



УКРАЇНА  
ДЕРАЖНЯНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

---

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

01.04.2016

Деражня

№ 135/0016-р

Звіт про роботу відділу з організації діяльності ЦНАП райдержадміністрації за 2015 рік та I квартал 2016 року

Керуючись статтями 6, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», на підставі розпорядження голови обласної державної адміністрації від 29.05.2015р.№245/2015-р«Про стан організації роботи центрів надання адміністративних послуг», з метою забезпечення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг Деражнянської райдержадміністрації (далі - ЦНАП, Центр), заслухавши інформацію з цього питання (додається) :

- 1.Визнати роботу Центру надання адміністративних послуг, достатньою.
- 2.Для покращення якості надання адміністративних послуг в ЦНАП, виконання Закону України «Про адміністративні послуги», необхідно:
  - 2.1Суворо дотримуватись всіма учасниками процесу надання адміністративних послуг законів України і інших нормативно-правових актів.
  - 3.Відділу з організації діяльності центру надання адміністративних послуг райдержадміністрації забезпечити:
    - 3.1.Ефективну взаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг.
    - 3.2.Консультавання кваліфікованими спеціалістами, чітко дотримуватись затвердженого графіку.
    - 3.3.Своєчасне оновлення інформаційних матеріалів на стендах ЦНАП, в мережі Інтернет (в тому числі банківські реквізити платних послуг).
    - 3.4.Розширювати діяльність ЦНАП шляхом збільшення переліку послуг більш запитуваних населенням району.
4. Керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг:
  - 4.1.Забезпечити якісне надання послуг, визначених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 «Деякі питання надання

адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», через ЦНАП Деражнянської райдержадміністрації.

4.2. Взяти під особистий контроль виконання законодавства щодо надання адміністративних послуг.

4.3. Тримати на постійному контролі стан проходження адміністративних справ, для отримання суб'єктами звернення позитивних результатів або вмотивовані відмови;

4.4. Звести до мінімуму термін розгляду і прийняття рішень, не орієнтуючись на можливо – максимальний. Розглядати як надзвичайну подію порушення термінів розгляду заяв. Винних притягати до адміністративної відповідальності.

4.5. Внутрішнім наказом визначити працівників, відповідальних за взаємодію з Центром.

4.6. Інформаційні картки привести до стандарту затвердженого вищестоящими органами. Зменшити до мінімуму перелік документів необхідний для прийняття звернення щодо отримання адміністративної послуги, не вимагати документи не визначені Законом.

5. Рекомендувати головам виконавчих комітетів сільських селищних та міської рад забезпечити інформування населення з приводу надання адміністративних послуг в ЦНАП.

6. Про проведену роботу, виконавцям проінформувати райдержадміністрацію до 20 квітня 2016 року.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Л.Давидович.

Голова адміністрації



О.Веселовський

## ІНФОРМАЦІЯ

### Звіт про роботу відділу з організації діяльності ЦНАП райдержадміністрації за 2015 рік та I квартал 2016 року

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів виконавчої влади. Складовою частиною цього напряму є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню.

Закон України "Про адміністративні послуги" розроблено з метою створення доступних та зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг Деражнянської райдержадміністрації (далі - ЦНАП, Центр) створено розпорядженням голови Деражнянської районної державної адміністрації від 2 серпня 2013 року № 321/2013-р. «Про утворення Центру надання адміністративних послуг, як постійно діючого робочого органу районної державної адміністрації», який фактично розпочав свою діяльність з 22 серпня 2013 року.

ЦНАП Деражнянської райдержадміністрації працює за принципом «єдиного вікна», що дає можливість заявнику отримати максимальну кількість адміністративних послуг в одному приміщенні, а також це:

- простота в обслуговуванні;
- своєчасність надання послуг;
- розширені та зручні часи прийому, у т.ч. робота без перерви;
- організація надання послуг у найкоротший строк за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- новий підхід до прийому заявників — у відкритому приміщенні замість кабінетно-коридорної системи.

У Центрі прийом заявників здійснюють:

- 4 адміністратори – з питань надання адміністративних послуг та з питань видачі документів дозвільного характеру;
- 1 кадастровий реєстратор – з питань надання адміністративних послуг відділу Держгеокадастру;
- 1 державний реєстратор юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.
- спеціаліст служби у справах дітей

Документи приймаються за описом, відповідні рішення можливо отримати в чітко зазначений день, передбачений законодавством. Саме адміністратор, а не заявник, контролює терміни виконання послуги працівниками управління чи відділів.

В Центрі розміщено 9 інформаційних стендів із зразками заповнення заяв необхідних для отримання тої чи іншої послуги, переліком адмінпослуг, які надаються через ЦНАП та інформаційні і технологічні картки. На офіційному веб-порталі Деражнянської райдержадміністрації в розділі «Центр надання

адміністративних послуг» є можливість ознайомитись із координатами адміністраторів, графіком прийому всіх учасників, переліком послуг і документів дозвільного характеру, які можна одержати в приміщенні Центру. Також у приміщенні центру облаштована скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, для проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій та вжиття відповідних заходів. Для зручності відвідувачів є WI-FI, доступ до мережі Інтернет, розташовані зручні місця для сидіння й заповнення документів. У ЦНАПі облаштовано 7 робочих місць, оснащено матеріально-технічним забезпеченням: комп'ютерами, багатофункціональними пристроями і іншим.

У перелік адміністративних послуг затверджений головою райдержадміністрації, що надаються адміністраторами ЦНАПу включені 109 послуг, зокрема, це послуги з державної реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців, державної реєстрації нерухомого майна, міграційної служби, відділу Держгеокадастру, Держсанепідслужби, та 46 послуг дозвільного характеру які за принципом організаційної єдності надають місцеві та територіальні дозвільні органи для впровадження господарської діяльності, а саме:

Управління ветеринарної медицини у Деражнянському районі

Деражнянський районний сектор ГУ ДСНС України у Хмельницькій області

Відділ Держгеокадастру у Деражнянському районі

Головне управління Держсанепідслужби України у Хмельницькій області

Головне управління Держземагенства у Хмельницькій області

Департамент екології та природних ресурсів Хмельницької обласної державної адміністрації

Відділ Управління превентивної діяльності Головного управління національної поліції в Хмельницькій області

Управління державної архітектурно-будівельної інспекції у Хмельницькій області

Управління Держпраці у Хмельницькій області

Управління культури, національностей та релігій Хмельницької облдержадміністрації

Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Хмельницькій області

Ярмолинецьке міжрайонне управління Головного управління Держсанепідслужби у Хмельницькій області

Хмельницьке обласне управління лісового та мисливського господарства.

На кожную послугу розроблено інформаційну та технологічну картку, в якій міститься інформація про порядок та послідовність дій надання адміністративної послуги.

З метою належної організації спільної діяльності з установами що надають адміністративні послуги, протягом року неодноразово проводилися зустрічі з керівниками, щодо оптимізації та вдосконалення процесу надання адміністративних послуг, вживалися відповідні заходи щодо підвищення рівня виконавської дисципліни у роботі з документами дозвільного характеру та надання адміністративних послуг, а саме :

-попереджувальний контроль шляхом регулярних нагадувань виконавцям про документи, терміни виконання яких наступлять в найближчий час;

-оперативна робота з виконавцями щодо вивчення стану виконання контрольних документів з метою попередження порушень термінів видачі документів;

-аналітична робота, спрямована на забезпечення якісного і своєчасного виконання адміністраторами своїх обов'язків.

За 2015 рік через Центр надано 15272 адміністративних послуги з них 73 дозвільного характеру.

Станом на 25 березня 2016 року надано 1080 послуг, та 1900 консультацій. Кількість відмов у 2015 році становила – 38, з них 8 з дозвільних питань. За 1 квартал 2016 року - 2 відмови.

Центр постійно працює в напрямку розширення спектру послуг та запровадження надання найбільш запитуваних послуг населенню. На сьогодні проводиться робота щодо опрацювання варіантів створення в межах ЦНАПу консультаційного центру із залученням до його роботи спеціалістів із земельних, архітектурно-будівельних, юридичних та інших питань. Також, розглядається питання щодо надання супутніх послуг (оплата послуг, виготовлення копій документів, ламінування, та інші), вивчається питання встановлення терміналу для здійснення різноманітних фінансових операцій безпосередньо в приміщенні ЦНАПу. Бланки та заяви для отримання тієї чи іншої послуги надаються безкоштовно. Адміністратори центру надають вичерпну інформацію щодо отримання відповідних послуг. З жовтня місяця адміністраторам надано ідентифікатори доступу та підключено до Державних реєстрів за допомогою чого здійснюється прийом заявників із зазначених питань реєстрації. Скарги на дії адміністраторів, учасників Центру та організацію надання послуг, від суб'єктів звернень протягом року не надходили, а непоганий рівень обслуговування підтверджується результатами внутрішнього моніторингу за наданням адміністративних послуг, що проводиться раз в квартал. Мешканці Деражнянського району мають також змогу у холі ЦНАПу анонімно заповнити анкету, щодо якості їх обслуговування.

Проте, на сьогоднішній день, актуальним залишається питання фінансування Центру, також в роботі Центру є ряд інших проблемних питань, які потребують вирішення, а саме:

- Вжиття заходів щодо недопущення протермінування документів дозвільних та адміністративних послуг;

- проведення навчань для адміністраторів ЦНАП з метою підвищення їх компетенції та універсальності в наданні відповідних послуг;

- матеріально-технічне забезпечення робочих місць працівників Центру;

- обтяжливість паперового документообігу під час надання послуг на етапі формування справ;

- неузгодженість норм законодавства щодо надання окремих послуг (до прикладу – одноденних послуг зняття/реєстрації місця проживання особи, що належать до компетенції ДМСУ: здійснення повноважень адміністратором ЦНАП в рамках чинного законодавства суперечить Закону України «Про адміністративні послуги». Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» передбачає надання таких послуг суб'єкту звернення *в день подання ним відповідних документів* (в день звернення), натомість Законом України «Про адміністративні послуги» (ст. 13 ч. 3), передбачено порядок передачі заяв та вхідного пакету документів *не пізніше наступного робочого дня після їх отримання*);

Для покращення якості надання адміністративних послуг в ЦНАП, виконання Закону України «Про адміністративні послуги», необхідно;

- Суворо дотримуватись всіма учасниками процесу надання адміністративних послуг законів України і інших нормативно-правових актів;

-керівникам органів виконавчої влади, що надають адміністративні послуги визначити відповідальних працівників, які будуть відповідати за роботу з Центром;

-розширювати діяльність ЦНАП шляхом збільшення переліку послуг більш запитуваних населенням району;

-звести до мінімуму термін розгляду і прийняття рішень, не орієнтуючись на можливо дозволений - максимальний. Розглядати як надзвичайну подію порушення термінів розгляду заяв. Винних притягати до адміністративної відповідальності. При наявності підстав скласти протокол про адміністративне правопорушення;

-вчасно передавати (протягом одного робочого дня) відповідні ДДХ(документи дозвільного характеру) та документи, які стосуються адміністративної послуги в ЦНАП;

-інформаційні картки привести до стандарту затвердженого вищестоящими органами. Зменшити до мінімуму перелік документів необхідний для прийняття звернення щодо отримання адміністративної послуги, не вимагати документи не визначені Законом.

При виконанні вищезазначених вимог Центр надання адміністративних послуг Деражнянської райдержадміністрації забезпечить виконання Закону України «Про адміністративні послуги», та якісне і ефективне обслуговування мешканців району з надання адміністративних послуг.

Керівник апарату адміністрації



Л.Давидович