

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Вільногірськ

1. Методика моніторингу

Моніторинг центру надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» (далі – ЦНАП Вільногірської міської ради) було проведено у період з 15 травня по 02 липня 2017 р. В процесі його проведення була використана інформація про ЦНАП з веб-сайту Вільногірської міської ради, веб-сайту «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області»; аналітичних даних про ЦНАПи, які розміщено на офіційному веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України; веб-сайту «Єдиний державний портал адміністративних послуг», особисті спостереження експертів проекту, які зібрані під час візитів до ЦНАП та під час спілкування з керівництвом ЦНАП, а також наданих документів.

У звіті відображено основні висновки моніторингу.

Більш детальні оцінки роботи ЦНАП наведені в заповненій Анкеті моніторингу, що додається.

2. Позитивні аспекти

Відповідно до висновків моніторингу, роботу ЦНАП Вільногірської міської ради щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною. Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг, затверджено рішенням Вільногірської міської ради «Про внесення змін до рішення Вільногірської міської ради про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» № 1784-78/VI від 31.07.2014 р.» № 1820-80/VI від. 28.08.2014 р.

Між Вільногірським міськвиконкомом і Регіональним сервісним центром МВС у Дніпропетровській області укладено договір про співпрацю. Відповідно до якого ЦНАП збирає заявки від мешканців міста про потребу у наданні 4-х послуг (довідка про несудимість, зміна посвідчення водія, видача міжнародного посвідчення водія, реєстрація/перереєстрація транспортних засобів) та передає їх до Регіонального сервісного центру МВС. Після чого представники Регіонального сервісного центру МВС (мобільний офіс – обладнаний автомобіль) здійснюють виїзд до м. Вільногірськ і надають ці послуги громадянам. 14 червня 2017 р. було здійснено перший виїзд мобільного офісу Регіонального сервісного центру МВС до м. Вільногірськ.

Затверджено Положення про Центр надання адміністративних послуг, рішенням Вільногірської міськради «Про внесення змін до рішення Вільногірської міськради від 25.09.2013 р. №1439-61/VI Про утворення центру надання адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» від 31.07.2014 р. № 1782-78/VI.

Затверджено Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг рішенням Вільногірської міськради «Про затвердження Регламенту центру надання

адміністративних послуг «Центр муніципальних послуг м. Вільногірськ» від 31.07.2014 р. № 1783-78/VI.

Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Вільногірськ» розташований на першому поверсі приміщення виконавчого комітету Вільногірської міської ради Дніпропетровської області. Адмінбудівля виконкому знаходиться у центральній частині міста з належною транспортною інфраструктурою.

Завдяки благодійній допомозі від німецької федеральної компанії GIZ Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Вільногірськ» у березні 2017 р. отримав нове сучасне технічне обладнання (оргтехніку та мережеве обладнання) на загальну суму близько 89,3 тисяч гривень.

Адміністратори ЦНАП м. Вільногірськ періодично підвищують свою кваліфікацію на курсах при ДРІДУ НАДУ, а також на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Наприклад в цьому році всі адміністратори пройшли курс на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг» за підтримки Фонду Східна Європа та отримали сертифікати.

Завдяки інформаційній системі «Віртуальний офіс» як адміністратори, так і керівник ЦНАП мають можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням.

Сторінка ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради є достатньо інформативною. На сторінці є розділи «Новини», «Нормативно-правова база» (розміщено рішення міськради про створення ЦНАПу, Положення, Регламент та Перелік адмінпослуг). На сторінці розміщено інформацію про адресу, графік роботи ЦНАПу, перелік працівників ЦНАПу; розміщено більшість інформаційних та технологічних карток адмінпослуг та послуг дозвільного центру (який входить до складу ЦНАПу).

3. Проблемні питання

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки. Також не надаються соціальні послуги, зокрема призначення житлових субсидій та державних допомог.

В ІК, які було надано адміністраторами для вивчення, вказано актуальну адресу ЦНАПу, чинний режим роботи, телефон та адресу веб-сайту Вільногірської міської ради. Не вказано електронну адресу. Зв'язатися з ними за вказаним телефоном неможливо, оскільки ще взимку 2016 р. було пошкоджено телефонний кабель.

На сторінці ЦНАПу на офіційному сайті Вільногірської міськради розміщено певний перелік ІК та ТК, проте існує дублювання ІК та ТК (з різними датами публікації), що не дозволяє точно визначити, яка саме редакція ІК /ТК є чинною.

Попередньо записатися на прийом через веб-сайт міської ради неможливо. Телефон у ЦНАПі не працює. Термінали електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлено.

Час очікування у черзі становить приблизно 10 хвилин, проте під час реєстрації ФОП очікування буде значно довшим, якщо прийти до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстратора.

Кількість робочих місць для прийому відвідувачів на даний час є достатньою. Однак для надання послуг міграційної служби (виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки), включення інших популярних

адміністративних послуг (послуги РАГС, соціальні послуги) даних площ може бути недостатньо.

Відсутня друкована продукція про адміністративні послуги, які надаються в ЦНАП.

Інформаційні стенди у приміщенні ЦНАП є, але вони розташовані за столами адміністраторів і до них майже неможливо підійти самостійно, потрібно звертатися до адміністраторів, щоб вони надали необхідну картку.

Плану підготовки працівників у ЦНАПі немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

4. Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП:

Щодо організації роботи:

- розглянути можливість та забезпечити закупівлю обладнання для надання через ЦНАП адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки,
- розглянути можливість надання у ЦНАПі послуг соціального напрямку;
- затвердити новий Перелік адміністративних послуг з врахуванням того, що у ЦНАПі Вільногірської міської ради територіальним підрозділом ДМС припинено надання деяких послуг;
- вдосконалити та актуалізувати інформацію про ЦНАП (телефони та адресу електронної пошти) у ІК та ТК.
- розмістити інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг у повному обсязі на сайті, усунути дублювання розміщених на сайті ІК на одні і ті ж самі послуги.

Щодо місця розташування ЦНАП, приміщення, облаштування та інших зручностей:

- проаналізувати і визначити потребу у розширенні приміщення ЦНАП та обладнанні додаткових робочих місць для адміністраторів, у зв'язку з отриманими повноваженнями від ЦОВВ та залученням послуг інших структурних підрозділів;
- забезпечити ЦНАП телефонним зв'язком;
- проаналізувати і визначити потребу у встановленні у приміщенні ЦНАП автоматизованої системи керування чергою;
- з метою забезпечення загального доступу мешканців до інформації про повноваження і завдання ЦНАП необхідно передбачити виготовлення інформаційних стендів, інформаційних листівок та буклетів про мету, завдання, послуги та забезпечити розміщення цієї інформації у приміщеннях органу представницької влади, передусім — у інформаційному пункті ЦНАПу та інших закладах;
- облаштувати кімнату особистої гігієни для відвідувачів (в т.ч. для осіб з обмеженими фізичними можливостями).

Щодо персоналу:

- формувати річні плани підготовки та підвищення компетенції персоналу ЦНАП щодо фахової та, на перспективу, психологічної підготовки (форми - обговорення, обмін досвідом, залучення фахівців з структурних підрозділів і органів державної влади для надання консультацій адміністраторам, тощо) та визначити терміни і форми звітності щодо реалізації цього плану.

Щодо роботи бек-офісу (організації надання послуг):

- розглянути можливість організації попереднього запису на прийом до ЦНАПУ на веб-сторінці ЦНАПу через Інтернет, через термінал електронної черги;
- відповідно до чинного Регламенту роботи ЦНАП Вільногірської міськради забезпечити надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців згідно з затвердженим графіком роботи, а саме без перерви на обід, для чого передбачити гнучкий графік роботи держреєстратора з урахуванням вимог чинного трудового законодавства.

Щодо аналізу діяльності:

- для отримання об'єктивної та різносторонньої інформації щодо якості роботи ЦНАП проводити постійне дослідження рівня задоволеності замовників шляхом анкетування мешканців, які до нього звертаються та періодичні соціологічні дослідження, анкетування, тематичні опитування-дослідження залежно від актуальних потреб. Існує потреба організації сталого моніторингу задоволення потреб мешканців та реалізації публічних послуг.
- проводити щорічний аналіз зауважень і пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Загальна оцінка ЦНАП – 515 балів з 1000 можливих:

188 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

157 балів з 320 можливих за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності,

75 балів з 140 можливих за персонал,

90 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

5 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.