



Implemented by



## Звіт щодо облаштування Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську Луганської області

# Внесок Федерального Уряду Німеччини через Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

В результаті міграції населення з зони бойових дій на контрольовані українською владою території зросло навантаження на органи місцевого самоврядування та органи державної виконавчої влади в питаннях надання якісних адміністративних послуг. Проектом «Реформа управління на сході України», який виконується компанією GIZ за дорученням Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку Німеччини, була надана допомога районним державним адміністраціям та міським радам Луганської області для покращення умов надання адміністративних послуг.

У рамках цієї допомоги в Центрі надання адміністративних послуг м. Лисичанську був проведений ремонт приміщень, проведено повну заміну меблів та оргтехніки, облаштовані робочі місця, які підключені до електронної системи, та відремонтовані кімнати для відпочинку персоналу.

Завдяки спільним зусиллям керівництва міста, партнерів, керівника та працівників ЦНАП сьогодні місто має сучасне відремонтоване приміщення, облаштоване необхідними меблями та технікою, що відповідає вимогам законодавства та створює зручні умови як для відвідувачів, так і для співробітників центру.

## Детальна інформація

Капітальний ремонт приміщення Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську включав повний комплекс робіт:

- загальнобудівельні роботи;
- електромонтажні роботи;
- установка системи опалення;
- установка водопроводу та каналізації;
- організація вентиляції;
- пожежна сигналізація;
- організація благоустрою;
- тепломеханічні роботи;
- реконструкція головного та бокового фасаду.

**Довідково:** головною метою проекту «Реформа управління на сході України», що виконується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку Німеччини є сприяння органам місцевого самоврядування та державним установам у застосуванні інструментів та процедур для більш ефективного надання адміністративних і комунальних послуг та впровадження міжмуниципального співробітництва (ММС) як інноваційного інструменту розвитку місцевого самоврядування в Україні.

## Відгуки щодо роботи ЦНАП



**Власов**

**Михайло Львович**

Секретар Лисичанської міської ради

Поява в місті центру надання адміністративних послуг такого рівня – це задоволені громадяни, впорядковані умови праці співробітників, раціональні процедури прийняття рішень, мінімізація корупційних ризиків та поліпшення інвестиційного клімату в місті.



**Литвинюк**

**Олена Олександрівна**

Керівник Центру

надання адміністративних послуг у м. Лисичанську

Роботу центру надання адміністративних послуг організовано раціонально та ефективно. Відсутні черги, створені комфортні умови для відвідувачів і співробітників. Відкриття нового приміщення ЦНАП дозволили розширити перелік адміністративних послуг та залучити до співпраці органи виконавчої влади.



**Кубарь**

**Олексій Миколайович**

Радник проекту

"Реформа управління на сході України"

Центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанськ це гарний приклад злагодженої роботи команди фахівців та прагнення надавати якісні адміністративні послуги. Сподіваюсь що приклад Лисичанської міської ради дасть ідеї та імпульс для створення ЦНАП та якісного обслуговування громадян в інших містах України.

## Характеристика громади

Центр надання адміністративних послуг у місті Лисичанську обслуговує мешканців міст Лисичанськ, Новодружеськ та Привілля Луганської області.

116 800	мешканців в місті / районі
2 933	суб'єктів господарювання (фізичні особи)
1 329	суб'єктів господарювання (юридичні особи)

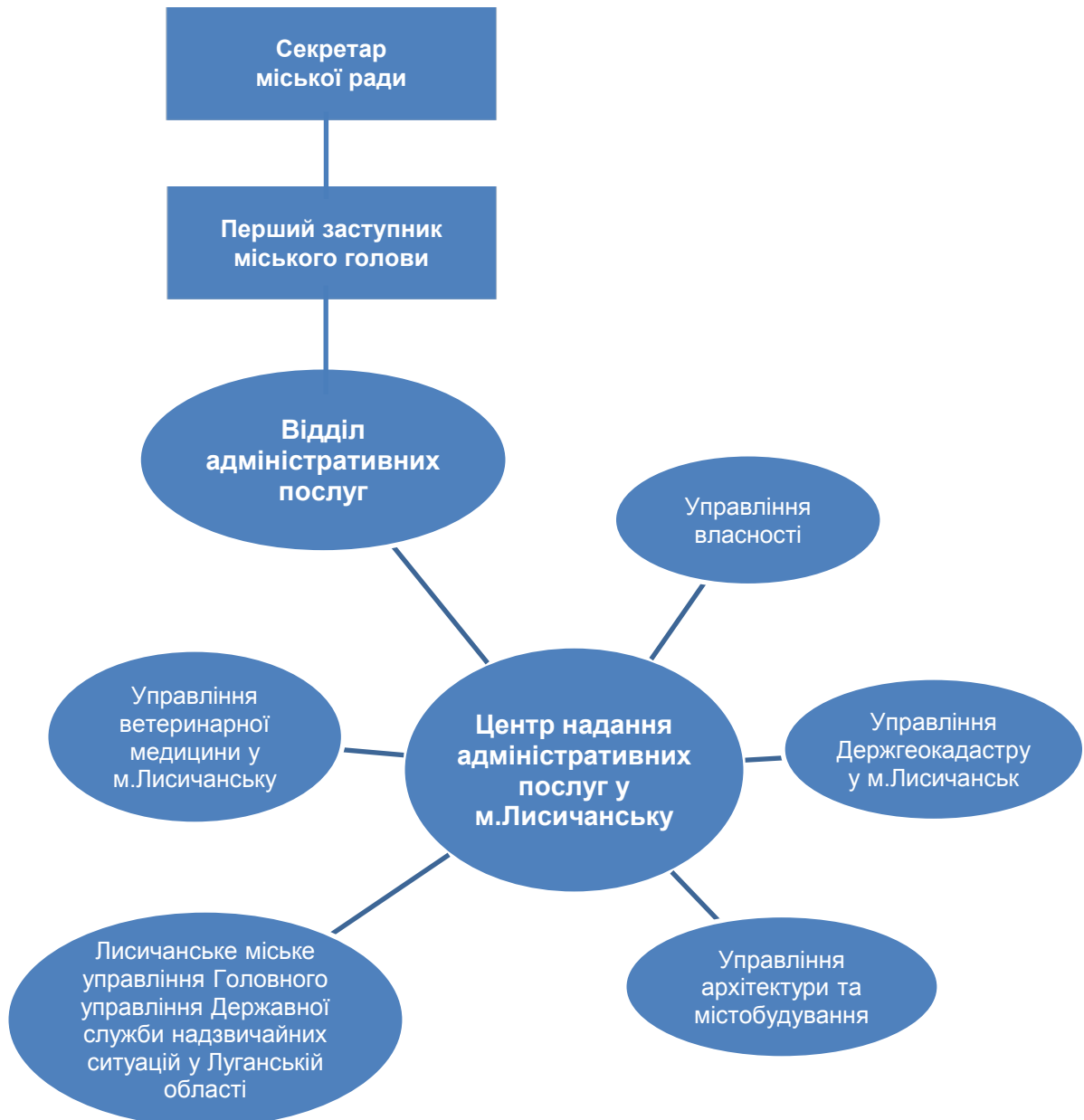
## Історія створення ЦНАП

Дата	Подія та / або місцеве рішення
грудень 2010	Концепція створення Центру адміністративних послуг міста Лисичанська, яка діяла у 2010-2012 роках
червень 2012	Затвердження стандартів надання адміністративних послуг у м. Лисичанську (рішення міської ради №320 від 05.06.2012)
грудень 2012	Функції по створенню, організації роботи і контролю діяльністю центру покладені на відділ адміністративних послуг міської ради (рішення міської ради № 41/738 від 27.12.2012 та № 42/744 від 24.01.2013)
червень 2013	Рішення про створення Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську та затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанську (рішення міської ради № 49/863 від 27.06.2013)
березень 2013	Угода про співпрацю з Німецьким товариством з міжнародного співробітництва (GIZ) GmbH
листопад 2014	
травень 2013	Розробка проекту
листопад 2013	Початок капітального ремонту приміщення ЦНАП
жовтень 2013	Рішення виконавчого комітету міської ради: <ul style="list-style-type: none"><li>• «Про затвердження переліку адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, що будуть надаватися через Центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанську» (рішення № 423)</li><li>• «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську» (рішення № 424)</li><li>• «Про затвердження графіку роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську» (рішення № 425)</li></ul>
серпень 2015	Введення в експлуатацію приміщення ЦНАП після капітального ремонту

# Персонал та організація діяльності ЦНАП

Організаційно-правова форма ЦНАП – постійно діючий робочий орган. Здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності центру, керівництво та відповідальність за організацію його діяльності покладено на **відділ адміністративних послуг Лисичанської міської ради**.

## Організаційна структура



**Компетенція адміністраторів** – універсалізація: штатна чисельність адміністраторів не дозволяє вводити спеціалізацію, потрібна значна кількість спеціалістів, що неможливо у зв'язку з дефіцитом місцевого бюджету.

## Штатні працівники ЦНАП (адміністратори, допоміжний персонал)

Кількість	Посада та посадові обов'язки
1	Начальник відділу адміністративних послуг – адміністратор
1	Заступник начальника відділу адміністративних послуг – адміністратор
2	Державний адміністратор
4	Адміністратор

**Працівники інших відділів** адміністрації або сторонніх організацій, які здійснюють консультування або прийом громадян в ЦНАП

Кількість	Посада та посадові обов'язки
1	Державний кадастровий реєстратор (прийом та видача документів)
1	Спеціалісти Лисичанського міськрайонного управління Держсанепідслужби у Луганській області (консультації)
1	Спеціалісти Управління ветеринарної медицини в м. Лисичанську (консультації)
1	Спеціалісти Лисичанського міського управління ГУ ДСНС України у Луганській області (консультації)
1	Спеціалісти управління власності Лисичанської міської ради (консультації)
1	Спеціалісти управління архітектури та містобудування Лисичанської міської ради (консультації)

## Режим роботи ЦНАП

Робочі дні	Робочі години
Понеділок	8:00 – 17:00 без перерви
Вівторок	8:00 – 20:00 без перерви
Середа	8:00 – 17:00 без перерви
Четвер	8:00 – 20:00 без перерви
П'ятниця	8:00 – 16:00 без перерви
Субота	8:00 – 15:00 без перерви
Неділя	вихідний

## Внутрішні правила трудового розпорядку (особливості робочого графіку)

Враховуючи становище, що склалося у містах зони проведення АТО, відсутність звернень громадян після 17:00, відсутність службового транспорту, з метою забезпечення безпеки громадян та співробітників ЦНАП, розпорядженням міського голови № 235 від 01.07.2014р. встановлені тимчасові зміни до графіку, а саме:

- вівторок та четвер прийом з 8:00 до 17:00,
- субота з 8:00 до 13:00

# Адміністративні послуги та Суб'єкти надання адміністративних послуг

Кількість послуг	Найменування суб'єкту надання адміністративних послуг
9	Управління архітектури та містобудування
5	Відділ з обліку розподілу, обміну та приватизації житла
3	Відділ у справах сім'ї, молоді та спорту
1	Служба у справах дітей
2	Відділ по роботі з депутатами та виконавчими органами міської ради
2	Управління власності
4	Управління з виконання політики Лисичанської міської ради в галузі житлово-комунального господарства
1	Відділ культури
3	Трудовий архів
12	Управління Держгеокадастру у м. Лисичанську
2	Лисичанський міський відділ Управління Державної міграційної служби України в Луганській області
6	Лисичанське міськрайонне управління головного управління Держсанепідслужби у Луганській області
2	Управління ветеринарної медицини в м. Лисичанську
2	Відділення Державної автомобільної інспекції Лисичанського міського відділу головного управління Міністерства внутрішніх справ України у Луганській області
1	Інспекція Державного архітектурно-будівельного контролю у Луганській області
1	Департамент екології та природних ресурсів Луганської обласної державної адміністрації
5	Прийом декларацій
4	Послуги, що прирівнюються до адміністративних

В затвердженому переліку – **62** адміністративних послуги, з них:

- **53** послуг надаються через адміністратора
- **9** послуг надаються представниками Держгеокадастру в приміщенні ЦНАП

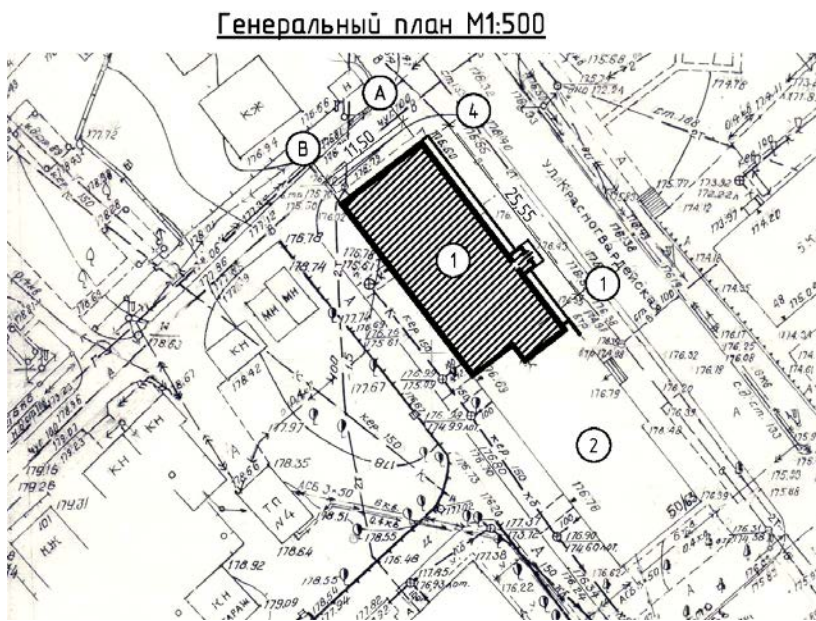
Середня кількість відвідувачів – **50** осіб в день.

Середня кількість наданих адміністративних послуг протягом місяця – до **1000**.

## Місце розташування ЦНАП

93100, Луганська область, м. Лисичанськ, вул. Красногвардійська, б.63  
Приміщення ЦНАП знаходиться на першому поверсі багатоповерхової будівлі (житловий будинок), перебуває у комунальній власності на балансі міської ради.

## Транспортна доступність ЦНАП



### Розташування

ЦНАП знаходиться в центрі міста у 250 метрах від зупинки громадського транспорту, є паркування для автомобілів, поруч розташоване відділення банку, відстань від ЦНАП до основних органів, які надають адміністративні послуги, складає від 400 м до 2000 м.



### Паркування авто

Є місце для паркування авто на шість машино-місць.

В планах зробити окреме місце для паркування велосипедів

## Перше враження



### Символіка та назва

Оформлення ЦНАП витримано у срібно-синіх кольорах з використанням логотипу



### Рецепція

Перший контакт громадян відбувається з адміністратором, який працює на рецепції та консультує відвідувачів

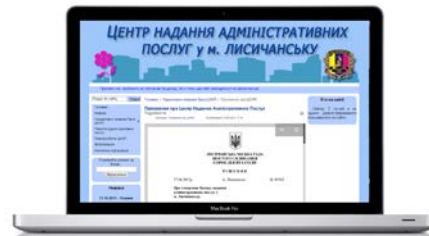


### Кімнатні рослини

В приміщеннях центру розміщено багато кімнатних рослин, це створює доброзичливу атмосферу та дозволяє легше переносити емоційні навантаження

# Інформування мешканців

Інформація про роботу ЦНАП та перелік послуг розміщена в приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг. Важлива інформація та новинки законодавства в сфері адміністративних послуг розміщується в Інтернет та друкується в місцевих ЗМІ.



## Інтернет

Офіційний сайт  
міської ради  
[www.lis.gov.ua](http://www.lis.gov.ua)



## Інформаційні стенди

Зразки заповнення бланків знаходяться на столі у зоні очікування у прозорих кишеньках. Адміністратори надають допомогу у заповненні бланків.



## Місце для заповнення бланків



## Покажчики і вивіски

Назва інформаційних стендів уніфікована

## Зона очікування



### Місце очікування

В зоні очікування  
20 місць.

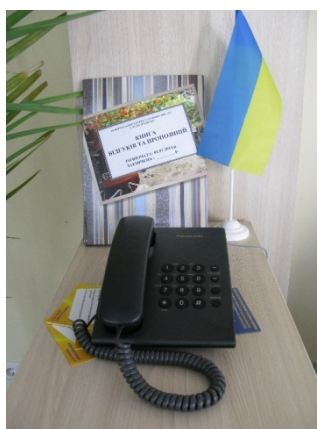
Площа 25 м<sup>2</sup>

Електронна черга  
відсутня, проте  
організація роботи та  
розподіл функцій між  
адміністраторами  
дозволяє уникнути  
черг



В приміщенні  
працює  
кондиціонер,  
є можливість  
випити кави та води

Відділення банку  
знаходиться поруч  
з ЦНАП



### Супутні послуги

В зоні очікування  
можна придбати  
канцелярські  
товари, зробити  
ксерокопію,  
скористатись  
міським телефоном  
є WiFi доступ до  
Інтернет .

# Робочий простір



Експлікація приміщень першого этажу

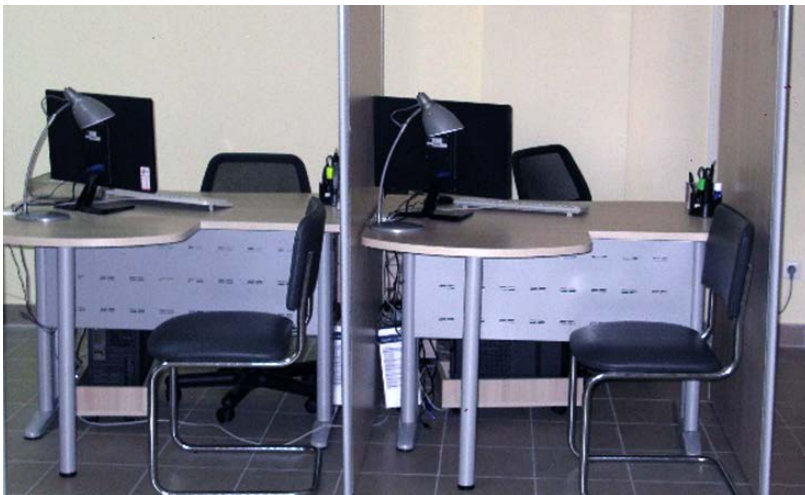
№	Назва приміщення	Площа, м <sup>2</sup>
1	Кабинет	11,04
2	Архів	6,40
3	Облава робоча зона	49,20
4	Робоча приміщення	115,06
5	Танбур	3,97
6	Санузел	9,77
7	Серверна	3,50

8	Санузел персоналу	4,77
9	Талочна	8,15
10	Холл	8,87
11	Танбур	3,49
12	Канцеля персоналу	17,78
13	Кабинет зас. регістратора	18,39
14	Кабинет зас. регістратора	12,62
15	Технічне приміщення	6,84

- Зона фронт-офіса  
 - Зона бек-офіса  
**Об'ємна площа - 280,1 м<sup>2</sup>**

## Зонування приміщення

Робочий простір ЦНАП поділяється на фронт-офіс, де відбувається прийом громадян та бек-офіс, де опрацьовуються документи та готуються рішення по заявах громадян.



## Фронт-офіс

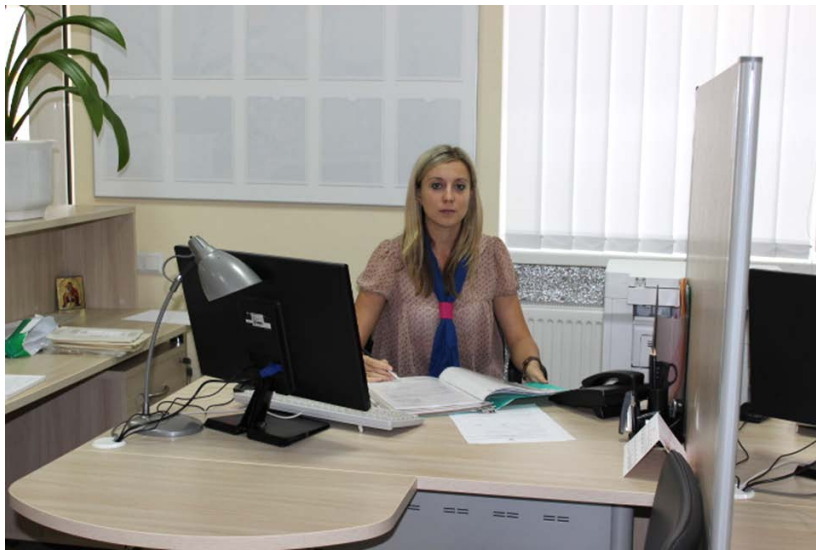
Складається з зони очікування та робочих приміщень в яких громадяни безпосередньо взаємодіють з адміністраторами під час отримання адміністративної послуги



## Бек-офіс

Складається з низки допоміжних приміщень, які потрібні для забезпечення процесу надання адміністративних послуг

## Робочі місця



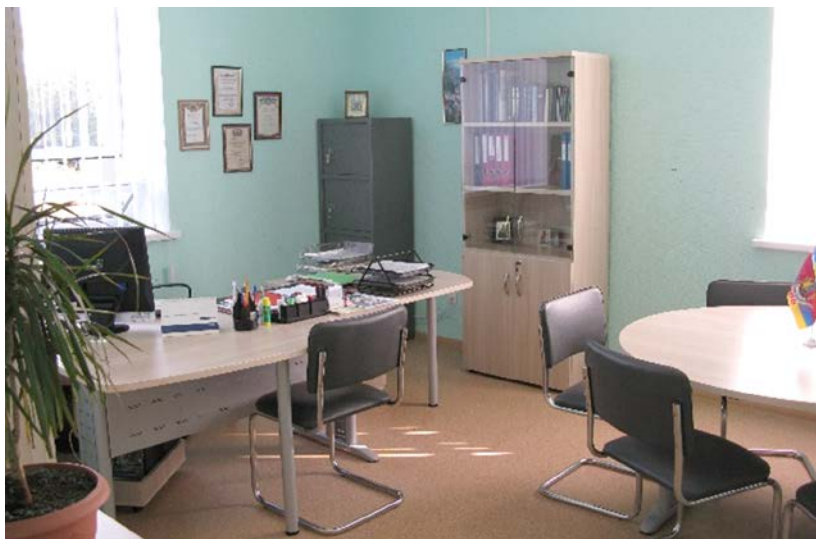
### Робоче місце адміністратора ЦНАП

В ЦНАП використовується:  
18 комп'ютерів  
4 принтери  
3 сканери  
5 БФП



### Робоче місце керівника відділу

Загалом в ЦНАП створено 19 робочих місць:  
9 - фронт-офіс  
1 - рецепція  
9 - бек-офіс



### Робоче місце керівника ЦНАП

В кабінеті керівника ЦНАП створено окреме місце для проведення оперативних нарад.

## Місця спільної роботи



### Місце для проведення нарад

Круглий стіл, маркерна дошка - це прості, проте важливі рішення, які сприяють спілкуванню під час вирішення робочих питань.



### Місце для проведення нарад

Приміщення мають багатофункціональне призначення це підвищує ефективність використання робочого простору ЦНАП



### Кімната персоналу

В ЦНАП виділено окрему кімнату для відпочинку персоналу в якій можна випити кави, пообідати, поспілкуватись по робочих питаннях, зняти емоційне напруження після спілкування з відвідувачами

## Допоміжні приміщення



### Серверна кімната

Інформаційна система ЦНАП надійно захищена від помилкового втручання. Використовується програма "Універсам послуг" Серверну кімнату поєднано з архівом



### Технічне приміщення

Під час капітального ремонту виконано утеплення фасадів приміщення, встановлена система індивідуального опалення



### Архів та службове приміщення

В ЦНАП створено місце для роботи з архівними документами

## Увага до людей з особливими потребами



### Пандус

Організовано доступ для осіб з особливими потребами



### Санітарна кімната

Ширина дверного отвору та площа санітарної кімнати дозволяють вільно рухатись людям в інвалідному візку



## Увага до відвідувачів з дітьми



### Місце для немовлят

В Санітарній кімнаті встановлене компактне місце для сповивання немовлят



### Дитячі куточки

Підчас спілкування з адміністратором відвідувачі з дітьми можуть залишити дитину в спеціально обладнаному місці очікування дітей. У приміщенні ЦНАП відведено місце для організації постійно діючої експозиції дитячих творчих робіт учнів Лисичанської художньої школи.