

Результати роботи та плани Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради за III квартал 2018 року

Центр надання адміністративних послуг є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади з громадою. У Центрі реалізуються принципи одержання населенням широкого спектру інформації, отримання кваліфікованої консультації, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти їх рішення.

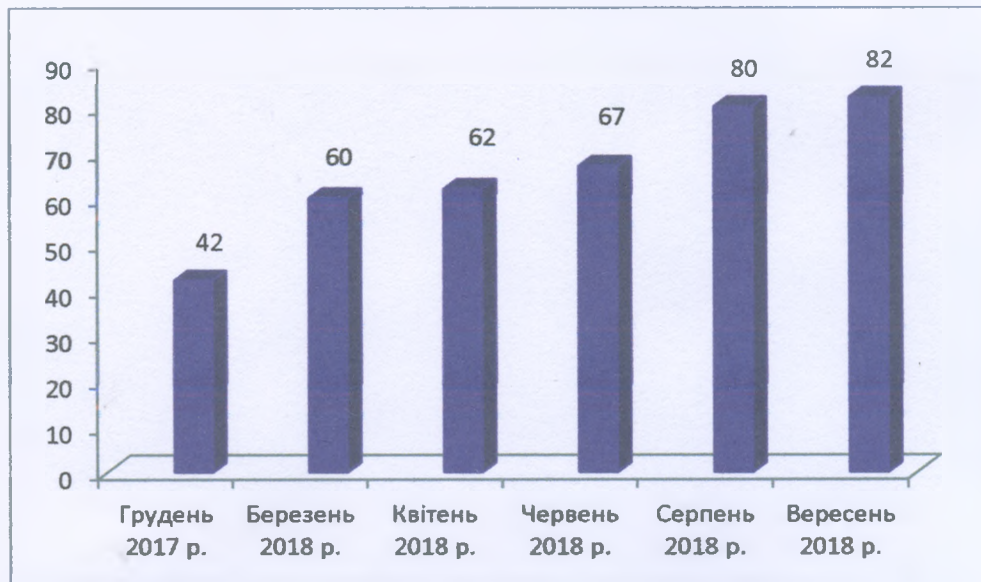
Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради було створено у липні 2017 року при виконавчому комітеті Нововодолазької селищної ради, як структурний підрозділ Нововодолазької селищної ради. ЦНАП розташований в центрі селища на першому поверсі приміщення Нововодолазької селищної ради, загальна площа – 72 м², що достатньо для працівників відділу та зручного очікування отримувачів адміністративних послуг. Є пандус для осіб з обмеженими можливостями, інформаційний куточок з переліком послуг, нормативними документами, буклетами про відділ та візитними картками Центру.

З графіком роботи, новинами діяльності центру громадяни мають можливість ознайомитися на сайті Нововодолазької селищної ради у розділі «Центр надання адміністративних послуг».

Режим роботи: п'ятиденний робочий тиждень з вівторка по суботу з восьмигодинним робочим днем з 8:00 до 17:00 (середа - з 8:00 до 19:00) та вихідними днями - неділя, понеділок. Консультації надаються телефоном та в приміщенні Центру.

На якість та швидкість надання адміністративних послуг у ЦНАП також впливає наявність у його приміщенні додаткових супутніх послуг. У розпорядженні відвідувачів ксерокс та вільний доступ до всесвітньої мережі Internet через систему Wi-Fi. Також забезпечені умови для відвідувачів з дітьми: виділене окреме місце, оснащене спеціальними дитячими меблями та дошкою для малювання.

У ЦНАП продовжується робота щодо збільшення кількості послуг, які надаються відвідувачам. Станом на вересень 2018 року до переліку послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради, включено 82 адміністративні послуги. Даний перелік розширюється в залежності від потреби мешканців громади та інституціональної спроможності самого ЦНАП (кадровий потенціал, стан матеріально-технічного забезпечення, рівень взаємодії з ключовими суб'єктами надання адміністративних послуг, інше).



Інформаційні та технологічні картки розроблені на всі адміністративні послуги, які надаються в Центрі.

У червні у м. Дніпрі відбулося урочисте вручення «мобільного кейсу» для обслуговування громадян, які не можуть самостійно відвідати відділ. У вересні було прийнято рішення сесії про створення віддаленого робочого місця адміністратора з використанням портативного апаратного комплексу «Мобільний кейс». Під час першого виїзду було обслуговано 5 чоловік.

Відповідно до угоди у приміщенні відділу у вівторок та суботу працівник КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги» здійснював прийом документів на підписанням декларації з сімейним лікарем.

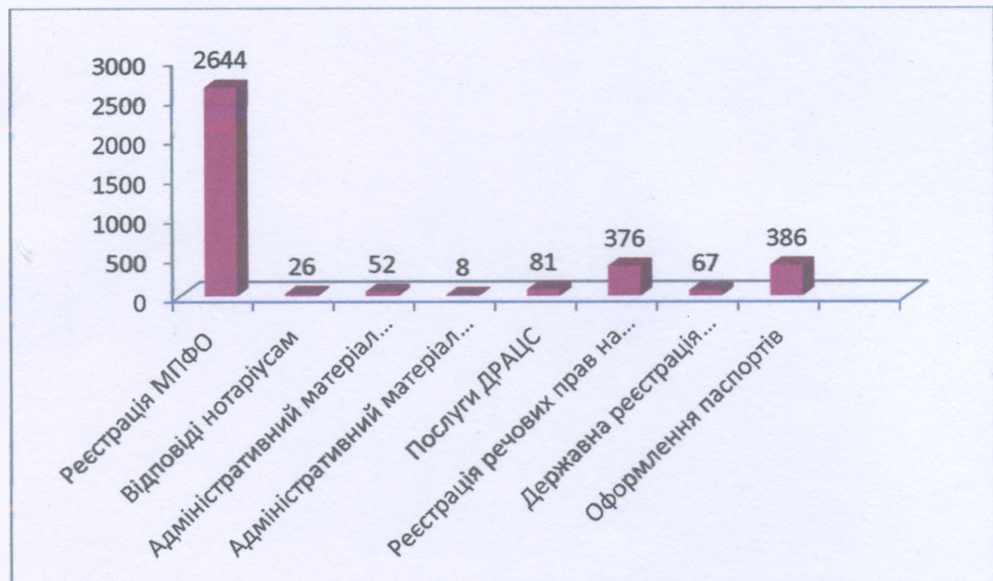
За III квартал 2018 року було надано 3640 адміністративних послуг (I квартал – 1156 послуг, II квартал - 1764). Розглянемо більш детально відомості про кількість наданих послуг за місяцями та видами:

Кількість наданих послуг по місяцям:

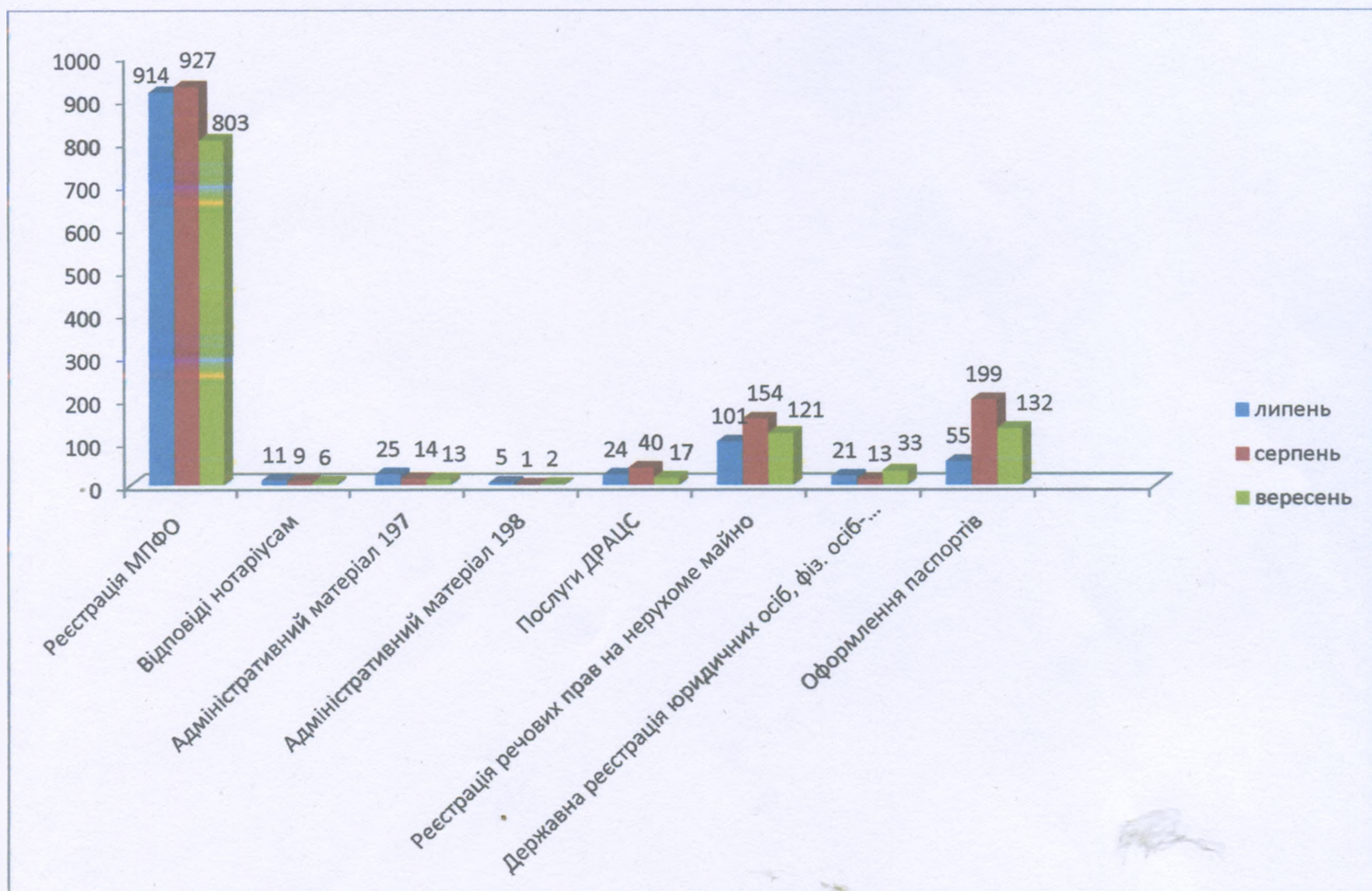
- липень - 1156 послуг,
- серпень – 1357 послуг,
- вересень – 1127 послуг.



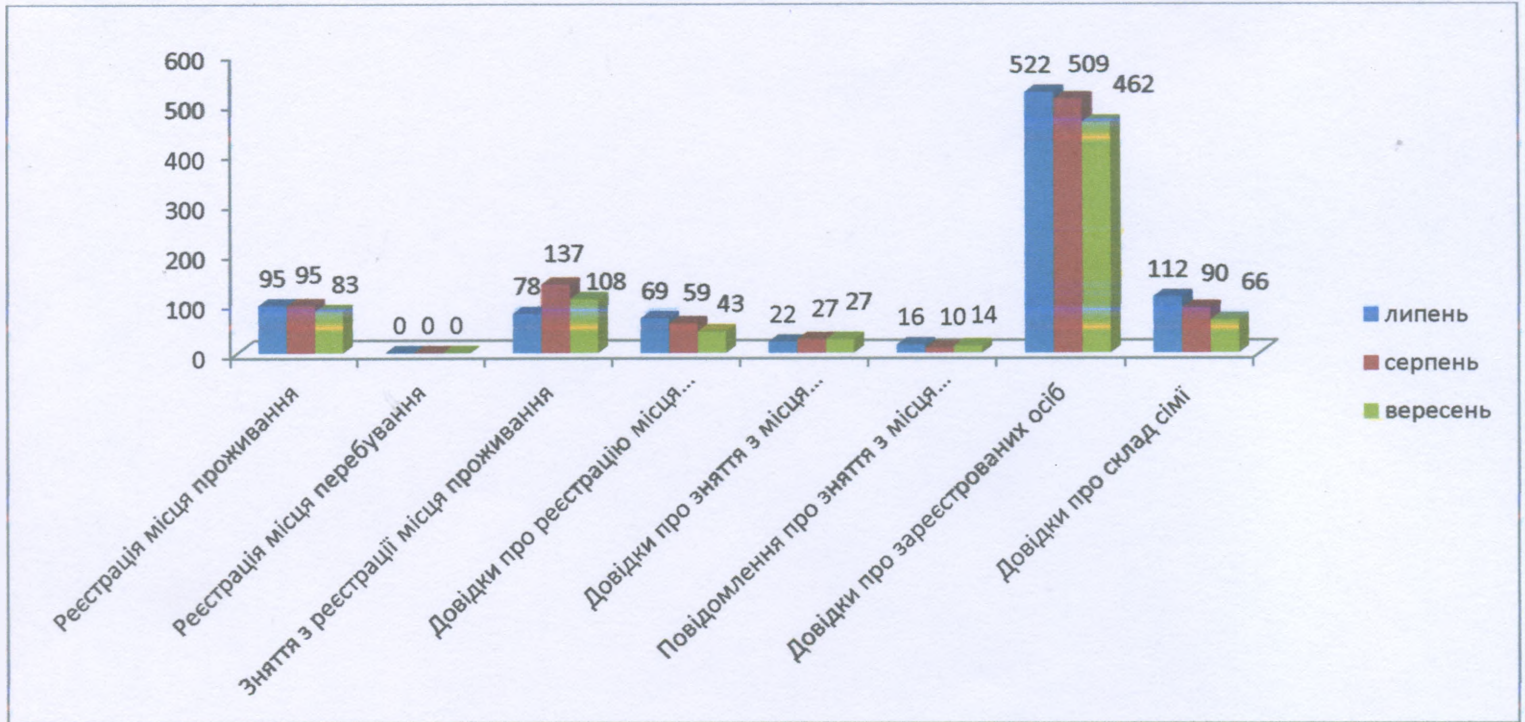
- розподіл послуг за видами за III квартал 2018 року: реєстрація МПФО – 2644, відповіді нотаріусам – 26, адміністративний матеріал 197 – 52, адміністративний матеріал 198 – 8, послуги ДРАЦС – 81, реєстрація речових прав на нерухоме майно – 376, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців – 67, оформлення паспортів – 386.



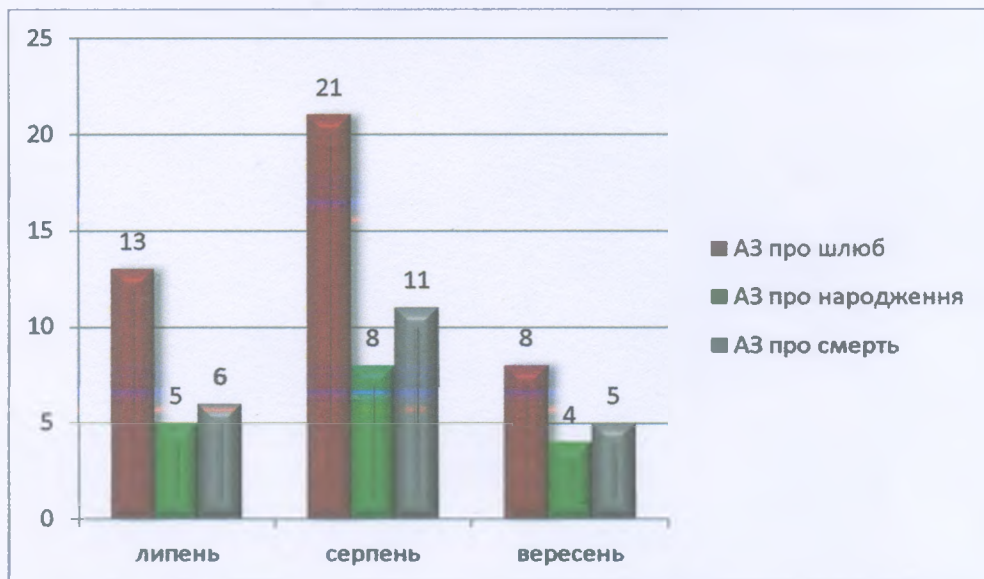
- кількість наданих послуг по місяцям і видам;



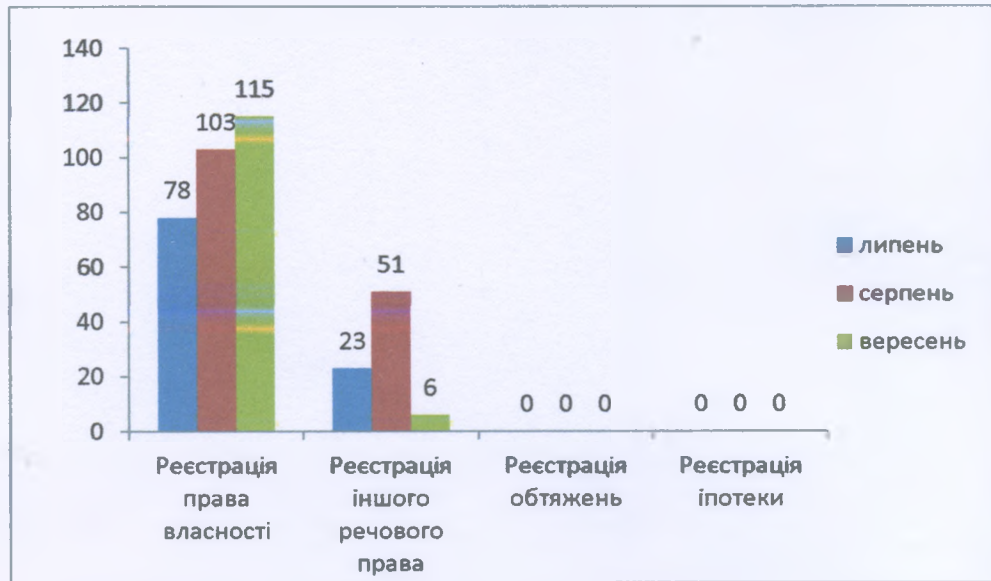
Реєстрація МПФО



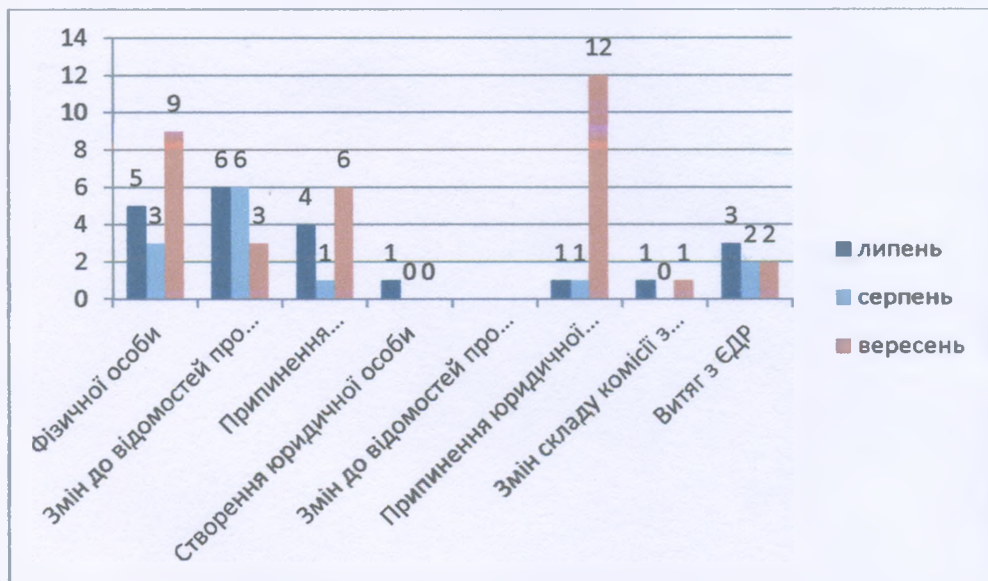
Послуги ДРАЦС



Реєстрація речових прав на нерухоме майно



Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців



Показником якісної роботи ЦНАП є постійне підвищення кваліфікації та навчання працівників. У вересні начальник ЦНАП взяла участь у практичному семінарі-тренінгу «Практичні аспекти організації функціонування центрів надання адміністративних послуг: проблеми подальшого розвитку та інтеграції нових послуг» який відбувся у м. Харкові.

Відвідувачі центру постійно мають змогу оцінювати якість обслуговування шляхом заповнення анкет, також наявна скринька для зауважень і пропозицій замовників послуг.

Порівняльна таблиця результатів анкетування відвідувачів

Кількість наданих послуг	Кількість заповнених анкет	%	З них			
			Позитив на оцінка діяльності	%	Негативна оцінка діяльності	%
Липень						
1156	23	2	23	100%	0	0%
Серпень						
1357	26	2	26	100%	0	0%
Вересень						
1127	30	2,7	30	100%	0	0%
3640	79	2,17	79	100%	0	0%

Упродовж III кварталу 2018 року до ЦНАП звернулося 3640 відвідувача, з них 79 заповнили анкети, що становить 2,17 %. Всі респонденти оцінили на високому рівні роботу відділу.

Відвідувачі тільки звикають заповнювати анкети та оцінювати роботу відділу селищної ради, цим пояснюється невеликий відсоток заповнених анкет. Але зворотній зв'язок з відвідувачами дуже важливий для ефективної роботи ЦНАП, тому ми продовжуємо працювати в даному напрямку.

Зведені результати опитування використовуються для вдосконалення діяльності Центру. Найпоширенішими пропозиціями є:

- встановлення кулера з прохолодною водою,
- розширення переліку послуг щодо обміну інформацією з УПСЗН, Пенсійним фондом,
- встановлення столу для заповнення документів,
- збільшення кількості іграшок, конструкторів та розмальовок для дітей.

Пріоритети роботи ЦНАП:

- створення електронної черги.

Моніторинг анкетування

	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень
К-ть послуг	372	429	355	431	501	832	1156	1357	1127
К-ть анкет	7	9	19	9	28	18	23	26	30
%	1,9	2,1	5,4	2,1	5,6	2,2	2	2	2,7

