




## Реалізація державної політики у сфері державної реєстрації фізичних осіб Департаментом реєстраційних послуг Запорізької міської ради

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», рішення сесії Запорізької міської ради від 19.02.2016 №8




**Державна міграційна служба України – реєстрація фізичних осіб до 04.04.2016**

---



**Фактична ситуація в сфері державної реєстрації фізичних осіб в Україні з прийняттям Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг»**

---



**Підтримка міської влади Департаменту реєстраційних послуг сьогодні – це унікальна можливість для влади м. Запоріжжя покращити якість обслуговування громадян**

---



**Проблемні питання в роботі Департаменту реєстраційних послуг сьогодні**

---

**Прийняття Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015**



**Повноваження у сфері реєстрації місця проживання фізичних осіб відповідно до Закону з 04.04.2016 делеговані від Державної міграційної служби України виконавчим органам сільських, селищних, міських рад.**

**Орган реєстрації для потреб реєстрації місця проживання відповідно до цього Закону формує та веде реєстр територіальної громади.**

**Орган реєстрації є розпорядником відповідного реєстру територіальної громади.**

# Статистика наданих послуг управлінням державної реєстрації фізичних осіб ДРП ЗМР за період з 04.04.2016 по 10.06.2016



Підрозділ	к-ть прац	Видано довідок про реєстрацію місця проживання	Реєстрація місця проживання	Зняття з реєстрації місця проживання	Адмін. протокол	Запити ДМС нотаріальні, суд, прокуратура, поліція	Операцій з 04.04 по 10.06	Кількість запитів від УПСЗН для признач. субсидій	Черга	Середнє навантаж ення на 1 працівни ка/день
1. Відділ РФО по Олександрівському р-ну	4	2940	352	665	253	1263	5473	4200	19	51
2. Відділ РФО по Заводському р-ну	4	1958	400	325	388	239	3310	2850	22	33
3. Відділ РФО по Комунарському р-ну	6	3979	509	561	428	1352	6829	9500	37	58
4. Відділ РФО по Дніпровському р-ну	6	4006	545	695	497	3282	9025	5600	39	52
5. Відділ РФО по Вознесенівському р-ну	5	3537	551	783	558	1670	7099	8400	25	66
6. Відділ РФО по Хортицькому р-ну	5	3819	523	679	401	694	6116	3700	32	42
7. Відділ РФО по Шевченківському р-ну	6	4128	441	468	545	1408	6990	7900	45	53
<b>Всього по управлінню</b>	<b>36</b>	<b>24367</b>	<b>3321</b>	<b>4176</b>	<b>3070</b>	<b>9908</b>	<b>44842</b>	<b>42150</b>		

# Прогнозована кількість послуг, що буде надана управлінням державної реєстрації фізичних осіб ДРП ЗМР за період з 01.07.2016 по 31.12.2016



Підрозділ	к-ть прац	К-ть довідок про реєстрацію місця проживання	Реєстрація місця проживання	Зняття з реєстрації місця проживання	Адмін. протокол	Запити ДМС нотаріальні, суд, прокуратура, поліція	Кількість запитів від УПСЗН для признач. субсидій та мат. допомоги	Прогнозована кількість	Середнє навантаження на 1 працівника/день	Потреба працівників для надання послуг
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Відділ РФО по Олександрівському р-ну	4	10098	4482	3960	972	6852	17888	<b>44252</b>	<b>85</b>	13
2. Відділ РФО по Заводському р-ну	4	7440	2600	1098	1806	5154	16640	<b>34738</b>	<b>67</b>	10
3. Відділ РФО по Комунарському р-ну	6	14130	3941	1890	1332	4860	34824	<b>60977</b>	<b>78</b>	18
4. Відділ РФО по Дніпровському р-ну	6	13104	2646	2142	2466	27054	35308	<b>82720</b>	<b>106</b>	22
5. Відділ РФО по Вознесенівському р-ну	5	10698	5782	2754	1686	6354	26317	<b>53591</b>	<b>82</b>	15
6. Відділ РФО по Хортицькому р-ну	5	11784	1818	2448	1566	4158	30199	<b>51973</b>	<b>80</b>	14
7. Відділ РФО по Шевченківському р-ну	6	15750	2412	1926	2214	4500	39406	<b>66208</b>	<b>85</b>	18
<b>Всього по управлінню</b>	<b>36</b>	<b>83004</b>	<b>23681</b>	<b>16218</b>	<b>12042</b>	<b>58932</b>	<b>200582</b>	<b>394459</b>		<b>5 109,8</b>





## Проблемні питання в роботі управління державної реєстрації фізичних осіб ДРП ЗМР

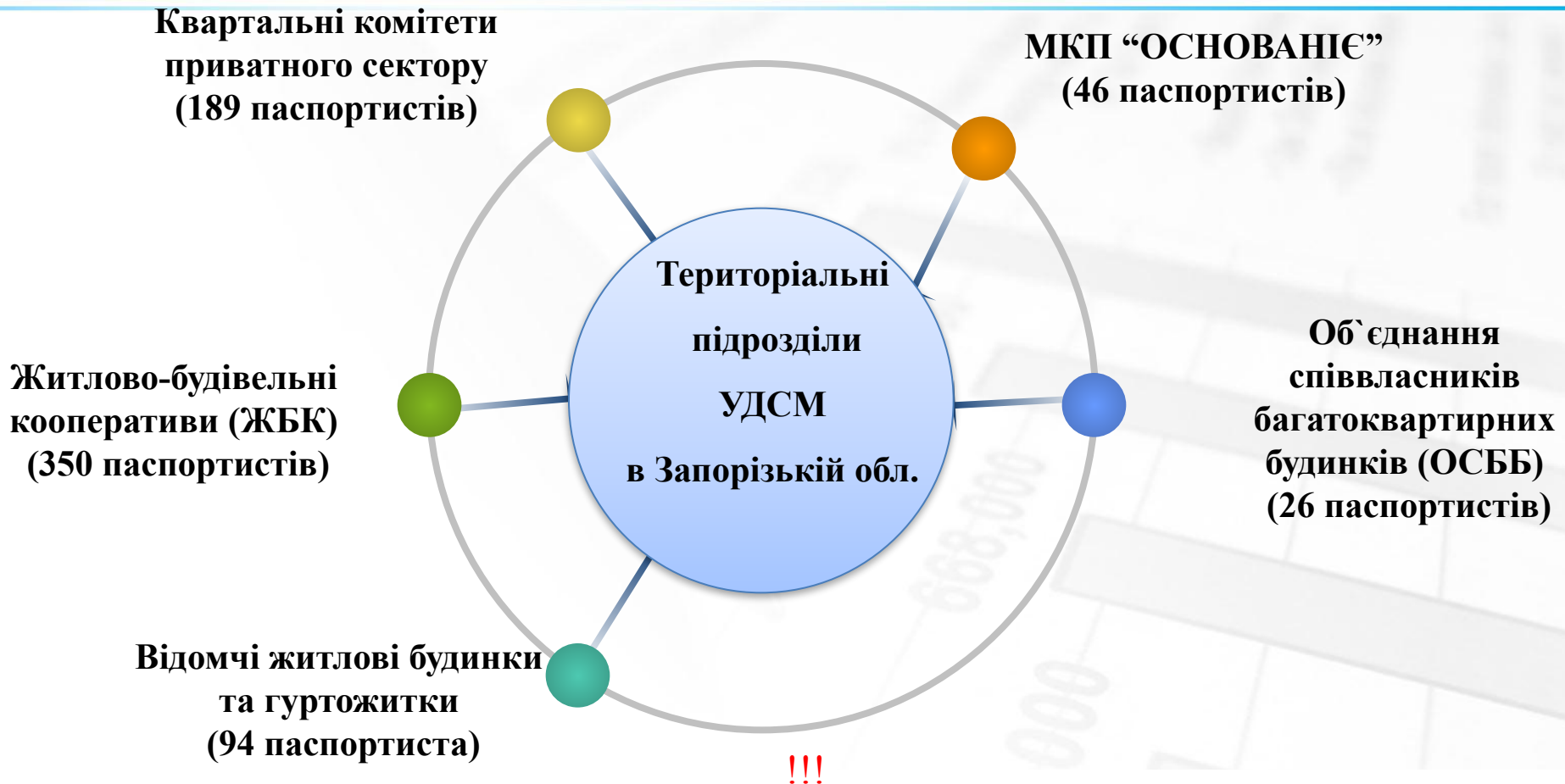
1 До 04.04.2016 705 паспортистів забезпечували прийом населення, збір та підготовку пакетів документів з питань реєстраційного обліку (46 паспортистів в МКП “ОСНОВАНІЄ”, 24 - в ДМС, 635 – працював 1 паспортист в кожному ЖБК, ОСББ, відомчих будинках та голови квартальних комітетів в приватному секторі)

2 Результат роботи перших двох місяців: штатна чисельність працівників (36 осіб ) та кількість громадян, що звертаються за наданням адміністративних послуг у відділі реєстрації створює черги, які досягають від 19 до 45 осіб

3 Відсутність електронного реєстру територіальної громади та наявність реєстраційної картотеки на паперових носіях не дозволяє оптимізувати та покращити роботу

4 Процедура фінансування, проведення закупок техніки, меблі, кондиціонерів та іншого оснащення приміщень та робочих місць працівників Департаменту створює негативне ставлення населення та породжує скарги

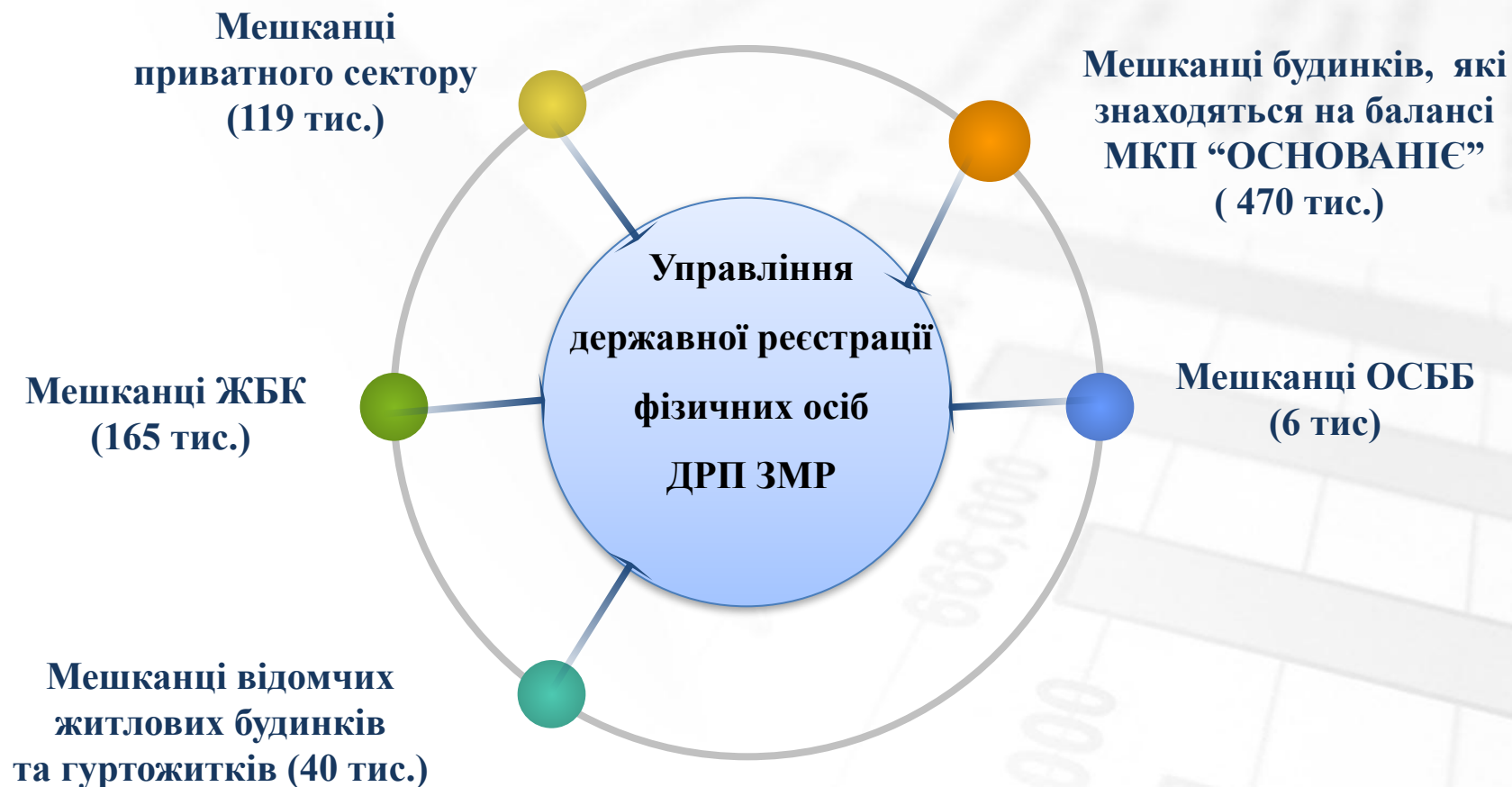
# ПРОЦЕС реалізації державної політики у сфері реєстрації фізичних осіб до 04.04.2016



Паспортисти МКП «ОСНОВАНІЄ», ЖСК, ОСББ, відомчих будинків та гуртожитків, а також голови квартальних комітетів:

- здійснювали прийом та підготовку документів з питань реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб та передавали їх для прийняття рішення до територіальних підрозділів Державної міграційної служби;
- готували та видавали довідки про зареєстрованих осіб відповідно до картотеки, розпорядником якої вони були.

# ПРОЦЕС реалізації державної політики у сфері реєстрації фізичних осіб з 04.04.2016



!!!

З 04.04.2016 все населення м. Запоріжжя для отримання послуг з реєстрації місця проживання та довідок звертається до управління



# СИТУАЦІЯ, В ЯКІЙ НА СЬОГОДНІ ОПИНИВСЯ ГРОМАДЯНИН



**ПЕРЕЛІК питань,  
що виникають у  
громадян:**

**Незадоволеність якістю надання  
послуг, великі черги!!!  
Хто контролює такі процеси з боку  
місцевої влади?**

**До кого звертатися зі  
скаргами на неякісні  
послуги через величезні  
черги?**

**До кого звертатися за для  
отримання довідок про  
склад сім'ї? Який орган  
тепер їх видає?**

**Чому неможливо  
надавати документи через  
ЖБК, ОСББ та ін?**

**???**



**Скарги на гарячу лінію, поневірвання у міську владу!**

# ПОРІВНЯННЯ СУЧАСНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ТОЧОК ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН У ВІДДІЛАХ РЕЄСТРАЦІЇ ДЕПАРТАМЕНТУ РЕЄСТРАЦІЙНИХ ПОСЛУГ



## СУЧАСНИЙ ЦЕНТР ПРИЙОМУ СПОЖИВАЧІВ



## ВІДДІЛ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР



# ПОРІВНЯННЯ СУЧАСНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ТОЧОК ПРИЙОМУ ВІДДІЛІВ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР ( зона очікування, зона комфорту)



## СУЧАСНИЙ ЦЕНТР ПРИЙОМУ



## ВІДДІЛ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР





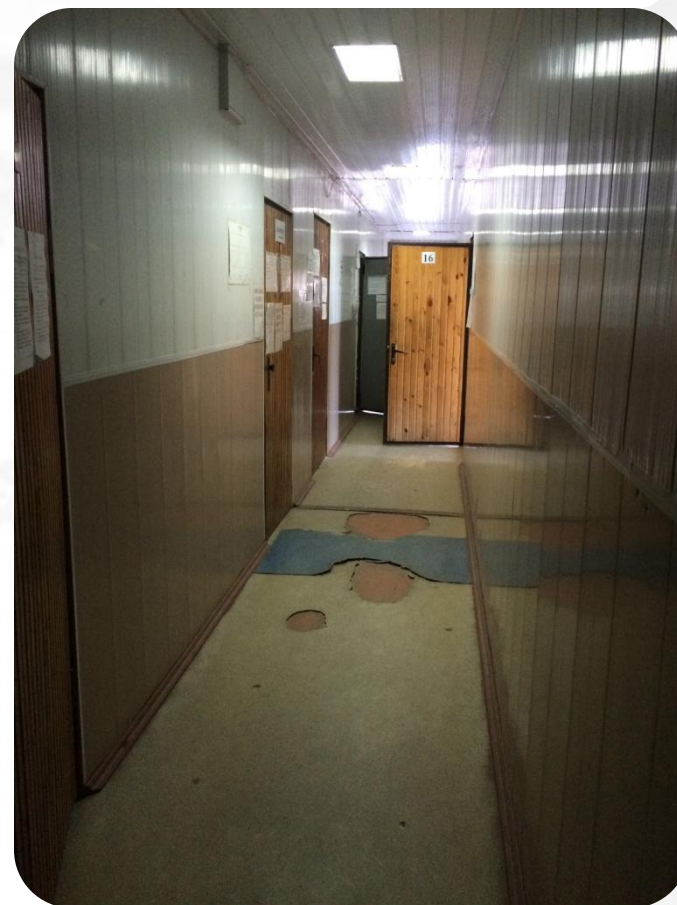


# ПОРІВНЯННЯ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ СУЧАСНИХ ЦЕНТРІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ТОЧОК ПРИЙОМУ У ВІДДІЛАХ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР ( коридори)

## СУЧАСНИЙ ЦЕНТР ПРИЙОМУ СПОЖИВАЧІВ



## ВІДДІЛ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР





# ПОРІВНЯННЯ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ СУЧАСНИХ ЦЕНТРІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ТОЧОК ПРИЙОМУ У ВІДДІЛАХ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР ( робочі місця спеціалістів )

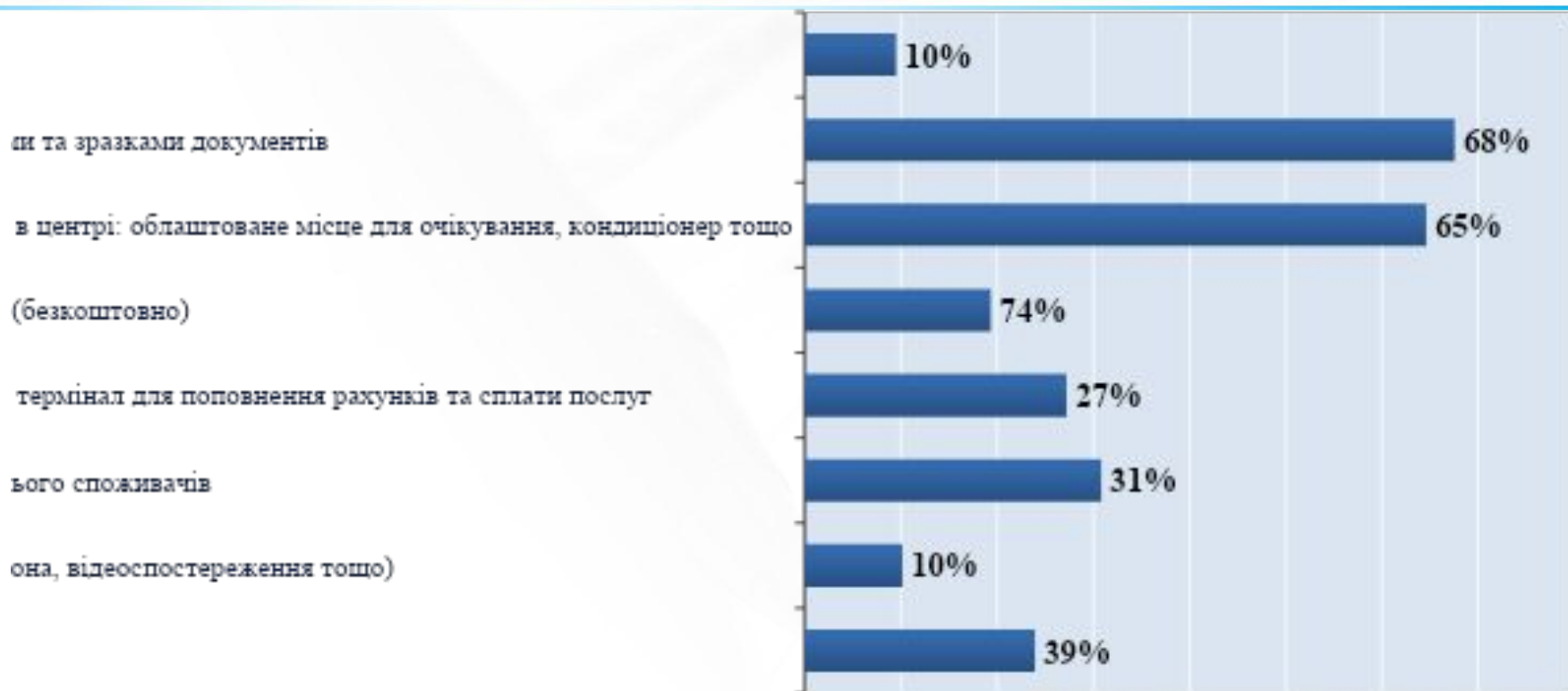
## СУЧАСНИЙ ЦЕНТР ПРИЙОМУ СПОЖИВАЧІВ



## ВІДДІЛ РЕЄСТРАЦІЇ ДРП ЗМР



**ОЧІКУВАННЯ ГРОМАДЯН М.ЗАПОРІЖЖЯ (аналіз скарг):**  
**ЯКІ НЕОБХІДНО ПЕРЕДБАЧИТИ ЗРУЧНОСТІ ДЛЯ ПРИЙОМУ**  
**ГРОМАДЯН У ВІДДІЛАХ РЕЄСТРАЦІЇ?**



**Власні варіанти :**

- чітку інформацію про всю процедуру в електронному вигляді
- треба такі зручності, щоб була відсутня потреба стояти в черзі
- електронна черга
- у разі черг - сидячі місця
- відсутність черг





## ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

**Створення та налагодження єдиної зрозумілої системи взаємодії з громадянами з різних питань**

**Можливість отримання від відділів реєстрації ДРП ЗМР об'єктивної інформації про проблеми в м. Запоріжжі**

**Доведення до громадян через відділи реєстрації ДРП ЗМР нової/актуальної інформації**

**Підвищення якості обслуговування громадян і, як наслідок, зменшення соціальної напруги**