

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Кривий Ріг

1. Методика моніторингу

Моніторинг Центру надання адміністративних послуг «Віза» 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 Криворізької міської ради 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 Центру 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).

Центр надання адміністративних послуг «Віза» має сім територіальних підрозділів, які розташовано в усіх районах міста.

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.

ЦНАП м. Кривий Ріг в липні 2017 р. першим у Дніпропетровській області розпочав надання послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі ID-картки, та біометричних паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

Приміщення ЦНАП розташоване у центральній частині міста в будівлі Криворізької міськради з окремим входом 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. ЦНАП має дуже якісну візуалізацію. Зупинки громадського транспорту біля ЦНАПу перейменовані на «Центр надання адміністративних послуг», є вказівники на вулицях, які розташовано поруч зі ЦНАПом (по вул. Героїв АТО, біля світлофорів), розміщено велику табличку на вході ЦНАП, багато вказівників всередині приміщення ЦНАПу.

Центр обладнано безкоштовним Wi-Fi. Відвідувачі ЦНАПу мають можливість скористатись банківськими послугами через повноцінне банківське відділення «Приватбанку». В ЦНАПі є послуги копіювання документів в секторі очікування. Встановлено вільний комп'ютер з доступом до Інтернету. Фото на документи роблять адміністратори Паспортного сервісу ЦНАПу.

Є можливість попереднього запису до ЦНАПу за телефоном та у режимі онлайн на сайті Криворізької міської ради. Також можна записатися за допомогою терміналу електронної черги.

В ЦНАПі є мобільний офіс муніципальних послуг – автомобіль, в якому є можливість надавати послуги (є окремий перелік з 89 послуг). Мобільний центр планує маршрут так: після зустрічей з квартальними віддалених населених пунктів, які підпорядковані Кривому Рогу, збирається інформація, які послуги необхідні населенню в цьому кварталі, щоп'ятниці Територіальні філії ЦНАП подають заявку на маршрут Мобільного центру на наступний тиждень по своїм територіям. У вересні 2017 р. за рахунок міського бюджету (70 тис. грн.) придбано обладнання (мобільні кейси) для мобільного офісу муніципальних послуг.

Впродовж 2017 р. 29 з 31-го адміністраторів ЦНАПу та його територіальних підрозділів отримали сертифікати 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», адміністратори ЦНАП мають можливість чітко відстежувати, які справи знаходяться на контролі, їх термін виконання, а також справи, що виконані з порушенням. Також на підставі даних цієї системи щотижнево, щомісячно та щорічно проводиться аналіз як за кількістю наданих послуг, так і за кількістю наданих консультацій. Інформаційно-аналітичні звіти є у відкритому доступі на сторінці ЦНАПу на сайті міськради.

В ЦНАПі запроваджено анкетування відвідувачів за допомогою паперових опитувальних листів. Також з липня 2017 р. на сайті міськради започатковано постійне онлайн-

опитування «Активний громадянин». Результати опитування щомісячно публікуються на сайті міськради в розділі «Новини» та на веб-сторінці ЦНАПу.

Інтерфейс сайту міськради загалом, та веб-сторінки ЦНАПу зокрема, є зручним. На сторінці ЦНАПу розміщено інформацію про персональний склад відділу надання адміністративних послуг, адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, 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.

1. Проблемні питання

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

В ЦНАП не надаються адміністративні послуги з реєстрації місця проживання. Надання цих послуг передано до районних у місті відділів реєстрації (у райвиконкомах).

Плану підготовки працівників у ЦНАПі немає. Навчання працівників відбувається на підставі запрошень, які надсилає до виконкому профільний департамент Дніпропетровської обласної державної адміністрації або на підставі листів-звернень керівника ЦНАПу до регіональних ВНЗ.

2. 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;
- 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;
- Вирішити питання щодо облаштування у приміщенні ЦНАП пристосованої кімнати особистої гігієни для відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями;
- Вирішити питання щодо облаштування у приміщенні ЦНАП умов для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок).

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 окремих територіальних підрозділів ЦНАПу, порівняльний аналіз результатів оцінювання послуг ЦНАП м. Кривий Ріг в розрізі окремих територіальних підрозділів ЦНАПу для фіксування змін та тенденцій щодо їх якості, формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Загальна оцінка ЦНАП – **923 (783 – без врахування балів за територіальні філії)** балів з 1000 можливих:

228 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

420 (280 – без врахування балів за територіальні філії) балів з 320 можливих за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування та інші зручності,

75 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.