

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Дніпро

1. Методика моніторингу

Моніторинг центру надання адміністративних послуг м. Дніпро (далі – ЦНАП) було проведено у період з 15 травня по 31 липня 2017 р. В процесі його проведення була використана інформація про ЦНАП з веб-сайту Дніпровської 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», особистих спостережень експертів проекту, які були зібрані під час візитів до відділів ЦНАП «Правобережний» та «Лівобережний», відповіді керівництва ЦНАП на запит про інформацію, а також наданих документів.

У звіті відображено основні висновки моніторингу.

Більш детальні оцінки роботи відділів ЦНАП «Правобережний» та «Лівобережний» наведені в заповнених Анкетах моніторингу, що додаються.

2. Позитивні аспекти

Відповідно до висновків моніторингу, роботу ЦНАП м. Дніпро щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною.

Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Положення про ЦНАП затверджено рішенням Дніпровської міської ради від 21.12.2016 №35/17 «Про внесення змін до рішення Дніпровської міської ради від 25.09.2013 р. №41/40 «Про створення Центру надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради».

Регламент діяльності ЦНАП затверджено рішенням Дніпровської міської ради від 13.04.2017 №13/19 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра».

Враховуючи географічні особливості та існуючу транспортну інфраструктуру міста, роботу ЦНАП організовано в 2-х приміщеннях – відділ ЦНАП «Правобережний» (пр. Дмитра Яворницького, 75 – адміністративна будівля Дніпровської міської ради) та відділ ЦНАП «Лівобережний» (пр. Слобожанський, 31д – приміщення торговельного центру «Наша Правда»). Обидва відділи ЦНАП розташовані у зручних до добирання місцях з розвинутою транспортною інфраструктурою, обладнані місцями для паркування автомобілів та велосипедів.

У відділах ЦНАП встановлена та використовується автоматизована система керування чергою, інформаційні термінали.

У відділах ЦНАП створено інформаційно-консультаційні пункти (рецепції), де чергові адміністратори надають консультації відвідувачам.

В ЦНАП відвідувачам надаються інформаційні листівки про можливість попереднього запису до ЦНАП на веб-сайті ЦНАП, а також про можливість дистанційного отримання адміністративних послуг за допомогою Укрпошти та порталу iGov.

ЦНАП м. Дніпро має власний сайт з дуже зручним інтерфейсом. На сайті розміщено чинні Положення та Регламент ЦНАПу, перелік адміністративних послуг (за категоріями та за надавачами послуг), структуру ЦНАП та контактну інформацію (адреси відділів ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти). Також на сайті є можливість попереднього запису на прийом до ЦНАП в режимі он-лайн.

Адміністратори ЦНАП м. Дніпро періодично підвищують свою кваліфікацію на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Протягом 2017 р. працівники ЦНАП пройшли тренінг на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг», організований за підтримки Фонду Східна Європа, та отримали сертифікати.

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

3. Проблемні питання

Перелік адміністративних послуг, затверджений рішенням Дніпровської міської ради від 25.03.2013 р. №43/40 «Про затвердження тимчасового Переліку адміністративних послуг, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради» (зі змінами рішенням №45/45 від 25.12.2013 та рішенням №36/58 від 26.11.2014), є вкрай застарілим, оскільки кількість затверджених цим документом послуг не відповідає кількості надаваних відділами ЦНАП послуг, та потребує негайного оновлення.

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.

Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється не лише тільки в ЦНАП. Для того, щоб отримати послуги, пов'язані з реєстрацією господарювання юридичних осіб, ФОП можна звернутися як до ЦНАП так і до відділу реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради.

Під час особистого візиту до відділу ЦНАП «Лівобережний» встановлено, що зазвичай час очікування у черзі складає до 20 хвилин, проте якщо відвідувач, маючи намір отримати послугу з державної реєстрації юридичної особи або ФОП, прийшов до ЦНАП під час обідньої перерви держреєстраторів бек-офісу (13:00 – 13:50), то для нього час очікування у черзі становитиме приблизно одну годину. Окрім того, отримання даної послуги неможливе у середу з 18:00 до 20:00, а також в суботу, тому що держреєстратори в цей час в середу і по суботах не працюють.

Приміщення відділу «Правобережний» має недостатні площі для забезпечення комфортних умов для роботи персоналу ЦНАПу та відвідувачів.

У відділі ЦНАП «Лівобережний» відсутні інформаційні стенди.

Інформаційні картки та зразки заповнення документів відсутні у вільному доступі для відвідувачів відділів ЦНАП.

В перевірених інформаційних картках, розміщених на веб-сайті ЦНАПу, вказана адреса відділу ЦНАП «Лівобережний» є застарілою.

Графік роботи ЦНАП, розміщений на веб-сайті ЦНАП, не є актуальним.

В обох відділах ЦНАП немає облаштованих кімнат особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями).

У відділах ЦНАП супутні послуги (оплата за надання адміністративних послуг, послуги копіювання і т. ін.) не надаються.

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

В ЦНАПі не проводиться щорічний аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг та підготовка на підставі цього аналізу відповідних заходів.

4. Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП:

Щодо організації роботи:

- затвердити актуальний перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП м. Дніпро;
- розглянути можливість та забезпечити закупівлю обладнання для надання через ЦНАП м. Дніпро адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки;
- розглянути можливість надання послуг соціального напрямку через Центр надання адміністративних послуг м. Дніпро;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу на сайті міської ради актуальний графік роботи ЦНАП;
- оновити інформацію в інформаційних картках щодо адреси відділу ЦНАП «Лівобережний»;
- забезпечити прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, тільки в ЦНАП.

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

- розглянути можливість організації роботи відділу ЦНАП «Правобережний» у новому приміщенні більшої площі;
- розглянути можливість відкриття територіальних філій ЦНАП у восьми районах м. Дніпро;
- розмістити у приміщенні відділів ЦНАП у вільному доступі для відвідувачів актуальні інформаційні картки;
- розглянути питання щодо можливості надання у приміщенні ЦНАПі супутніх послуг (термінали для сплати за надані адміністративні послуги, послуги копіювання документів, безкоштовний wi-fi, вільний комп'ютер з доступом до Інтернету і т. ін.);
- 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 інформаційних пунктах відділів ЦНАП та інших закладах;
- облаштувати у відділах ЦНАП кімнати 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):

- забезпечити надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців згідно з затвердженим графіком роботи ЦНАП.

Щодо аналізу діяльності:

- проводити щорічний аналіз зауважень і пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення в розрізі окремих відділів ЦНАПу м. Дніпро.

Загальна оцінка відділу ЦНАП «Правобережний» – **651 (641 – без врахування балів за територіальні філії)** балів з 1000 можливих:

160 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

211 (201 – без врахування балів за територіальні філії) балів з 320 можливих за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності,

110 балів з 140 можливих за персонал,

135 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

35 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.

Загальна оцінка відділу ЦНАП «Лівобережний» – **624** балів з 1000 можливих:

160 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

80 балів з 140 можливих за персонал,

125 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

35 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.