

Звіт про роботу управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького за 2018 рік

Загальна характеристика Управління.

Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького (далі — Управління) є виконавчим органом Міської ради міста Кропивницького, підпорядковане виконавчому комітету міської ради та міському голові, підзвітне та підконтрольне Міській раді міста Кропивницького.

Основними завданнями Управління є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг, координація діяльності Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), керівництво та відповідальність за організацією діяльності Центру, здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру, забезпечення надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань Центру суб'єктами звернень, координація діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, що надають адміністративні послуги, організація і координація взаємодії та документообігу між суб'єктами надання адміністративних послуг, які беруть участь у роботі Центру.

Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького — постійно діючий робочий орган виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

У Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати 156 адміністративних послуг. Зазначені послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до чинного законодавства та затверджуються рішенням виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького.

Працівниками Управління постійно забезпечується:

- надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- підготовка щотижневої експрес-інформації по кількості наданих адміністративних послуг.

За звітний період Управлінням велася наступна робота:

Впродовж 2018 року Управління працювало над організацією надання адміністративних послуг у ЦНАП, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Протягом 2018 року до Центру звернулося 88 279 громадян та було прийнято 54 466 письмових заяв з питань отримання адміністративних послуг, у тому числі з питань видачі документів дозвільного характеру.

Управлінням створено всі умови для своєчасного та якісного обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП, зокрема:

- прийом громадян здійснюється виключно через електронну систему керування чергою, що видає повідомлення на інформаційні термінали та великі плазмові монітори, які знаходяться в залі очікування Центру;
- первинну консультацію відвідувачі мають можливість отримати у представника рецепції (інформаційно-консультаційний центр);
- створено зручні умови для очікування на прийом до реєстраторів та адміністраторів Центру;
- приміщення ЦНАП обладнано стендами з довідково-інформаційними матеріалами (буклети, бланки та зразки заяв);
- створено зручні умови для заповнення документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- приміщення Центру обладнано скриньками для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, а також наявна книга скарг і пропозицій;
- у разі необхідності внесення плати за отримання платних адміністративних послуг, відвідувачі можуть отримати рахунки для здійснення таких платежів в інформаційному терміналі, встановленому в залі очікування Центру;
- у ЦНАП забезпечено ведення безперервного прийому фізичних осіб та суб'єктів господарювання адміністраторами;
- розширено час роботи Центру, зокрема налагоджено прийом суб'єктів звернення адміністраторами Управління в суботу з 8.00 до 15.00;
- забезпечено в повному обсязі консультування жителів міста у телефонному режимі та через оновлений веб-сайт Центру (www.dozvil.kr.ua), на якому громадяни можуть знайти інформацію, за такими темами:
 - перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі, інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, зразки заяв та перелік всіх необхідних документів для отримання адміністративної послуги;
 - нормативно-правова база Центру;
 - графік роботи Центру, номери телефонів суб'єктів надання послуг, які задіяні в роботі Центру;
 - статистичні дані роботи Центру;
 - новини, повідомлення, оголошення пов'язані з наданням послуг в Центрі;
 - реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
 - активні посилання для отримання адміністративних послуг через мережу інтернет;

- онлайн-опитування з питань якості надання адміністративних послуг;
- перегляд онлайн-трансляції роботи Центру.

У 2018 році залучено до роботи у ЦНАП представників Кропивницького відділення виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Кіровоградській області, а також Кропивницького об'єднаного управління пенсійного фонду України Кіровоградської області для консультування громадян з питань пенсійного законодавства та нарахування пенсій.

За підсумками 2018 року до роботи у Центрі залучено такі виконавчі органи Міської ради міста Кропивницького:

1. Управління адміністративних послуг;
2. Управління торгівлі та побутового обслуговування населення;
3. Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
4. Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
5. Відділ реєстрації місця проживання особи;
6. Відділ ведення обліку житла;
7. Управління Державного архітектурно-будівельного контролю;
8. Архівний відділ;
9. Відділ по роботі зі зверненнями громадян;
10. Відділ соціальної підтримки населення;
11. Загальний відділ;
12. Спеціалізована інспекція;
13. Управління молоді та спорту;
14. Управління апарату Міської ради;

Крім того, до роботи у Центрі залучено представників таких територіальних (місцевих) органів виконавчої влади:

1. Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області;
2. Управління Держпраці у Кіровоградській області;
3. Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
4. Кропивницький міськрайонний відділ управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
5. Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області;
6. Управління Держпродспоживслужби в м. Кропивницькому;
7. Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області;
8. Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства;
9. Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції;
10. Управління охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та

регулювання рибальства в Кіровоградській області;

11. Державне агентство водних ресурсів України. Сектор у Кіровоградській області.

Також в роботі ЦНАП задіяні представники Кіровоградської обласної державної адміністрації:

1. Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації;
2. Департамент культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації;
3. Департамент інфраструктури та промисловості Кіровоградської обласної державної адміністрації.

Крім того, в роботі Центру приймають участь представники комунальних підприємств міста, що здійснюють погодження земляних робіт.

Наводимо інформацію щодо кількості наданих послуг суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП за 2018 рік

Назва суб'єкта надання адміністративної послуги	Всього надано послуг за 2018 рік
1	2
<i>Виконавчі органи Міської ради міста Кропивницького</i>	
Управління містобудування і архітектури Міської ради міста Кропивницького	2 648
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Міської ради міста Кропивницького	3 618
Відділ ведення обліку житла Міської ради міста Кропивницького	75
Міжвідомча комісія з влаштування індивідуального опалення в квартирах багатоповерхових житлових будинків	4 192
Управління по сприянню розвитку торгівлі та побутового обслуговування населення Міської ради міста Кропивницького	361
Відділ соціальної підтримки населення Міської ради міста Кропивницького	4 020
Архівний відділ Міської ради міста Кропивницького	772
Спеціалізована інспекція Міської ради міста Кропивницького	142
Управління молоді та спорту Міської ради міста Кропивницького	118
Управління апарату Міської ради міста Кропивницького	34
Управління Державного архітектурно-будівельного контролю Міської ради міста Кропивницького	1 114
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Міської ради міста Кропивницького	11 139
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно Міської ради міста Кропивницького	6 659
Відділ реєстрації місця проживання особи Міської ради міста Кропивницького	3 896

<i>Територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади</i>	
Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області	6 156
Управління Держпраці у Кіровоградській області	1 030
Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області	72
Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області	21
Управління Держпродспоживслужби в м. Кропивницькому	21
Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області	783
Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства	17
Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції України	1 291
Управління охорони використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області	22
Державне агентство водних ресурсів України. Сектор у Кіровоградській області	118
<i>Департаменти облдержадміністрації</i>	
Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації	808
Департамент культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації	3
Департамент інфраструктури та промисловості Кіровоградської обласної державної адміністрації	4

З метою впровадження сучасних інноваційних технологій та створення доступних і зручних умов суб'єктам звернення щодо отримання адміністративних послуг через ЦНАП, адміністраторами Управління протягом 2018 року була проведена робота щодо впровадження проекту iGov.org.ua. Тривають відповідні роботи з питань підключення.

Оновлено офіційний веб-сайт Центру www.dozvil.kr.ua.

Завершився процес підключення адміністраторів Управління до автоматизованої системи Державного земельного кадастру з метою надання відомостей з ДЗК.

Здійснено заходи щодо запровадження та забезпечення функціонування системи відео- та аудіоспостереження, що сприяє налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці працівників Центру та суб'єктів звернень.

Забезпечуючи реалізацію принципу відкритості та прозорості під час надання адміністративних послуг і з метою скорочення часових та фінансових витрат суб'єктами звернення, між Міською радою міста Кропивницького, Кіровоградською обласною державною адміністрацією та суб'єктами надання

адміністративних послуг укладено угоду щодо здійснення онлайн консультацій через програмне забезпечення Skype з питань надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАПу.

У приміщенні ЦНАПу обладнано робочі місця для прийому громадян лікарями первинної ланки.

Протягом 2018 року адміністратори Управління продовжили реалізацію повноважень зі складання протоколів про адміністративні правопорушення відповідно до ч. 1 ст. 197 КУпАП та ст. 198 КупАП, а також прийом документів з облаштування індивідуального опалення.

Управлінням за звітний період двічі було проведено захід “День відкритих дверей” за участю керівників суб'єктів надання адміністративних послуг (травень та жовтень 2018 р.).

Крім того, у 2018 році Управлінням розроблено та прийнято на засіданні виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького:

- зміни до Переліку адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 10.07.2018 р. № 342, рішення виконкому від 18.12.2018 р № 643);

- зміни до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 10.07.2018 р. № 343).

Управлінням підготовлено та прийнято рішення Міської ради м. Кропивницького про звільнення окремих категорій осіб від оплати вартості деяких адміністративних послуг, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького (рішення Міської ради від 15.02.2018р. № 52), а також прийнято рішення Міської ради м. Кропивницького про звільнення у 2019 році окремих категорій осіб від оплати вартості адміністративної послуги, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького (рішення Міської ради від 19.12.2018р. № 2198).

За звітний період Управлінням було прийнято рішення Міської ради міста Кропивницького щодо внесення змін до Програми реалізації вимог Закону України “Про адміністративні послуги” на 2016-2018 роки (рішення міськради від 05.06.2018 року № 254 та рішення від 06.11.2018р. № 1939). Відповідно до зазначеної Програми Управлінням було використано коштів на суму 139 929 грн. за такими напрямками: придбання захищених носіїв особистих ключів до Державного земельного кадастру, матеріально-технічне забезпечення роботи Центру, забезпечення відеоспостереження в Центрі, придбання атрибутики, підтримка роботи та модернізація, технічна підтримка інформаційного веб-сайту з питань надання адміністративних послуг, а також проведення навчань та тренінгів для співробітників виконавчого комітету та адміністраторів Управління.

У 2018 році розпочато будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” у будівлі за адресою: вул. Архітектора Паученка, 41/26. Будівля розташована в центральній частині міста. Відстань до зупинки громадського транспорту — 60 м. Загальна площа будівлі складає

5 762 кв.м., що дозволить розмістити практично всі міські служби, які надають адміністративні та соціальні послуги населенню.

Велика увага в Управлінні приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Так, у першому півріччі 2018 році 2 адміністратори Управління взяли участь у короткостроковому семінарі на тему: “Адміністративні процедури та надання адміністративних послуг” в Інституті підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України в м. Києві (травень).

В лютому 2018 року адміністратори Управління пройшли курс «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП» через онлайн-сервіс «ВУМ Online».

З березня до листопада 2018 року 2 адміністратори Управління проходили навчання за програмою тематичного постійно діючого семінару з проблеми «Професійна компетентність державних службовців: психологічна складова» в ДНЗ Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій Кіровоградської обласної державної адміністрації.

Адміністратори відділу по роботі з суб'єктами господарювання Управління взяли участь у практичному занятті, проведеному представниками Головного територіального управління юстиції у Кіровоградській області з питань, що стосуються порядку прийняття документів для реєстрації громадських формувань (жовтень, 2018 року).

Крім того, всі адміністратори Управління, а також працівники, задіяні в роботі Центру, пройшли навчання за програмою тематичного короткострокового семінару з проблеми “Психологія та етика ділового спілкування” у ДНЗ Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій Кіровоградської ОДА (листопад-грудень).

Управлінням постійно ведеться робота щодо підвищення якості обслуговування відвідувачів Центру. Також проводиться громадський моніторинг надання адміністративних послуг з метою вивчення реального стану надання адміністративних послуг в Центрі, в ході якого відвідувачі ЦНАП після обслуговування оцінюють роботу Центру за допомогою талону електронної черги, який залишають на вибір в одній зі скриньок: ”Задоволені якістю обслуговування”, “Не задоволені якістю обслуговування”. Протягом 2018 року якість надання адміністративних послуг оцінили 14 395 відвідувачів. Позитивно оцінили якість надання послуг 99,87% респондентів.

Крім того, відвідувачі Центру мають можливість оцінити якість обслуговування та якість надання адміністративних послуг на офіційному веб-сайті Центру (www.dozvil.kr.ua) за допомогою сервісу “Опитування щодо якості послуг”.

Четверо суб'єктів звернень висловили свої подяки працівникам ЦНАП у книзі відгуків та пропозицій, що постійно знаходяться в зоні очікування Центру.

В цілому, відвідувачі Центру залишилися задоволені якістю обслуговування та якістю надання адміністративних послуг.

Таким чином, Управління у 2018 році постійно працювало над удосконаленням своєї роботи, організацією оперативного надання адміністративних послуг та підвищенням якості обслуговування суб'єктів звернень у Центрі.

Перспективи роботи Управління на 2019 рік.

В межах функцій, покладених на Управління, планується продовжувати роботу в напрямі розширення спектру послуг, що надаються через Центр, а також щодо поліпшення якості їх надання.

Серед першочергових завдань роботи Управління у 2019 році є:

Побудова ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького, а саме будівництво та створення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького у форматі «Прозорий офіс».

У 2018 році з державного бюджету на побудову Центру було виділено кошти у розмірі 18,0 млн грн. При цьому загальна кошторисна вартість будівельних робіт складає 49,9 млн грн., з яких значна частина буде виділена з міського бюджету.

У 2019 році з державного бюджету планується виділити кошти у розмірі 4.7 млн. грн., а з міського бюджету — 10 млн. грн.

На сьогодні вже виконуються будівельні роботи.

При виконанні робіт запланована повна реконструкція будівлі, заміна фасаду, покрівлі, комунікацій, облаштування прилеглої території.

Приміщення буде максимально відповідати вимогам вільного доступу, зокрема заплановано добудову двох панорамних ліфтів. Вхід в один з них буде передбачений з рівня землі, в тому числі для людей з інвалідністю.

На першому поверсі будівлі передбачається організувати не менше 80-ти робочих місць працівників фронт-офісу. Зокрема, адміністраторів, реєстраторів, представників Управлінь соціального захисту населення, Кропивницького об'єднаного управління Пенсійного фонду України Кіровоградської області, Кіровоградського обласного відділення Фонду соціального захисту інвалідів, а також інших служб, що надають адміністративні послуги. Крім цього, на першому поверсі передбачено дві великі зали очікування, санітарні кімнати, дитяча кімната, медичний пункт.

На другому поверсі планується розміщення великої концертної зали на 550 місць, що дозволить проводити заходи різного характеру. Погоджено також придбання потужного проектора, що дозволить проводити заходи у вказаній залі з демонстрацією відеоматеріалу соціального характеру.

На третьому та четвертому поверхах будівлі буде розміщено бек-офіс

підрозділів, які займатимуться безпосередньо опрацюванням документів. Планова чисельність працівників на верхніх поверхах – 100 осіб, а загальна чисельність — 180 осіб.

Процес регулювання черги відбуватиметься із застосуванням сучасних технологій, зокрема за допомогою системи керування чергою.

Кожне робоче місце планується обладнати сучасною технікою та зручними меблями. Кошти на придбання меблів та обладнання робочих місць спеціалістів виділяються за рахунок Світового банку в Україні безкоштовно.

Таким чином, в межах функцій, покладених на Управління, в 2019 році планується продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаватимуться через Центр надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс”, а також щодо поліпшення якості їх надання.

Так, у 2019 році планується започаткування надання адміністративних послуг сервісного центру МВС з видачі (обміну) посвідчень водія та державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, послуг Міграційної служби. Крім того, з метою спрощення порядку надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану (державна реєстрація шлюбу, розірвання шлюбу, за спільною заявою подружжя, яке не має дітей, зміни імені, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання, державна реєстрація народження, смерті), планується надавати зазначені послуги через Центр.

В цілому, Управління і надалі працюватиме над розширенням переліку своїх послуг, підвищенням якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, а також забезпеченням сприятливих умов розвитку підприємництва в м. Кропивницькому і спрощенням процедур надання адміністративних послуг.