

ОЛЕВСЬК

Центр надання адміністративних послуг

Передумови

Створення зручних і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є одним з напрямів діяльності Олевської міської ради.

Так у 2010 році місто стало учасником проекту «Сталий міський розвиток», який виконувала Асоціація малих міст України за фінансової підтримки ЄС. В його рамках серед інших заходів впроваджувались європейські принципи належного врядування.

Для реалізації принципу прозорості був розро-



блений реєстр адміністративних послуг, які надає міська рада. Для кожної послуги спеціалісти підготували інформаційну картку, що містить порядок отримання послуги, юридичні підстави, перелік документів, що подаються громадянином, вартість послуги (чи безкоштовно), а також інформацію про можливість оскарження дій персоналу.

Результати цієї роботи корисні і жителям, які самостійно та в доступному вигляді отримують інформацію про механізм надання послуги, і працівникам, які витрачають менше часу на роз'яснення та можуть більше часу приділити іншій роботі. Але для надання адміністративних послуг в міській раді не було належно облаштованого приміщення.

Нововведення

Вирішити цю проблему дозволило створення Центру надання адміністративних послуг. Вітчизняний та закордонний досвід діяльності таких Центрів показує, що в малих містах найкраще організувати його роботу за принципом «єдиного вікна». Тому було прийнято рішення облаштувати одне приміщення, в якому зможуть вести прийом громадян більше десяти працівників одночасно.



Для роботи їм необхідні меблі, техніка, програмне забезпечення тощо, а для громадян потрібно обладнати зручні місця для очікування прийому.

Оскільки бюджет малого міста не може самостійно покрити ці витрати, було прийнято рішення взяти участь у програмі «Громадянське суспільство та належне врядування» Міжнародного Фонду «Відродження». Громадська організація «Агенція розвитку громади міста Олевськ» підготувала заявку на конкурс та виграла грант у сумі 103 тис. грн. За ці кошти було придбано меблі і техніку, а також проведено тренінги для спеціалістів, які працюватимуть у ЦНАПі.

За кошти, виділені з міського бюджету (56 тис. грн.), було підготовлено сучасне приміщення, комфортне для відвідувачів та працівників Центру.

Результати

ЦНАП почав діяти 28 грудня 2012 року відповідно до рішення Олевської міської ради.

Сьогодні Центр надання адміністративних послуг - це інтегрований робочий орган Олевської міської ради, в якому організовано надання 45 послуг. На стендах розміщені реєстр послуг та інформаційні картки. Для зручності відвідувачів, які прийшли в Центр з дітьми, тут обладнано дитячий «куточок». Для дорослих відвідувачів доступна свіжа преса та передбачені зручні місця для очікування прийому. В «єдиному офісі» проводиться прийом та інформування мешканців, видаються різноманітні довідки, надаються консультації, оформлюються дозволи тощо. Інформацію та консультацію можна отримати телефоном або електронною поштою. На сайті міської ради ство-





рено спеціальний розділ «ЦНАП», в якому можна дізнатися про графік прийому громадян, перелік необхідних документів для отримання певної послуги, завантажити електронні форми заяв тощо.

В ЦНАПі впроваджений електронний документообіг, планується створити систему управління якістю та пройти сертифікацію за стандартом ISO:9001.

У Центрі створено зручні та доступні умови отримання послуг громадянами, процес є спрощеним та прозорим, що унеможливує корупційні дії. Спеціалісти ЦНАПу працюють з громадянами відповідно до Етичного кодексу поведінки посадових осіб місцевого самоврядування Олевської міської ради.

За час роботи Центру консультацією до спеціалістів звернулись понад 4000 осіб, прийнято більше 1000 письмових заяв.

Слід зазначити, що Центр надання адміністративних послуг в Олевську є одним із перших та єдиним серед малих міст Житомирської області.



Інформація для контактів
Олевська міська рада
вул. Володимирська, 2
м. Олевськ, Житомирська область, 11001
тел. 4135-2 17 00
ел.пошта: olevskmiskrada@rambler.ru
сайт міста: www.olevsk-rada.gov.ua