

ЗВІТ
за результатами моніторингу
філії Центру надання адміністративних послуг
у Саксаганському районі м. Кривий Ріг

1. Методика моніторингу

Моніторинг територіальної філії Центру надання адміністративних послуг «Віза» у Саксаганському районі м. Кривий Ріг (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 Криворізької 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 у Саксаганському районі м. Кривий Ріг щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною.

Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Рішенням міської ради 23.11.2016 №1083 (зі змінами від 21.12.2016 №1200, від 25.01.2017 №1300, від 28.02.2017 №1410, від 29.03.2017 №1504, від 12.06.2017 №1688, від 27.06.2017 №1780, від 26.07.2017 №1873) затверджено три переліки адміністративних послуг:

- Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза»
- Перелік адміністративних послуг, що надаються через територіальні підрозділи Центру адміністративних послуг «Віза»
- Перелік адміністративних, соціальних та інших публічних послуг, що надаються через Мобільний офіс муніципальних послуг .

Положення про Центр надання адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи затверджено рішенням Криворізької міської ради від 24.02.2016 №308 (зі змінами, внесеними рішеннями міської ради від 27.07.2016 № 723, від 21.12.2016 №1200, від 27.06.2017 №1781).

Регламент Центр надання адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи затверджено рішенням Криворізької міської ради від 31.01.2015 №3310 (зі змінами, внесеними рішеннями міської ради від 28.09.2016 № 914, від 26.10.2016 №988, від 21.12.2016 №1200, від 27.06.2017 №1781).

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. Також надаються соціальні послуги (в тому числі так звані «пакетні послуги») за винятком субсидій.

Приміщення ЦНАП розташоване у центральній частині Саксаганського району в адміністративній будівлі райвиконкому. Біля будівлі є місця для паркування авто.

Є можливість попереднього запису до ЦНАПу у режимі он-лайн на сайті Криворізької міської ради.

Впродовж 2017 р. адміністратор ЦНАПу отримала сертифікат про проходження заходів з підвищення кваліфікації, а саме тренінгу «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників центрів надання адміністративних послуг» (Організатор: Фонд «Східна Європа»). Також протягом липня-вересня 2017 року фахівцями Криворізького національного університету для адміністраторів Центру адміністративних послуг «Віза» проведено низку навчальних тренінгів з питань стрес-менеджменту та профілактики емоційного вигорання, ефективної взаємодії з отримувачами послуг.

Завдяки інформаційній системі «Електронна система оцінки якості надання послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза», адміністратор ЦНАП має можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням.

В ЦНАПі запроваджено анкетування відвідувачів за допомогою паперових опитувальних листів. Данні надходять та обробляються в центральному ЦНАПі. Результати анкетування розміщені на інформаційних стендах у територіальній філії ЦНАПу.

Інтерфейс сайту міськради загалом, та веб-сторінки ЦНАПу зокрема, є зручним. На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію про персональний склад територіальної філії ЦНАПу, адресу, контактні телефони, графік його роботи. Також є посилання на актуальний перелік адміністративних послуг, інформаційні та технологічні картки (на більшість послуг), Положення та Регламент. На сторінці ЦНАП є окремий розділ «Інформаційний вісник центру надання адміністративних послуг «ВіЗА», де публікуються новини про ЦНАП та новації у законодавстві.

3 Проблемні питання

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги з оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі ID-картки, та біометричних паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги з реєстрації місця проживання. Надання цих послуг передано до районних у місті відділів реєстрації (у райвиконкомках). В цій же будівлі, де розташований ЦНАП (адмінбудівля Саксаганського райвиконкому) є відділ реєстрації. Він має дуже гарні та комфортні умови та вчетверо більший за територіальний ЦНАП за площею та кількістю працівників. Натомість приміщення територіального ЦНАПу дуже мале за площею (15-20 кв.м.), розраховано максимум на два робочих місця адміністратора. Робочий простір організовано за принципом «кабінетної системи»: зони інформування та очікування розміщено в коридорі.

На вході у приміщення, де розташовано філію ЦНАП (адмінбудівля Саксаганського райвиконкому) табличку з назвою ЦНАП не розміщено. При вході у адмінбудівлю вказівник розміщено на внутрішніх скляних дверях. Потім потрібно запитати в охоронця в який бік йти (повернути у ліве крило). Далі вже на стінах є вказівники.

У ЦНАП відсутні умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Пандус знаходиться зі зворотної сторони адмінбудівлі, про що є дуже незрозумілий вказівник на центральному вході і побачити його можливо лише піднявшись по сходах!!!). Проте, піднявшись пандусом, потрапити до адмінбудівлі неможливо, оскільки двері зачинено зсередини навісним замком.

У ЦНАПі немає кімнати особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями).

Термінал для сплати є в адмінбудівлі Саксаганського райвиконкому. Інші супутні послуги у філії ЦНАП не надаються.

У графіку роботи територіальної філії ЦНАПу не передбачено прийом суб'єктів звернень не менше одного дня на тиждень до двадцятої години, що є порушенням п.11. ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги».

На сторінці ЦНАПу розміщено не всі затверджені інформаційні та технологічні картки на адміністративні послуги.

Плану підготовки працівників у територіальній філії ЦНАПу, так само як і в центральному ЦНАПі м. Кривий Ріг, немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації або на підставі листів-звернень керівника центрального ЦНАПу м. Кривий Ріг до регіональних ВНЗ.

4. Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП:

Щодо організації роботи:

- розглянути можливість та забезпечити надання в приміщенні ЦНАП соціальних послуг, зокрема призначення житлових субсидій;
- Забезпечити у ЦНАПі надання консультаційної інформації про послуги за допомогою електронної пошти;
- на виконання п.11. ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги» забезпечити прийом суб'єктів звернень у ЦНАП не менше одного дня на тиждень до двадцятої години;
- розмістити на сайті міської ради інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг у повному обсязі.

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 міської ради;
- облаштувати центральний вхід до адмінбудівлі Саксаганського райвиконкому (де розташовано приміщення ЦНАП) пандусом та кнопкою виклику для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями;
- Вирішити питання щодо надання супутніх послуг (сплата за надані послуги, копіювання документів, безкоштовний wi-fi, вільний комп'ютер з доступом до Інтернету і т. ін.) у приміщенні ЦНАП;
- Вирішити питання щодо облаштування у приміщенні ЦНАП пристосованої кімнати особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. для відвідувачів 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 аналізу діяльності:

- проводити з певною періодичністю аналіз зауважень і пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг в розрізі окремого територіального підрозділу ЦНАПу та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Загальна оцінка ЦНАП – **563** балів з 1000 можливих:

175 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

60 балів з 140 можливих за персонал,

140 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

35 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.