

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

Адміністративні послуги, що надаються державою та органами місцевого самоврядування, спосіб, принципи, їх прозорість та зрозумілість для населення – є основним показником цивілізованого та відкритого суспільства, тому роботі ЦНАП приділяється велика увага.

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 м<sup>2</sup>, 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 1 березня 2018 року надається 60 адміністративних послуг, для порівняння у грудні 2017 року – 42 послуги. Інформаційні та технологічні картки розроблені на всі адміністративні послуги, які надаються в Центрі.

**Кількість послуг, які надаються у ЦНАП**



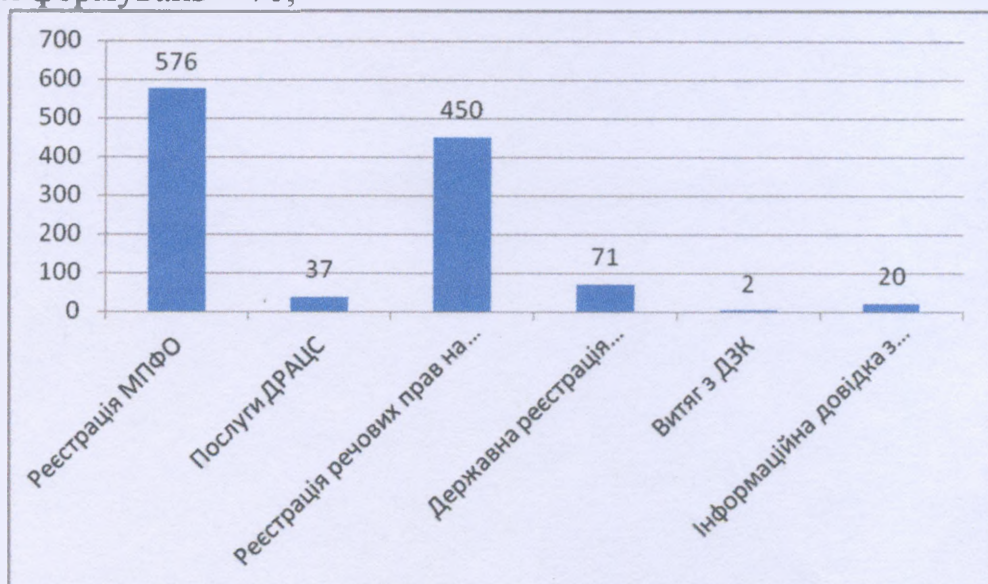
За I кварталі 2018 року було надано 1156 адміністративних послуг. Розглянемо більш детально відомості про кількість наданих послуг за місяцями та видами:

Кількість наданих послуг по місяцям:

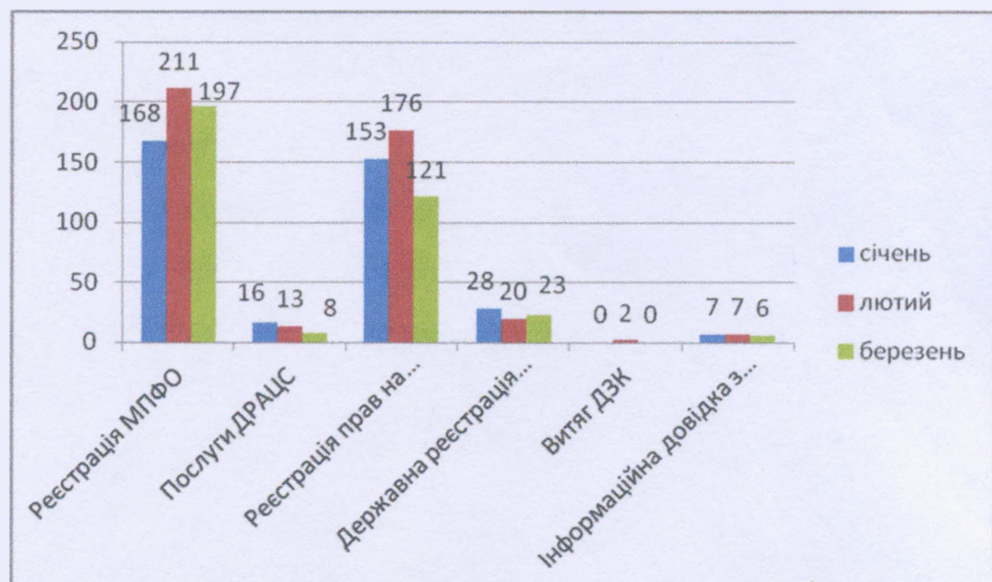
- січень - 372 послуги,
- лютий – 429 послуг,
- березень – 355 послуг.



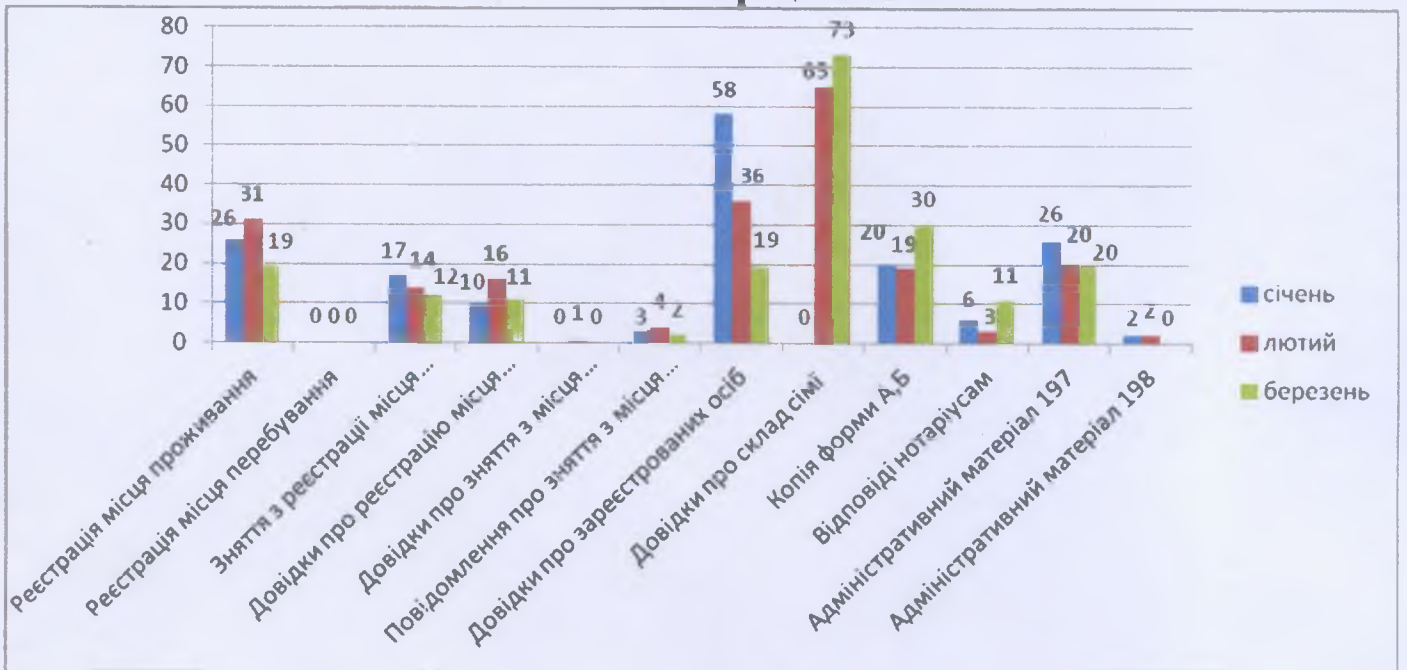
- розподіл послуг за видами за I квартал 2018 року: реєстрація МПФО – 576, послуги ДРАЦС – 37, реєстрація речових прав на нерухоме майно – 450, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань – 71;



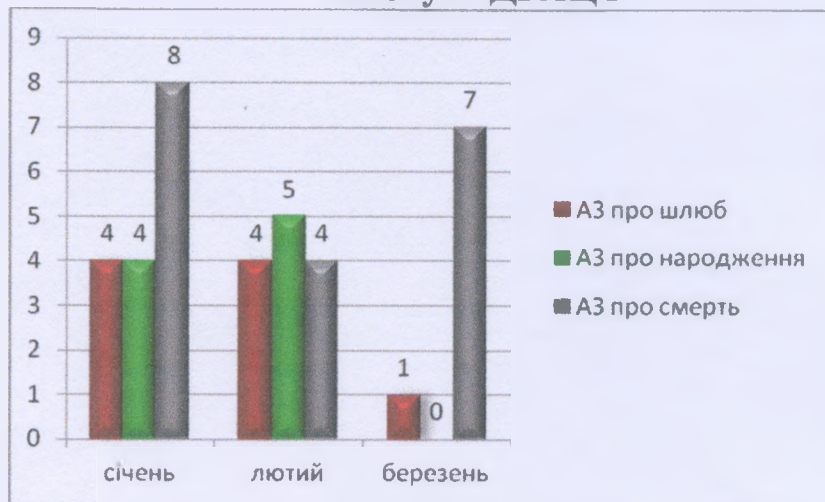
- кількість наданих послуг по місяцям і видам;



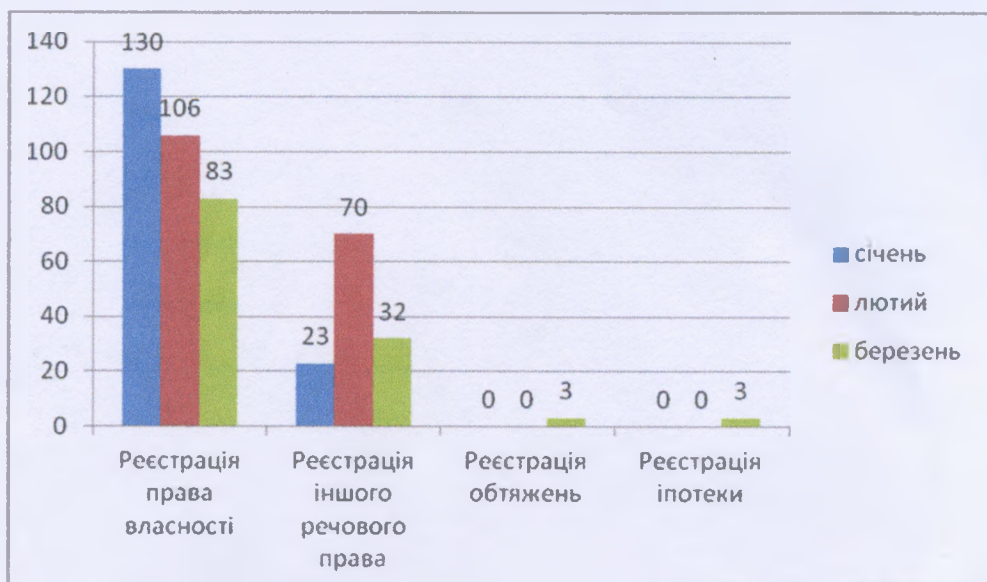
## Реєстрація МПФО



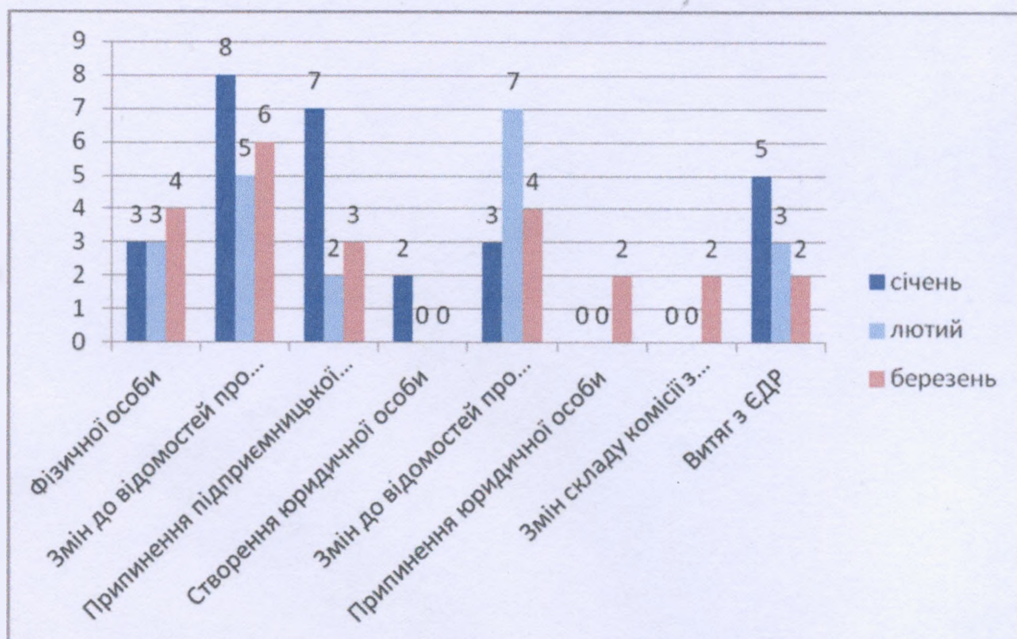
## Послуги ДРАЦС



## Реєстрація речових прав на нерухоме майно



## Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців



Показником якісної роботи ЦНАП є постійне підвищення кваліфікації працівників. Упродовж I кварталу 2018 року адміністратори пройшли курси «Єдині вимоги до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП» та отримали сертифікати, начальник відділу взяла участь у тренінгу «Правові основи діяльності Центрів надання адміністративних послуг», який був організований у рамках проекту «Адміністративним послугам – нову якість», що впроваджується Інститутом соціальної політики регіону» за підтримки Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Важливим елементом, що підвищує якість та швидкість обслуговування у ЦНАП є ступінь їх електронізації. З метою пришвидшення та спрощення процедури надання адміністративних послуг, продовжується робота щодо створення електронної черги.

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	%
<b>Січень</b>						
372	7	1,9%	7	100%	0	0
<b>Лютий</b>						
429	9	2,10 %	9	100%	0	0
<b>Березень</b>						
355	19	5,35 %	19	100%	0	0
<b>1156</b>	<b>35</b>	<b>3,03</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Упродовж I кварталу 2018 року до ЦНАП звернулося 1156 відвідувачів, з них 35 заповнили анкети, що становить 3,03 %. Всі респонденти оцінили на високому рівні роботу відділу.

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:

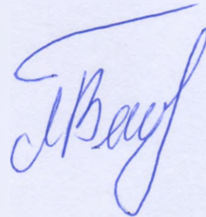
- встановлення кулера з прохолодною водою,
- розширення переліку послуг щодо обміну інформацією з УПСЗН, Пенсійним фондом,

- встановлення столу для заповнення документів.

Пріоритети роботи ЦНАП:

- створення електронної черги,
- придбання «мобільного кейсу».

**Начальник відділу (Центр надання  
адміністративних послуг)  
Нововодолазької селищної ради  
Харківської області**



**В.Ю.Гладкоскок**