



КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

13.11.2018

м. Кривий Ріг

№ 486

Про реформу адміністративних, інших публічних послуг в м. Кривому Розі

Протягом 2016 – 2018 років у органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу триває реформа публічної адміністрації, спрямована на створення доступних комфортних умов для отримання якісних адміністративних, інших публічних послуг членами територіальної громади.

Діє розгалужена мережа Офісів послуг органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу: Центр адміністративних послуг «Віза», сім його територіальних підрозділів і шість паспортних офісів, дев'ять фронт-офісів з реєстрації нерухомого майна та юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців, вісім офісів реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад, унікальний в Україні спеціальний автомобіль «Мобільний офіс муніципальних послуг» (пересувний центр надання адміністративних послуг), два мобільні автоматизовані робочі місця адміністраторів, державних реєстраторів Центру адміністративних послуг «Віза» (цифрові мобільні кейси). Про ефективність їх функціонування свідчать позитивна динаміка звернень замовників послуг: 2016 рік – 309 500 звернень, 2017 – 362 462, 10 місяців 2018 року – 324 382, значний перелік послуг, які можливо отримати (290), у тому числі в електронному вигляді – (48).

За даними моніторингу Міністерства економічного розвитку і торгівлі України роботи центрів надання адміністративних послуг у I півріччі 2018 року за переліком адміністративних, інших публічних послуг (283) та щоденною чисельністю обслугованих замовників (1330) Центр адміністративних послуг «Віза» серед Центрів-лідерів в Україні. Центр надав 44% загальної кількості послуг ЦНАПів Дніпропетровської області. Відповідно до Меморандуму про взаємодію у сфері надання якісних адміністративних, інших публічних послуг мешканцям міста Кривого Рогу між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та підприємствами, організаціями, установами, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру адміністративних послуг «Віза», до складу Центру входять повноважні представники 35 підприємств, організацій, установ міста, до яких упродовж цих років звернулося 84 586 замовників послуг. На створення та обладнання Офісів послуг протягом 2016 – 2018 років з державного та місцевого бюджетів було спрямовано 34 640 600 грн., у тому числі фінансування з місцевого бюджету склало 89,7%.

Ініційовано проекти, спрямовані на створення нових можливостей та зручностей для замовників адміністративних, інших публічних послуг у форматі 24/7 (пілотні проекти «ВІЗА МОБІЛЬНА», «ВІЗА ЕЛЕКТРОННА»), спрощення технології надання послуг, підвищення їх доступності (пілотні проекти «Земельний офіс», «Послуги «одним пакетом» за життєвими ситуаціями»); упроваджено нові технології електронного урядування – програмні продукти «Електронна система оцінки якості надання послуг», «Електронний архів», «Електронна система керування чергою» з можливістю попереднього запису на прийом до адміністраторів, у тому числі віддалено через мережу Інтернет. Запровадження програмного продукту «Реєстр територіальної громади м. Кривого Рогу» надало можливість службовцям органів місцевого самоврядування міста Кривого Рогу обмінюватися інформацією про зареєстрованих осіб шляхом взаємодії між собою. Активному зворотному зв'язку з громадою сприяють результативна робота «гарячої» телефонної лінії Центру - 0 800 500 459; інтерактивний сервіс «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» на офіційному веб-сайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, краудсорсінг-проект «Ваш Центр послуг – просто, доступно, якісно».

Реалізація завдань реформи публічної адміністрації, їх експертиза, розробка нових підходів до роботи з реформування адміністративних, інших публічних послуг опрацьовуються у взаємодії з постійною комісією міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва та експертною комісією з реформування системи надання адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу, створеною рішенням виконкому міської ради від 14.03.2018 №122 «Про реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу».

Незважаючи на проведену роботу з реформування адміністративних, інших публічних послуг та належний рейтинг роботи служб Центру на рівні 120 – 130%, при позитивній мотивації результатів послуг – у середньому 97 – 99%, протягом 2016 – 2018 років надійшло 32 скарги на роботу Офісів послуг (або 0,0032% від загальної кількості звернень). Вони стосувалися якості обслуговування замовників послуг адміністраторами Тернівського, Інгулецького територіальних підрозділів Центру, фахівцями відділів реєстрації місця проживання громадян виконкомів Металургійної, Центрально-Міської, Довгинцівської районних у місті рад, порушень термінів надання публічних послуг виконками Тернівської, Саксаганської районних у місті рад.

Щоденна адресна робота із суб'єктами звернень Офісів послуг свідчить і про невирішені питання, реалізація яких сприятиме підвищенню ефективності реформи публічної адміністрації. Це стосується забезпечення більшої доступності послуг для всіх без винятку споживачів, збільшення кількості послуг, наданих у електронному вигляді, належного кваліфікаційного рівня адміністраторів, своєчасності результатів надання адміністративних послуг районними відділами в м. Кривому Розі Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області, відділом у Криворізькому районі Головного управління Держгеокадастру у Дніпропетровській області, результативності послуг Криворізького міського управління Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій України у Дніпропетровській області. Актуальними для

землекористувачів міста залишаються питання тривалості процедур оформлення земельних ділянок, спрощення вимог до пакетів документів, що надаються для отримання послуг. Негативно впливає на впровадження нових сервісів у роботу Центру «Віза» неналежне виконання департаментом адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради плану закупівель на 2018 рік за заходами Програми розвитку нових технологій муніципального менеджменту в Центрі адміністративних послуг та його територіальних підрозділах на 2017 – 2019 роки.

Ураховуючи вищевикладене; з метою надання якісних і доступних адміністративних, інших публічних послуг для усіх без винятку споживачів, підвищення ефективності функціонування Офісів послуг; на виконання Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконком міської ради *вирішив:*

1. Інформацію директора департаменту адміністративних послуг «Про реформу адміністративних, інших публічних послуг в м. Кривому Розі» та начальника управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради «Електронний реєстр Криворізької громади на службі у криворіжців» взяти до уваги.

2. Відзначити результативне виконання Меморандуму про взаємодію у сфері надання якісних адміністративних, інших публічних послуг мешканцям міста Кривого Рогу між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та підприємствами, організаціями, установами, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру адміністративних послуг «Віза», Угоди про участь підприємств, організацій, установ, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру адміністративних послуг «Віза», у інформаційній підтримці реформи адміністративних послуг, та запропонувати керівникам:

2.1 комунального підприємства теплових мереж «Криворіжтепломережа» (Мітін С.М.), Комбінованого центру телекомунікацій №525 Дніпропетровської філії публічного акціонерного товариства «Укртелеком» (Грищенко В.Г.), відділів обслуговування громадян (сервісних центрів) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (Бойченко Я.П., Колісник Л.О., Куценко О.П., Моць С.М., Паситніченко Л.Л., Сітанська Л.Д., Степанюк Т.Є.), Криворізького південного управління Головного управління ДФС України у Дніпропетровській області (Лідер В.В.), товариства з обмеженою відповідальністю «НОВА-КОМ» (Стороженко Л.М.) відзначити працівників, які забезпечують виконання Меморандуму в Центрі адміністративних послуг «Віза»;

2.2 акціонерного товариства «Криворізька теплоцентраль» (Тарасенко М.М.), публічного акціонерного товариства «Криворіжгаз» (Колеснік В.В.), Криворізького міського управління Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській (Гудим А.Г.), товариства з обмеженою відповідальністю «Екоспецтранс» (Ліщук Л.С.), комунального підприємства «Парковка та реклама» (Шабліян О.В.) звернути увагу на неефективну роботу в Центрі

адміністративних послуг «Віза» їх повноважних представників та вжити заходів щодо підвищення її результативності.

3. Затвердити в новій редакції Склад Центру адміністративних послуг «Віза» та час прийому замовників адміністративних, інших публічних послуг (додається).

4. Зобов'язати:

4.1 департаменти регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин, розвитку інфраструктури міста, управління комунальної власності міста, екології, з питань реєстрації, розвитку підприємництва, відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю, інспекцію з благоустрою виконкому Криворізької міської ради, які виконують функції суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг:

4.1.1 у разі внесення змін до відповідних нормативно-правових актів, оперативно ініціювати підготовку проектів рішень міської ради, її виконкому, що регламентують процедури надання адміністративних, інших публічних послуг, та з 01.01.2019 забезпечити надання департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради інформаційних, технологічних карток адміністративних, інших публічних послуг, затверджених відповідними рішеннями виконкому міської ради, разом з формами бланків заяв, їх підтримку в актуальному стані, відповідне інформування громадян, суб'єктів господарювання про порядок надання послуг, у тому числі через засоби масової інформації, проведення тренінгів для адміністраторів Центру;

4.1.2 посилити відповідно до чинного законодавства заходи щодо попередження корупційних ризиків серед посадових осіб органів місцевого самоврядування при розгляді звернень замовників послуг;

4.2 департамент адміністративних послуг, управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради:

4.2.1 під час атестації посадових осіб виконкому міської ради, у тому числі адміністраторів, державних реєстраторів, у 2018 році відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2001 року №1440 «Про затвердження Типового положення про проведення атестації посадових осіб місцевого самоврядування» урахувати:

4.2.1.1 ділові та професійні риси, виявлені при виконанні обов'язків, визначених типовими професійно-кваліфікаційними характеристиками посад і відображені в посадових інструкціях;

4.2.1.2 ефективність виконання ними обов'язків, у тому числі в частині здійснення адміністраторами контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

4.2.2 визначити відповідальних за організацію використання кваліфікованих електронних довірчих послуг відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України від 19 вересня 2018 року №749 «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності», у тому числі щодо своєчасного подання кваліфікованому надавачу заяв про скасування, блокування або поновлення кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;

4.2.3 до 01.01.2019 разом з управліннями освіти і науки, департаментом соціальної політики виконкому Криворізької міської ради, відділом преси та інформації апарату міської ради і виконкому, виконкомом районних у місті рад провести для органів самоорганізації населення, персоналу загальноосвітніх, професійно-технічних та позашкільних навчальних закладів просвітницькі заходи щодо освоєння комп'ютерної грамотності на базовому рівні з питань отримання адміністративних, інших публічних послуг у електронному вигляді;

4.2.4 разом з відділом преси та інформації апарату міської ради і виконкому, департаментом соціальної політики виконкому Криворізької міської ради, виконкомом районних у місті рад сприяти популяризації електронних послуг через засоби масової інформації, органи самоорганізації населення, громадські організації шляхом підготовки відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів;

4.3 управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради:

4.3.1 посилити контроль за діяльністю державних реєстраторів – посадових осіб виконкому Криворізької міської ради щодо змісту прийнятих ними рішень у сфері державної реєстрації з метою запобігання порушенням прав заявників та випадків виявлення порушень чинного законодавства під час моніторингу реєстраційних дій Міністерством юстиції України;

4.3.2 ужити організаційно-інформаційних заходів, спрямованих на недопущення порушень чинного законодавства у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців;

4.3.3 негайно, але не пізніше одного робочого дня, за повідомленням виконкомів районних у місті рад скасовувати/змінювати ідентифікатори доступу до Реєстру територіальної громади міста Кривого Рогу користувачів, які припинили або призупинили роботу в ньому у зв'язку із звільненням, відпусткою по догляду за дитиною, переведенням на іншу посаду, зміною прізвища або інших персональних даних тощо;

4.3.4 розробити єдиний зразок соціальної реклами та довідково-інформаційних матеріалів у сфері реєстрації місця проживання/перебування осіб та забезпечити їх розміщення в приміщеннях відділів реєстрації місця проживання громадян, управлінь праці та соціального захисту населення, загальних відділів виконкомів районних у місті рад та територіальних підрозділів Центру адміністративних послуг «Віза»;

4.4 до 01.01.2019 управління культури виконкому Криворізької міської ради, виконкомом районних у місті рад розробити пропозиції щодо доцільності створення доступу споживачам послуг до інформаційно-телекомунікаційних систем на базі міських бібліотек з можливістю отримання адміністративних, інших публічних послуг у електронному вигляді;

4.5 до 01.12.2018 департамент соціальної політики, управління освіти і науки виконкому Криворізької міської ради, виконкомом районних у місті рад підготувати пропозиції щодо розвитку системи дистанційного навчання, зокрема для осіб з особливими потребами, для можливості отримання адміністративних, інших публічних послуг у електронному вигляді;

4.6 управління розвитку підприємництва виконкому Криворізької міської ради забезпечувати контроль за дотриманням графіка проведення робіт з

регуляторних процедур та відстеженням результативності дії регуляторних актів, у першу чергу – з питань надання адміністративних, інших публічних послуг, активно працювати з управліннями, відділами, іншими виконавчими органами міської ради щодо спрощення процедур ведення підприємницької діяльності, їх дебіюкратизації.

5. Звернути увагу:

5.1 департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради на дотримання виконання плану закупівель на 2018 рік за заходами Програми розвитку нових технологій муніципального менеджменту в Центрі адміністративних послуг та його територіальних підрозділах на 2017 – 2019 роки та зобов'язати вжити заходів щодо виправлення ситуації;

5.2 департаменту регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради щодо своєчасності виконання адміністративних, інших публічних послуг за зверненнями замовників послуг, необхідність виконання підпункту 7.1 Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза», затвердженого рішенням міської ради від 31.01.2015 №3310 «Про затвердження Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза», зі змінами, у частині оформлення листів про проходження справ при передачі результатів надання адміністративних послуг до Центру;

5.3 відділу у Криворізькому районі Головного управління Держгеокадастру у Дніпропетровській області (Гончар Д.П.), районних відділів у м. Кривий Ріг Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області: Довгинцівського, Інгулецького, Металургійного, Тернівського та Центрально-Міського (Милка Л.М., Стрельцов О.В., Реутова І.Л., Прокопенко І.В., Романюк В.Б.) на невиконання підпунктів 6.2, 7.1 Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза» щодо передачі оформлених результатів послуг до Центру безпосередньо їх фахівцями та дотримання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» у частині надання попередніх результатів у випадках недотримання встановлених термінів виконання адміністративних послуг;

5.4 Криворізького міського управління Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій України в Дніпропетровській області на необхідність покращення взаємодії із замовниками послуг Центру адміністративних послуг «Віза» щодо оформлення декларацій відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань пожежної безпеки із дотриманням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»;

5.5 акціонерного товариства «Криворізька теплоцентраль», публічного акціонерного товариства «Криворіжгаз», комунального підприємства «Кривбас-водоканал» (Марков С.Ю.) на недотримання умов Меморандуму про взаємодію у сфері надання якісних адміністративних, інших публічних послуг мешканцям м. Кривого Рогу в частині надання інформації координатору Центру щодо виконання процедур надання послуг, змін у законодавстві, актуальних оголошень для своєчасного інформування замовників послуг.

6. Узяти для керівництва в роботі Меморандум про взаємодію щодо створення безбар'єрного середовища в Офісах послуг органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та Криворізькою територіальною організацією УТОГ Дніпропетровської обласної організації УТОГ і зобов'язати директорів департаментів адміністративних послуг, соціальної політики, начальників управлінь з питань реєстрації, по роботі зі зверненнями громадян виконкому Криворізької міської ради, виконкоми районних у місті рад забезпечити неухильне дотримання його умов, у термін до 20.11.2018 надання виконкому міської ради пропозицій про участь у проекті «Разом – краще» та відносно працівників для навчання спілкуванню «мовою жестів».

7. Рекомендувати:

7.1.1 суб'єктам надання адміністративних, інших публічних послуг, які входять до Складу Центру адміністративних послуг «Віза», у рамках Меморандуму про взаємодію у сфері надання якісних адміністративних, інших публічних послуг мешканцям міста Кривого Рогу між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та підприємствами, організаціями, установами, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру адміністративних послуг «Віза», та Угоди про участь підприємств, організацій, установ, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру адміністративних послуг «Віза», станом на 25 число кожного місяця надавати пропозиції виконкому міської ради щодо участі в роботі Мобільного офісу муніципальних послуг, медіа-заходів краудсорсінг-проекту «Ваш Центр послуг – просто, доступно, якісно», спрощення процедур надання адміністративних, інших публічних послуг, їх дерегуляції;

7.2 у термін до 01.12.2018 надати пропозиції виконкому міської ради:

7.2.1 головному територіальному управлінню юстиції у Дніпропетровській області (Маньковський Л.К.) – щодо запровадження у виконкомі міської ради надання адміністративних послуг з реєстрації актів цивільного стану відповідно до Наказу Міністерства юстиції України від 29 серпня 2018 року №2825/5 «Про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», проведення методичних семінарів, тренінгів для адміністраторів Центру;

7.2.2 головному управлінню Державної міграційної служби України у Дніпропетровській області (Куляба С.Б.) – щодо організації проведення спільних навчальних семінарів за участю фахівців Державної міграційної служби України та виконкому міської ради з актуальних питань взаємодії з Центром адміністративних послуг «Віза», запровадження обміну інформацією в електронному вигляді з органами реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад;

7.2.3 районним відділам в м. Кривий Ріг Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області (Лелеко А.М., Приходько О.О.); районним у місті Кривому Розі відділам державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіального управління юстиції у Дніпропетровській області (Гришина О.М., Донченко В.А., Зирянова Н.С., Ельтер-

ман О.А., Каменева С.М., Остапенко Н.В., Сімуненко С.М.) – забезпечувати прийом та передачу пакетів документів з результатами оформлених послуг за Регламентом роботи виконкому міської ради;

7.2.4 Першому, Другому криворізьким місцевим центрам з надання безоплатної вторинної правової допомоги (Юрчук О.М., Родрігес Н. А.) – щодо збільшення днів прийому замовників послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза»;

7.2.5 поштамт – Центр поштового зв'язку №2 філії Дніпропетровської дирекції публічного акціонерного товариства «Укрпошта» (Манжелій В.І.) – відносно підвищення результативності роботи за проектом «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту».

8. Виконкомам районних у місті рад:

8.1 до 01.07.2019 ужити додаткових заходів щодо:

8.1.1 забезпечення умов доступності осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних громадян, у тому числі з інвалідністю по зору, слуху та з порушенням опорно-рухового апарату, до приміщень, де розміщуються Офіси послуг;

8.1.2 улаштування зручних під'їзних шляхів до місць розташування вищевказаних Офісів для осіб з інвалідністю та інших категорій маломобільних громадян, у тому числі які пересуваються за допомогою спеціальних пристосувань, а також місць для паркування спеціального автотранспорту;

8.1.3 забезпечити дотримання відповідних будівельних норм (ДБНВ 2.2.-17:2006 «Будинки і споруди «Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення») щодо обладнання пандусами приміщень, у яких розміщуються Офіси послуг;

у разі потреби, під час формування бюджетних запитів на наступний рік передбачити кошти в районних у місті Кривому Розі бюджетах на вищевказані цілі;

8.2 підвищити ефективність роботи відділів реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад:

8.2.1 установити для зручності замовників єдиний регламент роботи відділів з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги» і надати до 01.12.2018 виконкому міської ради затверджені графіки роботи та прийому громадян, з урахуванням кількості годин прийому суб'єктів звернень не менше 40 годин на тиждень;

8.2.2 забезпечити повний, всебічний та об'єктивний розгляд звернень громадян у сфері реєстрації місця проживання/перебування осіб та надання на них аргументованих відповідей з рекомендаціями щодо вирішення порушених питань відповідно до встановленого законодавством порядку;

8.2.3 визначитися щодо необхідності розподілу обов'язків між посадовими особами, ураховуючи середню навантаженість на одного працівника відділу, яка щомісяця доводиться до відома виконкомом міської ради;

8.2.4 забезпечити проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з фахівцями відділів щодо запобігання некоректній поведінці із заявниками та попередження виникнення корупційних правопорушень;

8.2.5 забезпечити актуалізацію даних, що містяться в картотеках з питань реєстрації осіб, переданих відділам реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад органами державної міграційної служби, житлово-експлуатаційними організаціями та іншими підприємствами, установами й організаціями, що забезпечували ведення картотек з питань реєстрації фізичних осіб, у Реєстрі територіальної громади міста Кривого Рогу за адресним принципом. Оптимальна кількість записів – не менше 300 щомісяця.

9. Департаментам адміністративних послуг, соціальної політики, управлінню з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради, виконкомам районних у місті рад забезпечити:

9.1. підвищення кваліфікації адміністраторів, державних реєстраторів, фахівців відповідних департаментів, управлінь соціального захисту населення, відділів реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад шляхом їх участі в семінарах, тренінгах, тематичних зустрічах та інших навчальних заходах; щомісячно організовувати спеціальні навчальні семінари, у тому числі: щодо спілкування з громадянами з особливими потребами, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, надання першої медичної допомоги, відповідних дій у кризових ситуаціях у разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи тощо;

9.2 щомісячно, до 25 числа, надання пропозицій щодо тематики медіа-заходів з питань реформування адміністративних, інших публічних послуг, порядку їх надання на території м. Кривого Рогу, графіків роботи та прийому замовників послуг, режиму доступу до приміщень, у яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявності сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, можливості надання цих послуг за місцем проживання, перебування, з використанням обладнання цифрових мобільних кейсів та Мобільного офісу муніципальних послуг;

9.3 організацію регулярного зворотного зв'язку із замовниками послуг разом із суб'єктами надання адміністративних, інших публічних послуг, які входять до Складу Центру адміністративних послуг «Віза», шляхом виявлення проблемних питань при взаємодії з відвідувачами на основі моніторингу результатів досліджень, реалізації пропозицій та вжиття заходів щодо усунення зауважень, моніторингу якості обслуговування замовників послуг, у тому числі із застосуванням електронних сервісів (інтерактивне опитування, швидкий перехід за допомогою QR-коду тощо).

10. Унести зміни до рішень виконкому міської ради від:

10.1 14.02.2018 №58 «Про реалізацію ефективних механізмів надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування Кривого Рогу», зі змінами, а саме: викласти в новій редакції інформаційну картку адміністративної послуги, що надається в Центрі адміністративних послуг «Віза» управлінням екології виконкому Криворізької міської ради (додаток);

10.2 14.03.2018 №122 «Про реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», зі змінами, 08.08.2018 №362 «Про реалізацію завдань з реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування

м. Кривого Рогу», зі змінами, а саме: замінити в тексті назву виконавчих органів міської ради з «управління містобудування, архітектури та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради» на «департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради» і «управління благоустрою та житлової політики виконкому Криворізької міської ради» на «департамент розвитку інфраструктури міста виконкому Криворізької міської ради» у відповідних відмінках.

11. Визнати такими, що втратили чинність:

11.1 пункти 1, 4 – 8 рішення виконкому міської ради від 12.04.2017 №154 «Про нові аспекти надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах», а пункти 2, 3, 9 – 11 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 5 відповідно;

11.2 пункти 1, 3 – 5, підпункти 2.1, 2.3, рішення виконкому міської ради від 12.07.2017 №302 «Про дотримання принципу клієнтоцентричності в «єдиних вікнах» органів місцевого самоврядування та абонентських службах підприємств, установ, організацій – надавачів послуг населенню», а пункти 2, 6 – 9 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 5 відповідно;

11.3 пункти 2 – 5, 8, підпункти 1.1, 1.2 рішення виконкому міської ради від 13.12.2017 №523 «Про забезпечення виконання вимог чинного законодавства у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг», зі змінами, а пункт 6, 7, 9, підпункт 1.3 попередньої редакції вважати пунктами 2 – 4, підпунктом 1.1 відповідно;

11.4 пункт 2, підпункти 1.4 – 1.6 рішення виконкому міської ради від 14.02.2018 №58 «Про реалізацію ефективних механізмів надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування Кривого Рогу», а пункти 3, 4, підпункт 1.7 попередньої редакції вважати пунктами 2, 3, підпунктом 1.4 відповідно;

11.5 пункти 3–7 рішення виконкому міської ради від 14.03.2018 №122 «Про реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», зі змінами, а пункти 8 – 10 попередньої редакції вважати пунктами 3 – 5 відповідно;

11.6 пункти 1, 3, 4, підпункт 5.3.2 рішення виконкому міської ради від 11.04.2018 №178 «Про надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям м. Кривого Рогу», зі змінами, а пункти 2, 5, 6 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 3 відповідно;

11.7 пункти 1, 4 – 6, підпункт 7.4.2 рішення виконкому міської ради від 13.06.2018 №259 «Про внесення змін до рішень виконкому міської ради від 14.03.2018 №122, 11.04.2018 №178, 14.02.2018 №58, 13.12.2017 №523, що стосуються реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», а пункти 2, 3, 7, 8 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 4 відповідно;

11.8 підпункт 6.2 рішення виконкому міської ради від 08.08.2018 №362 «Про реалізацію завдань з реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», зі змінами, а підпункт 6.3 попередньої редакції вважати підпунктом 6.2 відповідно;

11.9 пункт 5 рішення виконкому міської ради від 12.09.2018 №405 «Про внесення змін до рішень виконкому міської ради щодо реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», а пункти 6 – 9 попередньої редакції вважати пунктами 5 – 8 відповідно;

11.10 пункт 1 рішення виконкому міської ради від 23.10.2018 №483 «Про внесення змін до рішень виконкому міської ради щодо реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу», а пункти 2 – 4 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 3 відповідно;

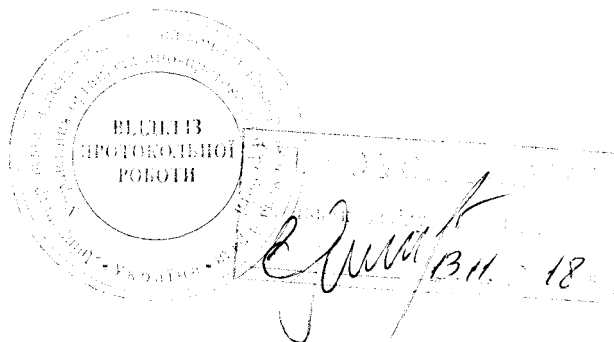
11.11 рішення виконкому міської ради від 10.05.2017 №229 «Про впровадження нових пакетів надання адміністративних, інших публічних послуг за «життєвими ситуаціями» у Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах».

12. Відділам преси та інформації, стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому, інформатизації виконкому міської ради всебічно висвітлювати інформацію про реалізацію державної політики з питань надання адміністративних, інших публічних послуг шляхом використання можливостей мережі Інтернет, засобів масової інформації.

13. Визначити термін звітування перед виконкомом міської ради про виконання рішення для всіх його виконавців – щоквартально.

14. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова



Ю.Вілкул

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконкому міської ради

Склад 13.11.2018 №486
Центру адміністративних послуг «Віза» та час
прийому замовників адміністративних, інших публічних послуг

№	Назва	Час прийому замовників послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза»*
1	2	3
1	Департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, середа, п'ятниця, 9.00 – 16.30, вівторок, четвер, 9.00 – 20.00
2	Департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради	Вівторок, четвер, 9.00 – 16.30
3	Департамент соціальної політики виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, 9.00 – 16.30
4	Департамент розвитку інфраструктури міста виконкому Криворізької міської ради	Четвер, 9.00 – 16.30
5	Управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, 9.00 – 16.30
6	Управління розвитку підприємництва виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, 9.00 – 16.30
7	Управління комунальної власності міста виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, вівторок, середа, четвер, п'ятниця, 9.00 – 16.30
8	Відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконкому Криворізької міської ради	Понеділок, 13.00 – 16.30, Середа, 9.00 – 12.00, четвер, 9.00 – 16.30
9	Інспекція з благоустрою виконкому Криворізької міської ради	Четвер, 9.00 – 16.30
10.	Відділи реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад (за скайп-зв'язком)	Час визначається відповідними рішеннями виконкомів районних у місті рад

1	2	3
11	Відділ у Криворізькому районі Головного управління Держгеокадастру у Дніпропетровській області	Четвер, 9.00 – 16.30
12	Криворізьке міське управління Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій України у Дніпропетровській області	Четвер, 9.00 – 16.30
13	Криворізьке міське управління Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області	Вівторок, четвер, 9.00 – 16.30
14	Криворізьке південне управління Головного управління ДФС у Дніпропетровській області	Перша, третя середи місяця 9.00 – 13.00
15	Криворізьке північне управління Головного управління ДФС у Дніпропетровській області	Друга середа місяця, 9.00 – 13.00
16	Комунальне підприємство Дніпропетровської обласної ради «Криворізьке бюро технічної інвентаризації»	Вівторок, середа, четвер, 9.00 – 16.30
17	Товариство з обмеженою відповідальністю «Екоспецтранс»	Четвер, 9.00 – 16.30
18	Публічне акціонерне товариство «Криворіжгаз»	Четвер, 9.00 – 16.30
19	Комунальне підприємство теплових мереж «Криворіжтепломережа»	Вівторок, четвер 9.00 – 16.30
20	Комунальне підприємство «Кривбасводоканал»	Понеділок, вівторок, середа, четвер, 9.00 – 16.30
21	Акціонерне товариство «Криворізька тепло-центрально»	Четвер, 9.00 – 16.30
22	Комбінований центр телекомунікацій №525 Дніпропетровської філії публічного акціонерного товариства «Укртелеком»	Четвер, 9.00 – 16.30
23	Акціонерне товариство «ДТЕК «ДНІПРОВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ»	Четвер, 9.00 – 16.30
24	Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА-КОМ»	Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця, 9.00 – 15.00, четвер, 9.00 – 16.30
25	Перший криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги	П'ятниця, 9.00 – 15.45
26	Другий криворізький місцевий центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги	Вівторок, 9.00 – 15.45
27	Громадський пост міської координаційної ради з питань розвитку підприємництва та галузевих рад підприємців	Четвер, 9.00 – 16.30

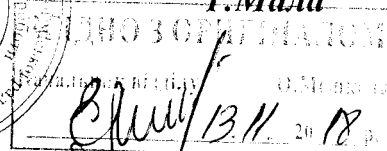
	2	3
28	Криворізьке відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України в Дніпропетровській області	Консультації з питань щодо тимчасової втрати працездатності – вівторок, 9.00 – 12.00, консультації щодо дій у разі нещасних випадків на виробництві – четвер, 9.00 – 12.00
29	Комунальне підприємство «Парковка та реклама»	Вівторок, четвер 9.00 – 16.30
30	Довгинцівський відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	Середа, 9.00 – 16.30 (за окремим графіком)
31	Металургійний відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	
32	Інгулецький відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	
33	Покровський відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	
34	Саксаганський відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	
35	Центрально-Міський відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	
36	Тернівський відділ обслуговування громадян (сервісний центр) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області	

Примітка: * обідня перерва 12.30 – 13.00

Керуюча справами виконкому



Т.Мала



Додаток

до рішення виконкому міської ради

13.11.2018 №486

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА

адміністративної послуги, що надається управлінням екології виконкому Криворізької міської ради в Центрі адміністративних послуг «Віза» та його територіальних підрозділах

Послуга: Погодження надання гірничого відводу під територією, де розміщені будівлі, споруди, населені пункти, джерела водопостачання, водоймища, об'єкти природно-заповідного фонду, пам'ятки історії, культури та мистецтва, об'єкти спеціального й іншого призначення

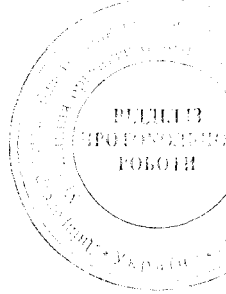
Інформація про центр надання адміністративних послуг		
Найменування центру надання адміністративних послуг, у якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення		Центр адміністративних послуг «Віза» (надалі - Центр)
1	Місцезнаходження центру	50101, м. Кривий Ріг, пл. Молодіжна, 1
2	Інформація щодо режиму роботи Центру та його територіальних підрозділів	У Центрі: понеділок, середа, п'ятниця з 8.30 до 17.00 години, без перерви; вівторок, четвер з 8.30 до 20.00 години, без перерви. Прийом та видача документів для надання адміністративних послуг здійснюється з 9.00 до 16.00 години (вівторок, четвер – до 20.00 години), без перерви.
3	Телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та веб-сайт центру	Тел.: 0-800-500-459; viza@kr.gov.ua; www.kr.gov.ua; www.kroqerc.info
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги		
4	Кодекси, Закони України	Кодекс України про надра (стет.10,17), Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»
5	Акти Кабінету Міністрів України	Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 1995 року №59 «Про затвердження Положення про надання гірничих відводів» (пп. 10, 23)
6	Акти центральних органів виконавчої влади	-
7	Акти місцевих органів виконавчої влади/органів місцевого самоврядування	-
Умови отримання адміністративної послуги		
8	Підстава для отримання адміністративної послуги	Лист (клопотання) на ім'я міського голови стосовно погодження питання надання гірничого відводу під територією, де розміщені будівлі, споруди, населений пункт, джерела водопостачання, водоймища, об'єкти природно-заповідного фонду, пам'ятки історії, культури та мистецтва, об'єкти спеціального й іншого призначення, у якому зазначаються найменування підприємства чи відомості про грома-

		дянина, що мають намір одержати гірничий відвід, місцезнаходження гірничого відводу та мета, для якої він одержується (надалі - лист /клопотання/)
9	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	- Лист (клопотання); - проект гірничого відводу, складений відповідно до вимог, визначених Положенням про порядок надання гірничих відводів, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 1995 року №59 «Про затвердження Положення про порядок надання гірничих відводів», у т.ч. копії топографічного плану поверхні із зображенням контурів лісів, сільськогосподарських угідь, меж землекористування і населених пунктів, водних об'єктів, будівель і споруд, доріг, наземних та підземних комунікацій, об'єктів природно-заповідного фонду, пам'яток історії і культури та мистецтва, меж суміжних гірничих відводів та проектного відводу
10	Порядок та спосіб подання документів	Лист (клопотання) та пакет документів подається в Центр (його територіальний підрозділ, віддалене місце для роботи адміністратора Центру) особисто, через представника (законного представника) або надсилається поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку
11	Платність/безоплатність адміністративної послуги	Безоплатно
У разі оплати адміністративної послуги:		
11.1	Нормативно-правові акти, на підставі яких стягується плата	-
11.2	Розмір та порядок унесення плати	-
11.3	Розрахунковий рахунок для внесення плати	-
12	Строк надання адміністративної послуги	До 30 календарних днів від дня подання суб'єктом звернення листа (клопотання) та документів, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення в такий строк - на першому засіданні міської ради після закінчення цього строку
13	Перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги	- Подання суб'єктом господарювання документів у неповному обсязі; - виявлення в поданих документах недостовірних даних; - невідповідність документів, поданих заявником, вимогам законодавства
14	Результат надання адміністративної послуги	Рішення міської ради
15	Спосіб отримання результату надання адміністративної послуги	Особисто, через представника (законного представника), засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законом

16	Примітка	У разі подання копій документів, не завірених нотаріально або суб'єктом, що їх видав, для завірених копій адміністратором необхідно надати оригінали документів
----	----------	---

Керуюча справами виконкому

Т.Мала



Сімець/13.11.18