



***Про роботу Центру надання
адміністративних послуг
міської ради за 2017 рік***

Центр надання адміністративних послуг (відділ) утворено рішенням міської ради від 30 травня 2013 року № 545 «Про затвердження Положення та Регламенту центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради»



Звернувшись до ЦНАП міської ради, підприємці та громадяни мають змогу:

- ***отримати консультації спеціалістів;***
- ***визначитись із переліком необхідних документів для отримання документів дозвільного характеру чи адміністративних послуг;***
- ***оформити документи дозвільного характеру, необхідні для започаткування та ведення підприємницької діяльності, а також отримати адміністративні послуги.***



Через ЦНАП надаються адміністративні послуги у сфері:

- Будівництва та архітектури



- Земельних відносин

- Дозвільних документів



Кількість послуг, що надаються через ЦНАП - 146

Кількісні показники роботи

Загальна кількість звернень за звітний період до центру становить більше 50000 звернень: реєстрація документів, їх отримання, консультації уповноважених представників суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. виконавчих органів міської ради, адміністраторів сектору по наданню адміністративних послуг суб'єктам господарювання та адміністраторів сектору по наданню адміністративних послуг громадянам.

Упродовж 2017 року до адміністраторів ЦНАП надійшло та зареєстровано майже 23000 звернень щодо отримання адміністративних послуг, в т.ч. документів дозвільного характеру.

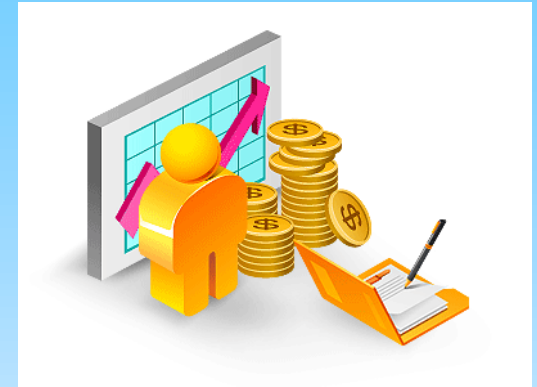
За аналізований період видано більше 19000 оформлених результатів та зареєстрованих декларацій та 1850 відмов у наданні адміністративних послуг та реєстрації

Структура звернень до ЦНАП



Кількість звернень в ЦНАП до уповноважених представників

Державна реєстрація
бізнесу – 11500

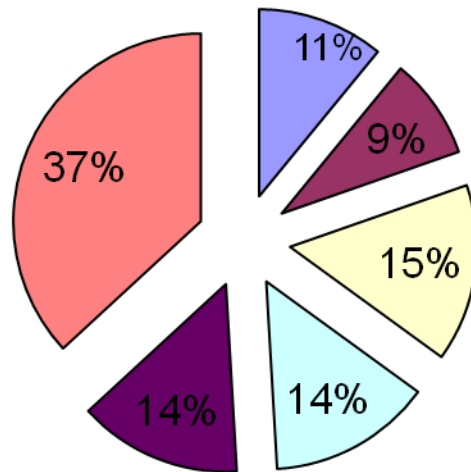


Державна реєстрація
речових прав – 6500

Державна реєстрація
земельних ділянок - 2300



Структура звернень до регіональних дозвільних служб



■ Управління екології та природних ресурсів ОДА

■ Обласне управління лісового та мисливського господарства

□ Управління Держпраці у Житомирській області

□ Управління превентивної діяльності ГУНП у Житомирській області

■ Управління ДАБІ у Житомирській області

■ Інші

Електронна система управління чергою

- Забезпечує впорядкування та постійний моніторинг
- Скільки відвідувачів прийнято
- Час очікування
- Час обслуговування клієнта
- Кількість відвідувачів, які звертались до кожного працівника за отриманням послуг
- Статистична інформація за будь-який проміжок часу



Якість обслуговування

(показник розраховується електронною системою управління чергою)

Очікування до 10 хв. – 65%





У листопаді 2017 року Центр надання адміністративних послуг Житомирської міської ради долучився до
Всеукраїнської Асоціації ЦНАП

Цілі визначені Меморандумом про співпрацю:

- Сприяння процесу децентралізації, розвитку спроможності територіальних громад, за допомогою створення, вдосконалення та дотримання стандартів центрів надання адміністративних послуг
- Обмін досвідом діяльності центрів надання адміністративних послуг
- Розвиток системи професійної підготовки та підвищення кваліфікації персоналу центрів надання адміністративних послуг
- Сприяння розвитку громадських ініціатив, залученню громадськості до моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг
- Сприяння налагодженню конструктивної та ефективної взаємодії між всіма учасниками системи надання адміністративних послуг

Адміністратори центру у грудні 2017 року отримали сертифікати за
результатами проходження онлайн-курсу
«Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП»

(Мінекономрозвитку України)



005433

СЕРТИФІКАТ
підтверджує, що

Сюзанна Галецька

Пройшов (ла) курс «Єдині вимоги (стандарт) до якості
обслуговування відвідувачів ЦНАП»

Викладачі (Організатори)

Олексій Кубарь: координатор проекту «Реформа управління на сході України II», що впроваджується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ)

Максим Нефьодов: Перший заступник Міністра економічного розвитку і торгівлі України.

