



ТРОСТЯНЕЦЬ

ЦНАП – нова якість послуг для городян

29

Передумови

Серед головних завдань органів влади - створення зручних і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг. Саме рівень надання цих послуг свідчить про те, як влада турбується про задоволення потреб, реалізацію прав та захист свобод своїх громадян. Це завдання є актуальним як на державному, так і на місцевому рівні. Адже невпорядкованість та недоступність адміністративних послуг сьогодні доволі болісно проявляється на місцевому рівні.

Спектр проблем та питань громади міста Тростянець, вирішення яких покладається на міську раду, створює надзвичайно велике навантаження на кожного із її працівників. Апарат міської ради включає менше 30 осіб, а кількість завдань, пов'язаних із розвитком муніципального господарства, постійно зростає. Такий стан негативно впливає на якість підготовки документів та проектів рішень, що приймаються органом місцевого самоврядування, і на якість роботи апарату в цілому.

Міська рада робила певні кроки для удосконалення своєї діяльності - був складений перелік адмінпослуг, розроблені інформаційні картки до них



тощо. Але рівень доступності послуг та швидкість їх надання залишалися низькими - спостерігалися черги, брак часу працівників на особистий прийом громадян та обслуговування одержувачів послуг через завантаженість іншими завданнями. Наслідком було не лише нераціональне використання ресурсів міської ради (фінансових, технічних, людських та часових), а й незадоволеність городян станом виконання міською владою своїх повноважень, що поступово призводило до втрати довіри з боку громадян.



Нововведення

Для усунення проблеми було прийнято рішення створити міський Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), який дозволить швидко, своєчасно та зручно задовольняти потреби жителів міста в основних адміністративних послугах. Високий рівень якості надання послуг планувалося досягти за рахунок використання

сучасної медійної та комп'ютерної техніки.

Але для реалізації даного проекту необхідні були додаткові фінансові ресурси. Саме тому у партнерстві з ГО «Спілка підприємців Тростянеччини» була подана проектна пропозиція на конкурс «Розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг» в рамках програми «Громадянське суспільство та належне врядування», що здійснювалася за підтримки Міжнародного Фонду «Відродження».

В результаті конкурсного відбору Тростянець став одним із шести переможців поряд із такими містами, як Івано-Франківськ, Хмельницький, Луцьк, Тернопіль, отримавши фінансову підтримку

для створення і відкриття ЦНАПу, одного з перших в Україні в місті районного значення.

Результати

Тростянецький Центр надання адміністративних послуг почав працювати у лютому 2013 року. Тепер всі спеціалісти міської ради надають адміністративні послуги у одному прозорому приміщенні, що позбавляє відвідувачів потреби ходити по численних кабінетах, шукаючи необхідного працівника. В холі міської ради обладнана рецепція, так званий консультативний сектор, працівник якого зустрічає та інформує відвідувачів про спосіб вирішення питання і стан розгляду питання, допомагає у заповненні необхідних заяв та формулярів.

Проект також дозволив здійснити практично повне технічне переоснащення: робоче місце кожного спеціаліста міської ради обладнане сучасним комп'ютером та оргтехнікою, які підключені до єдиної локальної мережі і мають вихід в Інтернет. Все це дозволяє працівникам швидше та якісніше опрацьовувати заявки громадян. А завдяки електронному документообігу, який наразі впроваджується, можна просто і у будь-який момент дізнатися про стан розгляду звернення. Окрім того, заявники можуть самостійно отримати інформацію про послуги міської ради та необхідні для їх отримання документи, як з інформаційного терміналу у холі міської ради, так і з



муніципального веб-сайту, де створено окремий розділ, присвячений діяльності ЦНАП.

У міському ЦНАП можна отримати 46 видів послуг. В найближчий час їх кількість планується збільшити за рахунок залучення спеціалістів органів виконавчої влади, таких як Державна міграційна служба, Держземагенство, податкова служба тощо, які також надають адміністративні послуги.

Станом на початок липня 2013 року до Цен-

тру надійшло 2726 звернень, надано 2677 адміністративних послуг, відмови у наданні послуг відсутні.

Головним результатом впровадження всього комплексу заходів є, насамперед, покращення якості надання послуг жителям міста (у рік до міської ради звертаються близько 7 тис. громадян). Не менш важливим є підвищення ефективності використання бюджетних коштів, попередження можливих проявів корупції та зростання рівня довіри до влади з боку громадян.



Інформація для контактів

Тростянецька міська рада

вул. Миру, 6,

м. Тростянець, Сумська область, 42600

тел. 5458-51 840, 51 380

ел.пошта:

mail@trostyanets-miskrada.gov.ua