

Віг. ЦНАП



**ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ
БОЛГРАДСЬКИЙ РАЙОН
АРЦИЗЬКА МІСЬКА РАДА
Р І Ш Е Н Н Я**

Про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради за 5 місяців 2023 року

Керуючись пунктом 11 частини 1 статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», пунктом 15 частини 5.2 розділу 5 Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради затвердженого рішенням Арцизької міської ради від 19 травня №1667-VIII, заслухавши звіт начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради про роботу структурного підрозділу за 5 місяців 2023 року, з метою підвищення якості надання адміністративних послуг та їх доступності на території Арцизької міської територіальної громади, Арцизька міська рада

ВИРІШИЛА:

1.Звіт про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради за 5 місяців 2023 року взяти до відома (додається).

2. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань конституційних прав громадян, регламенту, депутатської діяльності та етики.

Арцизький міський голова

16 червня 2023 року
№1731-VIII



Сергій ПАРПУЛАНСЬКИЙ

ЗВІТ
про роботу відділу «Центру надання адміністративних послуг»
Арцизької міської ради за п'ять місяців 2023 року

1. Відповідно до закону України «Про адміністративні послуги» у листопаді 2013 року при Арцизькій районній державній адміністрації був створений відділ «Центр надання адміністративних послуг», де надавалося лише 68 адміністративних послуг і кількість працівників складала 3 штатні одиниці (начальник-адміністратор і два адміністратори).

Після адміністративно-територіальної реформи, відповідно до рішення від 22 лютого 2021 року №192- VIII «Про створення виконавчого органу Арцизької міської ради «Центр надання адміністративних послуг», Положення, Регламенту і переліку адміністративних послуг», було створено відділ Арцизької міської ради «Центр надання адміністративних послуг». В ньому на сьогоднішній день надається **263 адміністративні послуги**, які постійно збільшуються та удосконалюються, а кількість працівників згідно зі штатним розписом становить 13 штатних одиниць (2 вакансії), а саме: начальник-адміністратор, 7 адміністраторів, 4 державних реєстратора майнових прав, 1 державний реєстратор юридичних та фізичних осіб.

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради (далі Центр) – є структурним підрозділом, в якому надаються адміністративні послуги згідно з визначеним Переліком, затвердженим рішенням Арцизької міської ради.

Крім того, в Арцизькій міській територіальній громаді функціонує пересувне віддалене робоче місце адміністратора відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради типу «Мобільний адміністратор» із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс» для надання через нього окремих видів адміністративних послуг.

Основними завданнями Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів є:

- 1) організація надання адміністративних та дозвільних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Центрі та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів;
- 3) спрощення процедури отримання адміністративних, дозвільних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 4) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні

послуги», визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

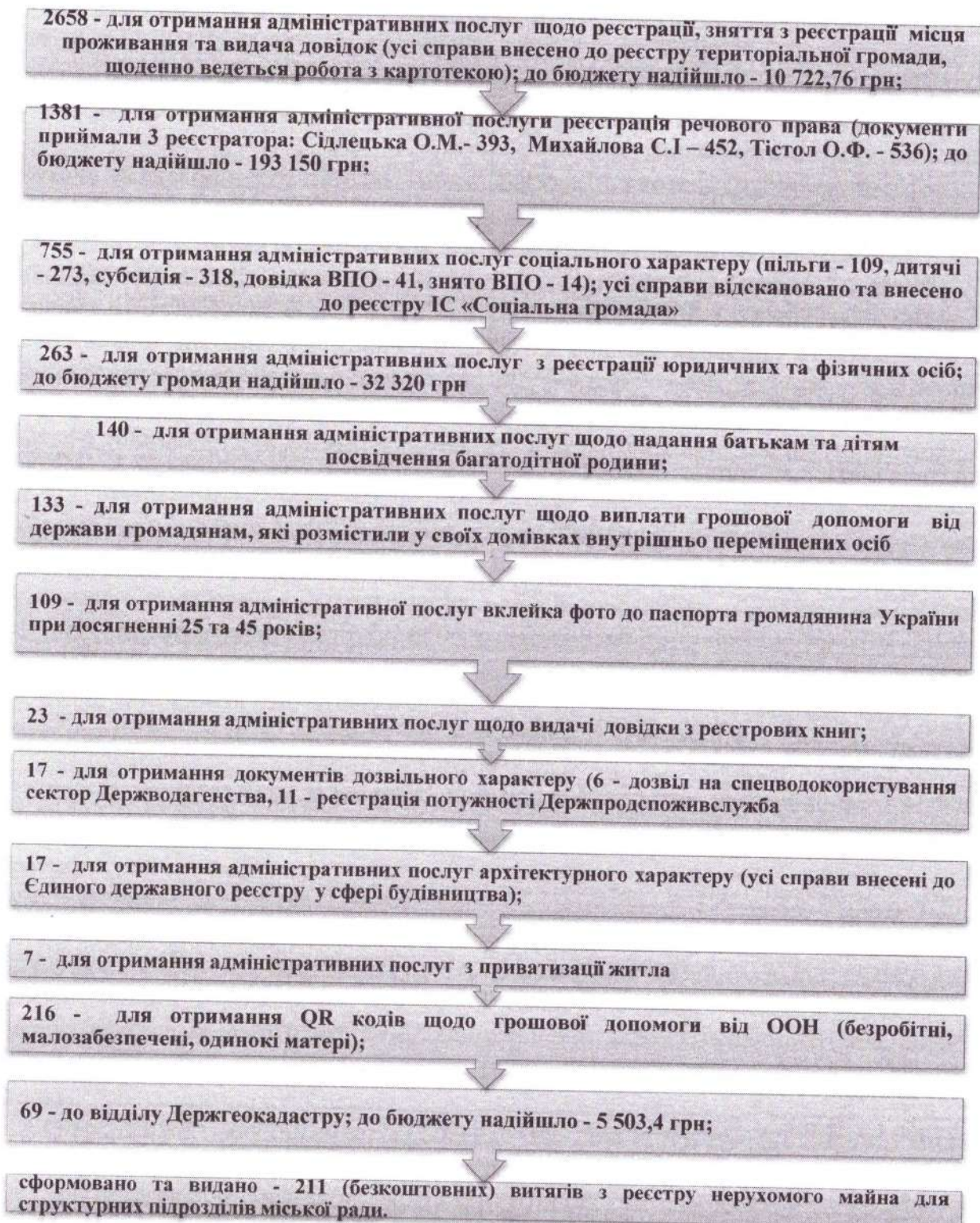
5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

б) напрацювання пропозицій та реалізація заходів щодо розвитку системи надання публічних (у тому числі адміністративних) послуг на території Арцизької міської територіальної громади.

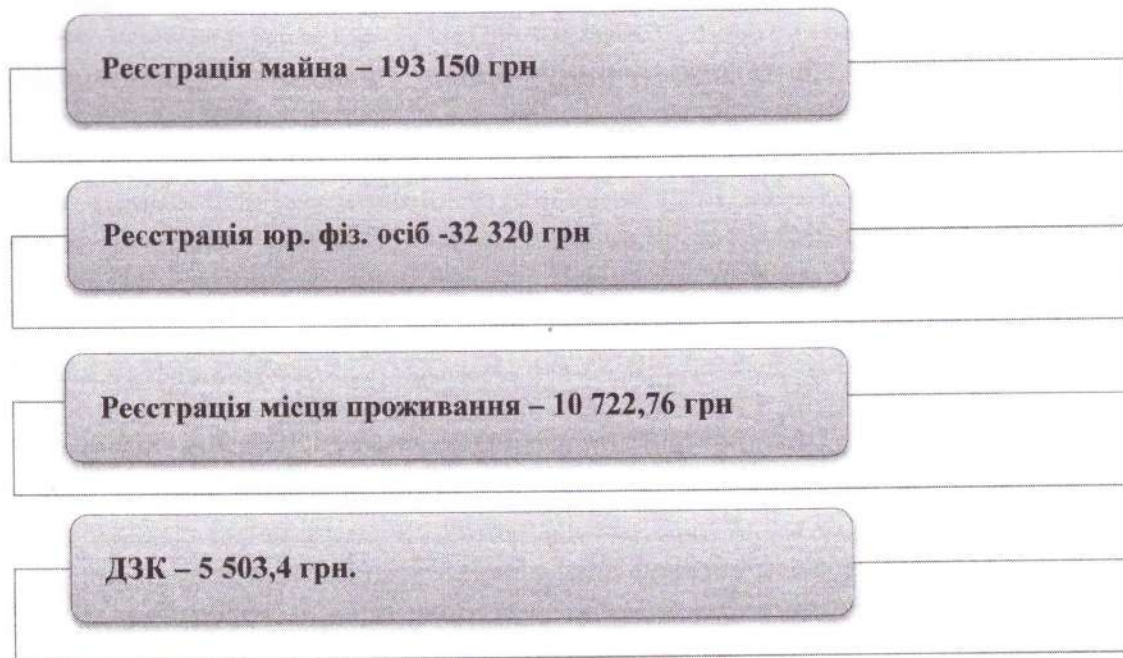
У своїй діяльності Центр керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Регламентом відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради, Положенням про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради.

2. Арцизькою міською радою затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються відділом «Центр надання адміністративних послуг». У період з 01 січня 2023 року по 01 червня 2023 року до відділу було прийнято 5 783 суб'єкта звернення, а

саме:



За п'ять місяців до бюджету надійшло 241 696 гривень 16 копійок, а саме за:



14. Кількість клієнтських відгуків щодо роботи Центру Voicer - 36, журнал -

Також, зроблено моніторинг діяльності віддалених робочих місць щодо надання адміністративних послуг по старостинських округах.

За п'ять місяців по 9 старостинських округах Арцизької міської територіальної громади надано **4674** адміністративних послуги з них:

реєстрація місця проживання - 3 609 звернень (до бюджету надійшло **4038, 16** грн);

адміністративні послуги соціального характеру -1 065 звернень (субсидія-558, дитячі-268, пільги-225, довідки ВПО-14).

3. У період з 01 січня 2023 року по 01 червня 2023 року Центром:

отримано від проєкту "Програма ЄС Міцні Регіони" (спеціальна програма підтримки України) (GIZ)) - спеціальний автоматизований комплекс «Мобільний кейс» для створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг окремих категорій мешканців Арцизької міської територіальної громади;

за підтримки Арцизького міського голови та депутатського корпусу була придбана робоча станція для оформлення та видачі паспортних документів ID паспортів та закордонних паспортів, взяття біометричних даних і реєстрації місця проживання. Зараз вирішується питання щодо підключення до каналу конфіденційного зв'язку та проведення експертизи;

створено сайт відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради за допомогою Конструктора сайтів громад СВОЇ, на якому можна отримати вичерпну інформацію про роботу Центру та записатися за допомоги електронної черги на прийом або консультацію до адміністраторів з різних питань.

Крім того, спільно з експертами проекту PROSTO розробляються проекти рішень про взяття громадою повноважень у сфері ДРАЦ та забезпечення організації надання цих послуг в Центрі та старостинських округах, в тому числі у віддалених робочих місцях. Задля розвитку та вдосконалення Центру працівники безпосередньо беруть участь у онлайн конференціях, вебінарах, зустрічах, інформаційних сесіях, вивчають питання зручності, швидкості та правильності надання адміністративних послуг, а також проблем Центру.

На сьогодні необхідно вирішити питання щодо облаштування Центру комфортним та безбар'єрним приміщенням «Прозорого офісу» й некабінетною системою обслуговування, а саме: облаштування робочих місць адміністраторів в єдиному приміщенні для забезпечення зручного доступу маломобільних верств населення до приміщення Центру. Навіть якщо в Центрі невелика кількість робочих місць для приймання відвідувачів, їх треба облаштувати за принципом «відкритого простору» — в одній загальній кімнаті

Крім того, необхідне облаштування куточка для самообслуговування, який повинен бути забезпечений комп'ютерною технікою, принтером та вільним доступом до Wi-Fi.

Однією із проблем є оплата наданих послуг Центром, тому задля зручності відвідувачів та можливості отримання споживачами «супутніх послуг» насамперед потрібне облаштування банківським/касовим обслуговуванням, тобто можливість сплати за платні адмінпослуги в приміщенні Центру.

Працівники відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради брали участь у 48 он-лайн навчаннях, за підтримки Проекту PROSTO - 19, Проекту «Програма ЄС Міцні Регіони-Спеціальна програма підтримки України» (GIZ) – 8, Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) – 9, Одеського регіонального фонду Програми ULEAD – 4, Всеукраїнська Асоціація ОТГ – 4, Проекту USAID «Говерла» - 2, Міністерства цифрової трансформації та Програми EGAP – 2 та отримали сертифікати.