

# КІРОВОГРАД

### *Передумови*

Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг належить до головних завдань, що вирішуються органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до його прав і гідності.

Непрозора, нераціональна та повільна система надання адміністративних послуг, територіальна розпорошеність служб, до компетенції яких вони належать, створюють незручності для споживачів. З іншого боку, працівники адміністративних органів також потребують зручних умов праці. Адже великі навантаження саме на тих, хто здійснює прийом громадян, невпорядковані та неналежно обладнані робочі місця створюють додаткову психологічну напругу, ускладнюють процедуру надання послуг.

Кіровоградська міська рада розпочала складну і кропітку роботу у напрямі реформування системи надання адміністративних послуг шляхом усунення зайвих бюрократичних перепон.

Кіровоград був обраний пілотним містом, в якому за дорученням Президента України та за

### **Центр надання адміністративних послуг: інноваційна модель взаємодії влади і громади**



сприяння виконавчої влади створено сучасний Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП). Пріоритетними завданнями його діяльності є спрощення десятків видів процедур одержання документів дозвільного характеру та оптимізація системи надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

### *Практика та результати*

Центр надання адміністративних послуг, який було відкрито 29 грудня 2011 року на першому поверсі будівлі Кіровоградської міської ради, працює за принципом «єдиного офісу»,



тобто об'єднує в одному приміщенні працівників виконавчих органів міської ради, працівників місцевих дозвільних органів, державних адміністраторів, державних реєстраторів та представників комунальних підприємств, уповноважених забезпечувати видачу дозволів, довідок, погоджень, посвідчень, проведення реєстрації тощо.

Центр створений, перш за все, для зручності громадян. Відтепер мешканцям міста не потрібно звертатися до великої кількості установ і організацій, розташованих у різних куточках обласного центру, прилаштовуватися до графіку їх роботи. В одному місці заявник подає заяву і отримує всі необхідні документи.

На вході до приміщення ЦНАПу відвідувачів зустрічають працівники рецепції, які надають необхідну консультацію та направляють заявника до відповідного спеціаліста. Електронна система керування чергою видає повідомлення на інформаційні термінали та великі плазмові монітори, які знаходяться в холі Центру. Реєстрація на прийом до спеціаліста є обов'язковою. Ветерани Великої Вітчизняної війни, інваліди 1-ї та 2-ї груп, вагітні жінки та соціальні працівники обслуговуються позачергово.

Консультації щодо отримання послуг жителі міста можуть отримати як у телефонному режимі, так і через веб-сайт Центру ([www.dozvil.kr.ua](http://www.dozvil.kr.ua)), рубрики якого у повному обсязі інформують



про функції і завдання ЦНАПу, основні напрями діяльності і взаємозв'язок із суб'єктами господарювання. Також на сайті можна дізнатися про графік прийому державних адміністраторів, реєстраторів, представників дозвільних служб, а також перелік необхідних документів для отримання певної послуги, завантажити електронні форми заяв тощо.

Дуже важливо, що робота Центру побудована прозоро, зрозуміло і чітко. Серед головних принципів, якими керуються спеціалісти, – ввічливе ставлення до кожного відвідувача, розуміння проблем з якими звертаються громадяни, прагнення якнайшвидше допомогти їх вирішити.

Сьогодні в Центрі організоване надання 141 адміністративної послуги. За консультацією до спеціалістів вже звернулося понад 66 000 осіб, прийнято більше 36 000 письмових заяв.

На початку 2013 року спектр послуг значно розширився, завдяки відкриттю другої черги Центру.

В подальшому в Центрі планується впровадження електронного документообігу, створення системи управління якістю та сертифікація за стандартом ISO:9001.

Одним із головних результатів роботи Центру надання адміністративних послуг є успішна реалізація мети – створення максимально сприятливих умов для швидкого вирішення проблем громадян, скорочення і спрощення процедури отримання усіх необхідних документів, економія часу, який витрачають кіровоградці на отримання довідок, унеможливлення будь-яких ко-

рупційних дій з боку посадових осіб. Наслідком цього є високий рівень задоволеності населення роботою Центру і позитивна оцінка діяльності міської влади у цьому напрямі в цілому.



**Інформація для контактів**  
**Кіровоградська міська рада**  
**Виконавчий комітет**  
**Центр надання адміністративних послуг**  
**вул. Велика Перспективна, 41**  
**м. Кіровоград, 25006**  
**тел. 522-24 23 69**  
**ел.пошта: [vdpkmr@ukr.net](mailto:vdpkmr@ukr.net)**  
**<http://www.dozvil.kr.ua>**