

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Кам'янське

1. Методика моніторингу

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг м. Кам'янське (далі – ЦНАП) було проведено у період з 15 травня по 02 липня 2017 р. В процесі його проведення була використана інформація про ЦНАП з веб-сайту Кам'янської 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 Кам'янської міської ради щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною.

Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське затверджено відповідним рішенням міської ради від 30.09.2016 № 361-10/VII, (містить 176 адміністративних послуг). Станом на 30.09.2017 р. до зазначеного вище рішення міськради від 30.09.2016 № 361-10/VII було внесено зміни рішеннями міськради від 23.06.2017 № 769-17/VII та від 21.07.2017 № 786-18/VII. Відповідно до затверджених Кам'янською міськрадою рішень перелік адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП, збільшено до 190 послуг.

Рішенням Кам'янської міськради від 30.09.2016 №497 – 10/VII «Про внесення змін до рішення міської ради №679-32/VI від 27.02.2013»:

1. Змінено назву Центру надання адміністративних послуг м. Дніпродзержинська «Міський центр муніципальних послуг» на Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське.
2. Затверджено:
 - Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 1).
 - Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Кам'янське (додаток 2).

В ЦНАПі забезпечено надання адміністративних послуг у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок); послуг в сфері будівництва, реєстрації господарювання юридичних осіб, ФОП; прав на нерухомість; місця проживання. Також надаються соціальні послуги (за винятком оформлення субсидій).

Приміщення ЦНАП розташоване у центральній частині міста в окремій будівлі на першому поверсі у зручному для добирання мешканців місці. Біля будівлі є місця для паркування авто та велосипедів. Площі приміщення достатньо для комфортної роботи працівників та відвідувачів. Приміщення ЦНАП має зонування: є сектори очікування та інформування, сектор обслуговування. Також у приміщенні створено комфортні умови для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями (пандуси є як ззовні так і в середині приміщення). Для відвідувачів обладнано кімнату особистої гігієни (в т. ч. для осіб з обмеженими фізичними можливостями). Є окремий куточок для малечі, обладнаний іграшками та планшетами для малювання, дитячими столами та стільцями.

У приміщенні є відокремлене місце для надання супутніх послуг. В інформаційній зоні ЦНАП є банківські термінали. Також з червня 2017 р. здійснити оплату за послугу можна у адміністратора ЦНАПу за допомогою Інтернет-банкінгу. Після здійснення оплати адміністратор роздруковує квитанцію.

Окрім того, що у приміщенні встановлено термінал електронної черги у секторі інформування та очікування у вересні 2017 р. започатковано використання у тестовому режимі настільних терміналів електронної черги, розташованих на рецепції біля адміністратора (більша зручність та економія часу для відвідувачів та адміністратора рецепції)

У ЦНАПі вперше в Україні започатковано інноваційний проєкт «Мобільний офіс». За штатним розписом – це віддалений співробітник, адміністратор, який оперативно надає послуги на виїзді, в нього є портативний переносний принтер, сканер, ноутбук, web-камера. Також є можливість сплати за надання послуги за допомогою технології Інтернет-банкінгу.

Територіальні філії відкрито у червні 2016 р. у двох районах міста (Дніпровському та Південному). Центральний офіс ЦНАП знаходиться у Заводському районі міста. В планах керівництва ЦНАП – відкриття філії у 2017 році у с. Карнаухівка, яке входить до складу громади м. Кам'янське.

Протягом 2017 р. 22 працівника Кам'янського ЦНАПу отримали сертифікати про проходження заходів з підвищення кваліфікації, а саме тренінгу «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа», час проведення: листопад 2016 р., травень-червень 2017 р.).

Є можливість попереднього запису до ЦНАПу за телефоном та через портал iGov. Також можна записатися за допомогою терміналу електронної черги.

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.

Щорічно проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів, які звертаються до ЦНАПу. Також в ЦНАПі постійно за допомогою електронних планшетів проводиться анкетування громадян щодо якості послуг, наданих у ЦНАПі.

3. Проблемні питання

Інтерфейс сайту міськради зручний. На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію про адресу, контактні телефони, електронну пошту, графік роботи ЦНАПу та його двох територіальних підрозділів. Є посилання на перелік адміністративних послуг проте воно є застарілим. Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу розміщено. Також на сторінці немає інформації про новини у діяльності ЦНАПу. Не дуже зручним є розміщення на сайті ІК за суб'єктами надання послуг. Не всі ІК та ТК розміщено на сторінці ЦНАПу. У деяких ІК зустрічається застаріла (додекомунізаційна) адреса, або немає електронної

пошти та адреси веб-сайту, або вказаний неактуальний графік роботи ЦНАПу. Є ІК в яких вказано лише адресу центрального ЦНАПу. Стрічка новин на сторінці ЦНАПу відсутня.

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки.

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт Кам'янської міськради неможливо.

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 м. Кам'янське адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки, послуг соціального напрямку, зокрема оформлення субсидій;
- актуалізувати інформацію в інформаційних картках адміністративних послуг про місцезнаходження ЦНАПу та його філій, графіків їх роботи, електронної пошти та адреси веб-сайту;
- розмістити на сайті міської ради актуальний перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг у повному обсязі;
- розмістити на сторінці ЦНАПу на сайті міської ради стрічку новин про новації у ЦНАП, законодавстві.

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 можливість попереднього запису на прийом до ЦНАПу через веб-сайт міста Кам'янське.

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 філій ЦНАПу м. Кам'янське.

Загальна оцінка ЦНАП – **873 (833 – без врахування балів за територіальні філії)** балів з 1000 можливих:

213 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

350 (310 – 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,

145 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

55 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.