



У К Р А Ї Н А  
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ  
НОВОВОДОЛАЗЬКА СЕЛИЩНА РАДА

**ВІДДІЛ (ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ)**

вул. Донця Григорія, 14, смт Нова Водолага Нововодолазького району Харківської області, 63202  
тел.: (05740) 4 20-26, тел. (05740) 4-45-95 E-mail: [vodolaga.tsnap@ukr.net](mailto:vodolaga.tsnap@ukr.net) Код ЄДРПОУ 04397997

№

На №

від

**Про підсумки роботи Центру надання адміністративних  
послуг Нововодолазької селищної ради за період  
з 05.12.2017 року по 01.11.2018 року.**

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 працював в тестовому режимі до 05 грудня 2017 року, коли відбулося офіційне відкриття.

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.

У приміщенні Центру надання адміністративних послуг є інформаційний куточок з переліком послуг, нормативними документами, буклетами про відділ та візитними картками Центру, також є пандус для осіб з обмеженими можливостями при вході до приміщення Нововодолазької селищної ради, де розташований відділ ЦНАП, також наразі ведуться підготовчі роботи щодо встановлення «кнопки виклику» адміністратора Центру для осіб з інвалідністю.

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

Щодо режиму роботи ЦНАПу: п'ятиденний робочий тиждень з вівторка по суботу з 8:00 до 17:00 (середа - з 8:00 до 19:00) без перерви на обід та вихідними днями - неділя, понеділок. Консультації надаються телефоном та в приміщенні Центру.

На якість та швидкість надання адміністративних послуг у ЦНАП 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 дошколю для малювання.

Протягом року у ЦНАП продовжується робота щодо збільшення кількості послуг, які надаються відвідувачам. Якщо на момент відкриття нараховувалось 42 послуги, основними напрямками яких було :

- державна реєстрація актів цивільного стану;
- реєстрація місця проживання фізичних осіб;
- Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб підприємців ;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень;
- надання відомостей з Державного земельного кадастру;
- оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм ;
- оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм.

То станом на :

- 1 березня 2018 року надається 60 адміністративних послуг;
- у квітні 62 послуги;
- у червні 67 послуги;
- у серпні 80 послуг;
- у вересні 82 послуги;
- жовтні 86 послуг .

Перелік доповнився такими послугами, як:

- державна реєстрація громадських формувань;
- видача довідок;
- надання державної допомоги при народженні дитини;
- реєстрація дітей до закладів дошкільної освіти Нововодолазької селищної ради.

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.

З метою забезпечення комфортного обслуговування жителів старостинських округів, для того, щоб вони не відчували незручностей у зв'язку з об'єднанням, налагоджено процес видачі довідок на місцях, реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб. А також старостинські округи були підключені до Державного реєстру актів цивільного стану.

За I квартал 2018 року було надано **1156** адміністративних послуг.

Показником якісної роботи ЦНАП є постійне підвищення кваліфікації працівників. Протягом звітної періоду адміністратори неодноразово 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 німецької компанії (GIZ), також начальником відділу та працівниками було пройдено повний курс навчання за сертифікатною освітньою професійною програмою «Юрист у сфері місцевого самоврядування», який впроваджується Інститутом післядипломної освіти Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого та отримали відповідні сертифікати.

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.

У травні 2018 року Рішенням сесії Нововодолазької селищної ради було затверджено Положення про порядок видачі довідок відділом (ЦНАП) Нововодолазької селищної ради. На сьогоднішній день в ЦНАПі та Старостинських округах надається 17 видів довідок.

У червні у м. Дніпрі відбулося урочисте вручення «мобільного кейсу» Німецькою компанією GIZ 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» та розпочато надання послуг за допомогою даного кейсу таких, як реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб, реєстрація місця перебування особи та видача різних довідок, в тому числі довідок про зареєстрованих осіб та про склад сім'ї. З вересня 2018 року станом на 21.11.2018 року було надано 13 адміністративних послуг з виїздом до громадян.

Відповідно до угоди, яка була підписана між Нововодолазькою селищною радою та Комунальним некомерційним підприємством «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Нововодолазької селищної ради про співпрацю, у приміщенні відділу (ЦНАП) Нововодолазької селищної ради у вівторок та суботу працівник КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги» здійснює прийом документів на підписанням декларації з сімейним лікарем.

Станом на 21.11.2018 року у приміщенні ЦНАП було підписано 30 декларацій з сімейним лікарем та проведено 20 консультацій медичним працівником.

За II квартал 2018 року було надано **1764** адміністративних послуг (I квартал – 1156 послуг).

У червні з метою змістовного дозвілля учнів та підвищення рівня проінформованості населення про адміністративні послуги відділом освіти Нововодолазької селищної ради та Центром надання адміністративних послуг були організовані екскурсії. До ЦНАПу завітали вихованці дитячих закладів відпочинку з денним перебуванням, а зокрема з: Нововодолазького НВК, Нововодолазького ліцею, Нововодолазької гімназії, Новоселівського НВК та Староводолазької ЗОШ I-III ст. Працівники Центру розповідали про свою роботу. Під час жвавого обговорення учні поділились приємними враженнями про відвідування відділу, також висловили свої побажання та пропозиції щодо роботи в анкетах, які були розроблені працівниками ЦНАПу.

В червні 2018 року з метою популяризації, формування позитивного сприйняття та відтворення головних характеристик ЦНАПу Нововодолазької селищної ради розроблено логотип ЦНАПу, який характеризує: достатній перелік послуг, комфортне приміщення, прозорість, зручність, надійність та якість надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та Закону України «про адміністративні послуги».

З липня 2018 року у відділі ЦНАП Нововодолазької селищної ради почали приймати документи для оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм. Станом на 21.11.2018 року було оформлено 486 закордонних паспорта та 142 паспорта громадянина України у вигляді ID-карток. Даний графік можете спостерігати на розданому Вам *Додатку 1*.

За III квартал 2018 року було надано **3640** адміністративних послуг (I квартал – 1156 послуг, II квартал - 1764).

18 серпня 2018 року Центром надання адміністративних послуг було проведено «Парад шлюбів» у парку Ювілейному з одночасною реєстрацією 5 пар. Молодятам було вручено подарунки селищним головою О.С.Єсінім.

У сьогоднішньому бурхливому світі головне не стояти на місці, а постійно йти вперед, тому керівництво та працівники постійно докладають зусиль для покращення роботи ЦНАП. Підтвердженням цього стало підписання Меморандуму про співпрацю Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради, яке відбулося 10-11 жовтня 2018 року у м. Києві під час щорічної конференції «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг», яка була

організована Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно з Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України за підтримки проекту «Реформа управління на сході України II», що виконується компанією (GIZ) за дорученням Федерального Уряду Німеччини.

Упродовж жовтня 2018 року у Центрі надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради було надано 1298 адміністративних послуг (1127 у вересні), що свідчить про позитивну динаміку роботи відділу та зростання обізнаності та довіри громадян. Динаміку кількості наданих адмінпослуг щомісяця можете спостерігати за *Додатком 2*

За грудень минулого року за адміністративні послуги до місцевого бюджету надійшло 69 240,02 грн. За період з 01.01.2018 року по 21.11.2018 року надійшло 943 693,95 грн.

Відвідувачі центру постійно мають змогу оцінювати якість обслуговування шляхом заповнення анкет та залишити свої відгуки про обслуговування працівниками ЦНАПу у Книзі відгуків та пропозицій, а також наявна скринька для зауважень і пропозицій замовників послуг.. Зведені результати опитування використовуються для вдосконалення діяльності Центру. Зворотній зв'язок з відвідувачами дуже важливий для ефективної роботи ЦНАП, тому ми продовжуємо працювати в даному напрямку.

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 окремого сайту ЦНАП водночас з електронним документообігом, а головне - вже наразі наповнюється Реєстр громади..

Багато уваги наразі приділяється підростаючому поколінню. У вересні 2018 року було підписано угоду про співпрацю ЦНАПу з відділом освіти Нововодолазької селищної ради . Таким чином, на *Додатку 3* можемо спостерігати адміністративні послуги, які батьки дітей можуть отримати за 1 візит до Центру надання адміністративних послуг.

Команда Центру надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради завжди використовує усі ресурси та можливості, щоб швидко та на високому фаховому рівні знаходити рішення питань, з якими до нас звертаються.

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

ЦНАП- це якість, прозорість, швидкість та зручність.

Ми працюємо для ВАС!

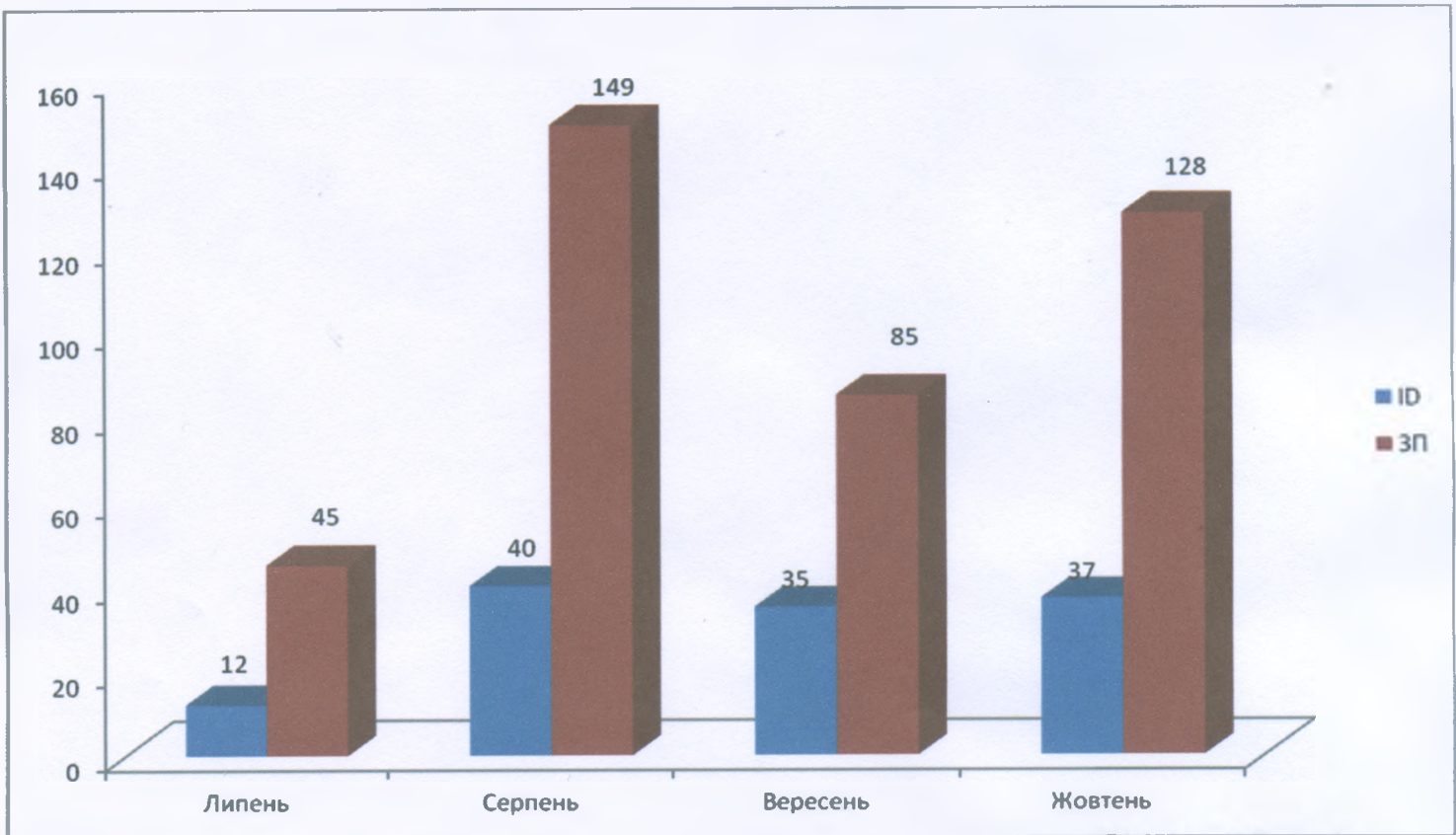
**Начальник відділу (ЦНАП)  
Нововодолазької селищної ради**



**В.Ю.Гладкоскок**

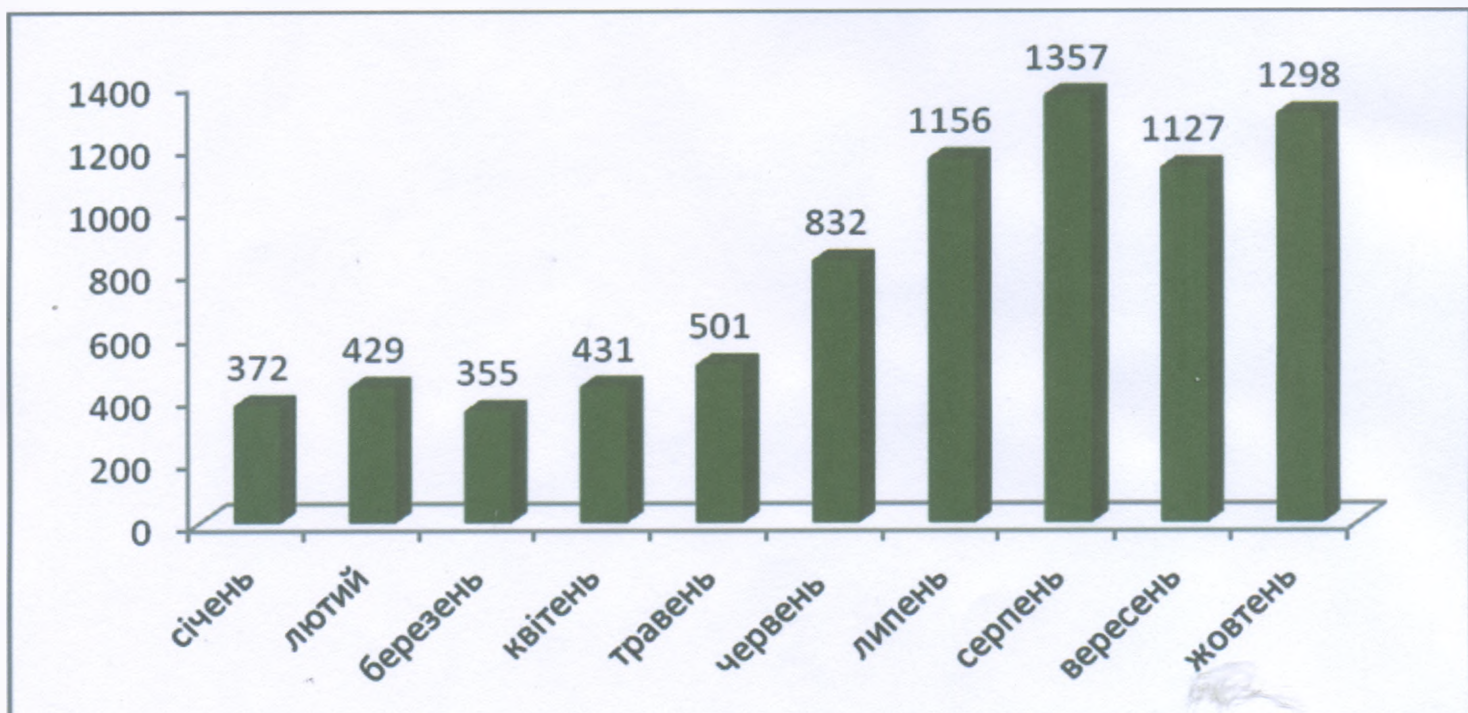
Додаток 1

### Оформлення паспортів з 12.07.2018 року по 01.11.2018 року



Додаток 2

### Кількість адміністративних послуг з 01.01.2018 року по 01.11.2018 року



# Велика увага приділяється підростаючому поколінню

