**«Про проведену роботу відділу (Центру) надання адміністративних послуг стосовно надання адміністративних послуг населенню району за 2015 рік».**

Законом України "Про адміністративні послуги" визначаються правові засади створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг, в яких надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. Такий принцип надання адміністративних послуг спрямований на забезпечення зручних та доступних умов для отримання громадянами і суб’єктами господарювання адміністративних послуг в одному приміщенні за мінімальної кількості відвідувань і часових витрат.

Відділ (Центр) надання адміністративних послуг Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Центр) було утворено відповідно до рішення Київської міської ради від 22.05.2013 №338/9395 «Про утворення центрів надання адміністративних послуг у місті Києві» зі змінами та доповненнями внесеними відповідним рішенням Київської міської ради від 19.08.2013 №5/9593.

З початку заснування, Центр знаходиться на першому поверсі Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, де на вході до будівлі і розміщено інформаційну вивіску з його найменуванням.

В жовтні 2015 Голосіївська районна в місті Києві державна адміністрація завершила реконструкцію приміщення в Центрі, що створило зручні та комфортні умови для перебування суб’єктів звернення. Створені додаткові робочі місця для прийому, в приміщенні Центру облаштована велика зона для комфортного очікування з достатньою кількістю зручних диванів, яка знаходиться в основному холі на першому поверсі та дитячий куточок. Для людей з обмеженими фізичними можливостями вхід до приміщення Центру обладнаний пандусом та спеціальними інформаційними боксами.

Наразі, для зручності відвідувачів Центру опрацьовується питання порушене під час виїзної наради 25.12.2015 року за участю Київського міського голови щодо розміщення покажчиків, які вказуватимуть маршрут слідування до центру надання адміністративних послуг, які розміщені поза адміністративної будівлі.

Центр, у відповідності до пп.1 п.2 ст.6 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 №5203-VI (далі – Закон), облаштовано інформаційними стендами зі зразками відповідних документів та інформаційними боксами з інформацією в обсязі, достатньою для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги, терміналом для видачі талонів з номером черги, платіжним терміналом, копіювальним апаратом. З метою упорядкування процесу надання адміністративних послуг, впроваджено електронну систему керування чергою, яка відповідає сучасним інформаційним технологіям. Робочі місця у Центрі забезпечені комп’ютерною та оргтехнікою. Центр облаштовано системою відео нагляду в опер залі, залі очікування, та в зоні рецепції.

Всю необхідну інформацію суб’єкти звернень можуть одержати на субвеб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі офіційного інтернет-порталу КМДА [golos.kievcity.gov.ua](http://golos.kievcity.gov.ua/).

Для зручності суб’єктів звернень Центр здійснює прийом шість днів на тиждень без перерви на обід, з яких вівторок-четвер до 20-ї години та у суботу до 16-ї.

До роботи з Центром залучені 9 структурних підрозділів Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації. Центром надається 74 адміністративні послуги: з них 57 послуг структурних підрозділів райдержадміністрації, 7 послуг Державної міграційної служби України у м. Києві, 5 послуг Реєстраційної служби Головного управління юстиції у м. Києва щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та 5 послуг Головного управління Держгеокадастру м. Києва.

Крім того у приміщенні Центру (кім. 106) два рази на тиждень надається консультація представниками Головного управління Держгеокадастру у м. Києві.

Також в Центрі позачергово приймаються інваліди, вагітні жінки та суб’єкти звернення з новонародженими дітьми.

Серед найбільш затребуваних громадянами послуг, це послуги Державної міграційної служби України у м. Києві (видача паспорта громадянина України, вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45- річного віку, реєстрація місця проживання/перебування особи) та послуги Реєстраційної служби щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно.

Так, за 2015 рік було надано послуг:

Архівний відділ – 650;

Відділ приватизації – 703;

Відділ у справах сім’ї молоді та спорту – 483;

Голосіївський районний відділ ГУ ДМС України в м. Києві – 22 744;

Служба у справах дітей – 356;

Управління охорони здоров’я – 18;

Головне управління Держземагенства у м. Києві – 901;

Реєстраційна служба Головного управління юстиції – 1171.

Структурні підрозділи, які надають послуги безпосередньо на місцях:

Відділ будівництва архітектури та землекористування – 52;

Відділ обліку та розподілу житлової площі – 2078;

Управління праці та соціального захисту населення – 10 337.

Так загалом за 2015 рік Центр надав **39 493** адміністративні послуги.

Центр забезпечує організацію процесу надання адміністративних послуг місцевими дозвільними органами з видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

Робота налаштована за принципом взаємодії з Голосіївським міжрайонним управлінням Головного управління Держсанепідслужби у м. Києві та Голосіївським районним управлінням Головного управління Державної служби надзвичайних ситуацій України у м. Києві.

Голосіївське міжрайонне управління Головного управління Держсанепідслужби у м. Києві – 272;

Голосіївське районне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у місті Києві – 87.

Всього за 2015 рік було видано **359** дозвільних документів.

Також з 1 листопада 2014 через Центр надається послуга Департаменту містобудування та архітектури Київської міської державної адміністрації, а саме видача договору щодо пайової участі в утриманні об'єкта благоустрою.

Кількість наданих послуг – 1853.

Стосовно переселенців з Донецької, Луганської та АР Крим, за 2015 рік було надано послуг з реєстрації місця проживання та оформлення паспорта:

Луганська – 79 осіб

Донецькій – 143 особи,

АР Крим – 70 особи.

Всього: **292** особи

Особи які отримали довідку переселенця – **9002**

В 2015 році була проведена закупка форменого одягу для адміністраторів зі знаками розрізнення, з прізвищем адміністратора та гербом районної адміністрації – 22 комплекти.

Так як, в найближчий час планується збільшення кількості адміністративних послуг та за можливості збільшення кількості адміністраторів, у випадку виділення бюджетних коштів райдержадміністрація планує провести ІІ та ІІІ етап реконструкції приміщення, а саме:

- проведення капітального ремонту цокольного поверху приміщення адміністрації для розширення зони прийому;

- розширення зони очікування (хол адміністрації);

- якісне облаштування зони рецепції;

- перепланування діючої зони очікування під робочі місця.

Проблемні питання:

Визначення та затвердження переліку адміністративних послуг та затвердження Регламенту за процедурою встановленою законодавством. Відповідно до частин 6 та 10 статті 12 Закону перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та Регламент Центрів, визначається та затверджується органом, який прийняв рішення про утворення Центру.

З урахуванням вищенаведених норм законодавства, Регламент відділів (Центрів) надання адміністративних послуг апаратів районних в місті Києві державних адміністрацій та переліки послуг, що надаються через Центри повинні бути затверджені Київською міською радою. На сьогодні Регламент та перелік послуг не затверджені рішенням Київської міської ради.

Також виникає питання щодо термінів виконання справ суб'єктами надання адміністративних послуг, а саме Реєстраційною службою та Міграційною службою. Ведеться постійний контроль з листами нагадування.

Щодо штатної чисельності:

За рахунок перерозподілу штатної чисельності апарату адміністрації кількість адміністраторів Центру збільшилась на 5 штатних одиниць. На сьогодні загальна кількість працівників в Центрі – 22 штатні одиниці, з них 17 – адміністратори.

Питання збільшення штатної чисельності працівників Центру:

Як уже зазначалось вище, чисельність працівників Центру становить 22 штатні одиниці, з них 17 – адміністратори. З тією кількістю послуг що надаються наразі, така кількість адміністраторів достатня для вчасного обслуговування. Так як остаточний перелік послуг ще не визначений, питання збільшення штатної чисельності працівників Центру, залишається актуальним.

Робота по удосконаленню та покращенню діяльності Центру триватиме, що дасть змогу поступово досягти європейського рівня.