

ЗВІТ

щодо функціонування та роботи ЦНАП Фонтанської сільської ради за 2023 рік

ЦНАП – це комфортний офіс, в якому надаються найбільш затребувані серед населення адміністративні послуги за принципом Open space у форматі «Прозорий офіс». Головні вимоги до ЦНАП: - достатній перелік послуг, який включає найбільш важливі та популярні послуги серед громадян і представників бізнесу; - доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги та дозвільні процедури в ЦНАП, у тому числі через мережу Інтернет; - комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування); - консультування, прийом документів і видача оформлених результатів надання адміністративних послуг через одну посадову особу – адміністратора; - контроль за строками оформлення адміністративних послуг через адміністратора; - зручні години прийому відвідувачів(ч. 11, ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»): | не менше 5 днів на тиждень; | 7 годин на день; зручності для людей з особливими потребами; | правовий сервіс для громадян (залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів); | можливість отримання «супутніх послуг», зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо. Адміністративні послуги мають надаватися за принципом – **«ДОСТУПНО ВСІМ – ЗРУЧНО ДЛЯ КОЖНОГО!»**, тобто максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами і, що головне, в територіальній близькості до заявника. Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП має знаходитися в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо. Всі таблички дубльовані шрифтом Брайля

Технологічне забезпечення ЦНАП: - швидкісний доступ до мережі Інтернет та сучасне комп'ютерне обладнання в ЦНАП для роботи з державними реєстрами; - web-сторінка з інформацією про роботу ЦНАП та доступні послуги, або публікація цієї інформації на існуючому сайті громади; - обмін даними в електронній формі плануємо запровадити власну, або підключитися до існуючої

системи електронного документообігу); - для власної системи електронного документообігу потрібно передбачаємо також витрати на облаштування та утримання серверної платформи та ІТ-фахівця; - облаштування приміщення системою відеоспостереження; - отримання для всіх адміністраторів ЦНАП захищеного електронного цифрового підпису. Опрацьовуючи питання зі створення ЦНАП на території ОТГ, ми завжди пам'ятаємо, що він є дієвим механізмом, який дозволяє стабільно наповнювати місцевий бюджет за рахунок надання платних адміністративних послуг.

Загальні відомості про ЦНАП Фонтанської сільської ради

Наявність ЦНАП: Рішенням дев'ятої сесії Фонтанської сільської ради УІІІ скликання №114-УІІІ від 22.03.2021 року внесено зміни до положення, регламенту, переліку послуг Фонтанської сільської ради. З цієї дати де-факто запрацював ЦНАП ФОТГ

За структурою ЦНАП Фонтанської ОТГ складається з:

- **Основний офіс.** Розташовано в с.Крижанівка Ветеранів 5. Офіс відповідає всім вимогам, у тому числі «Прозорий офіс» та «безбар'єрність»(9878 населення)
- **Філія.** Розташовано в с.Фонтанка Степна 4. Не відповідає вимогам. Надано пропозиції, щодо переміщення ЦНАП на 1 поверх. Відділом архітектури розроблено проект реконструкції. У 2021 році депутатський корпус не підтримав виділення коштів для цього. Надано пропозиції на 2022 рік.,2023 рік(8666 населення)
- **ВРМ(віддалене робоче місце).** Розташовано в с.Олександрівка вул Центральна. Принцип безбар'єрність реалізовано, «Прозорий офіс» -ні (3947 населення)
- **ВРМ(віддалене робоче місце).** Розташовано в с.Н Дофінівка вул Центральна. Принцип без бар'єрність реалізовано, «Прозорий офіс» -ні (2180 населення)

Адміністративні послуги:

Рішенням виконкому Фонтанської сільської ради №797 від 29.05.2023 затверджено оновлений список послуг, що є обов'язковими для надання через ЦНАП відповідно до Розпорядження КМУ №969-р від 18.08.2021 р. в кількості **256 послуг** за блоками :

- Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
- Державного земельного кадастру (ДЗК)
- Державного реєстру речових прав на нерухоме майно(ДРРП)

- Демографічний реєстр громади.
- ДП «ЮЦ Мінсоцполітики України» «Соціальна громада»(СГ)
- Портал «Єдина державна електронна система у сфері будівництва»
- Державний реєстр МВС України (оформлення паспортів)
- Державний реєстр ДРАГС
- Державний реєстр ГСЦ МВС(оформлення посвідки водія, та технічних паспортів)

Протягом січня-грудня 2023 року надано 48231 послуга: в.т.ч.

Наіменування послуги	Кількість*
Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання	12036 послуг
В.т.ч. надання інформації з реєстру (у вигл. довідок та витягів)	9583 послуги
Внесення даних про реєстрацію та зняття з реєстрації	358 послуг
Надання інформації на запити	411 послуг
Вклейка фото в паспорти	329 послуга
Реєстрація майнових прав(ДРРП)	3974 послуги
Реєстрація/ Закриття ЄДР(ЄДР)	444 послуг
Отримання декларацій (ДІАМ)	188 послуг
Надання витягів з земельного кадастру(ДЗК)	51 послуга
Консультації	19102 послуги
Послуги відділу архітектури	144 послуги
Виготовлення закордонних паспортів	3006 штук
Виготовлення ID карток	909 штук
Одночасне вигот. закорд.паспортів та ID	314 послуг 628 штук
Прийнято заяв по програмі «Прихисток»	885 заяв
Надано соціальних послуг	3211 послуг
Прийнято заяв на отримання гуманітарної допомоги	807 послуг
Звіряння даних для оплати податку на майно	2045 послуг
Надано послуг ДРАГС	17 послуг

- Сформовано на підставі місячних звітів з РЕЄСТРІВ та телефонної станції

В частині доступності послуг, а саме: жителі Фонтанської, Н.Дофінівської, Олександрівської сільської ради з питань отримання послуг змушені були звертатись до Комінтернівського УСЗН;

Сьогодні всі ці послуги надаються адміністраторами ЦНАП за місцем проживання,

або в будь якому відділенні ЦНАП Фонтанської сільської ради за бажанням громадян;

- **ЦНАП Фонтанської сільської ради зареєстровано у застосунку «ДІЯ»**(укладено договір між Фонтанською сільською радою та Мінцифри), запроваджено шерінг документів через застосунок ДІЯ. Незважаючи на те, що депутатський корпус Фонтанської сільської ради відмовив ЦНАП у виділення коштів на придбання серверного обладнання власними силами (головний спеціаліст-програміст Блануца С.Ф.) з декількох неробочих Системних блоків зібрано станцію на якій тимчасово було встановлено програмне забезпечення «Трембіта», та програмний комплекс ЦНАП-SQS, підписано Тристоронню Угоду. ЦНАП Фонтанської сільської ради підключено до реєстру ДМС з використанням ПК «Трембіта», що дало нам змогу реалізувати оперативне надсилати інформації в Реєстр ДМС про реєстрацію/зняття з реєстрації громадян(надсилається в кінці кожного дня, раніше ми відправляли місячні звіти до 5 числа кожного місяця наступного за звітним), та формувати витяги з Реєстру ДМС про реєстрацію місця проживання по всій Україні
 - **Укладено Договір про співпрацю з Громадською організацією» Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слуху»(ГО УТОГ, що дало змогу забезпечити спілкування з особами з порушенням слуху за допомогою спеціалістів ГО УТОГ з використанням жестової мови.**
 - **Фонтанська сільська рада повідомляє, що питання забезпечення вимог інклюзивності в приміщеннях ЦНАП, стоїть першочерговою задачею. ЦНАП Фонтанської сільської ради укладено договір щодо виготовлення табличок шрифту Брайля, мнемосхем, вивісок, інформаційних табличок. Згідно з договором(ФОП Калмиков Євгеній Маратович (свідоцтво про державну реєстрацію від 10.11.1999 р. Серія В02 № 369005)отримано мнемосхеми та таблички з використанням шрифту Брайля, та розміщено у всіх приміщеннях ЦНАП.**
 - Підсумовуючи вище наведене:
- Наявне в ЦНАПі та ВРМ Фонтанської сільської ради:

- інформаційна табличка «санітарна кімната» дублюється шрифтом Брайля;
- номери робочих місць, назви кабінетів або назви робочих місць дублюються шрифтом Брайля;
- - маркування пандусів контрастним кольором;
- - інформаційна табличка «Місце для тимчасового розміщення дитячих колясок»;
- - наявні мнемосхеми;
- - наявна табличка вхід/вихід;
- - наявні інформаційні таблички у приміщенні (напрямки руху, номери робочих місць, назви секторів) збільшеним шрифтом та у контрастному кольорі;
- - наявне місце для самообслуговування та табличка до нього.

В той же час, керуючись вимогами Концепції інклюзивності

Необхідно забезпечити такі вимоги:

- вивіска «ЦНАП» дублюється шрифтом Брайля;
- вивіска «графік роботи» дублюється шрифтом Брайля;
- дублювання «Кнопки виклику» шрифтом Брайля;
- маркування поручнів контрастним кольором;
- маркування першої та останньої сходинки контрастною фарбою;
- контрастне маркування на порогах;
- контрастне маркування на дверних прорізах;
- маркування шляху руху всередині об'єкта на стику підлогових покриттів;
- маркування на інших перешкодах у напрямку руху;
- інформаційна табличка збільшеним шрифтом та у контрастному співвідношенні кольору відносно фону таблички при вході до будівлі;
- аудіопоказчик (звуковий маячок-сигналізатор) при вході до будівлі;
- кнопка виклику при вході до будівлі;
- наявна санітарна кімната для осіб з інвалідністю;

-наявність інформаційних терміналів з функцією «для осіб з інвалідністю з порушеннями зору»;

-наявність інформаційних терміналів з приладами для підсилення звуку.

-наявність системи підсилення звуку для осіб з порушеннями слуху;

Враховуючи Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09.06 2023 р. № 504- р «Про внесення змін у додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523» (далі – Розпорядження) розширено перелік обов'язкових адміністративних послуг, які повинні надаватись через центри надання адміністративних послуг (далі-ЦНАП). Завдяки чому учасники бойових дій, їхні сім'ї, люди з інвалідністю внаслідок війни, а також родичі загиблих Захисників і Захисниць можуть звернутись до ЦНАП за отриманням цих послуг.

Сільська рада розглянула можливість долучитися до МЕМОРАНДУМУ ПРО СПІВПРАЦЮ між Міністерством у справах ветеранів України та Одеською обласною державною (військовою) адміністрацією, сільськими, селищними, міськими радами, має наміри найближчим часом укласти вищезначений Меморандум.

Питання щодо збільшення штатної чисельності працівників на разі не актуально у зв'язку з тим, що депутатський корпус Фонтанської сільської ради скоротив штатну чисельність працівників ЦНАП.

Співробітники ЦНАП Фонтанської сільської ради, для підвищення якості надання послуг у сфері соціального захисту ветеранів та членів їх сімей, проходять навчання, тренінги, вебінари.

ЦНАП Фонтанської сільської ради постійно веде роботу щодо вдосконалення надання якісних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей, з цією метою враховує в своїй роботі рекомендації та побажання Одеської районної державної (військової) адміністрації щодо забезпечення якісного обслуговування та умов для ветеранів війни та членів їх сімей та здійснює заходи для повної реалізації всіх рекомендацій.

В кожному старостинському окрузі працює адміністратор надання соціальних послуг, який забезпечений доступом в систему ЄІССС (Єдина інформаційна система соціальної сфери), що забезпечує принцип безбар'єрності – максимальне наближення послуг до ветеранів та членів їх сімей.

Окрім того, адміністратори надають широкий спектр послуг, для чого забезпечені доступами в реєстри ДЗК, ДІАМ, ДРРП, ЄДР.

Разом з тим, проводиться робота з покращенням доступу до послуг, а саме збираються та будуть систематизовані пропозиції для придбання матеріалів та обладнання з метою встановлення в приміщенні ЦНАП для забезпечення вимог інклюзивності.

З метою забезпечення інформованості населення щодо роботи ЦНАП, та пришвидшення надання адміністративних послуг:

- У червні придбано 6 зчитувачів інформації для ID-карток для всіх адміністраторів з паспортизації та реєстрації місця проживання, що дозволить суттєво скоротити час на надання послуг надання послуг громадянам
- Створено та наповнено офіційний сайт ЦНАП ФОТГ .Наразі з початку року актуалізовано всі Інформаційні та Технологічні картки послуг, які були оновлені та затверджені на засіданнях Виконкому Фонтанської сільської ради 30.03.2023р., 27.04.2023р., 29.05.2023 року, 27.07.2023 р. 26.10.2023 р. здійснюється онлайн консультування (відповідальна заступник начальника ЦНАП Дерік Г.Н.);
- В місяцях в приміщенні ЦНАП розміщено QR-коди для здійснення клієнтами шерінгу документів та оцінки роботи ЦНАП.

Планове завдання з надходження коштів за надання платних адміністративних послуг за поточний період з 01.01.2023- 31.12.2023 виконано на 112,6% Надійшло 2159034,76 гривень. Потрібно зауважити, що планове завдання станом на 01.01.2023р. було встановлено в розмірі 1551000,00 гривень і на протязі року постійно збільшувалось, тому в порівнянні з планом на 01.01 2023 планове завдання виконано на 139,2%

Працівники ЦНАП після введення військового стану залучаються до виконання доручень, які не передбачені їх функціональними обов'язками, але обумовлені специфікою роботи в реальних умовах, а саме:

- Звіряння особистих даних призовників для ВУС(постійно)

Свищ Н.О. -адміністратор

Іванов І.В. реєстратор

Ротарь І.В.- реєстратор

Задорожна О.П. -адміністратор

Сучкова Д.М.- адміністратор.

Всі спеціалісти за графіком.

- **Зворотний зв'язок з ВПО:**

Спеціалісти ЦНАП залучені до роботи гуманітарної комісії (Блануца ,Задорожна(голова комісії));

Спеціалісти ЦНАП залучені до роботи комісії з програми Прихисток» (Ротарь ,Іванов, Фісенко, Сучкова, Дерік)

Спеціалісти ЦНАП залучені до Програми відшкодування пошкодженого майна(Іванов, Ротар).

Спеціалісти ЦНАП постійно працюють з ВПО(в т.ч. ДІЯ) у Вайбер групу «Внутришньо переміщені особи». Блануца С.Ф. є одним з адміністраторів. Всі спеціалісти долучаються до спілкування в групі.

Інформаційні та технологічні картки послуг розміщено в інформаційному секторі, що дозволяє громадянам, які звертаються до ЦНАП за отриманням однієї з послуг одержати інформацію про суб'єкта надання послуги, нормативних актів, якими регламентується порядок та умови надання адміністративних послуг, етапами опрацювання звернення про надання адміністративної послуги. Тобто вся інформація, що стосується послуг відкрита для відвідувачів. Додатково вся означена інформація розміщена на офіційному сайті Фонтанської сільської ради.

В приміщенні основного офісу ЦНАП розміщено (на умовах оренди) банківський термінал , центр копіювання документів. В зоні очікування облаштовано дитячий куточок, в якому наявні іграшки, розмальовки, альбоми для малювання та фломастери і олівці.

Приміщення основного офісу ЦНАПу знаходиться на першому поверсі, вхід обладнано пандусом, двері скляні (прозорий офіс), складається з трьох кімнат (90,18 м.кв) В меншій з кімнат знаходиться Сектор паспортизації, який обладнаний трьома робочими станціями. Облаштування та організація роботи в ЦНАП здійснюється з використанням технології зонування:

- Інформаційна зона(інформаційні та технологічні картки, актуальна інформація);
- Зона очікування (зручний диванчик, кулер, вішак для одягу, дитячий куточок)
- Реєстрація, сектор видачі документів; (запис, видача довідок, реєстрація місця проживання, видача документів)
- Сектор реєстрації (реєстри ДРРП та ЕДРІОУ, сервісні послуги МВС)
- Сектор надання соціальних та дозвільних послуг.

Наявне також вільне робоче місце, з метою забезпечення надання послуг спеціалістами установ-партнерів.

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ:

Надання методичної, та фінансової допомоги в:

- Реконструкції адміністративного приміщення Фонтанської сільської ради з метою обладнання Філії ЦНАП на першому поверсі, та виконання всіх базових вимог до приміщень ЦНАП;
- Виготовленні спеціальних табличок та позначок для осіб з обмеженими фізичними можливостями (таблички з шрифтом Брайля, спеціальна плитка і т.п.)

Начальник ЦНАП

В. Галіант Валентина ГАЛІАНТ

11.01.2024 р.