



У К Р А І Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

09 лютого 2021 р.

№ 29

Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ за 2020 рік

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 2020 рік, 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 звітнього 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 138 адміністративних послуг. З них 86 послуг надаються Бердянською міською радою та її виконавчим комітетом у сферах: підприємницької діяльності та захисту прав споживачів – 5, реєстрації прав на нерухоме майно – 8, земельних питань – 20, архітектури та містобудування – 18, реєстрації місця проживання – 5, соціальних послуг та допомоги – 15, житлово-комунального господарства – 14, реєстрації дітей для зарахування до дитячих дошкільних закладів. 50 адміністративних послуг надається територіальними органами центральних органів виконавчої влади в наступних сферах діяльності: використання водних біоресурсів – 3, Держпродспоживслужби – 2, реєстрації громадських об'єднань – 11, Державного земельного кадастру – 17, оформлення паспортів громадянина України, в т. ч. для виїзду за кордон – 9, реєстрації актів цивільного стану – 2, реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта

господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки – 1, Департаменту агропромислового розвитку та захисту довкілля Запорізької обласної державної адміністрації – 5.

У 2020 році надавалась 31 дозвільна послуга. Всього надано дозвільних послуг – 1030, з них позитивних - 838, відмов – 185.

Затверджений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є динамічним та постійно актуалізується. У 2020 року Перелік збільшено на 8 адміністративних послуг: це послуги соціального характеру, житлово-комунальні питання, Департаменту агропромислового розвитку та захисту довкілля Запорізької обласної державної адміністрації, державного земельного кадастру.

Усього у 2020 році у ЦНАПі надано 37164 адміністративних послуги (щомісяця опрацьовується близько 3 097 звернень). У порівнянні з показниками за аналогічний період 2019 року (zareєстровано 49061 звернення), кількість наданих адміністративних послуг зменшилась на 24%. Причини зменшення полягають у встановленні карантинних обмежень з метою недопущення розповсюдження респіраторної хвороби COVID-19 та активації електронної взаємодії відділу реєстрації місця проживання з управлінням праці та соціального захисту населення у формуванні та наданні електронних довідок про зареєстрованих за адресою осіб (надано близько 15,0 тис. довідок за участю адміністраторів ЦНАПу).

Також, до ЦНАПу активно звертаються за консультаціями 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 у 2020 році надійшло близько 101 тисячі звернень.

У 2020 році від сплати адміністративного збору за платні адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП, до місцевого бюджету надійшло 1 376,0 тис. грн.

Інновацією 2020 року стало запровадження двох комплексних послуг за життєвими обставинами.

Перша інновація - 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 25 таких послуг.

Друга інновація - 9 послуг в 1 заяві: «Малятко – 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, допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях, 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, реєстрацію дитини в електронній системі охорони здоров'я. Реєстрацію місця проживання

дитини можна оформити при отриманні свідоцтва про народження дитини у ЦНАПі. У 2020 році надано 15 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 активно оформлюють послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та оформлення довідки про реєстрацію місця проживання фізичної особи та про склад сім'ї або зареєстрованих за адресою осіб. З початку 2020 року такі послуги отримали 7138 та 14 532 заявників відповідно, що в сумі складає 58% від загального обсягу оформлених адміністративних послуг.

На другому місці за активністю звернень є реєстрація нерухомого майна. Всього надано 4949 послуг, що складає 13%. 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 – 838 швидких послуг.

На третьому місці – оформлення та видача біометричних паспортів. Усього за звітний період оформлено 2970 паспортів громадянина України та паспортів громадянина України для виїзду за кордон, що становить 8% від загальної кількості звернень. У звітному періоді прийнято 2015 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, з них 464 – термінових; 707 вхідних пакетів документів на оформлення паспортів громадянина України, з них 359 – оформлених вперше по досягненню 14 років. Послуги з вклеювання фото отримала 251 особа. Всього, за оформлення паспортних послуг, які надаються через ЦНАП, надійшло до місцевого бюджету 657,2 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 1949 осіб (5%).

За звітний період зареєстровано послуг управління Держгеокадастру – 2068 (6%), послуг у сфері містобудування та архітектури – 1618 (5%).

Зручним способом отримання адміністративних послуг є замовлення послуг онлайн з отриманням результатів у ЦНАПі. Цією послугою за звітний період скористались 1111 суб'єктів звернення, що складає 3% від загальної кількості оформлених вхідних пакетів документів на адміністративні послуги. Через офіційний сайт Бердянської міської ради (bmr.gov.ua) у розділі «Центр надання адміністративних послуг», не виходячи з дому, є можливість замовити зазначені онлайн послуги та отримати результат за одне відвідування ЦНАПу.

Також у цьому розділі на сайті bmr.gov.ua є посилання на Єдиний державний веб-портал електронних послуг – Портал Дія (diia.gov.ua). 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 01.04.2020 року розпочато роботу адміністраторів ЦНАПу безпосередньо у регіональному веб-порталі адміністративних послуг Запорізької області. При цьому, під час наповнення порталу оформленими заявками, скорочується час прийому відвідувачів, які вже звертались за будь-якою послугою до ЦНАПу, спрощується процес оформлення послуг, а також завдяки скануванню заяв і отриманих результатів, зменшується кількість паперових справ для архівування.

Для забезпечення рівних можливостей та доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям міста, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП, працює «Мобільний офіс», мета якого – надання адміністратором послуг за місцем проживання заявників. У 2020 році цією послугою скористалося 233 особи. Послугу замовляють за телефоном ЦНАПу або за допомогою близьких безпосередньо у приміщенні ЦНАПу.

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 18 630 громадян: з них за оформленням адміністративних послуг – 7117, отриманням результатів – 6544, консультаціями – 4970.

З березня 2020 року по теперішній час на процес надання адміністративних послуг в Україні значно вплинула пандемія вірусу COVID-19. Найважливішим у цей час було здійснити заходи щодо безпеки (здоров'я) персоналу ЦНАП та споживачів послуг. При цьому, необхідно було зберегти доступ до усіх адміністративних послуг або принаймні до найширшого їх переліку. Від можливості отримання адмінпослуг залежить реалізація багатьох прав і свобод громадян, виконання їх обов'язків, а також умови для ведення бізнесу. Тому, з 18.03.2020 року до 03.04.2020 року через ЦНАП без фізичного контакту (звернення) можна було отримати послуги виключно онлайн і поштою. За цей період надано всього – 149 послуг, з них онлайн - 29. Далі, під час запровадження санітарно-епідеміологічних заходів з 06.04.2020 року ЦНАП постійно був відкритий для надання адміністративних послуг, консультацій за телефонами, для отримання заяв на адміністративні послуги поштою, онлайн послуг.

Улітку 2020 року в рамках Проекту ПРОМІС, який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади у приміщенні ЦНАПу та на віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАПу були встановлені захисні екрани на робочі місця адміністраторів для індивідуального захисту працівників ЦНАПу, які безпосередньо працюють з відвідувачами, та самих відвідувачів.

Постійно актуалізується інформація на офіційному сайті Бердянської міської ради (<http://bmr.gov.ua>) 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 населення 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.

Таким чином, кожен замовник послуг зможе підібрати зручний для себе день і час відвідування ЦНАПу, заощадити свій час за рахунок попереднього надання інформації в режимі онлайн, та/або у відкритому доступі отримати необхідну інформацію про послуги та бланки заяв, а також записатися до електронної черги і в результаті зручно вирішити свої питання.

У ЦНАПі згідно з графіком роботи надаються супутні послуги: ксерокопіювання, продаж канцтоварів. Платіжний термінал, встановлений у ЦНАПі, допомагає відвідувачам заощадити час та оплатити адміністративний збір за надання платних адміністративних послуг. Оплату послуг можна зробити за допомогою POS-терміналу, технології PayPass або готівкою.

Поінформованості відвідувачів ЦНАПу сприяє організована рецепція та надання спеціалізованих консультацій, інформаційні картки адміністративних послуг та інша інформація у вільному доступі у приміщенні ЦНАПу. З метою поширення інформації про надання адміністративних послуг через ЦНАП і підтримання зворотного зв'язку з мешканцями Бердянської територіальної громади, у 2020 році керівниця ЦНАПу брала участь у прямих ефірах, організованих КП «ТБ-Бердянськ» 04 березня та 21 жовтня 2020 року.

Термінал з талонами електронної черги, встановлений у ЦНАПі, забезпечує організованість відвідувачів та упередження скупченості. Відвідувачі можуть скористатись безкоштовним WI-FI не тільки в приміщенні ЦНАПу, а і на віддалених робочих місцях.

У 2020 році пріоритетом для ЦНАПу була організація надання комплексних адміністративних послуг (введені у дію комплексні послуги «Малятко та ID-14»), а також розширення переліку послуг послугами з реєстрації транспортних засобів, отримання посвідчень водія та інших.

З цією метою у 2020 році виконавчим комітетом Бердянської міської ради за кошти місцевого бюджету (226,4 тис.грн) придбана та змонтована робоча станція для оформлення та видачі посвідчення водія і державної реєстрації транспортних засобів (програмно-апаратний комплекс, який складається з принтера Горрап CP500 з додатковим обладнанням). 18.09.2020 року підписано Узгоджене рішення з Головним сервісним центром МВС про

організацію співробітництва у сфері надання адміністративних послуг, що надаються територіальними органами з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ через Центр надання адміністративних послуг у місті Бердянськ.

Перелік адміністративних послуг, які надаватимуться через ЦНАП:

- обмін посвідчення водія (без складення іспитів);
- видача нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого;
- державна реєстрація нового транспортного засобу (без огляду);

-перереєстрація транспортного засобу у зв'язку із зміною найменування та адреси юридичних осіб, прізвища, імені чи по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобів, установлення газобалонного обладнання.

Наразі триває підготовча робота з отримання доступу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів співробітниками Центру надання адміністративних послуг у м. Бердянськ.

У звітному періоді в ЦНАПі постійно здійснювався моніторинг якості надання адміністративних послуг та щомісячно оприлюднювалась звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян. Щоквартально проводилось анкетування відвідувачів ЦНАПу щодо якості надання адміністративних послуг. Усього, за рік було отримано 57 анкет з оцінкою діяльності ЦНАПу. Задовільною була визнана робота ЦНАП та адміністраторів ЦНАП. Основні проблеми у сфері надання адмінпослуг, за думкою суб'єктів господарювання (юридичні особи – 6, фізичні особи-підприємці - 15), громадян (36 осіб), це – наявність черг у 19 випадках, незручний графік роботи у 7 випадках, затісне (невелике) приміщення ЦНАПу – 9 відгуків. Якщо незручний графік та наявність черг можна пояснити обмеженнями, пов'язаними з карантинном у зв'язку з COVID-19, то приміщення ЦНАПу, що знаходиться на I поверсі ЦКіД «Софіт», мінімально відповідає вимогам чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг, а саме: недостатність площі для робочих місць – умови мінімально задовільні, відсутнє зонування приміщення ЦНАПу (зона очікування не відокремлена від зони обслуговування), відсутні інформаційні кіоски, умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями, умови для відвідувачів з дітьми. Отже, існує необхідність у розгляді питання щодо передачі для ЦНАПу приміщення більшої площі та з дотриманням всіх зазначених вимог.

У 2020 році ЦНАПом розпочата робота з підключення до порталу «Дія», до системи онлайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, які впроваджує Міністерство цифрової трансформації України. Це надасть можливість оптимізувати час та кількість необхідних документів для отримання адміністративних послуг, скасувати дублюючі послуги (послуги заради послуги), а також спростити та зробити ще більш доступними послуги держави. Підключення електронної бази ЦНАПу до шерінгу документів - це економія часу і коштів для замовника послуг.

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.

Навчання відбувалось у різних формах: засідання круглих столів, онлайн вебінарів, вебконференції, які організовувались Міністерством цифрової трансформації, Асоціацією міст України, Всеукраїнською асоціацією центрів надання адміністративних послуг, організацією ПРОМІС у рамках проєкту «Партнерство для розвитку громад», у рамках проєкту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною). Протягом січня – грудня 2020 року начальник та адміністратори відділу з надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» взяли участь у 14 внутрішніх навчаннях та 16 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.

Пріоритетом у 2021 році є створення зручних і доступних умов отримання якісних адміністративних послуг, продовження роботи з підключення до порталу «Дія», системи онлайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, інтеграція адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП. Шляхи реалізації цих задач визначені у Стратегії розвитку м. Бердянськ на період до 2027 року, Плані заходів на 2018-2021 роки з реалізації Стратегії розвитку м. Бердянськ на період до 2027 року та Плані дій щодо вдосконалення надання послуг та діяльності ЦНАПу.

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 2020 рік 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 11.02.2020 № 31 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за 2019 рік», від 11.08.2020 №260 «Про підсумки роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Бердянськ за I півріччя 2020 року», зняти з контролю, як такі, що виконані в цілому.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Бердянської міської ради Юрченка О.С.

Міський голова

Валерій БАРАНОВ