



У К Р А І Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

10 серпня 2021 р.

№ 274

Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за I півріччя 2021 року

За інформацією начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради, адміністратора Лаби Л.П. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ (далі – ЦНАП) за I півріччя 2021 року, робота ЦНАПу здійснюється на підставі Положення про Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ, Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ, Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ зі змінами, затверджених рішеннями міської ради, а також на підставі рішення сорок другої сесії Бердянської міської ради VII скликання від 15.03.2018 № 43 «Про утворення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ» зі змінами.

Протягом звітного періоду продовжено роботу в напрямку подальшого удосконалення надання адміністративних послуг через ЦНАП.

ЦНАП працює за принципом відкритого і прозорого «єдиного офісу», де в одному приміщенні можна отримати 144 адміністративних послуги, з них 84 послуг надаються Бердянською міською радою та її виконавчим комітетом, 60 - територіальними органами центральних органів виконавчої влади.

Затверджений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є динамічним та постійно актуалізується. У 2021 році Перелік збільшено на 6 адміністративних послуг: це послуги з оформлення та видачі посвідчень водія і реєстрації транспортних засобів, комунальні послуги КП «Бердянськекотранс» Бердянської міської ради. ЦНАП у м.Бердянськ - перший у Запорізькій області, який запровадив нові послуги з оформлення та видачі посвідчень водія і реєстрації транспортних засобів. Запровадження нових послуг зробить послуги держави ще доступнішими та зосередженими в «єдиному вікні» – ЦНАПі.

Усього у 2021 році у ЦНАПі надано 18416 адміністративних послуг

(щомісяця опрацьовується близько 3 069 звернень). У порівнянні з показниками за аналогічний період 2020 року (zareєстровано 17094 звернення), кількість наданих адміністративних послуг збільшилась на 8%.

Також, до ЦНАПу активно звертаються за консультаціями з питань у різних сферах та отримують результати надання послуг. З урахуванням консультацій, оформлення вхідного пакету документів на адміністративну послугу, отримання результату (вихідного пакету документів) до ЦНАПу в 2021 році надійшло близько 67 тисяч звернень.

У 2021 році від сплати адміністративного збору за платні адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП, до місцевого бюджету надійшло 761,0 тис. грн.

У червні 2021 року в ЦНАПі облаштовано місце для самообслуговування – ноутбук з доступом до інтернету та проводяться консультації щодо онлайн послуг.

У 2021 розпочата робота з підключення до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія) з метою інтеграції інформаційної системи ЦНАП у м.Бердянськ за допомогою послуги «Дія.QR».

Дія.QR – можливість отримання копії цифрового документа без налаштування електронної взаємодії інформаційних систем. Такий QR-код розміщується в місцях пред'явлення документів – у ЦНАПі. Особа (відвідувач), яка хоче поділитися копією документа, може надати копію е-документа шляхом сканування розміщеного QR-коду та відправити копію е-документа з власного e-mail. ЦНАП отримує копію е-документа на e-mail у форматі pdf.

У 2021 році у ЦНАПі успішно надаються державні комплексні послуги:

2 послуги в 1 заяві: ID-14 – оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі з 14 до 18 років з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків. Послугу можна отримати у центральному офісі ЦНАПу. Всього надано 15 таких послуг.

9 послуг в 1 заяві: eМалятко – комплекс послуг, що включає проведення державної реєстрації народження дитини, визначення походження новонародженої дитини, визначення новонародженої дитини до громадянства України, призначення державної допомоги при народженні дитини, реєстрацію дитини у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису (УНЗР) в ньому та інші. Після отримання свідоцтва про народження дитини у ЦНАПі можна оформити реєстрацію місця проживання дитини та запис до електронної черги до дитячого садка. У I півріччі 2021 року надано 155 таких послуг. Послугу можна отримати без зайвих відвідувань декількох державних установ в одному місці за однією заявою - у центральному офісі ЦНАПу та на віддалених робочих місцях адміністраторів у мікрорайонах міста.

Інформацію про зазначені послуги розміщено у приміщенні ЦНАПу, на офіційному сайті Бердянської міської ради, на сторінці ЦНАПу в Фейсбуці.

У ЦНАПі найбільш запитувані послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та оформлення довідки про реєстрацію місця проживання фізичної особи та про зареєстрованих за адресою осіб. З початку 2021 року такі послуги отримали 3446 та 6244 заявників відповідно, що в сумі складає 53% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна. Всього надано 2978 послуг, що складає 16%. Крім того, у ЦНАПі надають так звані «швидкі послуги». Послуга «Інформаційна довідка з Реєстру нерухомого майна» надається безпосередньо адміністратором під час звернення заявника, за одне відвідування. Всього надано – 360 швидких послуг.

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено 1281 паспорт громадянина України та паспортів громадянина України для виїзду за кордон, що становить 7% від загальної кількості звернень. У звітному періоді прийнято 818 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон; 463 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України, з них 174 – оформлених вперше по досягненню 14 років. Послуги з вклеювання фото отримала 202 особи. Всього, за оформлення паспортних послуг, які надаються через ЦНАП, надійшло до місцевого бюджету 308,9 тис. грн.

За послугами у соціальній сфері (оформлення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами, при народженні дитини, на дітей, над якими встановлено опіку, матеріальної допомоги тощо) звернулись 1102 особи (6%).

За звітний період зареєстровано послуг управління Держгеокадастру – 2068 (6%), послуг у сфері містобудування та архітектури – 1018 (5%).

Зручним способом отримання адміністративних послуг є замовлення послуг онлайн з отриманням результатів у ЦНАПі. Цією послугою за звітний період скористались 480 суб'єктів звернення, що складає 3% від загальної кількості оформлених вхідних пакетів документів на адміністративні послуги.

На Порталі Дія кожен громадянин може отримати електронні послуги та інформацію про себе з державних електронних інформаційних ресурсів. На Порталі Дія доступно 33 електронні послуги.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг, а також зменшення часових та грошових витрат на їх отримання, працюють віддалені робочі місця у мікрорайонах міста та у селах Азовському та Нововасилівці.

Усього до адміністраторів ЦНАПу на віддалених робочих місцях, у т. ч. у мікрорайонах міста Бердянська «АКЗ», «Скловолокно», «Військове містечко», «8 Березня», «Слобідка» та селах Азовському і Нововасилівці, звернулося 7830 громадян: з них за оформленням адміністративних послуг – 2542, отриманням результатів – 2338, консультаціями – 2950.

3 березня 2020 року по теперішній час на процес надання адміністративних послуг в Україні значно вплинула пандемія вірусу COVID-19. Найважливішим у цей час було здійснення заходів щодо безпеки (здоров'я) персоналу ЦНАП та споживачів послуг. Під час запровадження санітарно-

епідеміологічних заходів ЦНАП постійно був відкритий для надання адміністративних послуг, консультацій за телефонами, для отримання заяв на адміністративні послуги поштою, онлайн послуг.

На офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) постійно актуалізується інформація у розділі «Центр надання адміністративних послуг» з підрозділами: «Інформаційні карти ЦНАПу», «Платні послуги», «Новини ЦНАПу», «Електронна черга», «Послуги онлайн», «Моніторинг адмінпослуг», «Дія», «Державні електронні послуги». З метою доступності, мінімізації часу жителів міської територіальної громади для отримання адміністративних послуг через ЦНАП, у підрозділі «Електронна черга» створена можливість здійснити запис через Інтернет до електронної черги на визначений час і дату прийому в ЦНАПі.

На головній веб-сторінці ЦНАПу розміщена інформація про ЦНАП, контакти адміністраторів, графік надання консультацій суб'єктами надання адміністративних послуг, графік прийому суб'єктів звернень, перелік та реквізити платних послуг, нормативні акти тощо. Завдяки електронним сервісам суб'єкти звернення можуть записатись на прийом через інтернет, отримати консультацію, інформацію про перелік необхідних документів для оформлення адміністративної послуги, роздрукувати та заповнити заяву, скоротивши свій час на отримання адміністративної послуги.

У ЦНАПі, згідно з графіком роботи, надаються супутні послуги: ксерокопіювання, продаж канцтоварів, встановлено платіжний термінал для оплати платних послуг, перелік яких разом з реквізитами розміщено на стендах та на сайті Бердянської міської ради. Оплата адмінпослуг безпосередньо у приміщенні ЦНАПу – це зручно і комфортно для громадян. У віддалених робочих містах встановлено платіжні термінали та планується встановлення QK-коду для здійснення онлайн оплати.

З 2017 року в ЦНАПі щомісяця здійснюється моніторинг якості надання адміністративних послуг та оприлюднюється на сайті Бердянської міської ради звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян. Таким чином, інформація про кількість та види адміністративних послуг є прозорою, відкритою та доступною для мешканців, громадських організації та інших зацікавлених осіб.

Основні проблеми у сфері надання адмінпослуг, за даними анкет суб'єктів господарювання та громадян, це – наявність черг та затісне (невелике) приміщення ЦНАПу. Для вирішення проблеми, у червні 2021 року оголошено тендер на виготовлення проектно-кошторисної документації по об'єкту: "Реконструкція будівлі під Центр надання адміністративних, соціальних та комунальних послуг по вул. Шмідта, 16 м. Бердянськ Запорізької області" (Центр ДІА). Після розробки проектно-кошторисної документації планується взяти участь у доступних грантових проєктах, у т.ч. субвенції Мінцифри у 2022 році.

ЦНАП працює над тим, щоб до початку реконструкції будівлі під Центр ДІА відвідувачі ЦНАПу вже змогли швидко, прозоро, зручно і людяно

отримати всі необхідні послуги за один візит: і адміністративні послуги, і комплексні, і консультації щодо онлайн-послуг, і комунальні.

У ЦНАПі м.Бердянська належну увагу приділяють підвищенню кваліфікації та систематичному навчанню співробітників ЦНАПу (внутрішньому і зовнішньому). Від професійності адміністратора ЦНАПу залежить якість надання адміністративних послуг.

Протягом січня – червня 2021 року начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» взяли участь у 11 внутрішніх навчаннях та 14 зовнішніх заходах щодо організації надання адміністративних послуг та роботи Центрів надання адміністративних послуг, інтеграції послуг РАЦС та послуг з реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія у ЦНАПі, впровадження послуг соціального характеру.

Враховуючи вищезазначене, керуючись ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законами України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», ст. 25 Статуту територіальної громади міста Бердянська, виконавчий комітет Бердянської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради, адміністратора Лаби Л.П. про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за I півріччя 2021 року взяти до уваги.

2. Рекомендувати суб'єктам надання адміністративних послуг:

1) Продовжувати роботу щодо надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг у м. Бердянськ.

2) Дотримуватися строків розгляду заяв громадян та суб'єктів господарювання щодо надання адміністративних послуг згідно з чинним законодавством та затвердженими інформаційними картками.

3) Забезпечити виконання норм Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів у сфері надання адміністративних послуг.

4) Здійснювати контроль за актуальністю інформації, наведеної в інформаційних картках, та оперативним внесенням до них необхідних змін.

3. Відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» виконавчого комітету Бердянської міської ради (Лаба Л.П.):

1) Виконувати делеговані повноваження, а саме: продовжити роботу щодо організації надання адміністративних послуг у ЦНАПі.

2) Забезпечити своєчасне інформування громадян про діяльність ЦНАПу, про новації у ЦНАПі, нововведення, які необхідні мешканцям міста для отримання якісних послуг, популяризацію онлайн послуг на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» та ЗМІ.

3) Здійснювати моніторинг надання адміністративних послуг та висвітлювати звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян.

4. Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 11.09.2018 №342 «Про затвердження Плану дій щодо вдосконалення надання послуг та діяльності Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ», зняти з контролю, як таке, що виконано в цілому.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Муху Ю.М.

Виконувач обов'язків міського голови,
секретар міської ради

Олександр СВІДЛО