

## ЗВІТ

### про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Тернопільської міської ради є виконавчим органом Тернопільської міської ради, створений відповідно до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги» для здійснення владних 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 8 років та є моделлю інтегрованого офісу, тобто працює за принципом «єдиного вікна».

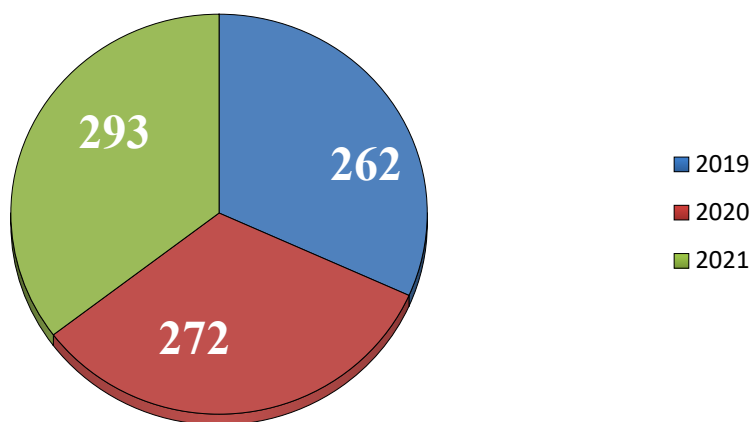
Найважливіша перевага ЦНАП – це відсутність потреби особи звертатися до різних адміністративних органів, розпорошених територіально та з різними прийомними годинами, також – це суттєве покращення якості послуг, оперативність їх надання, дотримання термінів надання послуг, велика інформованість про послуги.

Пріоритетними напрямками роботи відділу у звітному періоді були:

- 1) виконання плану заходів у відповідності до прийнятої Концепції модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі на 2020-2021 роки;
- 2) збільшення кількості послуг, які надаються через ЦНАП;
- 3) розширення спектру послуг, що надають адміністратори ЦНАП на віддалених робочих місцях у населених пунктах, що приєднались до Тернопільської міської територіальної громади;
- 4) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання послуг строку розгляду справ та прийняття ними рішень;
- 5) отримання адміністраторами ЦНАПу доступів до Порталу Дія з метою надання комплексної електронної послуги «єМалятко», Єдиної державної системи у сфері будівництва, Державного земельного кадастру, Реєстру громади;
- 6) підключення ЦНАПу до системи моніторингу якості надання адміністративних послуг шляхом інтеграції системи електронного документообігу АСКОД з Порталом Дія.

Станом на 01.11.2021 в Центрі надання адміністративних послуг громадяни та суб'єкти господарювання мають можливість отримати 293 послуги в 39 сферах діяльності.

## Кількість послуг, що надаються через ЦНАП



З метою оптимізації Переліку послуг, що надаються через ЦНАП, відділом «Центр надання адміністративних послуг» в звітному періоді підготовлено 11 проектів рішень виконавчого комітету щодо актуалізації відповідних Переліків послуг.

У 2021 році запроваджено надання 20 нових послуг, зокрема тих, які користуються найбільшим попитом:

- комплексна послуга «єМалятко»;
- видача довідки про реєстрацію місця проживання особи;
- видача довідки про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб;
- надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі;
- надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягів з Державного земельного кадастру про земельну ділянку з усіма, відомостями внесеними до поземельної книги, крім відомостей про речові права на земельну ділянку, що виникли після 1 січня 2013 р.
- надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягів з Державного земельного кадастру про земельну ділянку з відомостями про речові права на земельну ділянку, їх обтяження, одержаними в порядку інформаційної взаємодії з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

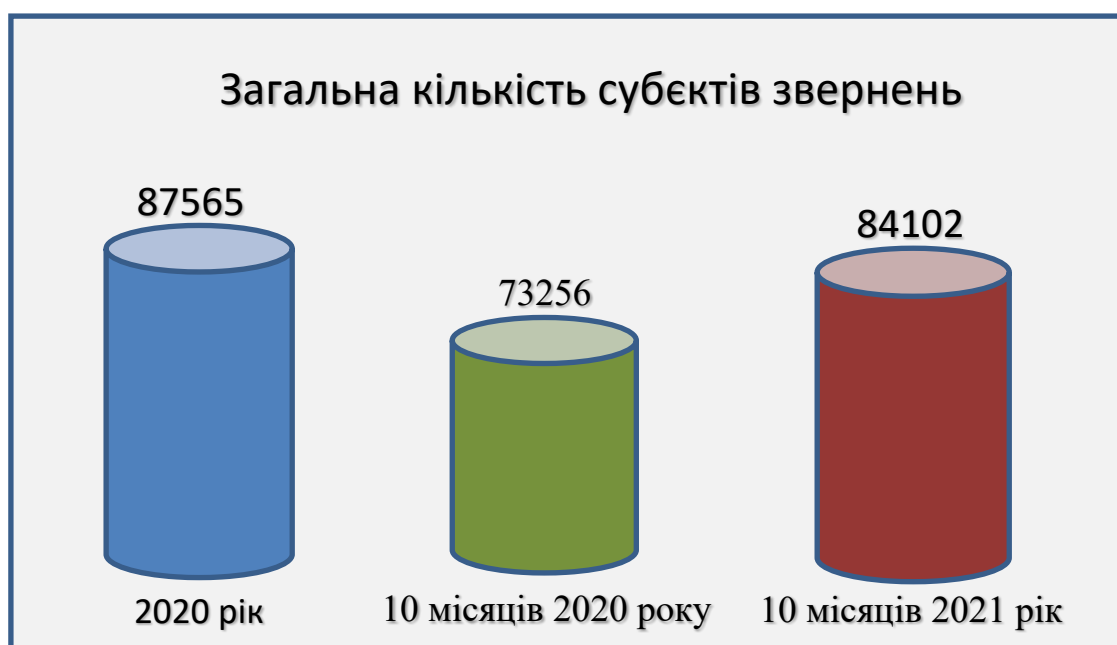
Через ЦНАП організовано надання:

- 25 видів документів дозвільного характеру,
- 210 видів адміністративних послуг,
- 57 видів інших послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради (неадміністративних),

- консультації адміністраторів та представників суб'єктів надання послуг.

Станом на 01.11.2021 через ЦНАП надається 232 з 263 (88%) послуг виконавчих органів Тернопільської міської ради, у 2020 році надавалось 180 з 254 (71%), а також 140 послуг органів виконавчої влади, які передбачені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523-р., у 2020 році надавалось 79 послуг.

Загальна кількість суб'єктів звернень, які обслуговувались в ЦНАП та на віддалених робочих місцях за звітний період (реєстрація звернень, видача результатів, надання консультацій) становить 84102 в т.ч. на ВРМ 2756, за відповідний період 2020 р. – 73256.



У звітному періоді найбільше громадян зверталися за послугами, що надає Держгеокадастр (7903 звернень), у 2020 році – 7439 звернень.

Значно збільшилася кількість звернень громадян щодо отримання паспортних послуг. Так у 2021 році було надано 5418 паспортних послуг, з них оформлення паспортів у вигляді id-картки – 3190, оформлення закордонних паспортів – 2228. За аналогічний період 2020 року було надано 2984 паспортних послуг, з яких оформлення паспортів у вигляді id-картки – 1461 та оформлення закордонних паспортів – 1523.

Користується значним попитом також послуга з реєстрації дітей в дошкільні навчальні заклади, суб'єктом надання якої є управління освіти та науки Тернопільської міської ради (2998 звернень). У відповідний період 2020 року таких звернень було 2255.

У 2021 році розпочато прийом документів для отримання комплексної послуги «єМалятко» для батьків новонароджених, яка дає можливість за

однією заявою зареєструвати народження дитини та отримати ряд державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини. Станом на 01. 11.2021 надано 898 таких послуг.

Для належної організації надання якісних адміністративних послуг адміністратори ЦНАПу мають доступи до наступних Реєстрів:

1. Єдиний портал державних послуг Дія;
2. Портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва;
3. Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
4. Державний реєстр прав на нерухоме майно;
5. Єдиний державний демографічний реєстр;
6. Національна кадастрова система;
7. Державний реєстр актів цивільного стану;
8. Реєстр територіальної громади м. Тернополя;
9. Загальноміський електронний реєстр у дошкільні навчальні заклади (управління освіти і науки);
10. Автоматизована інформаційна система ВТК (ТОВ «Системний зв'язок»).

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 386 листів.

Суб'єктами надання адміністративних послуг за звітний період відмовлено в наданні послуг 3090 суб'єктам звернення, що на 880 відмов менше, ніж за аналогічний період минулого року.

На виконання пріоритетних завдань та в рамках третьої фази впровадження Програми “U-LEAD з Європою”, на виконання Концепції модернізації Центру надання адміністративних послуг у Тернопільській міській територіальній громаді на 2020-2021 роки відділом «Центр надання адміністративних послуг» виконано наступне:

- затверджено регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі (рішення виконавчого комітету від 29.09.2021 №886);
- затвержені переліки послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі (рішення виконавчого комітету від 21.07.2021 №590);
- адміністратори пройшли навчання та стажування у сфері земельних відносин в головному управлінні Держгеокадастру в Тернопільській області та отримали доступ до відомостей Державного земельного кадастру. З 29.09.2021 адміністратори сектору дозвільних процедур надають швидкі послуги у формі витягів з Державного земельного

кадастру.

Адміністратори ЦНАПу активно підтримують ініціативу Мінцифри щодо підвищення рівня знань. Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі та всі адміністратори ЦНАП зареєстровані на Платформі Центрів Дія та проходять навчання, отримуючи відповідні сертифікати Мінцифри. Станом на 19.11.21 за результатами навчання отримано 89 сертифікатів.

На виконання Постанови КМУ від 11.08.2021 №864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі підключений до системи моніторингу якості надання адміністративних послуг Мінцифри. Для цього назви адміністративних послуг були приведені у відповідність до назв, що визначені на Гіді з державних послуг, а також послугам присвоєні відповідні цифрові ідентифікатори.

З метою забезпечення можливості отримання послуг мешканцями населених пунктів, що приєдналися до Тернопільської міської територіальної громади, адміністраторами віддалених робочих місць та старостами в рамках Проекту «Сприяння належному врядуванню в місцевих громадах як складової реформи децентралізації» пройдено навчання у форматі онлайн-вебінарів, метою яких було обговорення проблемних питань, зокрема, у роботі з системою «Соціальна громада».

Інформаційна система «Соціальна громада» – це клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальної громади.

Переваги програми «Соціальна громада» для посадових осіб органів місцевого самоврядування:

Спеціалісти можуть швидше обробляти інформацію для надання адміністративних послуг. Декільком працівникам не потрібно оброблювати одну й ту саму інформацію. З використанням програми це може робити лише один працівник.

Програма дає можливість для населення:

можливість оформлення та отримання адміністративних послуг соціального характеру за місцем проживання;

наявність функції відстеження стану розгляду заяв після звернення до «фронт»-офісу онлайн.

Впродовж звітнього періоду з використанням даного інформаційної системи прийнято 231 звернення для отримання соціальних послуг.

Розширено функції інформаційного терміналу, який дає можливість вільного доступу до мережі Інтернет та Переліків послуг, що надаються через ЦНАП. Також відвідувачі мають бездротовий доступ до мережі Інтернет за допомогою технології Wi-Fi.

Забезпечена можливість суб'єктам звернення здійснювати оплату за платні послуги з використанням платіжних карток.

На виконання вимог Закону України від 03.11.2020 № 943-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» в приміщенні ЦНАПу облаштовано місце для самообслуговування, де суб'єкти звернення можуть самостійно безоплатно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі.

Суб'єкти звернень 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.

Для зручності обслуговування громадян із вадами слуху у Центрі надання адміністративних послуг у місті Тернополі створено сприятливі умови, а саме забезпечена можливість вирішувати свої соціально-побутові питання через відеозв'язок. Запроваджено послугу онлайн-сурдоперекладача та встановлена портативна комунікаційна система для слабчучючих (Сервіс УТОГ).



У звітному періоді із окреслених завдань здійснено:

- реконструкцію туалетної кімнати для потреб осіб з інвалідністю;



- заміну вхідних дверей для забезпечення відвідування заявників з обмеженими фізичними можливостями та батьків з дитячими візочками.
- придбання сповивального столика.



У рамках програми «U-LEAD з Європою» щодо модернізації ЦНАП облаштовано відділене робоче місце адміністратора в с. Курівці оргтехнікою, офісними меблями, сейфом. Облаштовано дитячий куточок.



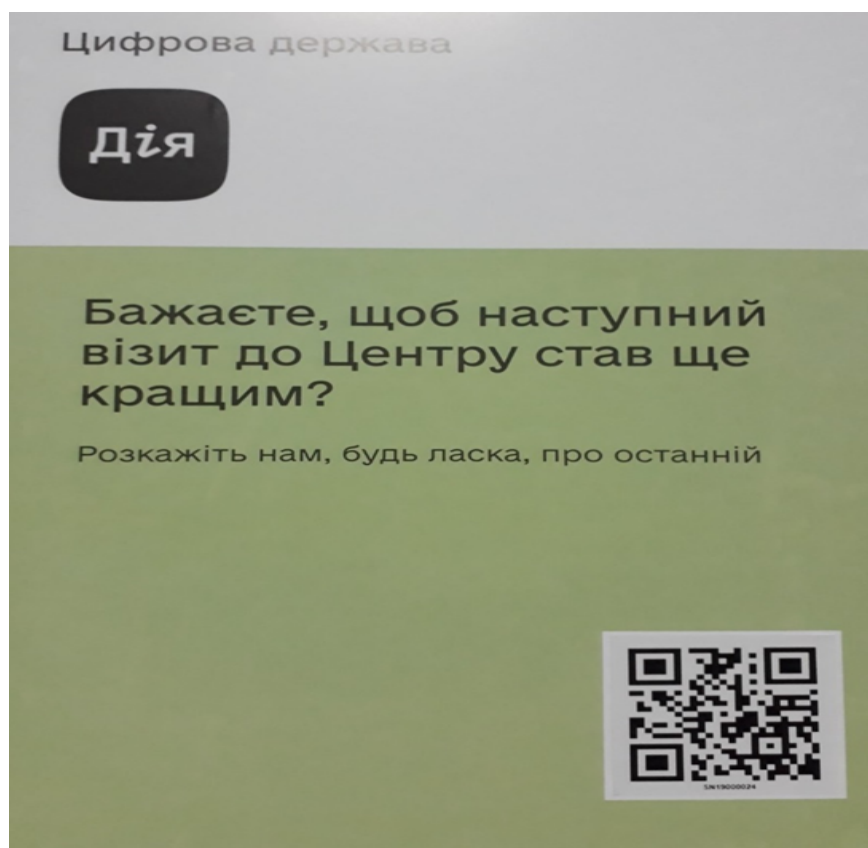


На даний час мешканцям громади надається 35 послуг, які можна замовити он-лайн через Державні реєстри, Публічну кадастрову карту України та через Єдиний державний портал електронних та адміністративних послуг. В 2020 році таких послуг надавалося 27.

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».

3 жовтня 2021 року Мінцифра розпочала оцінку якості адмінпослуг шляхом залишення відгуку про відвідування ЦНАПу через QR-код, які розміщені у приміщенні ЦНАП. Керівник ЦНАП оперативно може реагувати на отримані відгуки за допомогою цифрових технологій та покращувати якість обслуговування замовників послуг.





За результатами оцінки якості надання адміністративних послуг адміністратори отримали 79 оцінок, з яких з оцінкою «чудово» - 61 (77%), з оцінкою «добре» - 17 (22%).

За звітний період суб'єкти звернення висловили 23 подяки щодо роботи адміністраторів ЦНАП та одну скаргу.

Протягом шести років через ЦНАП здійснюється подання проектів Громадського бюджету та проведення реєстрації голосування по проектах. Голосування по проектах в поточному році розпочалось з 26 жовтня 2021 і тривало до 9 листопада 2021. Станом на 09.11.2021 працівниками Центру надання адміністративних послуг було прийнято 632 анкети.

В період запровадження карантинних заходів адміністратори здійснювали консультації за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку, опрацьовували вхідні пакети документів, що надходили поштою та відправляли суб'єктам звернення результати послуг.

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:

- закупівлю техніки для мобільного кейсу з метою обслуговування осіб з інвалідністю;
- ремонт фасаду ЦНАПу.

Порівняльна таблиця показників роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Всього по ЦНАП	Кількість консультацій	Кількість звернень	Надано послуг (результати послуг, які отримані суб'єктами звернень)	Відмовлено
2020 рік	17183	39690	30692	4025
10 місяців 2020 року	16926	29805	26525	3970
10 місяців 2021 року	17351	33087	33664	3090

Найпопулярніші послуги

№ з/п	Назва послуги	Кількість звернень за 2020 рік	Кількість звернень за 10 місяців 2020 року	Кількість звернень за 10 місяців 2021 року
1.	Витяги, довідки з Держгеокадастру	7439	6416	7903
2.	Паспортні послуги	3524	2984	5418
3.	Реєстрація дітей в заклади дошкільної освіти	2660	2255	2998

Загальна кількість послуг, які надаються через ЦНАП

2020 рік	10 місяців 2020 року	10 місяців 2021 року
272	272	293

Інформація про кількість працівників управління, фонд оплати праці та розмір преміювання

	2020 рік	10 місяців 2020 року	10 місяців 2021 року
Кількість штатних працівників	25	25	25
Фонд оплати праці (грн)	5 111 866,74	3 731 830,34	4 343 516,02
в тому числі премія (грн)	451 191,14	602 245,01	782 330,60

Міський голова

Сергій НАДАЛ