

**РЕШЕТИЛІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

25 березня 2022 року № 65

Про роботу відділу надання

адміністративних послуг виконавчого

комітету за 2021 рік

# Керуючись статтею 40, пунктом 2 частини 2 статті 52, частиною 2 статті 54 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, рішенням виконавчого комітету Решетилівської міської ради від 29.12.2021 № 382 „Про затвердження Плану роботи виконавчого комітету Решетилівської міської ради на 2022 рік” та заслухавши інформацію начальника відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради Крамар В.В. про роботу відділу за 2021 рік, виконавчий комітет Решетилівської міської ради

**ВИРІШИВ:**

Інформацію начальника відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради Крамар В.В. про роботу відділу за 2021 рік взяти до відома (додається).

Міський голова О.А.Дядюнова

**Інформація**

**про роботу відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2021 рік**

 Робота відділу надання адміністративних послуг протягом 2021 року проводилася відповідно до завдань, визначених у положенні про відділ, затвердженого рішенням Решетилівської міської ради від 27.06.2018 № 307-8-VII.

 Завданнями відділу надання адміністративних послуг є:

1) організація та надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг ЦНАП;

4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини 4 статті 7 Закону України "Про адміністративні послуги", визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів і надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

Протягом 2021 року через Центр було надано 34322 послуг.

**Протягом 2021 року в Центрі:**

* **надано адміністраторами Центру консультації** суб’єктам, які надаються не лише при особистому зверненні громадян, а й за допомогою телефону гарячої лінії. Найчастіше консультування ведеться з питань оформлення соціальних допомог, субсидій, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, реєстрації нерухомого майна (земельних ділянок, квартир, будинків) та бізнесу.
* **надано послуг в електронному вигляді** (витяг з ДЗК)
* **виконано заявок та видано** –34322 результатів послуг, особам, які звернулись за адміністративною послугою;
* **відмовлено**в наданні послуг за 40 зверненнями, суб’єктами надання адміністративних послуг, Про можливість отримання негативної відповіді адміністратори Центру попереджають заявника письмово заздалегідь.

Всі послуги надані вчасно, без порушень, це пояснюється насамперед тим, що суб’єкти надання адмінпослуг мають більше часу на опрацювання пакету документів, оскільки не здійснюють прийом громадян по даних питаннях.

У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету громади надійшло коштів на суму 1343318,79тис. грн.

Великим попитом серед населення нашої громади у 2021 року користувались послуги:

* з реєстрації місця проживання особи та видачі довідок про реєстрацію місця проживання – 4600 послуг,
* державної реєстрації речових та майнових прав надано 6909 послуг,
* державної реєстрації фізичних та юридичних осіб – 1409,
* видачі відомостей з Державного земельного кадастру – 5188,
* оформлення соціальних допомог населенню, оформлення субсидій – 1513 та видача талонів на пільговий проїзд окремим категоріям населення 5628,
* довідок про склад сім’ї – 9498,
* заяв на акти обстеження умов проживання 615.

# Відповідно до внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» від 30.03.2021 року, відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету підключений до Дії.QR, та приймає копії цифрових документів, що дозволяє покращити прийом громадян.

Постійно ведеться активна робота над запровадженням можливості надавати через Центр максимальної кількості адмінпослуг і в першу чергу послуг соціального характеру. Рішенням сесії Решетилівської міської ради у квітня 2021 року було збільшено перелік послуг, які надаються через Центр (146 послуги). До переліку послуг в основному додались послуги соціального характеру (більше 60). У 2 кварталі 2021 року такі послуги надаються у повному обсязі. До переліку послуг додані:

1) призначення та виплата одноразової компенсації:- сім'ям, які втратили годувальника із числа осіб, віднесених до учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, та смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою;- дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт;- батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою;

2) призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно- курортного закладу і назад інвалідам війни та прирівняним до них особам;

3) призначення грошової компенсації особам з інвалідністю замість санаторно-курортної путівки та вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю ;

4) призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно- курортного закладу (відділення спінального профілю) і назад особам, які супроводжують інвалідів І та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку;

5) призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

6) призначення грошової компенсації інвалідам на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування;

7) призначення компенсації і допомоги батькам багатодітної сім’ї та дитини з багатодітної сім’ї;

8) призначення компенсації і допомоги особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (відповідно до визначених категорій);

9) надання субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово- комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;

10) надання пільги на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу.

Центр  послідовно  змінює підхід до обслуговування громадян, тому для зручності отримання адміністративних послуг мешканцями віддалених сіл у 2021 році здійснюється прийом громадян діловодами старостатів з питань оформлення допомог та субсидій соціального характеру, які раніше можна було оформити лише в районному центрі.

Не зважаючи на карантин, постійно проводяться навчання суб’єктами надання адміністративних послуг з адміністраторами щодо підвищення рівня обізнаності у сфері надання адміністративних послуг , знайомство зі змінами у законодавстві, актуальними питаннями, які виникають під час прийому громадян. Таких навчань було проведено 12.

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально прийнятих критеріїв.

Отже, робота Центру спрямована не лише на прийом пакету документів від суб’єктів звернень, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування у Центрі.

Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства. Центр постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів та високу якість обслуговування.

У Центрі реалізуються принципи одержання населенням широкого спектру інформації, отримання кваліфікованої консультації, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти їх рішення. Крок за кроком ми намагаємось будувати сучасний, європейський сервісний ЦНАП, орієнтований на потреби громадян.

Начальник відділ надання

адміністративних послуг В.В. Крамар