

## **Звіт про роботу управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького за 2017 рік**

### **Загальна характеристика Управління.**

Управління адміністративних послуг Кіровоградської міської ради (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 133 адміністративні послуги. 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 2017 року Управління працювало над організацією надання адміністративних послуг у ЦНАП, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Протягом 2017 року до Центру звернулося 88 977 громадянина та було прийнято 76 398 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 у 2017 році веб-сайт Центру ([www.dozvil.kr.ua](http://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 2017 році залучено до роботи у ЦНАП представників Кропивницького об'єднаного управління пенсійного фонду України Кіровоградської області для консультування громадян з питань пенсійного законодавства та нарахування пенсій.

За підсумками 2017 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.

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.

Також в роботі ЦНАП задіяні представники департаментів облдержадміністрації:

1. Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної

державної адміністрації;

2. Департамент культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації.

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

***Наводимо інформацію щодо кількості наданих послуг суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП за 2017 рік***

<b>Назва суб'єкта надання адміністративної послуги</b>	<b>Всього надано послуг за 2017 рік</b>
1	2
<b><i>Виконавчі органи Міської ради міста Кропивницького</i></b>	
Управління містобудування і архітектури Міської ради міста Кропивницького	2428
Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Міської ради міста Кропивницького	3230
Відділ ведення обліку житла Міської ради міста Кропивницького	88
Міжвідомча комісія з влаштування індивідуального опалення в квартирах багатоповерхових житлових будинків	3191
Управління по сприянню розвитку торгівлі та побутового обслуговування населення Міської ради міста Кропивницького	518
Відділ соціальної підтримки населення Міської ради міста Кропивницького	3167
Архівний відділ Міської ради міста Кропивницького	734
Управління апарату Міської ради міста Кропивницького	41
Управління Державного архітектурно-будівельного контролю Міської ради міста Кропивницького	939
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Міської ради міста Кропивницького	13 475
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно Міської ради міста Кропивницького	6336
Відділ реєстрації місця проживання особи Міської ради міста Кропивницького	4608
<b><i>Територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади</i></b>	
Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області	6574
Управління Держпраці у Кіровоградській області	764
Управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області	151
Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області	34
Управління Держпродспоживслужби в м. Кропивницькому	29
Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області	748

Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства	59
Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції України	580
Управління охорони використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області	3
<i>Департаменти облдержадміністрації</i>	
Департамент екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації	720

З метою впровадження сучасних інноваційних технологій та створення доступних і зручних умов суб'єктам звернення щодо отримання адміністративних послуг через ЦНАП, Управління протягом 2017 року працювало над впровадженням проекту iGov.org.ua.

Забезпечуючи реалізацію принципу відкритості та прозорості під час надання адміністративних послуг і з метою скорочення часових та фінансових витрат суб'єктами звернення, керівництво Управління ініціювало на нараді Кіровоградської обласної державної адміністрації підписання договору з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо здійснення онлайн консультацій через програмне забезпечення Skype з питань надання адміністративних послуг.

За звітний період Управлінням було погоджено проект рішення Міської ради міста Кропивницького щодо внесення змін до Програми реалізації вимог Закону України “Про адміністративні послуги” на 2016-2018 роки (рішення виконкому від 11.05.2017 року № 254). Відповідно до зазначеної Програми Управлінням було використано коштів на суму **118529,55 грн.** за такими напрямками: матеріально-технічне забезпечення роботи Центру, обслуговування електронної системи керування чергою, підтримка роботи та модернізація інформаційного веб-сайту з питань надання адміністративних послуг а також проведення навчань та тренінгів для адміністраторів Управління.

Крім того, у 2017 році Управлінням розроблено та прийнято на засіданні виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького:

- зміни до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 12.12.2017 р. № 586);
- зміни до Переліку адміністративних послуг, що надаються в Центрі (рішення виконкому від 28.03.2017 р. № 154, рішення виконкому від 12.12.2017 р. № 585);
- зміни до Положення та Регламенту Центра (рішення виконкому від 28.03.2017 р. № 155);
- внесено зміни до Регламенту виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького (рішення виконкому від 13.06.2017 р. № 276).

Управлінням ініційовано розгляд на засіданні комісії Кіровоградської міської ради з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення проект рішення Міської ради м. Кропивницького про звільнення окремих категорій осіб від оплати вартості деяких адміністративних послуг, яка зараховується до бюджету міста Кропивницький.

У 2017 році підготовлено проект рішення міської ради міста Кропивницького «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького».

Завершено процес підключення адміністраторів Управління до автоматизованої системи Державного земельного кадастру з метою надання відомостей з ДЗК (розпорядження Міського голови від 26.10.2017р. №88, від 08.11.2017р. № 96, від 15.11.2017р. № 100, від 08.12.2017р. № 113)

Було проведено заходи щодо запровадження та забезпечення функціонування системи відео- та аудіоспостереження у Центрі (розпорядження Міського голови від 13.11.2017 р. № 97).

Управлінням за звітний період двічі було проведено захід “День відкритих дверей” за участю керівників суб'єктів надання адміністративних послуг (30.03.2017 р. та 23.11.2017 р.).

Протягом 2017 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.

Велика увага в Управлінні приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Так, у 2017 році 8 адміністраторів Управління взяли участь у навчанні з питань запобігання та протидії проявам корупції в Інституті підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України в м. Києві (жовтень-листопад).

Крім того, працівники Управління проходили навчання у ДНЗ Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій Кіровоградської обласної державної адміністрації, брали участь у семінарах та тренінгах на тему “Електронний уряд. Надання електронних послуг”.

Управлінням було організовано навчання працівників Центру та посадових осіб Міської ради міста Кропивницького, зокрема проведено тренінг-курси “Професійне спілкування”, “Етикет телефонних розмов”, навчальний семінар “Ефект комунікації”. Начальник Управління відвідав семінар-тренінг “Розбудова ЦНАП як інтегрованого офісу та децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг”, організований Обласною державною адміністрацією спільно з Центром політико-правових реформ (м. Київ), Центром досліджень місцевого самоврядування (м. Львів). Брав участь у конференції “Стан та перспективи реформування системи надання

адміністративних послуг.

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 вкидають у дві скриньки: "Задоволені якістю обслуговування", "Не задоволені якістю обслуговування". Протягом 2017 року якість надання адміністративних послуг оцінили 4768 відвідувачів. Позитивно оцінили якість надання послуг 99,48%.

Четверо суб'єктів звернень висловили свої подяки працівникам ЦНАП у книзі відгуків та пропозицій.

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

Таким чином, Управління у 2017 році постійно працювало над удосконаленням своєї роботи, організацією надання адміністративних послуг та підвищенням якості обслуговування суб'єктів звернень у Центрі.

### **Перспективи роботи Управління на 2018 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 2018 році є:

- впровадження до робочої експлуатації електронної системи документообігу;
- завершення роботи з облаштування локальної мережі на 2 і 4 поверхах будівлі міської ради;
- придбання спеціального обладнання для можливості надання послуг з видачі паспорту громадянина України через Центр;
- встановлення еквайрингових терміналів для сплати за надання платних адміністративних послуг;
- завершення процесу запровадження он-лайн консультацій адміністраторами Управління та представниками виконавчих органів міської ради з питань надання адміністративних послуг з використанням програмного забезпечення для інтернет телефонії Skype.

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.