



**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

від 28 січня 2020 року

м. Біла Церква

№ 27

Про звіт управління адміністративних послуг
міської ради по роботі зі зверненнями громадян

Розглянувши подання начальника управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради від 21 січня 2020 року, відповідно до пп. 1 п. «б» ч. 1 ст. 38, п. 2 ч. 2 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян взяти до відому (додається).

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

ЗВІТ

начальника управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян

Управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради є структурним підрозділом міської ради, утвореним з метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді (Далі ЦНАП), в якому здійснюється прийом громадян та суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних послуг.

Основними напрямками діяльності ЦНАП є:

1. Організація надання адміністративних послуг в найкоротші терміни і при мінімальній кількості відвідувань заявниками;
2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
3. Забезпечення інформування заявників щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг через адміністратора.

В приміщенні ЦНАП створено належні умови для прийому заявників. Центр облаштований сучасною комп'ютерною та офісною технікою, забезпечено вільний доступ до мережі Інтернет (вільна зона Wi-Fi), встановлено термінал для оплати адміністративних послуг.

Прийом заявників в ЦНАП здійснюється за таким графіком: понеділок, середа, п'ятниця з 9.00 до 16.00, вівторок, четвер – з 10.00 до 20.00, субота з 08.00 до 15.00.

Начальник управління та його заступники проводять особистий прийом громадян щоденно, відповідно до графіку роботи ЦНАП.

Заявники мають змогу отримати всю необхідну інформацію щодо певної адміністративної послуги, як самостійно з інформаційних стендів, що розміщені в місцях очікування, так і звернувшись за консультацією безпосередньо до адміністраторів ЦНАП, які також можуть надати кваліфіковану допомогу при написанні заяв, заповненні відповідних бланків, форм, та ін.

На офіційному веб-сайті ЦНАП: <http://cnap.bc-rada.gov.ua> міститься вичерпна інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, та інша актуальна інформація про діяльність ЦНАП.

На сьогодні через ЦНАП надається 180 видів адміністративних послуг як структурних підрозділів Білоцерківської міської ради та її виконавчого комітету, так і органів державної виконавчої влади, зокрема (за напрямками):

- **Земельні питання** (відведення земельної ділянки в оренду, у власність, в постійне користування; укладання договору про встановлення особистого строкового сервітуту; проведення робіт щодо поділу та об'єднання земельних ділянок та ін..)
- **Послуги Держгеокадастру** (Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки; Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку; Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю), довідки про наявність у Державному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання) та ін..)
- **Державна реєстрація нерухомого майна** (Державна реєстрація права власності на нерухоме майно; Надання інформаційної довідки з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна, та ін..)

- **Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб підприємців** (Державна реєстрація юридичної особи; Державна реєстрація фізичної особи, яка має намір стати підприємцем; Видача витягу та виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формуван, та ін.)
- **Будівництво та архітектура** (Підготовка та видача будівельних паспортів, містобудівних умов та обмежень забудови земельних ділянок; надання дозволів на перепланування житлових і нежитлових приміщень і видача витягів з вищезазначених рішень; Оформлення, реєстрація та видача паспорта прив'язки тимчасової споруди для провадження підприємницької діяльності, та ін.)
- **Квартирний облік** (Взяття громадян на квартирний облік за місцем проживання та зняття з обліку; Надання довідки про перебування на квартирному обліку у виконавчому комітеті за місцем проживання, та ін.)
- **Зовнішня реклама** (Видача рішення виконавчого комітету Білоцерківської міської ради на розміщення об'єктів зовнішньої реклами)
- **Паспортні послуги** (Реєстрація / зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку; Оформлення та видача паспорта громадянина України (ID) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон в тому числі у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого.
- **Декларації та документи дозвільного характеру** (Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки; Реєстрація декларації про готовність до експлуатації; Видача сертифіката відповідності закінченого будівництвом об'єкта проектній документації; Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження та ін.)

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг для громадян, рішенням виконавчого комітету Білоцерківської міської ради від 22.03.2016р. №106 «Про виконання делегованих повноважень в сфері реєстрації» в приміщеннях житлово-експлуатаційних організацій було утворено 5 віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП, які здійснюють функції з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, формування та ведення Реєстру територіальної громади. В віддалених місцях для роботи адміністраторів ЦНАП були здійснені поточні ремонтні роботи, встановлено нові офісні меблі та комп'ютерне обладнання.

Штатний розпис управління адміністративних послуг міської ради затверджено в кількості 43 штатні одиниці. В структурі управління утворені відповідні структурні підрозділи на які покладаються функції з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб, формування та ведення Реєстру територіальної громади, надання адміністративних послуг з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, громадських формувань, речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень.

До складу управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради входять:

- *відділ державної реєстрації,*
- *адміністративний відділ,*
- *відділ ведення реєстру територіальної громади.*

Центром надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді одним із перших ЦНАП в Україні розпочато надання громадянам адміністративних послуг з оформлення та видачі біометричних паспортних документів, що посвідчують особу та містять електронний носій інформації, на якому записано інформацію про біометричні дані власника документу з метою його ідентифікації.

За 2019 р. через ЦНАП оформлено **8521** паспорта громадянина України для виїзду за кордон та **1985** паспорта громадянина України у формі ID картки.

З 1 лютого 2019 року спеціалісти ЦНАП, першими в Київській області, були підключені до проекту Міністерства юстиції України «**Он-лайн будинок юстиції**», за допомогою якого громадяни мають змогу отримати послуги з державної реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців **онлайн**, не виходячи з дому або офісу.

За 2019 рік державними реєстраторами відділу державної реєстрації управління адміністративних послуг Білоцерківської міської ради прийнято та опрацьовано **3517** електронних заяв у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, поданих із використанням порталу електронних сервісів Міністерства юстиції України.

Щодня співробітниками ЦНАП надаються консультації громадянам, які звертаються у телефонному режимі та електронною поштою.

Кількість звернень до ЦНАП з питань надання адміністративних послуг та отримання консультацій

| № пп | Показник | Кількість звернень за рік | | |
|------------------------|--|---------------------------|---------------|---------------|
| | | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | Довідки про реєстрацію місця проживання, склад сім'ї (ф3, ф204, та ін.) | 63436 | 64305 | 79222 |
| 2 | Реєстрація місця проживання фізичних осіб | 8545 | 12144 | 9216 |
| 3 | Зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб | 6587 | 10035 | 8370 |
| 4 | Реєстраційних дій щодо державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, громадських формувань | 13901 | 10566 | 15563 |
| 5 | Прийнято та опрацьовано електронних заяв «Он-лайн будинок юстиції» | - | - | 3517 |
| 6 | Реєстраційних дій щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень | 9614 | 5465 | 11404 |
| 7 | Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон | 5220 | 11883 | 8521 |
| 8 | Оформлення та видача паспорта громадянина України у формі ID картки | 1466 | 2536 | 1985 |
| 9 | Документи дозвільного характеру | 2260 | 1338 | 1850 |
| 10 | Декларації | 466 | 187 | 182 |
| 11 | Інші послуги | 8981 | 12199 | 4431 |
| 12 | Надано консультацій | 71522 | 80972 | 104359 |
| ВСЬОГО ЗВЕРНЕНЬ | | 191998 | 211630 | 248620 |

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» визначено кількісні та якісні показники своєчасного виконання адміністративних послуг, постійно проводиться

моніторинг якості їх надання. Запроваджене проведення опитування громадян шляхом анонімного анкетування, а також за допомогою «скриньки для звернень громадян», яка розташована в зоні очікування ЦНАП та шляхом електронного звернення через електронну пошту Центру (snar@bc-rada.gov.ua). Такий моніторинг проводиться для систематизації та контролю, з метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи та вивчення очікувань і задоволеності якістю наданих адміністративних послуг.

За 2019 рік в Центрі надання адміністративних послуг порушень термінів розгляду звернень та надання адміністративних послуг не зафіксовано.

Перевага ЦНАП полягає в тому, що послуги надаються прозоро, в одному місці, відсутній контакт суб'єкта звернення з безпосереднім надавачем послуги. Документи приймаються за описом, відповідні рішення можливо отримати в чітко зазначений день, передбачений законодавством.

Отже відвідувачам стало простіше отримати інформацію, консультацію чи певну послугу в максимально зручний час, при мінімальній кількості відвідувань, в доступній формі та в більш короткі терміни.

Робота в Центрі спрямована на однаково рівне, поважне ставлення до всіх суб'єктів звернення.

Центр надання адміністративних послуг при Білоцерківській міській раді постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.

Начальник управління
адміністративних послуг міської ради

Людмила КАПНУС