



БАШТАНСЬКА МІСЬКА РАДА  
БАШТАНСЬКОГО РАЙОНУ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

Від 22 грудня 2020 року

Баштанка

№ 22

Про заходи щодо забезпечення ефективної роботи з питань надання адміністративних послуг в Баштанській міській раді

На виконання підпункту 4 пункту «б» статті 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні, Закону України «Про адміністративні послуги», рішення виконавчого комітету міської ради від 08 жовтня 2020 року № 143 «Про затвердження Дорожньої карти з розвитку спроможності – Баштанської міської ради (ОТГ) на 2020-2021 роки», з метою забезпечення умов реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб Баштанської міської ради у сфері надання адміністративних послуг, виконавчий комітет міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг у виконавчому комітеті міської ради взяти до відома (додається).

2. Затвердити заходи щодо забезпечення ефективної роботи з питань надання адміністративних послуг в Баштанській міській раді (додаються).

3. Доручити начальнику відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету міської ради Олександр ЧЕРНЕНКУ проаналізувати виконання затверджених цим рішенням заходів і до 15 вересня 2021 року прозвітувати з даного питання.

4. Контроль за виконанням даного рішення залишаю за собою.

Міський голова

Олександр БЕРЕГОВИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення виконавчого  
комітету міської ради  
22.12.2020 р. № 22

**ЗАХОДИ**  
щодо забезпечення ефективної роботи з питань надання адміністративних послуг у  
виконавчому комітеті Баштанської міської ради

№пп	Назва заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання
1	Створити робочу групу з модернізації відділу ЦНАП виконавчого комітету міської ради	Грудень 2020	Керуючий справами виконавчого комітету міської ради
2	Визначитися із моделлю належного ЦНАПу в міській раді	Грудень 2020	Робоча група
3	Відпрацювати питання:		
	1)стану спроможності та готовності міської ради забезпечити надання адміністративних послуг, особливо в частині забезпечення приміщенням	Грудень 2020-лютий 2021	Робоча група
	2)забезпечення трансформації ЦНАП райдержадміністрації в ЦНАП міської ради із взяттям повноважень по наданню всіх послуг, які надавались в РДА		
	3)надання адміністративних послуг соціального характеру, через ЦНАП міської ради		
	4)надання адміністративних послуг через ЦНАП іншим громадам за умови укладання договорів про співробітництво.		
	5)можливості отримання у користування (чи власність) у визначений законом спосіб приміщення; меблів; комп'ютерної техніки; програмного забезпечення		
	6)отримання експертної підтримки Програми «U-LEAD з Європою», іншими проектами та програмами міжнародної технічної допомоги		
4	Розробити Концепцію модернізації ЦНАП та Регламент його роботи	Січень 2021	Робоча група
5	Визначитися із приміщенням ЦНАП (нове будівництво, ремонт, реконструкція) та його облаштування	За результатами конкурсного відбору інвестиційних проектів по ДФРР	Міська рада, виконавчий комітет міської ради
6	Погодити розширений перелік послуг у ЦНАП та узгодити рішення з окремими суб'єктами надання послуг	Протягом 2021	Виконавчий комітет міської ради, начальник відділу

			«ЦНАП»
7	Розробити схему розташування робочих місць у ЦНАП	У разі зміни приміщення ЦНАП	Начальник відділу «ЦНАП»
8	Проаналізувати існуючі години прийому, розробити графік роботи відповідальних працівників в ЦНАПі і затвердити розпорядженням міського голови	Щоразу при зміні істотних умов діяльності ЦНАП	Начальник відділу «ЦНАП»
9	Сформувати штат модернізованого ЦНАПу	Квітень 2021 (при його затвердженні за рішенням міської ради)	Начальник відділу «ЦНАП»
10	Внести зміни в посадові інструкції відповідальних працівників в частині роботи у ЦНАП та провести за необхідності конкурсний добір персоналу.	Квітень 2021	Керуюча справами виконавчого комітету міської ради, начальник відділу «ЦНАП», керівники структурних підрозділів
11	Розробити інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП	Щоразу після взяття нових повноважень по наданню адмінпослуг	Начальник відділу «ЦНАП», керівники структурних підрозділів
12	Підготувати зразки заяв у паперовому та електронному вигляді з переліком необхідних документів для отримання адміністративної послуги.	Щоразу після взяття нових повноважень по наданню адмінпослуг	Начальник відділу «ЦНАП», керівники структурних підрозділів
13	Розробити форми журналів обліку та подачі документів, виконавської дисципліни, затвердження форм бланків планування, звітності та заборгованості за сплату адміністративних послуг	За потреби та відповідно до затвердженої номенклатури справ відділу	Начальник відділу «ЦНАП»
14	Провести роботу по створенню програмного забезпечення для відділу «ЦНАП»	Щоразу після взяття нових повноважень по наданню адмінпослуг	Начальник відділу «ЦНАП», спеціаліст загального відділу з програмного забезпечення
15	Розробити дизайн та виготовити інформаційні стенди, вивіски для робочих місць у відділі «ЦНАП»	При необхідності	начальник відділу «ЦНАП»
16	Забезпечити придбання матеріально-технічного забезпечення для ЦНАПу (комп'ютерної техніки, меблів, виготовлення стендів та ін.) впровадження надання електронних послуг	При необхідності	Виконавчий комітет міської ради, начальник відділу «ЦНАП», спеціаліст відділу з програмного забезпечення
17	Виготовити презентаційні матеріали по кожній адмінпослузі, що можна отримати у відділі «ЦНАП» Баштанської міської ради	За окремим графіком	Відділ «ЦНАП», відділ ЗМІ та зв'язків з

			громадськістю
18	Розробити та ввести додаток «Адміністративні послуги» на офіційному сайті міської ради для інформування населення про послуги, які можна отримати в міській раді, спосіб і час їх отримання, безкоштовні консультації.	Постійно	Відділ «ЦНАП», відділ ЗМІ та зв'язків з громадськістю
19	Організувати надання супутніх послуг у ЦНАП	За потреби	Виконавчий комітет міської ради
20	Організувати «зворотній зв'язок» щодо задоволеності громадян у отриманні послуг у ЦНАП та моніторинг якості надання адміністративних послуг	Постійно	Відділ «ЦНАП»

Керуюча справами виконавчого комітету міської ради

Лариса КОНОНЕНКО

Додаток  
до рішення виконавчого  
комітету міської ради  
22.12.2020 р. № 22

## І Н Ф О Р М А Ц І Я

про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг у виконавчому комітеті міської ради

Виконавчим комітетом міської ради сформовано та затверджено рішенням виконкому від 13 лютого 2020 року № 1 Перелік адміністративних послуг.

До Переліку включено 132 адміністративних та 6 нотаріальних послуг, у тому числі 20 – реєстрації бізнесу, які почали надавати з 05 листопада 2020 року.

В структурі виконавчого комітету послуги надають 10 відділів, у т.ч. 2 окремих структурних підрозділи (освіта та культура), орган приватизації, орган опіки і піклування, КП «Міськводоканал», КП «Добробут», КО «Правопорядок», КУ «Баштанський міський інклюзивно – ресурсний центр Баштанської міської ради», а також 9 старостинських округів.

Протягом 9 місяців поточного року у межах повноважень тільки відділом державної реєстрації здійснено: державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень 2032 фактів, проведено 5229 прийомів з напрямку реєстрації (перебування) зняття з реєстрації місця проживання.

У територіальних органах розглянуто 92 звернення з реєстрації місця проживання, видано 5567 довідок.

Відділом житлово-комунального господарства, будівництва, благоустрою, розвитку інфраструктури та комунальної власності протягом звітного періоду також надавались адміністративні послуги громадянам Баштанської міської ради.

З метою реалізації гарантованого статтею 47 Конституції України права громадян на житло відділом з питань житлово-комунального господарства, будівництва, благоустрою, розвитку інфраструктури та комунальної власності ведеться облік за місцем проживання громадян, що потребують поліпшення житлових умов, який передбачений Житловим кодексом УРСР та іншими нормативно-правовими актами. Протягом 9 місяців 2020 року відділом взято на квартирний облік - 8 громадян, в тому числі діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 року № 582 «Про затвердження Порядку формування фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб і Порядку надання в тимчасове користування житлових приміщень з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб» при виконавчому комітеті Баштанської міської ради запроваджено облік внутрішньо-переміщених осіб, які потребують надання в тимчасове користування житлових приміщень з

фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб. Станом на 01.10.2020 року на такому обліку 2 внутрішньо переміщені особи.

Згідно з п.3 Правил обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень в Українській РСР рішення виконавчого комітету міської ради з питань квартирної обліку і надання жилих приміщень приймаються за участю громадської комісії з житлових питань, створеної при виконавчому комітеті. На розгляд комісії за звітний період надійшло 16 звернень громадян з житлових питань. Всі звернення розглянуто на засіданнях житлової комісії. За звітний період було проведено 8 засідань житлової комісії при виконавчому комітеті Баштанської міської ради. З питань, що розглядалися, комісією підготовлено пропозиції і винесено їх на розгляд виконавчого комітету міської ради.

Протягом січня-вересня 2020 року видано два ордери лікарям КНП «Багатопрофільна лікарня Баштанського району» на вселення в службові житлові приміщення, а саме: лікарю хірургу на вселення в службову квартиру по вулиці Ювілейна, 97 кв.59 та лікарю-хірургу на вселення в службову квартиру по вулиці Ювілейна, 3 а, кв.2 в місті Баштанка.

Протягом січня-вересня 2019 року відділом забезпечувалось здійснення передачі житлового фонду у власність громадян шляхом його приватизації та забезпечення надання адміністративної послуги щодо реалізації права громадян на житло.

Органом приватизації житлового фонду, що перебуває у комунальній власності міської ради, розглянуто 4 звернення громадян щодо приватизації житлових будинків квартир, житлових приміщень у гуртожитках та передачі їм у власність. За результатами розгляду у приватну власність мешканцям міста шляхом приватизації було передано 3 житлових об'єктів: житлового приміщення № 75 у гуртожитку по вулиці Промислова, 17а, житлової квартири № 5 по вулиці Промислова, 32 та житлового будинку по вулиці Захисників Вітчизни, 60, який був наданий міською радою у 2014 році родині Полякових, що перебувала на квартирному обліку для поліпшення їх житлових умов.

Відділом з питань земельних відносин та охорони навколишнього середовища за звітний період опрацьовано 249 звернень громадян з земельних питань (в межах населених пунктів) та 539 звернень (за межами населених пунктів). З даних питань готувалися проекти рішень міської ради. Та надавалися на розгляд депутатів міської ради для прийняття відповідних рішень. Видано 780 довідок, з них 382 – для нарахування субсидій та отримання соціальних виплат, 369 – у центр зайнятості, 25 – про бджільництво, 4- за вимогою. Аналогічна робота здійснювалася і в інших відділах.

З метою упорядкування видачі довідок громадянам рішенням виконавчого комітету міської ради від 28 вересня 2018 року № 192 затверджено Положення про видачу довідок громадянам, окрім довідок про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб. Даним нормативним актом затверджено форми 20 довідок.

05 грудня 2019 року рішенням виконавчого комітету за № 233 затверджено у новій редакції Порядок видачі довідок (надання інформації) про зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку/квартирі осіб. Даний Порядок визначає

процедуру та порядок видачі таких довідок та форму заяви та довідки з даного питання.

Враховуючи те, що соціальна сфера міської ради перебувала під юрисдикцією управління соціального захисту РДА, повноваження щодо обстеження матеріально-побутових умов, встановлення фактів життєдіяльності громади, складання відповідних актів за зверненнями громадян надано депутатам міської ради згідно з рішенням міської ради від 12 листопада 2018 року № 8 «Про надання повноважень депутатам Баштанської міської ради щодо складання актів».

Міською радою та її виконавчим комітетом, як суб'єктами надання адміністративних послуг забезпечено:

1) облаштування в місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги (відділи ЦНАП, ЖКГ, земельний, містобудівний та старостинські округи);

2) створення та функціонування офіційного сайту, на якому у додатку «Корисна інформація» є розділ «Адміністративні послуги», де розміщено інформацію про перелік послуг, суб'єктом надання яких є міська рада, інформаційні та технологічні картки послуг, які можна отримувати у міській раді, у т.ч. за місцем проживання;

3) інформаційні картки містять інформацію про години прийому громадян посадовими особами, телефон, адресу електронної пошти та вебсайту, кількість годин прийому суб'єктів звернень становить не менше 40 годин на тиждень;

4) надання суб'єкту звернення, який завернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) інформації про порядок надання послуг, а інколи і самої послуги. Наразі разом з розробниками сайту-платформою DOSVID працюємо над створенням нового додатку «Адміністративні послуги (ЦНАП)» на сайті міської ради;

5) видання довідково – інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень. Розроблялися та поширювалися буклети і постери, знімалися і розміщувалися в Інтернеті відео - роліки про Дні відкритих дверей щодо послуг, які надаються в відділі державної реєстрації (нині – відділ «ЦНАП»), відділ освіти, молоді та спорту. Щороку затверджуються комунікаційні плани інформування населення про усі послуги в Баштанській міській раді.

б) застосовується механізм отримання зворотних відгуків. Зокрема, розпорядженням міського голови від 27 грудня 2019 року № 282-г та № 283-г затверджені План впровадження заходів для користування системи управління публічними послугами на основі відгуків громадян, Положення про комісію з питань корегування системи надання публічних послуг у Баштанській міській раді та склад відповідної комісії.

Протягом 9 місяців поточного року комісія вивчала результати роботи щодо задоволеності громадян на основі відгуків громадян у отриманні послуг з питань:

- видача довідок (загальний відділ та ТОВКи);
- реєстрація речових прав на нерухоме майно;

- реєстрація/перебування/зняття з реєстрації місця проживання людей, проводила моніторинг анкет самооцінки суб'єктів надання послуг щодо якості надання адміністративних послуг.

На основі узагальнених матеріалів комісією проведено 3 засідання, затверджено звіти та пропозиції щодо коригування послуг. Частина пропозицій наразі реалізована. Звіти комісій за I, II, III квартали розміщені на офіційному сайті.

З врахуванням пропозицій комісій відбулися зміни у структурі виконавчого апарату міської ради та її виконавчого комітету.

За рішенням міської ради від 27 вересня 2020 р № 1 із структури виведено відділ державної реєстрації, а введено відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету міської ради, а також введено додаткову посаду державного реєстратора з реєстрації бізнесу. Наразі посада заповнена.

23 жовтня 2020 року за рішенням міської ради № 3 затверджено Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету міської ради.

Головною метою створення цієї структурної одиниці було започаткування нової моделі оптимізації надання адміністративних послуг.

Попереду ще багато роботи, пов'язаної з модернізацією існуючого ЦНАПу, забезпечення його належним приміщенням, необхідно визначитись з моделлю ЦНАПу міської ради на перспективу та розробити концепцію створення та Регламент роботи ЦНАП.

На даний час затверджено проектно – кошторисну документацію будівництва ЦНАП, яку разом з пакетом визначених документів подано на конкретний підбір інвестиційних програм з проектів регіонального розвитку, що можуть реалізуватися за рахунок коштів Державного фонду регіонального розвитку на 2021 рік. Створення належного ЦНАП дозволить спростити процедуру отримання замовниками адміністративних послуг, в одному приміщенні декількох послуг, протидіяти корупції, уникати використання посередницьких послуг при отриманні адміністративних послуг, підвищити рівень задоволеності замовників якістю наданих адміністративних послуг. Важливе значення на даному етапі будуть мати при цьому питання трансформації ЦНАП РДА у ЦНАП міської ради, впровадження електронного документообігу та надання електронних послуг.

Враховуючи зазначене, виконавчому комітету необхідно звернути увагу на необхідність покращення умов в організації прийому громадян, особливо осіб з інвалідністю та вжити заходів для розміщення ЦНАП в сучасному доступному для всіх категорій громадян приміщенні.

Керуюча справами виконавчого  
комітету міської ради

Лариса КОНОНЕНКО