

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Марганець

1. Методика моніторингу

Моніторинг центру надання адміністративних послуг Марганецької міської ради (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 Марганецької 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 Марганецької міської ради щодо виконання Закону України «Про адміністративні послуги» можна визнати задовільною. Варто відзначити такі позитивні аспекти.

Перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП затверджено:

- Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від 22 червня 2016р. № 352 «Перелік адміністративних послуг, які надаються Центром надання адміністративних послуг м. Марганця» (містить 78 послуг)
- Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від 09 вересня 2015р. № 526 «Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через Центр надання адміністративних послуг міста Марганця» (містить 54 послуги)
- Додаток до рішення Марганецького міськвиконкому від 13 листопада 2013р. № 653 «Перелік послуг соціального напрямку, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Марганця» (містить 54 послуги)

Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Марганця та Регламент роботи центру надання адміністративних послуг міста Марганця затверджено окремими додатками до рішення Марганецької міськради № 1380-47-2/VI від 19 вересня 2013р.

В 2017 р. між Марганецьким 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) здійснюють виїзд до м.Марганець і надають ці послуги громадянам на базі ЦНАП.

Центр надання адміністративних послуг розташований в адміністративній будівлі міськради у центрі міста, де розвинута транспортна інфраструктура.

У ЦНАПі обладнано куточок для малечі (на стільці розмальовки та олівці). До 01 червня працівники ЦНАП зробили у секторі обслуговування фотозону для фотографування маленьких відвідувачів.

Адміністратори ЦНАП м. Марганець періодично підвищують свою кваліфікацію. Протягом I півріччя 2017 р. 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.

3. Проблемні питання

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

Відповідно до затвердженого Переліку у ЦНАПі надають соціальні послуги (всього – 54), які включають зокрема: надання державної допомоги сім'ям з дітьми; матеріальної допомоги пільговим категоріям; допомоги на поховання; субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання енергоносіїв для опалення житла. Проте під час особистого візиту встановлено, що ці послуги в ЦНАПі не надаються.

У графіку роботи 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».

Веб-сторінка ЦНАПу на сайті Марганецької міської ради є малоінформативною. На веб-сторінці ЦНАПу є посилання на актуальний перелік адміністративних послуг, проте інформаційні та технологічні картки розміщено частково (не розміщено ІК та ТК на послуги, які надаються через ЦНАП органами виконавчої влади). Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу розміщено. На сторінці немає інформації про новини у діяльності ЦНАПу. Немає інформації про адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи, персональний склад відділу надання адміністративних послуг тощо.

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт міста Марганець або за телефоном неможливо. Термінали електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлено. У приміщенні ЦНАП відсутнє надання супутніх послуг (з оплати за надання адміністративних послуг, послуги копіювання документів, фото на документи і т. ін.).

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

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. Марганець 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. Марганця;
- розмістити на сайті міської ради інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються органами виконавчої влади через Центр надання адміністративних послуг м. Марганця;
- розмістити на сайті міської ради інформацію про адресу, контактні телефони, електронну пошту ЦНАПу, графік його роботи, персональний склад відділу надання адміністративних послуг тощо.
- розмістити на сторінці ЦНАПу на сайті міської ради стрічку новин про новації у ЦНАП, законодавстві;
- 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.

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

- 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 ЦНАПу (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, за телефоном, через термінал електронної черги;

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 – **562** балів з 1000 можливих:

182 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

65 балів з 140 можливих за персонал,

120 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

5 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.