

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Покров

1. Методика моніторингу

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

Перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП затверджено:

- Розпорядження міського голови №158-р від 07.06.2016р. «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг м. Покров у новій редакції». (83 послуги)
- Розпорядження міського голови №320-р від 29.11.2016р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг»). (105 послуг)
- Розпорядження міського голови № 161-р від 10.05.2017р. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (додано 1 послугу відділу землекористування)
- Розпорядження міського голови № 217-р від 21.07.2017р.. «Про внесення змін до Переліку адміністративних послуг» (виключено 11 послуг та додано 1 послугу відділу архітектури та інспекції архітектурно-будівельного контролю).
- Знайдені документи містять не лише перелік адміністративних послуг, а й всі інформаційні та технологічні картки.

Зазначені вище розпорядження окрім переліків містять всі інформаційні та технологічні картки на затверджені послуги.

Положення та Регламент діяльності ЦНАП затверджено рішенням 8 сесії міськради VII скликання №34 від 31.05.2016 р. «Про затвердження положень про відділи виконкому міської ради» (Додаток 20 та Додаток 21).

Між міськвиконкомом і Регіональним сервісним центром МВС у Дніпропетровській області в травні 2017 р. 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. Покров і надають ці послуги громадянам. 22 червня 2017 р. було здійснено перший виїзд під час якого послугами мобільного офісу Регіонального сервісного центру МВС змогли скористатися 13 осіб – мешканців м. Покров.

Центр надання адміністративних послуг розташований в адміністративній будівлі Покровської міськради на першому поверсі. Адмінбудівля знаходиться в центральній частині міста, де розвинута транспортна інфраструктура.

Адміністратори ЦНАП м. Покров періодично підвищують свою кваліфікацію на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Наприклад в лютому 2017 р. працівники ЦНАП відвідали тренінг «Надання адміністративних послуг: шляхи підвищення їх якості» (Організатор ДРІДУ НАДУ). В травні-червні 2017 р. всі адміністратори 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, 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. Також не надаються соціальні послуги, зокрема призначення житлових субсидій та державних допомог.

Прийом суб'єктів звернення щодо деяких послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється не в ЦНАПі. Зокрема, під час моніторингового візиту методом «таємного клієнта» встановлено, що послуги з реєстрації місця проживання та вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25-ти та 45-річного відділу здійснюється у міському управлінні ДМС, яке знаходиться в окремому від ЦНАП приміщенні. Надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та ФОП здійснюється державним реєстратором у приміщенні реєстраційного відділу (2 поверх будівлі міськвиконкому, в той час коли ЦНАП розташований у цій будівлі на 1 поверсі). До того ж графік надання цієї послуги не співпадає з затвердженим графіком роботи ЦНАПу. Держреєстратор приймає документи лише з понеділка по четвер в першій половині робочого дня (з 09:00 до 12:00), п'ятниця – неприймальний день).

В перевірених інформаційних картках не вистачає повної інформації щодо оплати послуг. В ІК вказано вартість, проте не вказано банківські реквізити: «розрахунковий рахунок для внесення сплати надається фінансовим управлінням виконавчого комітету Покровської міської ради».

Під час моніторингу сайту міськради знайти веб-сторінку ЦНАПу вдалося лише у третьому за чергою «віконці»: Виконавчий комітет – Структурні підрозділи – Центр надання адміністративних послуг.

На веб-сторінці ЦНАПу розміщено перелік основних функцій ЦНАПу, графік роботи ЦНАПу, відомості про персонал ЦНАПу та їх контактну інформацію (телефони та адреси електронної пошти тощо).

На сторінці ЦНАПу не розміщено інформацію про місце розташування ЦНАПу (адресу). Також на сторінці відсутні: Положення про ЦНАП та Регламент його роботи, перелік

затверджених адміністративних послуг, інформаційні та технологічні картки, стрічка новин про діяльність ЦНАП та новації у законодавстві тощо.

У холі будівлі міськвиконкому є велика вивіска з назвою ЦНАП. На фасаді будівлі міськвиконкому немає вказівників, щодо розташування в ній ЦНАП.

ЦНАП потребує додаткового облаштування принтерами. В разі закупівлі обладнання для виготовлення біометричних паспортів у ЦНАПі необхідно буде обладнати місце для фотографування.

Біля інформаційних стендів, де розміщено зразки документів, не має можливості заповнювати документи, оскільки відсутні розташовані поруч столи та стільці. Тека з інформаційними та технологічними картками закріплена на одному з інформаційних стендів мотузкою, тому є важкодоступною для відвідувачів.

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

Інфомат у ЦНАПі не встановлено. У приміщенні ЦНАП супутні послуги (оплата за надання адміністративних послуг, послуги ксерокопіювання і т.ін.) не надаються.

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

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт неможливо, також немає можливості записатися на прийом за телефоном. Термінал електронної черги встановлений в зоні очікування, проте під час здійснення моніторингового візиту автомат був включений, але не видавав талони через збій програмного забезпечення.

В ЦНАПі є і скринька, і книга для зауважень та пропозицій, проте вони знаходяться в кабінеті у керівника ЦНАП, а не в зоні очікування або в секторі обслуговування.

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 періодичний аналіз щодо кількості відвідувачів, які звертаються до ЦНАПу протягом дня. Також у ЦНАПі не проводиться опитування (анкетування) громадян щодо якості послуг ЦНАП. Щорічний аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг та підготовка на підставі цього аналізу відповідних заходів в ЦНАПі не проводяться.

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. Покров адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки,
- розмістити інформацію щодо оплати послуг (банківські реквізити) в інформаційних картках;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу інформацію про місце знаходження ЦНАП;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу на сайті міської ради актуальні Перелік адміністративних послуг, Положення про ЦНАП та Регламент його роботи;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу на сайті міської ради інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг в повному обсязі;

- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу на сайті міської ради стрічку новин про новачки у ЦНАП, законодавстві.

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

- розмістити на фасаді будівлі, де розташоване приміщення ЦНАП, відповідну вивіску та графік роботи ЦНАП.
- забезпечити сталу роботу встановленої у приміщенні ЦНАП автоматизованої системи керування чергою;
- розглянути питання щодо можливості забезпечення приміщення ЦНАП додатковою оргтехнікою (принтери);
- розмістити у приміщенні ЦНАП у вільному доступі для відвідувачів актуальні інформаційні картки;
- обладнати меблями (столи та стільці) місця заповнення документів біля інформаційних стендів на яких розміщено зразки заповнення документів;
- розглянути питання щодо можливості надання у приміщенні ЦНАПі супутніх послуг (термінали для сплати за надані адміністративні послуги, ксерокопіювання, 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 інформаційному пункті ЦНАПу та інших закладах;
- облаштувати кімнату 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):

- розглянути можливість організації попереднього запису на прийом до ЦНАПу на веб-сторінці ЦНАПу, за телефоном та через термінал електронної черги;
- відповідно до чинного Регламенту роботи ЦНАП м. Покров забезпечити надання послуг з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців згідно з затвердженим графіком роботи ЦНАП.

Щодо аналізу діяльності:

- встановити скриньку і книгу для зауважень та пропозицій в секторі очікування або в секторі обслуговування ЦНАП.
- 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 – **491** балів з 1000 можливих:

147 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

65 балів з 140 можливих за персонал,

95 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

0 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.