



У К Р А Ї Н А

ДАРНИЦЬКА РАЙОННА В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**УПРАВЛІННЯ (ЦЕНТР) НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

вул. С. Олійника, 21, м. Київ, 02068, тел. (044) 570-01-62, тел./факс (044) 572-04-40,  
Call-центр (044) 565-00-11; e-mail: kerivnik@kmda.gov.ua, код ЄДРПОУ 42369175

05.12.2018 № 229/101.21

Виконувачу обов'язків  
голови Дарницької  
районної в місті Києві  
державної адміністрації  
П. ЗАХАРЧЕНКУ

#### ДОВІДКА

на засідання Колегії Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації  
18.12.2018 з питання: «Про виконання вимог Закону України «Про  
адміністративні послуги» та діяльність управління (Центру) надання  
адміністративних послуг Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації»

Протягом 2018 року в Центрі було оформлено більше 80 тис.  
адміністративних справ, понад 600 «швидких послуг», надано 12 тис.  
консультацій, у тому числі 2 тис. електронних он-лайн.

Найбільша кількість адміністративних послуг надана:

- з реєстрації місця проживання - 37 тис.;
- реєстрація бізнесу – проведено більше 12 тис. дій (це послуги, надані за принципом екстериторіальності по місту Києву);
- реєстрація речових прав на нерухоме майно – більше 2 тис. справ;
- оформлення посвідчень батьків та дитини з багатодітної родини – понад 2 тис.;
- біля 1400 послуг з приватизації державного житлового фонду;
- відділу обліку та розподілу житлової площі – 1200;
- служби у справах дітей – біля 1000;
- оформлення паспорта громадянина України у формі ID - картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон – 24 тис.

Відповідно до наданих повноважень оформлено 980 справ про адміністративні правопорушення.

Проведений аналіз наданих адміністративних послуг через Центр свідчить про високий відсоток вирішених позитивно питань та без порушення строків виконання послуг – 79 331, що, в свою чергу, свідчить про позитивну динаміку цього показника та покращення виконавчої дисципліни суб'єктами надання адміністративних послуг.

Порушень термінів розгляду адміністративних справ було зафіксовано з початку року біля 8 тис. – це оформлення паспорта громадянина України у формі ID - картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Але вже на сьогодні послуга надається вчасно за рахунок збільшення потужностей Поліграфкомбінату «Україна».

Центр злагоджено працює зі структурними підрозділами райдержадміністрації (суб'єктами надання адміністративних послуг) і як результат - малий відсоток вмотивованих відмов, а саме: 1,6% від прийнятих адміністративних послуг.

Складні питання вирішуються оперативно, всі керівники спільно працюють на результат, а це, в свою чергу, впливає на якість виконання послуг для громадян.

Протягом поточного року в діяльності Центру відбулися позитивні зміни щодо скорочення термінів виконання адміністративної послуги, а саме: видача довідки про реєстрацію місця проживання. З початку надання зазначеної послуги термін виконання складав близько 30 робочих днів. Наразі довідку видають адміністратори Центру відразу у присутності заявника та вся процедура займає близько 2 хвилин. Оскільки дана довідка користується великим попитом, зазначені зміни зняли соціальну напругу серед громадян. Протягом року адміністраторами надано понад 7 тис. довідок. Одночасно проводилася роз'яснювальна робота з населенням щодо змін норм законодавства.

Нові послуги, які впроваджені у 2018 році:

- вересень - витяг з Державного земельного кадастру про реєстрацію земельної ділянки (проведено комплекс організаційних заходів щодо запровадження цієї послуги);
- листопад - дозвіл на застосування праці іноземців та осіб без громадянства (надаються ці послуги за екстериторіальним принципом).

На постійному контролі знаходилося питання щодо рейтингових показників оцінки діяльності Центру, а саме:

- стан очікування в черзі (середній час очікування в черзі протягом року – 12 хв. (відповідно до методики розрахунку 15 хв.);
- порушення термінів розгляду справ (відповідно до протоколу розширеного засідання Колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 30.10.2018 за даним показником Дарницький Центр визнано найкращим серед районних центрів міста Києва;

- негативні відгуки заявників (надійшло 8 звернень). Слід зауважити, що відгуки з соціальних мереж не завжди є коректними та відповідають дійсності, тому ми надали свої пропозиції щодо виключення цього показника.

У 2019 році в Центрі заплановано запровадження послуг Міністерства внутрішніх справ України – це отримання номерних знаків на транспортні засоби та заміна посвідчень водія для мешканців міста Києва.

Наразі проводяться консультації, робочі наради та організаційні заходи щодо алгоритму взаємодії на рівні міста Києва стосовно інтеграції зазначених послуг через Центр. Орієнтовна сума коштів, необхідна для закупівлі обладнання, робочих станцій, каналу зв'язку - 500 тис. грн.

Також незабаром заплановано оформлення в Центрі посвідки на тимчасове та постійне проживання в Україні у формі ID – картки та державної реєстрації актів цивільного стану.

Щодо організації роботи Центру.

Слід зауважити, що середньомісячне навантаження на Центр складає понад 8 000 послуг без урахування консультацій. Навантаження на 1 адміністратора становило до 600 адміністративних справ на місяць. Фактично протягом поточного року діяльність Центру забезпечувало 24 адміністратора. Така наявна штатна чисельність адміністраторів була явно недостатня.

Тому у вересні поточного року створено управління (Центр) надання адміністративних послуг зі статусом юридичної особи публічного права та збільшено штатну чисельність на 17 одиниць. Відповідно до затвердженої структури фактично буде працювати 35 адміністраторів.

Утворення управління (Центру) надання адміністративних послуг з новою структурою надасть можливість після процедури добору кадрів ефективно управляти Центром, забезпечити виконання перспективних завдань у наступному році та надавати громадянам комплексний та якісний спектр послуг.

Начальник управління (Центру)  
надання адміністративних послуг

Наталія ІГНАТЕНКОВА

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату  
Дарницької районної в місті  
Києві державної адміністрації

Микола КАЛАШНИК

12.12.2018

## ПРОПОЗИЦІЇ

до проекту рішення Колегії Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 18.12.2018 з питання: «Про виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та діяльність управління (Центру) надання адміністративних послуг» Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації»

1. Провести заходи щодо заповнення вакантних посад відповідно до затвердженої структури управління (Центру) надання адміністративних послуг Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

Виконавці: Ігнатенкова Н.А., Кравченко І.М.

Термін: до 01.03.2019

2. Керівникам структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, які співпрацюють з управлінням (Центром) надання адміністративних послуг, взяти під особистий контроль питання щодо дотримання термінів розгляду адміністративних послуг.

Виконавці: Бандюгіна Н.П., Бігун В.В., Недбайло О.А., Соя Т.М., Романова С. М., Корбецький М.Б., Ткаченко О.В., Ширяєва Л. О., *Цельчицка М.В.*

Термін: постійно.

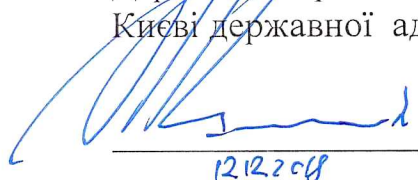
Начальник управління (Центру)  
надання адміністративних послуг



Наталія ІГНАТЕНКОВА

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату  
Дарницької районної в місті  
Києві державної адміністрації

  
12.12.2018 Микола КАЛАШНИК