

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Синельникове

1. Методика моніторингу

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

Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг м. Синельникове, затверджено рішенням міської ради від 28.08.2014 № 826-45/VI, «Про внесення змін до рішення міської ради від 25.12.2013 № 675-37/VI «Про затвердження переліку адміністративних послуг (у тому числі документів дозвільного характеру), які надаються через центр надання адміністративних послуг».

Рішенням Синельниківської міської ради від 29.04.2013 № 535-30/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг», затверджено Положення про ЦНАП.

Рішенням Синельниківської міської ради від 25.12.2013 № 676-37/VI «Про внесення змін до рішення міської ради від 29.04.2013 № 535-30/VI «Про створення Центру надання адміністративних послуг» затверджено Регламент роботи ЦНАП.

В травні 2017 р. між 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. Синельникове і надають ці послуги громадянам

ЦНАП розташований на першому поверсі в окремому приміщенні, яке знаходиться у центральній частині міста з належною транспортною інфраструктурою.

Адміністратори ЦНАП м. Синельникове періодично підвищують свою кваліфікацію на спеціальних семінарах для працівників ЦНАП. Наприклад в 2017 році всі адміністратори пройшли тренінг на тему «Розвиток основних комунікаційних компетенцій співробітників Центрів надання адміністративних послуг» за підтримки Фонду Східна Європа та отримали сертифікати. У квітні 2017 р. один адміністратор взяв участь у тренінгу «Співпраця ЦНАП та управління праці та соціального захисту населення задля покращення якості публічних послуг (Організатори: ЦППР та GIZ, 11-12.04.2017 р., м. Харків).

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. До затвердженого переліку послуг, що надаються через ЦНАП включено надання 17 соціальних послуг (в т. ч. призначення субсидій, матеріальної допомоги, надання пільг), проте в ЦНАПі надання цих послуг не забезпечено.

Структура сайту Синельниківської міської ради є незручною. Для того, щоб знайти сторінку ЦНАПу, потрібно спочатку відкрити розділ «Розділи» і в переліку розділів знайти посилання на сторінку «Центр надання адмін. послуг».

Веб-сторінка ЦНАПу не має чіткої структури: інформацію розміщено у вигляді певного переліку публікацій: розміщено перелік адмін. послуг, графік роботи ЦНАПу, паспорт ЦНАПу, більшість ІК та ТК. На сторінці не розміщено нормативні документи, якими регулюється діяльність ЦНАПу (Про створення ЦНАП, Положення та Регламент, Перелік послуг). В розміщених Паспортах ЦНАП вказані реквізити цих документів, втім вони датуються 2013-2014 рр., а нормативні документи міськради, розміщені на сайті, починаються з 2015 р. Окремої стрічки новин про діяльність ЦНАПу на веб-сторінці ЦНАПу немає.

У приміщенні ЦНАП немає інформаційних стендів. Зразки заповнення документів лежать на столі для заповнення формулярів в зоні інформування. Інформаційних карток немає у відкритому доступі для відвідувачів.

У приміщенні ЦНАП немає облаштованої кімнати особистої гігієни для відвідувачів (в т. ч. з обмеженими фізичними можливостями). Не надаються супутні послуги.

На будівлі ззовні взагалі немає ніякої таблички, яка б вказувала, що саме в ній розташований ЦНАП.

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт міської ради неможливо. Термінали електронної черги та інфомат у ЦНАПі не встановлено.

Кількість робочих місць для прийому відвідувачів на даний час є достатньою. Однак для надання послуг міграційної служби (виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки), включення інших популярних адміністративних послуг (послуги РАГС, соціальні послуги) даних площ може бути недостатньо.

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.

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. Синельникове адміністративних послуг із виготовлення закордонних паспортів та паспортів громадянина України у вигляді ID-картки,
- забезпечити можливість надання у ЦНАПі послуг соціального напрямку;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу нормативні документи, якими регулюється діяльність ЦНАПу (Про створення ЦНАП, Положення, Регламент, Перелік послуг);
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг у повному обсязі;
- розмістити на веб-сторінці ЦНАПу стрічку новин про діяльність ЦНАПу та новації у законодавстві;

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

- розмістити на фасаді будівлі, де розташоване приміщення ЦНАП, відповідну вивіску та графік роботи ЦНАП;
- 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;
- 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 (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 на сайті міськради, 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 – **498** балів з 1000 можливих:

166 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

65 балів з 140 можливих за персонал,

125 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

5 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.