

**РЕШЕТИЛІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

28 березня 2025 року м. Решетилівка № 58

Про роботу відділу „Центр

надання адміністративних

послуг” за 2024 рік

# Керуючись статтею 40, пунктом 2 частини другою статті 52, частиною другою статті 54 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, рішенням виконавчого комітету Решетилівської міської ради від 27.12.2024 № 242 „Про затвердження Плану роботи виконавчого комітету Решетилівської міської ради на 2025 рік” та заслухавши інформацію в.о. начальника відділу „Центр надання адміністративних послуг” виконавчого комітету міської ради Танько Ліни про роботу відділу за 2024 рік, виконавчий комітет Решетилівської міської ради

**ВИРІШИВ:**

Інформацію в.о. начальника відділу „Центр надання адміністративних послуг” виконавчого комітету Решетилівської міської ради Танько Ліни про роботу відділу за 2024 рік взяти до відома (додається).

Міський голова Оксана ДЯДЮНОВА

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про роботу відділу „Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради за 2024 рік**

Впродовж 2024 року відділ „Центр надання адміністративних послуг” виконавчого комітету Решетилівської міської ради (далі — ЦНАП) забезпечував реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні адміністративних послуг. Робота відділу ЦНАП протягом 2024 року проводилася відповідно до завдань, визначених у положенні про відділ, затвердженого рішенням Решетилівської міської ради від 27.06.2018 № 307-8-VII.

ЦНАП — це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів.

Основні показники виконання:

Звернувшись до ЦНАП, громадяни мають змогу:

* отримати консультації спеціалістів;
* визначитись із переліком необхідних документів для отримання адміністративних послуг;
* отримати адміністративні послуги в комплексі (наприклад, оформити свідоцтво про народження, Пакунок Малюка, зареєструвати дитину, подати документи на отримання посвідчення багатодітної родини або отримати довідку про склад сім’ї, подати документи для призначення пільги на оплату житла, комунальних послуг).
* реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання;
* державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, реєстрації бізнесу;
* послуги з державного земельного кадастру, зокрема витяг з Державного земельного кадастру, видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки, виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, внесення до Державного земельного кадастру відомостей (зміни до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу та інші.
* послуги соціального характеру, зокрема ведеться прийом документів: для призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям та на дітей одиноким матерям, для видача посвідчень особам з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства, для призначення пільги на оплату житла, комунальних послуг, Пакунок Малюка, для призначення державної допомоги при народженні дитини, для призначення щомісячної адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг та інше.

## Одним із важливих досягнень відділу у 2024 році стало розширення переліку послуг до 268, з яких 222 обов’язкові послуги відповідно до 523-р Розпорядження Кабінету міністрів України „[Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг](https://ips.ligazakon.net/document/view/kr210969?ed=2021_08_18&an=15)”.

Крім того, протягом 2024 року адміністраторами Центру проводилося оновлення даних військовозобов’язаних , 1620.

Протягом 2024 року було надано 22800 адміністративних послуг, з них:

- реєстрація місця проживання (приписка/виписка) – 6225 раз, у тому числі видано витягів з Реєстру територіальної громади – 5409 раз;

- послуг соціального характеру – 1895

- довідок про взяття на ВПО-облік – 350;

- повідомлень про пошкоджене майно – 5;

- послуг, пов’язаних із державною реєстрацією нерухомого майна – 5479;

- послуг, пов’язаних із державною реєстрацією бізнесу та громадських формувань – 478;

- послуг ДЗК (земельний кадастр) – 1081;

- послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану – 595;

- послуги у сфері будівельної діяльності -78.

В ЦНАП працює шеринг документів через Дію, надаються консультації щодо надання послуг через мобільний застосунок та вебпортал „Дія”.

Здійснюється попередній запис, консультації для отримання адмінпослуг за допомогою мобільного зв’язку телефону „гаряча лінія”.

Робота ЦНАП у 2024 році була спрямована на підвищення якості надання адміністративних послуг та їх територіальну доступність, що дуже актуально для жителів віддалених громад, залучення до надання послуг старостинськими округами. Також, в рамках військового стану робота центру спрямовувалась на підвищення цифрової грамотності населення (QR-шерінг), спрощення процедур надання послуг, коли відвідувач за один візит може отримати комплекс послуг за моделлю життєвої ситуації: зареєструвати факт народження дитини та її місце проживання; подати заяву на державну допомогу.

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 26.

Таким чином, 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.

В.о. начальника відділу „Центр

надання адміністративних послуг” Ліна ТАНЬКО