

# АДМИНИСТРАТИВНЫЕ УСЛУГИ - ПОМОЩЬ КРЫМЧАНАМ



## АДМИНИСТРАТИВНЫЕ УСЛУГИ - УСЛУГИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ ОРГАНЫ ВЛАСТИ

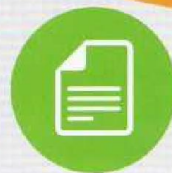
Это известные всем выписки из реестров, свидетельства, справки, копии, дубликаты документов и другие, предусмотренные законом действия, в результате которых получатель услуг получает или подтверждает определенный юридический статус.

Наиболее популярные из них:

- Паспорт
- Проездной документ для ребенка / с 01.01.2015 г. детский паспорт
- Водительское удостоверение
- Регистрация места проживания
- Регистрация недвижимого имущества
- Разрешения на строительство
- Оформление пенсий
- Оформление социальных выплат
- Оформление предпринимательской деятельности

Полный перечень административных услуг, которые предоставляются через Центры предоставления административных услуг, можно загрузить:

<http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=ReiestrAdministrativnihPoslug>



## ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТОЧКИ

Согласно Закона Украины "Про административные услуги" органы власти на КАЖДУЮ услугу оформляют информационную карточку. Каждый гражданин/ка имеет право свободного доступа к ним. **ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТОЧКИ содержат всю информацию про конкретную услугу, а именно:**

- Исчерпывающий перечень документов, которые Вы должны подать для получения административной услуги.
- Сроки, в которые Вы должны получить административную услугу и сумму, необходимую для оплаты, если эта услуга платная.
- Важно, что сумма оплаты за услугу и перечень документов не могут быть изменены другими документами.

Где искать такие **ИНФОРМАЦИОННЫЕ КАРТОЧКИ**:

- 1) На сайтах районных государственных администраций Херсонской области. В г. Херсоне, например, существует отдельный сайт Центра предоставления административных услуг <http://www.cnap.kherson.ua>;
- 2) На стендах в помещениях районных государственных администраций Херсонской области возле отделов/секторов предоставления административных услуг.



## УЧРЕЖДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ХЕРСОНСКОЙ ОБЛАСТИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ УСЛУГИ гражданам Украины, проживающим на территории временно оккупированной АР Крым:

- Центры предоставления административных услуг (находятся, как правило, в помещениях районных государственных администраций)
- Территориальные подразделения Государственной миграционной службы Украины (Новотроицкий район, г. Новая Каховка и г. Херсон или в любое другое удобное подразделение в Херсонской области)
- Территориальные отделения Пенсионного Фонда Украины (Каланчацкий, Чаплынский, Новотроицкий и Генический районы Херсонской области)



## ЕСЛИ У ВАС ВОЗНИКЛИ ВОПРОСЫ ПО ПОЛУЧЕНИЮ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ на территории Херсонской области и Вам нужна информация, Вы можете:

- 1) Позвонить на горячую телефонную линию **+38 (050) 315-68-00**
- 2) Получить он-лайн консультацию юриста на сайте <http://socioprostir.org.ua/index.php/ua/yuridichni-konsultatsiji>
- 3) Карта административных услуг для жителей АР Крым <https://mapengine.google.com/03066051746056763074-15550965091308845768-4/mapview?authuser=0>

**Помните, что административные услуги по своей сути есть документальным оформлением прав граждан. ТРЕБУЙТЕ ОТ ВЛАСТИ КАЧЕСТВЕННОГО И ОПЕРАТИВНОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ!**

Контакты молодежной организации «Новая генерация»:

Адрес: ул. 9 Января, 28/28, г. Херсон, 73025

Тел./факс: +38 (0552) 42-03-22

Электронный адрес: [newgener93@gmail.com](mailto:newgener93@gmail.com)

Сайт: [www.socioprostir.org.ua](http://www.socioprostir.org.ua)

Контактное лицо – Оксана Глебушкина, директор проекта



Это издание было подготовлено в рамках проекта «Улучшение организации предоставления административных услуг для жителей АР Крым на территории Херсонской области» при финансовой поддержке Министерства иностранных дел Дании, Европейского Союза и Программы развития ООН в Украине. За содержание данного издания отвечает исключительно молодежная организация, которое отображает официальную позицию Министерства иностранных дел Дании, Европейского Союза и Программы развития ООН. Исполнители проекта: Молодежная организация «Новая генерация» в партнерстве с ВО «Фонд гранды» города Херсон «Захист».





# Ідеальний ЦНАП очима громадян

підготовлено за підсумками громадського моніторингу надання адміністративних послуг 15 громадськими організаціями у містах України, лютий – листопад 2014

## Результативність

- ☑ Усі найбільш затребувані адмінпослуги надаються через ЦНАП.
- ☑ Інформація щодо адмінпослуг в інформаційній зоні та на веб-сторінці центру розміщена своєчасно і у повному обсязі.
- ☑ Звертатись до інших органів державної виконавчої влади мешканцю не потрібно, бо ЦНАП ефективно взаємодіє з ними та самостійно погоджує всі моменти технологічного процесу.

- ☑ Відвідувачі ЦНАП у повній мірі забезпечені бланками заяв.
- ☑ Видача документів за результатами звернення здійснюється у приміщенні ЦНАП окремим працівником.
- ☑ Ведеться постійний моніторинг кількості звернень громадян та якості обслуговування.



## Простота



- ☑ Дизайн інформаційних стендів є якісним, зрозумілим та зручним для ознайомлення.
- ☑ В інформаційній зоні ЦНАП та на його веб-сторінці розміщено перелік актуальних питань щодо адмінпослуг та відповідей на них у зручному форматі.
- ☑ Максимально можливий обсяг інформації надається у легкій для сприйняття формі

- (візуалізовані дорожні карти, інфографіка, схеми надання послуг).
- ☑ Є офіційна інтерактивна веб-сторінка, на якій розміщено бланки заяв, зразки їх заповнення та є можливість створити особистий електронний кабінет клієнта; по послугу можна звернутись в режимі онлайн.
- ☑ Існує можливість попереднього запису на прийом до адміністратора ЦНАП телефоном або в режимі онлайн.

## Зручність



- ☑ ЦНАП має достатньо просторе приміщення, розташоване у центрі міста, а у великих містах – також і в окремих районах міста.
- ☑ У зоні обслуговування відвідувачів відокремлено два сектори: 1) інформування й консультування та 2) очікування й обслуговування.
- ☑ Графік роботи ЦНАП не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день без перерви на обід, не менше

2 днів на тиждень прийом до 20.00.

- ☑ Створено зручні умови очікування для відвідувачів: встановлено кулер із питною водою, кавовий автомат, облаштовано дитячі куточки у зоні очікування, полицю з літературою для читання, є смітники, достатня кількість стільців для очікування та столів для заповнення документів, забезпечено вільний доступ до туалетної кімнати, належне освітлення та кондиціонування приміщення, у зимовий період працює гардеробна кімната.

## Доступність



- ☑ Входи до приміщень ЦНАП обладнані пандусами для забезпечення доступу громадян із дитячими візочками та людей з особливими потребами, кнопкою виклику спеціаліста або спеціальними ліфтами.
- ☑ Існує можливість отримати консультації спеціалістів центру по телефону, у режимі відеозв'язку (skype) або через інтернет (чат).

- ☑ На прилеглих вулицях та на зупинках громадського транспорту встановлено покажчики, які вказують на розташування ЦНАП.
- ☑ Існує можливість вибору мови інформаційних карток та заповнення бланків заяв (українська або російська).
- ☑ Для людей з вадами зору забезпечена яскрава стрічка на сходінках та бланки документів з великим шрифтом.
- ☑ Інформацію про розташування ЦНАП внесено до маршрутних листів громадського транспорту відповідних маршрутів.

## Своєчасність



- ☑ Заявників своєчасно інформують про результат розгляду звернення щодо адміністративної послуги по телефону, поштою,

текстовим повідомленням на мобільний телефон чи електронною поштою за їхнім вибором.

- ☑ Мінімізовано витрати часу на очікування під час звернення до центру завдяки електронній системі керування чергою та регулюванню навантаження на співробітників ЦНАП.
- ☑ Існує можливість відслідковувати на сайті стан опрацювання власного звернення щодо надання адміністративної послуги за допомогою унікального коду заявки.
- ☑ Кількість адміністраторів та «віконечок» для прийому документів є достатньою для своєчасного обслуговування відвідувачів та забезпечення відсутності черг.

## Прозорість



- ☑ Здійснюється постійне інформування громадян про можливість отримання адмінпослуг у ЦНАП та їхні права у цій сфері через ЗМІ.

- ☑ Наявні довідково-інформаційні матеріали, які безкоштовно поширюються серед мешканців.
- ☑ Організації громадянського суспільства залучені до моніторингу якості надання адмінпослуг.
- ☑ Створено телефони «гарячої лінії», електронні скриньки для зауважень та пропозицій.
- ☑ На веб-сторінці центру періодично розміщуються публічні звіти про його діяльність за минулий період.
- ☑ Організовано відеотрансляцію роботи ЦНАП у режимі онлайн.

## Професійність



- ☑ Адміністратори надають вичерпну інформацію про адмінпроцедури.
- ☑ Персонал проходить навчання для фахового обслуговування, а також

- зацікавлений в якісній роботі завдяки застосуванню мотиваційних інструментів.
- ☑ Існує можливість надання анонімних зауважень та рекомендацій.
- ☑ Адміністратори обслуговують відвідувачів відповідно до уніфікованих стандартів якості.
- ☑ Працівники забезпечені роздатковими матеріалами із роз'ясненнями адмінпослуг.
- ☑ Керівництво центру аналізує якість роботи зі зверненнями та заявами громадян.
- ☑ Передбачається можливість стягнення за неякісне обслуговування відвідувачів.
- ☑ Для персоналу центру організовано кімнату відпочинку та прийому їжі.