



ОХТИРСЬКА МІСЬКА РАДА
ВІДДІЛ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

вул. Незалежності, 5, м. Охтирка, Сумська обл., 42700, тел/факс (05446) 4-15-01, тел. (05446) 4-61-00

mail: admincentr_okhtyrka@ukr.net

31.12.2021

№

07-10/544

На

№

від

Заступнику міського голови
Надії ПИТЮКОВІЙ

Прошу Вашого дозволу на розміщення на сайті Охтирської міської ради в рубриці «ЦНАП» інформацію про роботу ЦНАП у 2021 році.

Про роботу ЦНАП у 2021 році.

Відділом «Центром надання адміністративних послуг Охтирської міської ради» (далі – ЦНАП, Центр) здійснюються повноваження міської ради у сфері надання адміністративних послуг відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про адміністративні послуги».

Рішеннями сесії Охтирської міської ради затверджені Положення про відділ «ЦНАП», про ЦНАП як постійно діючий робочий орган, Регламент роботи ЦНАП та перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Основною метою роботи Центру є створення зручних та доступних умов для отримання громадянами та суб'єктами господарювання якісних адміністративних послуг, які надаються в Центрі через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна», тобто прийом документів та видача результату послуги здійснюється через адміністратора Центру. Створена можливість отримання максимальної кількості послуг в одному місці.

Регламент роботи ЦНАП регулює організаційно-процедурні засади діяльності Центру, визначає механізм взаємодії адміністраторів Центру із суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг.

З метою створення сприятливих умов для громадян та суб'єктів господарювання в січні 2021 року рішенням міської ради затверджений оновлений графік роботи Центру, згідно якого ЦНАП працює 6 днів на тиждень, в тому числі по суботах, без обідньої перерви, а по вівторках Центр працює до 20.00 години.

На офіційному веб-сайті Охтирської міської ради створена і постійно оновлюється рубрика «Центр надання адміністративних послуг», у якій можна ознайомитись з інформацією щодо функціонування Центру та з питаннями

щодо отримання адміністративних послуг, а саме: графіком роботи Центру; контактними телефонами, адресою місця розташування, електронною поштою; переліком адміністративних послуг із зазначенням суб'єктів їх надання; інформаційними та технологічними картками в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг тощо. Аналогічна інформація розміщена на інформаційних стендах в приміщенні центру.

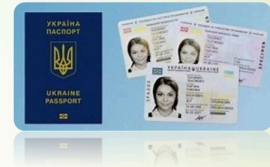
За результатами співпраці з Програмою «U-LEAD з Європою» Центром в І кварталі 2021 року отримано нові сучасні меблі, комп'ютерну техніку, ознакування та маркування, вазони, електронну систему керування чергою тощо.



Крім цього, в листопаді 2021 року Охтирською міською територіальною громадою за рахунок субвенції з державного бюджету на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг було придбано в ЦНАП за 328,3 тис. грн. робочу станцію для виготовлення паспортних документів, що значно розширить спектр адміністративних послуг, зробить їх зручними, доступними та наблизить до жителів нашої громади.

Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

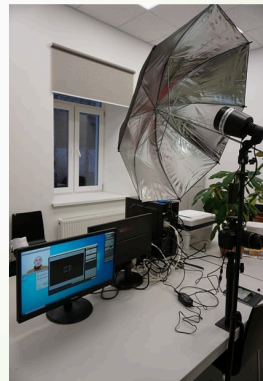
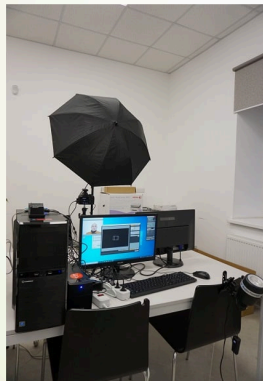
У серпні 2021 року Охтирська міська рада отримала субвенцію з державного бюджету на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг у розмірі **330 тис. грн**



Кошти виділені для забезпечення Центру надання адміністративних послуг Охтирської міської ради **обладнанням для видачі паспортних документів**

Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

У листопаді 2021 року ЦНАП Охтирської міської ради отримав робочу станцію для виготовлення паспортних документів вартістю **328,3 тис. грн.**, яка була придбана за рахунок субвенції з державного бюджету на розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг.



Для зручності суб'єктів звернень створено QR-коди для шерингу документів, що допомагає провести електронну ідентифікацію особи та передачу копій електронних документів адміністратору, запроваджено інформування заявників про результати надання адміністративної послуги через СМС-повідомлення та Viber, а також в приміщенні Центру встановлені банківські термінали для сплати адміністративного збору безпосередньо в Центрі готівкою або банківською картою, або телефоном.

Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

Для комфортного перебування відвідувачів Центру:

- Розміщені QR-коди для контролю якості обслуговування



- Створено комфортну зону очікування



- Встановлено дезинфектор для рук



- Встановлено скриньку для пропозицій та зауважень



Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

Для зручної оплати адміністративного збору в Центрі:

- Встановлені платіжні термінали



- Розміщені QR-коди для оплати послуг



З'явився шеринг документів з допомогою застосунку Дія

Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів. Він збільшив ефективність роботи ЦНАП і скоротив час на обробку та перевірку документів заявників.



Виконавчим комітетом Охтирської міської ради укладено 6 угод (меморандумів) про співпрацю в сфері надання адміністративних послуг:

- в лютому 2021 року – з Управлінням Державної міграційної служби України в Сумській області;

- в квітні 2021 року - з Великописарівською селищною радою та з Охтирською районною державною адміністрацією;

- в липні 2021 року - з Охтирською міськрайонною філією Сумського обласного центру зайнятості та з Охтирським місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги;

- в серпні 2021 року - з Охтирським відділенням Управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України в Сумській області.



Рішенням міської ради від 07.09.2021 року затверджено оновлений Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, яким значно розширено перелік послуг.

На даний час даний перелік налічує надання 163 адміністративні послуги, в тому числі:

- 118 послуг, що належать до повноважень структурних підрозділів міської ради, з них 39 послуг соціального характеру (на даний час надаються органом соціального захисту, через ЦНАП можна отримати послугу «Допомога при народженні дитини»);

- 44 послуги, які надаються територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, в тому числі на підставі узгоджених рішень та меморандумів про співпрацю їх фахівцями безпосередньо в ЦНАПі (пенсійні послуги тощо);

- 1 комплексна послуга «ЄМалятко».

163 адміністративні послуги надається у ЦНАП, зокрема:



БУДІВНИЦТВО
Архітектура, ДАБІ України



ДОЗВІЛЬНІ ДОКУМЕНТИ
Декларації, дозволи



ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ
Власність/оренда, Держгеокадастр,
оцінка землі



РЕЄСТРАЦІЯ МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ



РЕЄСТРАЦІЙНІ ПОСЛУГИ
Реєстрація нерухомості, бізнесу



СОЦІАЛЬНА СФЕРА

Але продуктивність роботи ЦНАПу характеризується, у першу чергу, кількістю наданих адміністративних послуг. Так, протягом 2021 року через Центр прийнято 23800 заяви щодо надання адміністративних послуг, в тому числі :

- у сфері Держгеокадастру – 7351 заява;
- реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання осіб та видача різних видів довідок у цій сфері – 7226 заяв;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень – здійснено 6748 реєстраційні дії;
- 1991 звернення надійшло щодо надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради (у земельній, будівельній, архітектурній, житлово-комунальній сферах; за зарахуванням дітей дошкільного віку до закладів дошкільної освіти міста Охтирки тощо)
- за паспортними послугами звернувся 466 жителів міста;
- надано 18 комплексних послуг «єМалятко».

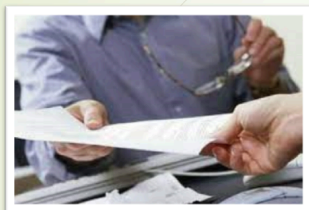
Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

Динаміка звернень в ЦНАП з 2016 року



Відділ «Центр надання адміністративних послуг Охтирської міської ради»

У 2021 році надано **23800** послуг



Послуги Держгеокадастру
7351



Реєстрація/зняття з реєстрації місця
проживання та видача довідок в даній сфері
7226



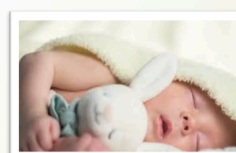
Реєстрація нерухомості
6748



Послуги надані виконавчими
органами міської ради
(Земельні, архітектура, ДАБК, ДНЗ тощо.)
1991



Послуги ДМС
466



єМалятко
18

В рамках реалізації в місті програми «Бюджет участі» за участю громадськості від жителів міста, яким виповнилось 16 років, на паперових носіях було прийнято 8 громадських проектів та здійснено прийом бланків голосів за допущені до участі у конкурсі громадські проекти.

Працівники Центру консультують суб'єктів звернення із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення, допомагають заповнювати заяви, користуватись інформацією, розміщеною на інформаційних стендах.

Належну увагу приділяємо підвищенню фахового рівня адміністраторів Центру, щоб заявник відчував максимальний комфорт, отримувач якісну і фахову допомогу. В 2021 році адміністратори дистанційно отримували знання

з фахових питань через онлайн курси, які проводяться спеціалістами Міністерства цифрової трансформації України, 6 адміністраторів відділу пройшли навчання та підвищили кваліфікацію у Сумському центрі післядипломної освіти, а також отримали сертифікати за результатами тренінгів, які проводились тренерами програми «ULEAD з Європою».

**Відділ «Центр надання адміністративних послуг
Охтирської міської ради»**

- Працівники Центру отримали сертифікати за результатами проходження навчання за програмою **тренінгів «U-LEAD з Європою»** для персоналу ЦНАП.
- Адміністратори щомісячно приймають участь у вебінарах, семінарах та тренінгах з покращення якості надання адміністративних послуг, які проводились онлайн **Міністерством цифрової трансформації України**.
- Співробітники пройшли навчання за загальною професійною програмою підвищення кваліфікації в **державному закладі післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій»**, про що отримали відповідний сертифікат про підвищення кваліфікації.



Пріоритетами розвитку ЦНАП на 2022 рік є:

- впровадження паспортних послуг через ЦНАП;
- розширення спектру послуг, які надаються через ЦНАП, в тому числі публічні (електронні публічні) послуги;
- впровадження надання послуг соціального захисту, ДРАЦС та реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія;
- забезпечення більш комфортного перебування відвідувачів у ЦНАП та високу якість обслуговування.

**Відділ «Центр надання адміністративних послуг
Охтирської міської ради»**

Пріоритети ЦНАП на 2022 рік:

- Впровадження паспортних послуг через ЦНАП
- Розширення спектру послуг, які надаються через ЦНАП
- Впровадження послуг соціального захисту, ДРАЦС та реєстрації автотранспортних засобів та видачі посвідчень водія
- Забезпечення більш комфортного перебування відвідувачів ЦНАП та високу якість обслуговування



Начальник відділу

Оксана БІЛОУСОВА