Додатокдо рішення виконавчого комітету №1024 від 14.11.2019р.

ЗВІТ

про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг»

за 2018-2019 роки

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Тернопільської міської ради є виконавчим органом Тернопільської міської ради, створеним відповідно до Конституції України та Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» для здійснення виконавчих повноважень місцевого самоврядування у межах, визначених законами України. Відділ є підзвітний і підконтрольний Тернопільській міській раді, її виконавчому комітету та міському голові.

Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі працює вже понад 6 років та є моделлю інтегрованого офісу, тобто працює за принципом «єдиного вікна».

Найважливіша перевага ЦНАП – це ліквідація потреби особи звертатися до різних адміністративних органів, розпорошених територіально та з різними прийомними годинами, також – це суттєве покращення якості послуг, оперативність їх надання, дотримання термінів надання послуг, велика інформованість про послуги.

Пріоритетними напрямками роботи відділу у звітному періоді були:

1. запровадження послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України з безконтактним електронним носієм та громадянина України для виїзду за кордон;
2. створення комплексної системи захисту інформації автоматизованої системи робочих місць відділу «Центр надання адміністративних послуг» з підсистемою «Оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус Єдиної інформаційно-аналітичної системи служби України» через мережу Національної системи конфіденційного зв’язку та забезпечення заходів для отримання атестату відповідності даної автоматизованої системи;
3. збільшення кількості послуг, які надаються через ЦНАП;
4. організація роботи віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у населених пунктах, що приєднались до Тернопільської міської територіальної громади;
5. здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання послуг строку розгляду справ та прийняття ними рішень;
6. удосконалення роботи сайту ЦНАПу для забезпечення електронного запису суб’єктів звернення на певний час та надання он-лайн консультацій адміністраторами ЦНАП.

Станом на 01.11.2019 в Центрі надання адміністративних послуг громадяни та суб’єкти господарювання мають можливість отримати 262 послуги у 39 сферах діяльності.



Протягом 2019 року оптимізовано реєстр послуг, що надаються через ЦНАП. Відділом «Центр надання адміністративних послуг» підготовлено 10 проектів рішень виконавчого комітету щодо актуалізації відповідних реєстрів послуг.

У звітному періоді запроваджено надання 21 нової послуги, серед яких найбільш затребуваними є послуги:

- з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та громадянина України для виїзду за кордон (станом на 01.11.2019 року прийнято 3714 звернень);

- послуги з реєстрації дітей у заклади дошкільної освіти (станом на 01.11.2019 року прийнято 1207 звернень);

- надання рекомендації щодо можливих варіантів влаштування системи індивідуального теплопостачанння (станом на 01.11.2019 року прийнято 2626 звернень).

Через ЦНАП організовано надання:

* 32 видів документів дозвільного характеру,
* 143 видів адміністративних послуг,
* 87 видів інших (неадміністративних) послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради,
* консультації адміністраторів та представників суб’єктів надання послуг.

Станом на 01.11.2019 через ЦНАП надається 177 з 249 (71%) послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, у 2018 році надавалось 109 з 188 (57%), а також 79 (58%) послуг органів виконавчої влади, які передбачені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523-р. У 2018 році таких послуг надавалось 76.

Загальна кількість суб’єктів звернень, які обслуговувались в ЦНАП за звітний період (реєстрація звернень, видача результатів, надання консультацій) становить 70067, за відповідний період 2018р. –57515.

Кількість звернень щодо отримання адміністративних /неадміністративних послуг, документів дозвільного характеру станом на 01.10.2019 складає 39656, що на 16159 більше, ніж за аналогічний період минулого року.

Найбільше громадян звертаються за послугами, що надає Держгеокадастр (4284 звернення). На другому місці по кількості прийнятих заяв –управління містобудування, архітектури та кадастру Тернопільської міської ради (4114 звернень), третє місце – відділ земельних ресурсів Тернопільської міської ради (4000 звернень), четверте місце – товариство з обмеженою відповідальністю «Системний зв'язок» (3793 звернення).

Суб’єктами надання адміністративних послуг за звітний період відмовлено в наданні послуг 4551суб’єкту звернення, що складає 11, 5% від загальної кількості звернень, що на 4,5% менше в порівнянні з аналогічним періодом 2018 року.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Документи  дозвільного характеру | | | Адміністративні послуги | | | | | | Неадміністративні  послуги | | |
| Період | Зареєстровано  звернень | Видано ДДХ | Відмов | Зареєстровано звернень | | Надано АП | | | Відмов | Зареєстровано звернень | Надано НП | Відмов |
|  | (в т.ч. реєстраційні послуги) |  | (в т.ч. реєстраційні послуги) | |
| 2017 | 2617 | 2159 | 444 | 11629 | - | 8669 | | - | 2557 | 4027 | 3165 | 865 |
| 2018 | 2701 | 2146 | 778 | 14726 | - | 14332 | | - | 2215 | 6070 | 6392 | 787 |
| 2019 | 3116 | 2491 | 701 | 57675 | 32146 | 57293 | | 32146 | 2808 | 11011 | 8258 | 1042 |
| Всього по ЦНАП | | Зареєстровано  звернень | | Надано послуг | | | | | | Відмовлено | | |
| 2017 | | 18327 | | 13993 | | | | | | 3866 | | |
| 2018 | | 23497 | | 22870 | | | | | | 3780 | | |
| 2019 | | 39656 | | 35896 | | | | | | 4551 | | |

На виконання пріоритетних завдань відділом «Центр надання адміністративних послуг» виконано наступне.

Придбано, встановлено та налаштовано обладнання для п’яти робочих станцій з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та громадянина України для виїзду за кордон.

Створено комплексну систему захисту інформації автоматизованої системи робочих місць відділу «Центр надання адміністративних послуг» з підсистемою «Оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус Єдиної інформаційно-аналітичної системи служби України» через мережу Національної системи конфіденційного зв’язку, що підтверджено отриманим атестатом відповідності даної автоматизованої системи.

Адміністратори сектору надання адміністративних послуг пройшли стажування в міському відділі управління ДМС України в Тернопільській області для забезпечення якісного надання послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

З метою забезпечення можливості отримання послуг мешканцями населених пунктів, що приєднались до Тернопільської міської територіальної громади, створено 4 віддалених робочих місця адміністраторів ЦНАП у селах: Курівці, Чернихів, Іванківці, Кобзарівка.

З метою визначення порядку роботи адмністраторів ЦНАП на віддаленних робочих місцях відділом «Центр надання адміністративних послуг» підготовлено два проекти рішення виконавчого комітету міської ради щодо внесення змін до Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі.

Адміністратори пройшли стажування в ЦНАПі ,здобули практичні навички та приступили до практичної роботи.

У 2019 році в Центрі встановлено платіжний банківський термінал для надання суб’єктам звернення можливості оплачувати за платні послуги. Розширено функції інформаційного терміналу, який дає можливість вільного доступу до мережі Інтернет та Реєстру послуг, що надаються через ЦНАП. Також відвідувачі мають бездротовий доступ до мережі Інтернет за допомогою технології Wi-Fi.

Суб’єкти звернення мають можливість записатися на прийом до адміністратора ЦНАП на зручний для себе час (з вибором днів на три тижні вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру та Тернопільської міської ради, а також надано можливість отримувати консультації через сайт ЦНАПу.

В поточному році в ЦНАПі здійснено заміну системи опалення, у двох залах проведено ремонт та замінено електричну мережу.

За підсумками конкурсу «Кращий центр надання адміністративних послуг», який проводила Тернопільська обласна державна адміністрація, у вересні 2019 року Центр надання адміністративних послуг у м. Тернополі визнано одним з кращих Центрів у Тернопільській області серед 27 ЦНАПів та нагороджено цінними подарунками і відповідною відзнакою.

Адміністратори ЦНАПу здійснюють контроль за дотриманням термінів надання адміністративних/неадміністративних послуг та дозвільних процедур. В разі порушення суб’єктами надання послуг термінів прийняття та передачі результатів розгляду заяв суб’єктів звернень їм направляються відповідні листи. Так, в звітному періоді направлено 84 листи.

Для зручності відвідувачів в приміщенні Центру надання адміністративних послуг функціонує система електронного керування чергою, що дозволяє систематизувати черговість звернень та оптимізувати час очікування заявників.

На кожну адміністративну послугу суб’єктами надання адміністративних послуг розроблені інформаційні та технологічні картки. На офіційному веб-сайті Центру надання адміністративних послуг (http://cnap.rada.te.ua) можна ознайомитись з інформацією щодо функціонування Центру та з питань оформлення відповідних документів.

Офіційний сайт ЦНАПу адмініструється інспектором з комп'ютерного забезпечення Центру. На сайті розміщуються актуальні версії інформаційних карток та необхідна інформації для отримання послуг.

На даний час мешканцям громади надається 27 послуг, які можна замовити он-лайн, з яких 18 послуг через Державні реєстри, Публічну кадастрову карту України та дві послуги через Єдиний державний портал адміністративних послуг. В 2018 році таких послуг надавалось 18.

В ЦНАП проводиться особистий прийом начальника відділу земельних ресурсів Тернопільської міської ради, юриста управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології Тернопільської міської ради, консультування з питань молодіжного житлового кредитування, надаються консультації юристами квартирного відділу Тернопільської міської ради та управління житлово-комунального господарства, благоустрою та екології, а також представниками відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради та Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Тернопільській області.

Протягом чотирьох років через ЦНАП здійснюється подання проектів Громадського бюджету та проведення реєстрації голосування по проектах. Так у 2017 році зареєстровано 2166 анкет, у 2018 році – 2612. Голосування по проектах в поточному році розпочалось з 25 жовтня 2019 р. і триватиме до 8 листопада 2019 р.

З метою виявлення суспільної думки щодо якості надання послуг через Центр та вивчення очікувань замовників послуг проводиться постійне опитування методом заповнення «Журналу зауважень та пропозицій» та опусканням зауважень, пропозицій, побажань у «Скриньку побажань та пропозицій». За звітний період суб’єкти звернення висловили 24 подяки щодо роботи адміністраторів ЦНАП та дві скарги, які виявилися необ’єктивними, оскільки отримали відмови.

Штатний розпис та фонд оплати праці

Згідно штатного розпису у відділі «Центр надання адміністративних послуг» числиться 25 працівників:

* начальник відділу;
* заступник начальника відділу –завідувач сектору надання адміністративних послуг – адміністратор;
* завідувач сектору дозвільних процедур–адміністратор;
* завідувач сектору надання неадміністративних послуг –адміністратор;
* адміністратори сектору надання адміністративних послуг – 9 працівників;
* адміністратори сектору дозвільних процедур – 4 працівники;
* адміністратори сектору надання неадміністративних послуг в т.ч. віддалених робочих місць – 5 працівників;
* інспектор з комп'ютерного забезпечення – 1 працівник;
* інспектори – 2 працівники.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 рік | 2018 рік | 2019 рік |
| Кількість штатних працівників | 19 | 19 | 25 |
| Фонд оплати праці в рік (грн) | 1676547,19 | 2024442,35 | 2949054,09 |
| в тому числі премія (грн) | 510629,80 | 308187,80 | 536051,80 |

Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у ЦНАП та високу якість обслуговування.

У перспективі плануємо здійснити:

* технічне переоснащення ЦНАПу;
* запровадження через ЦНАП послуг юстиції (ДРАЦСу);
* закупівлю техніки для мобільного кейсу з метою обслуговування осіб з інвалідністю;
* ремонт приміщення і фасаду ЦНАПу;
* реконструкцію туалетної кімнати для потреб осіб з інвалідністю.

Начальник відділу І.Є. Паничева

Заступник міського голови

з питань діяльності виконавчих органів ради В.Є. Дідич

Міський голова С.В. Надал