місцевого і державного значення. Так, на одному з засідань Клубу громадського діалогу обговорювались успіхи та проблемні моменти реформування системи надання адміністративних послуг. Пропозиції, що були надані під час засідання Клубу покладені в основу відповідного розділу Програми соціально-економічного розвитку м. Чугуєва на 2017 рік.

У зв'язку із зміною організаційної структури підготовлено документи системи управління якістю у відділі.

У квітні 2016 року Центр надання адміністративних послуг міста підключений до Порталу державних послуг iGov, з можливістю надавати електронні послуги у сфері: реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, видача довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи. Низка послуг у частині оформлення і видачі паспорта громадянина України наразі не надається, що пов'язано із змінами у законодавстві. На сьогодні на зазначеному порталі в тестовому режимі опрацьовуються послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень.

Крім того, у Центрі надання адміністративних послуг запроваджено електронний документообіг з можливістю смс-інформування замовників про результат послуги.

Відповідно до чинного законодавства з 04 квітня 2016 року адміністраторів ЦНАП уповноважено на складання протоколів та постанов про адміністративні правопорушення. Станом на 01.10.2016 складено 412

постанов по справі про адміністративне правопорушення у вигляді попередження в частині проживання особи без реєстрації місця проживання, проживання за недійсним паспортом та недбале зберігання паспорта, що спричинило його втрату.

У приміщенні Центру проведено ремонтні роботи із заміни вікон, ремонту підлоги, косметичного ремонту приміщень, заміни теплоносіїв утеплення фасаду.

Наприкінці року було проаналізовано роботу з надання адміністративних послуг за 2016 рік, так згідно з рішенням виконавчого комітету № 313 від 12.12.2016 вирішено продовжувати підвищення рівня якості надання адміністративних послуг шляхом інформатизації процесів надання послуг, а саме створення робочого місця заявника, розробка порталу Центру надання адміністративних послуг, впровадження супутніх послуг, закупівлі обладнання для оформлення і видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

Крім того, у звітному періоді здійснювалася робота з управління якістю у виконавчих органах Чугуївської міської ради: проаналізовано виконання заходів з вдосконалення системи управління якістю, проведено навчання для внутрішніх аудиторів та посадових осіб Чугуївської міської ради, розроблено анкети та проведено опитування посадових осіб щодо рівня розуміння основних вимог до якості послуг, що надаються, підготовлено та затверджено відповідні заходи на 2016 рік, розроблено нові редакції процедур якості «Аналіз з боку вищого керівництва» та «Надання відзнаки міського голови «За високу якість надання послуг».

**Начальник-адміністратор
відділу надання
адміністративних послуг
11.07.2017**

І.І. Вишлова-Пилєва