

## Звіт про роботу Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради за 2020 рік

Більше трьох років Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради Харківської області працює для громадян. Це шлях покращення рівня якості обслуговування відвідувачів, удосконалення матеріально-технічної бази, підвищення кваліфікації працівників ЦНАП. Для послуг громадян комфортні, просторі і прозорі, сучасно оформлені приміщення, комп'ютерне, технічне і програмне оснащення, доступ до різних баз даних. 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.

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 20:00) та вихідними днями - неділя, понеділок. Консультації надаються як телефоном так і в приміщенні Центру.

Упродовж 2020 року Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради працював над впровадженням нових адміністративних послуг, вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства, спрощенням, оперативністю та покращенням умов їх отримання. Центр впевнено крокує до виконання концепції в країні - реформування сфери адміністративних послуг, отримувати якісні та найбільш популярні у населення адміністративні послуги у найкоротший термін в одному приміщенні.

У ЦНАП продовжується робота щодо збільшення кількості послуг, які надаються відвідувачам. Станом на грудень 2017 року надавалося 42 адміністративні послуги, на грудень 2018 року – 86 послуг, на серпень 2019 року – 89 послуг, на грудень 2020 року - 167 послуг Відповідно до рішення Нововодолазької селищної ради від 30.07.2020 № 3936 «Про внесення змін та доповнень до рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 08.06.2017 року №57 «Про затвердження переліку адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради, які надаються через Центр надання адміністративних послуг» до переліку послуг додані:

- 1) призначення та виплата одноразової компенсації:
  - сім'ям, які втратили годувальника із числа осіб, віднесених до учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, та смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою;
  - дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у

ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт;

- батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою;

2) призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад інвалідам війни та прирівняним до них особам;

3) призначення грошової компенсації особам з інвалідністю замість санаторно-курортної путівки та вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю ;

4) призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу (відділення спінального профілю) і назад особам, які супроводжують інвалідів I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку;

5) призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

6) призначення грошової компенсації інвалідам на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування;

7) призначення компенсації і допомоги батькам багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;

8) призначення компенсації і допомоги особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (відповідно до визначених категорій);

9) надання субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;


10) надання пільги на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу.

З метою створення сприятливих умов для реалізації прав дитини у 2020 році в Україні стартував експериментальний проект під назвою «ЄМалятко». Його учасниками став і наш ЦНАП. Наразі рішенням сесії Нововодолазької селищної ради до переліку послуг внесено комплексну послугу «ЄМалятко». Тепер лише на підставі однієї заяви батьки новонародженої дитини можуть отримати послуги в рамках комплексної послуги «ЄМалятко»: проведення державної реєстрації народження, реєстрації місця проживання дитини, призначення державної допомоги при народженні дитини, призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях, реєстрації дитини у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, визначення належності новонародженої дитини до громадянства України, внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису в ньому. Таким чином, у жителів нашої громади з'явилась можливість при народженні дитини отримати не тільки послугу, що надається ЦНАПом з 2019 року за принципом «Один крок-безліч можливостей», але й отримати нову комплексну послугу «ЄМалятко».

ЦНАП Нововодолазької селищної ради став одним з учасників реалізації нової послуги послуги та спростити життя юних жителів нашої громади – це послуга ID -14.


**У ЦНАПі Нововодолазької селищної ради  
запрацювала комплексна послуга для  
підлітків ID-14**

яка передбачає одночасне оформлення першого  
паспорта та номера платника податків при  
досягненні 14 років



**"Послуга ID-14 надається  
безкоштовно"**

**Термін отримання -  
до 20 робочих днів**



НОВОВОДОЛАЗЬКА  
СЕЛИЩНА  
ОПІ

За детальною інформацією  
звертайтеся за адресою:  
с/т Нова Водолага,  
вул. Донця Григорія, 14  
або за тел.: (05740) 4-20-26,  
4-45-95

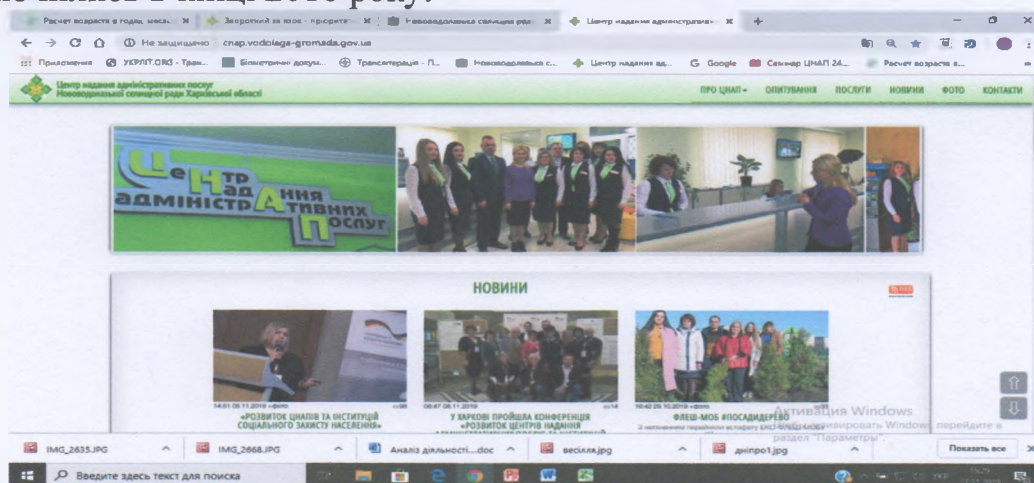
Також поповнився перелік послугою стосовно видачі дозволів на порушення об'єктів благоустрою або відмови в їх видачі, переоформлення, видачу дублікатів, анулювання дозволів на території Нововодолазької селищної територіальної громади здійснювати через Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради.

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

За рік роботи Центром надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради було надано 18955 послуг. З них найбільшу частку займають реєстрація місця проживання фізичних осіб – 4783 послуги, оформлення та видача паспортів – 2119, державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень – 1996, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців – 284 послуги, державна реєстрація актів цивільного стану – 204, послуги соціального характеру – 66 послуг та інші.

Можемо спостерігати динаміку підвищення надання послуг в ЦНАПі : в 2018 році було надано 10173 послуг, в 2019 році- 16839 послуг, а в 2020 році- 18955 послуг.

Відвідувачі ЦНАП постійно мають змогу оцінювати якість обслуговування шляхом заповнення анкет, наявна скринька для зауважень і пропозицій замовників послуг. На початку 2019 року було створено окремий веб-сайт (портал) ЦНАПу Нововодолазької селищної ради, який на сьогоднішній день наповнюється інформацією (<http://cnap.vodolaga-gromada.gov.ua/>), продовжуємо наповнювати даними Реєстр громади, до якого підключились в кінці 2018 року.



Щомісячно звіти та аналіз діяльності ЦНАП і старостинських округів висвітлюються на сайті ЦНАПу Нововодолазької селищної ради.

У ЦНАП Нововодолазької селищної ради використовуються наступні форми збору інформації зворотного зв'язку – книга відгуків і пропозицій, скринька для зауважень та пропозицій, анкетування, гаряча лінія, сторінка на фейсбуці, офіційний сайт ЦНАПу та посилання з офіційного сайту Нововодолазької селищної ради. Для вирішення проблемних питань є можливість особистого прийому начальником ЦНАП. На сайті споживачі послуг мають можливість надіслати свій запит, пропозицію, відгук.

У Книзі відгуків і пропозицій у 2020 році 4 відвідувача написали свої позитивні враження від відвідування Центру, а також ще не один у фейсбуці. За рік роботи не було жодного звернення на Урядову гарячу лінію.

Упродовж періоду з 01.01.2020 року по 31.12.2020 року до ЦНАПу звернулося 18955 відвідувача, з них 738 заповнили анкети. Всі респонденти оцінили роботу відділу на високому рівні.

Також було розширено перелік адміністративних послуг, що надаються за принципом віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради, переліком довідок.

За результатами проведення ЦНАПом Нововодолазької селищної ради та Молодіжною радою при Нововодолазькій селищній раді Всеукраїнського тижня права у кінці 2019 року надійшла пропозиція доповнити категорію осіб, що можуть скористатися послугами віддаленого робочого місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради з використанням портативного апаратного комплексу «Мобільний кейс» категорією «- батьки, що мають дітей віком до 3-х років».

У листопаді 2020 року Нововодолазькою селищною радою утворено п'ять старостинських округів: Просянський, Рокитненський, Ватутінський, Бірківський та Липкуватівський. З метою забезпечення комфортного обслуговування жителів цих старостинських округів налагоджено процес видачі довідок на місцях, реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб. Крім того, старостинські округи підключено до Державного реєстру актів цивільного стану.

У зв'язку з впровадженням карантину, з метою запобігання виникненню та поширенню коронавірусної хвороби (Covid-19) у Центрі надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради з березня 2020 року було запроваджено обмежувальні протиепідемічні заходи:

- здійснення інформаційно-роз'яснювальної роботи для населення з рекомендацією відкласти (перенести) звернення до ЦНАП у разі не терміновості (не нагальності) отримання адміністративної послуги;
- забезпечення розміщення на вході до приміщення в ЦНАП інформаційних матеріалів про зміни в графіку прийому та обслуговування, способів дистанційного зв'язку з центром надання адміністративних послуг;
- під час обслуговування суб'єкта звернення у приміщенні ЦНАП дотримання відстані між працівником ЦНАП та суб'єктом звернення;
- організація роботи таким чином, щоб одночасно у відкритій його частині перебувала така кількість громадян, яка не перевищує кількості робочих місць для обслуговування;

- організація роботи по прийманню документів таким чином, щоб кожен суб'єкт звернення якомога менше часу перебував у приміщенні ЦНАП;
- забезпечення позачергового обслуговування та надання послуг у ЦНАП громадянам літнього віку, вагітним жінкам, суб'єктам звернення з дітьми, іншим категоріям осіб, віднесеним до групи високого ризику;
- організація видачі суб'єктам звернення результатів надання адміністративних послуг шляхом їх надсилання засобами поштового зв'язку;
- посилення заходів дезінфекції приміщення ЦНАП (проведення вологих прибирань з використанням дезінфікуючих засобів, дотримання нормативних показників температури повітря та регулярного наскрізного провітрювання приміщення, запроваджено додаткові технічні перерви у роботі ЦНАП для проведення дезінфекції приміщення);
- недопущення суб'єктів звернення з ознаками інфекційного захворювання у приміщення ЦНАП без індивідуальних засобів (масок);
- забезпечення працівників ЦНАП антисептичними та індивідуальними засобами захисту (захисними масками, антисептиками, милом).

На початку 2020 року продовжувались виїзди до громадян, які не мають змоги за станом здоров'я звернутись до ЦНАПу за допомогою «Мобільного кейсу». Було здійснено 8 виїзди і надано 10 послуг (найпоширенішими з них є довідки про зареєстрованих осіб, склад сім'ї та РМПФО). В зв'язку з запровадженими карантинними заходами в 2020 році було обмежено виїзди за допомогою «Мобільного кейсу».

Керівництво та працівники Центру приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації як шляхом самоосвіти, так і шляхом участі у нарадах та семінарах з питань надання адміністративних послуг, постійно працюють над удосконаленням своєї роботи, забезпечують комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування. Упродовж звітного періоду працівники Центру приймали участь у семінарах, тренінгах та інших заходах:

- 28 січня 2020 відбулось засідання робочої групи з питань створення (модернізації) ЦНАПу на якому було розглянуто та затверджено План заходів розвитку Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради на 2020 рік. Зустріч відбулася за участю регіонального спеціаліста Програми «U-LEAD з Європою». Розроблений план заходів було подано та затверджено на сесії Нововодолазької селищної ради.



- у лютому 2020 року заступник селищного голови з правових питань Аліна Єфіменко та начальник відділу ЦНАП Нововодолазької селищної ради Вікторія Гладкоскок взяли участь у конференції Програми U-LEAD з Європою «Наближаючи послуги». У рамках конференції відбулася церемонія вручення меморандумів про співпрацю 134 громадам-партнерам третього раунду Програми U-LEAD з Європою "Наближаючи послуги", де ЦНАП Нововодолазької селищної ради отримав перемогу та наші представники громади підписали Угоду про подальшу співпрацю. «U-LEAD з Європою» надає учасникам комплексну підтримку у створенні належних ЦНАП, яка включає інституційну та фізичну допомогу, навчання працівників ЦНАП, допомогу з інформуванням та залученням населення громад.



- у липні 2020 року працівники ЦНАПу Нововодолазької селищної ради та старости старостинських округів Нововодолазької ОТГ взяли участь у тренінгових навчаннях, які проходили у рамках Фази впровадження Програми «U-LEAD з Європою». Під час тренінгу було розглянуто вимоги до функціонування ЦНАПу та надання адмінпослуг в старостинських округах, типові проблеми отримання адмінпослуг з точки зору громадян, а також позитивні практики діяльності ЦНАПу.

- в кінці 2020 року ЦНАП отримав меблі в результаті співпраці з Програмою «U-LEAD з Європою».

Уже третій рік поспіль на початку грудня у ЦНАПі Нововодолазької селищної ради запустили благодійну акцію «Подаруй дитині казку». Це спільна ініціатива ЦНАПу, відділу з питань соціального захисту населення Нововодолазької селищної ради, яку охоче підхоплюють жителі громади.



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.

Крок за кроком ми намагаємось будувати сучасний, європейський сервісний ЦНАП, орієнтований на потреби громадян.

**Начальник відділу (ЦНАП)  
Нововодолазької селищної ради**

**Вікторія ГЛАДКОСКОК**