*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*14.09.2016 №392*

***Заходи***

***щодо підвищення рівня клієнтоцентричності Центру надання адміністративних***

***послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»*** ***та його послуг***

***серед громадян, суб’єктів господарювання, органів самоорганізації***

***населення, громадських організацій тощо міста Кривого Рогу***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№***  ***з\п*** | ***Зміст заходу*** | ***Відповідальні виконавці*** |
| 1. | На офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради та порталі «Криворізький ресурсний центр» систематично інформувати територіальну громаду міста Кривого Рогу про графік середнього заванта-ження Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (надалі – Центр), його територіальних підрозділів по годинах та днях тижня | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому |
| 2. | Щоденно моніторити дотримання адміністраторами Центру граничного терміну розгляду (обробки) заяв.  Рейтинг роботи адміністраторів ураховувати при оцінці результатів їх роботи за місяць та розміщати для публічного висвітлення | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |
| 3. | Запровадити на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради, порталі «Криворізький ресурсний центр» рубрики «Активний громадянин» з інтерактивним опитуванням мешканців щодо оцінки роботи Центру та його територіальних підрозділів, рейтингів корисних сервісів Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому |
| 4. | Забезпечити надання безоплатних юридичних консультацій громадянам та суб’єктам господарю-вання за відповідним графіком, який розмістити у приміщеннях Центру та з яким ознайомити мешкан-ців міста за допомогою засобів масової інформації | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради, спільно з відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради;  Перший та Другий центри надання безоплатної вторинної допомоги (за згодою) |
| 5. | Забезпечити можливість реалізації послуги СМС-повідомлення заявника про виконану адміністра-тивну, іншу публічну послугу | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради |
| 6. | Опрацювати питання можливості розміщення ін-формації про Центр, його послуги, зміст інформа-ційних і технологічних карток адміністративних, інших публічних послуг у терміналах, розміщених на об’єктах бізнесу | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому;  управління економіки виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради |
| 7. | Опрацювати питання надання адміністративних, інших публічних послуг «одним пакетом», за пропозиціями мешканців, органів самоорганізації населення, громадських організацій та об’єднань тощо | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради;  виконкоми районних у місті рад |
| 8. | Упровадити систему роботи Центру з волонтерами (молодь, пенсіонери, громадські організації, об’єд-нання тощо) | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ з питань внутрішньої політики апарату міської ради і виконкому;  управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради;  комітет у справах сім’ї та молоді виконкому міської ради |
| 9. | Забезпечити адаптування інформації про Центр, його послуги на офіційному сайті виконкому Криворізь-кої міської ради, порталі «Криворізький ресурсний центр» для відвідувачів з вадами зору | Відділ інформатизації виконкому міської ради;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому;  управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |
| 10. | Підготувати відеозбірник про адміністративні пос-луги та порядок їх одержання у Центрі, з сурдопе-рекладом, для мешканців з вадами слуху | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  Криворізька територіальна організація УТОГ (за згодою) |
| 11. | У ході капітального ремонту Центру передбачити місця з функцією звукопідсилювальної апаратури для відвідувачів з вадами слуху | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради |
| 12. | Організувати проведення спеціальних тренінгів для адміністраторів Центру щодо роботи з інвалідами | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  громадські організації інвалідів у м. Кривому Розі (за згодою) |
| 13. | Підготувати пропозиції відносно розміщення Мо-більних офісів муніципальних послуг у місті:  - I черга - віддалені мікрорайони;  - II черга - густонаселені мікрорайони  та опрацювати реєстр послуг (з інформаційними та технологічними картками адміністративних, інших публічних послуг), які будуть ними надаватися | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради;  відділ з питань реєстрації апарату міської ради і виконкому;  виконкоми районних у місті рад |
| 14. | Організувати та провести конкурси:   * «Кращий адміністратор Центру»; * «Кращий територіальний підрозділ Центру»; * «Доступні послуги»,   результати проведення яких оголосити в День місцевого самоврядування | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради |
| 15. | Вивчити питання надання відповідних соціальних послуг «одним пакетом» у Центрі та його територіальних підрозділах, унести пропозиції щодо їх запровадження | Управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради;  управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |
| 16. | Забезпечити організацію постійно діючої виставки фоторобіт, картин, малюнків, творчих робіт тощо в зоні очікування Центру, у тому числі в 2016 році:   * вересень - до Дня підприємця; * жовтень - до Дня захисника України; * листопад - «Моє улюблене місто»; * грудень - до Дня місцевого самовря-дування, Різдвяних та Новорічних свят | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради |
| 17. | Підготувати пропозиції з підготовки та видання «Путівника з соціальних послуг Центру» для мешканців міста, з урахуванням їх життєвих ситуацій | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва виконкому міської ради;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому |
| 18. | Опрацювати питання щодо доцільності розміщення інфоматів про адміністративні, інші публічні послу-ги у приміщеннях виконкомів районних у місті рад, Криворізькому міському центрі зайнятості, Криво-різьких південній та північній об’єднаних державних податкових інспекціях Головного управління Дер-жавної фіскальної служби України у Дніпропет-ровській області тощо, унести пропозиції викон-кому міської ради щодо їх закупівлі | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради;  виконкоми районних у місті рад;  Криворізький міський центр зайнятості (за згодою) |
| 19. | Ужити заходів зі спрощення процедури оформлення оренди комунального майна міста, унести пропо-зиції щодо внесення змін, доповнень до відповідних регуляторних актів | Управління комунальної власності міста виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва виконкому міської ради;  управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |
| 20. | Унести пропозиції щодо внесення змін і доповнень у такі регуляторні акти:   * рішення міської ради: від 22.12.2004 №2498 «Про затвердження Правил додержання тиші в громад-ських місцях на території міста Кривого Рогу», від 28.11.2007 №1995 «Про Порядок розміщення зов-нішньої реклами в місті», від 23.07.2008 №2639 «Про затвердження Порядків виявлення, взяття на облік, збереження, використання безхазяйного нерухомого майна у м. Кривому Розі», від 27.01.2010 №3692 «Про затвердження Правил утримання та збере-ження житлового фонду в м. Кривому Розі», від 28.04.2010 №3816 «Про затвердження Положення про порядок надання ритуальних послуг на території міста Кривого Рогу», від 27.04.2011 №327 «Про затвердження Правил торгівлі на ринках м. Кривого Рогу», від 27.07.2011 №514 «Про затвердження Положення про самоврядний контроль за вико-ристанням та охороною земель», від 23.11.2011 №726 «Про затвердження Положення про порядок оформлення оренди об’єктів комунальної власності міста», від 22.02.2012 №978 «Про затвердження Тим-часового порядку розміщення об’єктів містобу-дування та надання вихідних даних для їх проек-тування», від 26.09.2012 №1381 «Про затвердження Порядку залучення забудовників до пайової участі в створенні й розвитку інженерно-транспортної та соціальної інфраструктури м. Кривого Рогу», від 28.12.2012 № 1660 «Про затвердження Тимчасового порядку щодо встановлення меж зони дії особистого сервітуту під тимчасовими об’єктами для здійснення підприємницької діяльності», від 26.06.2013 №2037 «Про затвердження Порядку приватизації об’єктів комунальної власності міста та незавершеного будівництва», від 28.08.2013 № 2161 «Про Порядок переведення житлових будинків і приміщень (квар-тир) у нежитлові в м. Кривому Розі», від 24.06.2015 №3713 «Про затвердження Положення про парку-вання транспортних засобів у місті Кривому Розі», від 21.10.2015 №4038 «Про затвердження Правил благоустрою в місті Кривому Розі»; * рішення виконкому міської ради від 14.03.2012 №79 «Про Порядок встановлення режимів роботи об’єктів бізнесу»,   відповідно до процедури, визначеної Законом Украї-ни «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва виконкому міської ради;  управління благоустрою та житлової політики виконкому міської ради;  управління комунальної власності міста виконкому міської ради;  фінансове управління;  управління містобудування, архітектури та земельних відносин виконкому міської ради;  відділ транспорту і зв’язку виконкому міської ради;  відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи апарату міської ради і виконкому |
| 21. | Розглянути можливість щодо організації надання консультацій у Центрі з:  - Криворізькими об’єднаними управліннями Пенсій-ного фонду України у Дніпропетровській області;  - Криворізьким міським центром зайнятості | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління Пенсійного фонду України у районах міста Кривого Рогу (за згодою)  Криворізький міський центр зайнятості (за згодою) |
| 22. | Запровадити у дію надання в електронному вигляді таких адміністративних послуг:   * вересень: розірвання договору оренди об’єкта комунальної власності міста; * жовтень:   - видача дубліката зареєстрованої декларації про початок виконання підготовчих робіт щодо об'єктів I, II, III, IV категорій складності, розташованих на території міста Кривого Рогу;  - видача дубліката зареєстрованої декларації про початок виконання будівельних робіт щодо об'єк-тів I, II, III категорій складності, розташованих на території міста Кривого Рогу;  - видача дубліката дозволу на виконання буді-вельних робіт щодо об'єктів ІV категорії складності, розташованих на території міста Кривого Рогу;  - видача дубліката зареєстрованої декларації про готовність об’єкта до експлуатації щодо об'єктів I, II, III категорій складності та об’єктів, будівництво яких здійснювалося на підставі будівельного паспорта, розташованих на території міста Кривого Рогу;  - видача дубліката сертифіката у разі прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта що-до об'єктів ІV категорій складності, розташованих на території міста Кривого Рогу:   * листопад: видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні; * грудень: реєстрація декларації відповідності мате-ріально-технічної бази суб’єкта господарювання вимогам чинного законодавства з питань пожежної безпеки | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради;  управління комунальної власності міста виконкому міської ради;  відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконкому міської ради;  сектор патрульної поліції Криворізького відділу поліції Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області (за згодою);  Криворізьке міське управління Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій України у Дніпропетровській області (за згодою) |
| 23. | На офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради, порталі «Криворізький ресурсний центр» розробити проект «Інтерактивний гід» про Центр та його територіальні підрозділи, у якому передбачити можливість попереднього електронного запису до Центру на визначений час | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради;  відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому |
| 24. | Розглянути можливість створення програмного продукту для мобільних пристроїв «Адміністративні послуги у м. Кривому Розі», у тому числі шляхом оголошення конкурсу серед студентської молоді та кафедр вищих навчальних закладів міста за напрямком «ІТ-технології» | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради;  управління освіти і науки виконкому міської ради |
| 25. | Провести виставку адміністративних послуг «Як правильно надавати публічні послуги» для посадових осіб управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради та відповідних відділів виконкомів районних у місті рад, працівників «єдиних вікон» | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління по роботі із зверненнями громадян виконкому міської ради;  голови районних у місті рад |
| 26. | Підготувати відеоконсультації для мешканців міста стосовно рейтингових послуг (І черга) | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ з питань реєстрації апарату міської ради і виконкому;  управління містобудування, архітектури та земельних відносин виконкому міської ради;  управління комунальної власності міста;  відділи реєстрації місця проживання громадян виконкомів районних у місті рад |
| 27. | Опрацювати питання доцільності перейменування зупинки громадського транспорту на пр-ті Мета-лургів з «пл. Радянська» на «Центр надання адміністративних послуг» та розміщення в місті покажчиків про відстань до Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління благоустрою і житлової політики виконкому міської ради;  комунальне підприємство «Парковка та реклама» |
| 28. | Запропонувати систему оцінки роботи адміністра-торів відвідувачами Центру шляхом голосування через систему «Електронна черга», візуалізації резу-льтатів голосування | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради |
| 29. | Запровадити краудсорсінг-проект «Мій офіс послуг» для зворотного зв’язку з мешканцями міста щодо їх участі у реформуванні Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  комунальне підприємство «Інститут розвитку міста Кривого Рогу» Криворізької міської ради |
| 30. | Проаналізувати показник забезпечення мешканців Кривого Рогу адміністраторами у порівнянні з інши-ми містами України; унести пропозиції щодо підвищення ефективності роботи адміністраторів | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |
| 31. | Опрацювати питання проходження практики сту-дентами вищих навчальних закладів, професійно-технічних навчальних закладів міста тощо у Центрі та його територіальних підрозділах, у т.ч. переддип-ломної практики | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління освіти і науки виконкому міської ради |
| 32. | Вивчити пропозиції студентів, які навчаються за напрямком «ІТ-технології», щодо запровадження в практику роботи органів місцевого самоврядування електронного урядування | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління освіти і науки виконкому міської ради |
| 33. | Підготувати та вручити «ювілейні» документи:   * «100 тисячна послуга - 2016»;   - «10-ти тисячна реєстрація підприємницької діяльності»;   * « 5-ти тисячна реєстрація нерухомості»; * «3-х тисячний договір оренди» | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ з питань реєстрації апарату міської ради і виконкому |
| 34. | Залучитися до організації оформлення Центру зеленими насадженнями | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління благоустрою та житлової політики виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва виконкому міської ради;  адміністративно-господарчий відділ виконкому міської ради;  комунальне підприємство «Сансервіс» |
| 35. | Розпочати роботу з підготовки та оформлення брендбуку Центру та його територіальних підроз-ділів, Мобільних офісів муніципальних послуг | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  комунальне підприємство «Інститут розвитку міста Кривого Рогу» Криворізької міської ради |
| 36. | Запровадити систему автореєстрації черги Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  відділ інформатизації виконкому міської ради |
| 37. | Оголосити й провести конкурс серед суб’єктів гос-подарювання, учнів і студентів навчальних закладів міста з моделювання спецодягу для адміністраторів Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради;  управління розвитку підприємництва виконкому міської ради;  управління освіти та науки виконкому міської ради |
| 38. | Оголосити (повторно) конкурс з перейменування Центру | Управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради |

***В.о. керуючої справами виконкому –***

***заступник міського голови В.Бєрлін***