

ЗВІТ
за результатами моніторингу
Центру надання адміністративних послуг
м. Тернівка

1. Методика моніторингу

Моніторинг центру надання адміністративних послуг виконкому Тернівської 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 Тернівської 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 виконкому Тернівської 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:

- рішенням Тернівської міськради №144-10/VII від 22.06.2016 (зі змінами рішенням №346-22/VII від 25.05.2017) «Про затвердження переліку адміністративних послуг»;
- рішенням Тернівської міськради від 25.09.2015 № 1038-64/VI (зі змінами рішенням № 37-3/VII від 25.12.2015 та рішенням №346-22/VII від 25.05.2017) «Про затвердження переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через відділ (центр) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Тернівської міської ради».

Нові редакції Положення про відділ (центр) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Тернівської міської ради та Регламент роботи ЦНАПу затверджено окремими додатками до рішення Тернівської міськради № 134-9/VII від 26.05.2016 «Про внесення змін у рішення Тернівської міської ради № 665-38/VI від 20.09.2013 р. «Про створення центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Тернівської міської ради».

Центр надання адміністративних послуг розташований в окремому приміщенні у центрі міста, де розвинута транспортна інфраструктура. Робочий простір у ЦНАПі організовано за системою «відкритий простір».

Адміністратори ЦНАП м. Тернівка періодично підвищують свою кваліфікацію. Протягом I півріччя 2017 р. два адміністратори пройшли курси підвищення кваліфікації в ДРІДУ НАДУ.

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; послуги соціального спрямування (допомоги, субсидії).

Інформація про місце розташування ЦНАПу, вказана в інформаційних картках не є актуальною та потребує оновлення.

Веб-сторінка ЦНАПу на сайті Тернівської міської ради є недостатньо інформативною. На веб-сторінці ЦНАПу є посилання на перелік адміністративних послуг (проте він не є актуальним), інформаційні та технологічні картки розміщено частково. Положення та Регламент на сторінці ЦНАПу не розміщено. На сторінці немає інформації про новини у діяльності ЦНАПу.

Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через веб-сайт міста Тернівка 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.).

Приміщення ЦНАП потребує розширення площі. Відвідувачі не мають вільного доступу до актуальних інформаційних карток, оскільки вони знаходяться у адміністраторів і видаються відвідувачам лише за їхньою вимогою. Зразки заповнення документів знаходяться на інформаційних стендах у зоні очікування, проте біля цих стендів не розміщено місць заповнення документів (столи та стільці).

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

Плану підготовки працівників у ЦНАПі немає.

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. Тернівка 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. Тернівка;
- розмістити на сторінці ЦНАПу на сайті міської ради актуальні Перелік адміністративних послуг, Положення про ЦНАП та Регламент його роботи;
- оновити інформацію про місце розташування приміщення ЦНАП в інформаційних картках;
- розмістити на сторінці ЦНАПу на сайті міської ради інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг в повному обсязі;
- розмістити на сторінці ЦНАПу на сайті міської ради стрічку новин про новації у ЦНАП, законодавстві.

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;
- проаналізувати і визначити потребу у встановленні у приміщенні ЦНАП автоматизованої системи керування чергою;
- 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 (сплата за надані послуги, копіювання документів, 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.

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 – 537 балів з 1000 можливих:

208 балів з 300 можливих за організацію роботи ЦНАП,

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

80 балів з 140 можливих за персонал,

90 балів з 165 можливих за роботу бек-офісу,

5 балів з 75 можливих за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.