Додаток 2 до рішення міської радивід 18.11.2021 № 1121-17/2021

**Звіт**

**про виконання програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2021 рік**

(за станом на 01.10.2021 року)

Відповідно до прийнятої Програми на 2021 рік робота Управління надання адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг) Долинської міської ради (далі – управління; ЦНАП) була спрямована на дотримання законів України «Про адміністративні послуги», ««Про місцеве самоврядування в Україні», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»; «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень».

Основними завданнями центру є: створення максимально комфортних та сприятливих умов та впровадження зручного графіку прийому мешканців територіальної громади, скорочення і спрощення процедур отримання необхідних документів, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб, відповідальних за підготовку документів дозвільного характеру та результатів надання адміністративних послуг.

Діяльність Центру здійснюється за принципами:

* прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;
* орієнтації на суб'єкта звернення - забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;
* інформованості - забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;
* зворотного зв'язку - встановлення зворотного зв'язку із суб'єктом звернення;
* організаційної єдності - взаємодія адміністраторів ЦНАП з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Незважаючи на карантин, управління надання адміністративних послуг продовжує свою роботу задля задоволення потреб населення громади та забезпечує отримання адміністративних послуг. Загальна чисельність працівників по штатному розпису становить – 37 осіб, на даний момент працює 35.

До складу управління входять відділи:

- адміністрування;

* державної реєстрації;
* реєстраційних процедур та оформлення паспортів.

Центр надання адміністративних послуг надає 297 послуг.

Загальна кількість прийнятих документів на адміністративні послуги у різних сферах за звітний період станом на 1 листопада становить понад 50000.

Середня кількість відвідувачів центру складає 195 відвідувачів на день. Надходження коштів адміністративного збору за державну реєстрацію нерухомого майна, юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців склало понад 450 тис. грн

В управлінні ми працюємо над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги в телефонному режимі та шляхом онлайн консультацій через сайт ЦНАП. Організаційне забезпечення діяльності відбувається за допомогою програми «Універсам послуг», інтегрованої системи «Соціальна громада», Реєстру територіальної громади.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 10 липня 2019 р. № 691 «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини» запроваджено комплексну послугу «єМалятко».

У зв’язку з набиранням чинності 01.10.2021 пункту 174 Порядку ведення Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва (ЄДЕССБ), затвердженого постановою КМУ від 23.06.2021 № 681 «Деякі питання забезпечення функціонування Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва» щодо функціонування електронного кабінету адміністратора ЦНАП було підключено користувачів ЦНАПу та отримано доступ до ЄДЕССБ.

### Для зручності громадян та на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП працює з громадянами 6 днів на тиждень, 7 год на день без перерви на обід. На території кожного з 18 старостинських округів функціонують віддалені робочі місця адміністраторів. Працівники дотримуються законодавства України, зокрема Закону України «Про державну службу» та етики посадової особи ОМС. Адміністратори регулярно проходять онлайн вебінари розроблені та підготовлені Міністерством цифрової трансформації. Було проведено стажування адміністратора у ГУ Держгеокадастру в Івано- Франківській області та отримано доступ до автоматизованої системи ДЗК з можливістю надання відомостей у формі витягу безпосередньо в день звернення суб’єктів.

ЦНАП постійно удосконалював свою роботу, розширював спектр послуг, забезпечував комфортне перебування відвідувачів та високу якість обслуговування. Тому всі зусилля працівників ЦНАП покладалися на поліпшення своєї роботи, дотримання строків розгляду заяв та видачі результатів суб’єктам звернень.

Сьогодні у ЦНАП створено умови, щоб громадяни та суб’єкти господарювання почувалися комфортно облаштовано кілька дитячих куточків для наймолодших наших відвідувачів, підйомник для осіб з обмеженими фізичними можливостями, обладнано приміщення для мами з немовлям. Підключено термінал для оплати за платні послуги безпосередньо в приміщення ЦНАП Є можливість онлайн запису на прийом у ЦНАПі та з червня 2021 року запроваджено прийом за допомогою електронної черги.

Запроваджено шеринг документів за допомогою застосунку Дія. Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів. Він збільшує ефективність роботи ЦНАПів і скорочує час на обробку та перевірку документів заявників. А також запроваджено плату адміністративного збору онлайн за допомогою QR-кодів за реєстрацію нерухомого майна.

Результат послуги суб’єкти звернення отримують відповідно до порядку встановленого законом, після отримання смс -повідомлення про виконання.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення.

 За звітний період управлінням виконано наступний ряд заходів (додається) для розвитку Центру надання адміністративних послуг.

Начальник управління-

адміністратор управління

надання адміністративних послуг В. Луцька

**Заходи Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2021 рік**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Зміст заходу** | **Відповідальні за виконання** | **Передбачено програмою, грн** | **Профінансовано,** **грн**(міський бюджет) | **Фактичні витрати,****грн**(міський бюджет) | **Отриманий результат** |
| Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг |  | – | – | відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. [№ 523](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80) (зі змінами) забезпечено розширення спектру послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень |
| Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги | Управління надання адміністративних послуг |  | – | – | перелік послуг збільшено до 297 послуг |
| Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | Управління надання адміністративних послуг |  | – | – | проведено та оптимізовано відповідно до вимог чинного законодавства |
| Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Керівництво міської ради, Управління надання адміністративних послуг | 21000,0 | 21000,0 | 8032,5 | отримано ідентифікатори доступу старостами та уповноваженими особами ОМС |
| Встановлення інтегрованої системи «Універсам послуг» | Управління технічного та інформаційного забезпечення | 15000,0 | 15000,0 | 10800,0 | надано доступи адміністраторам ВРМ |
| Виготовлення печаток та штампів для роботи адміністраторів | Управління технічного та інформаційного забезпечення | 20000,0 | 8000,0 | 4323,0 | отримано печатки адміністраторами ЦНАП, в т.ч. ВРМ |
| Ознакування, вивіски та стенди для ВРМ | Управління технічного та інформаційного забезпечення | 15000,0 | 15000,0 | 8210,0 | проведено ознакування ЦНАП |
| Забезпечення оперативного повідомлення про результати розгляду звернень | Управління надання адміністративних послуг | 3000,0 | 3000,0 | - | проводиться з програми ОМС |
| Забезпечення працездатності програмного комплексу «Криптосервер: Модуль шифрування» | Управління надання адміністративних послуг | 9000,0 | - | - | забезпечено роботу інтегрованої системи «Соціальна громада» |
| Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | 450000,0 | - | - | не забезпечено за відсутності коштів |
| Придбання робочої станції для видачі водійських прав. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | 350000,0 | - | - | не забезпечено за відсутності коштів |
| Створення Єдиного реєстру Долинської територіальної громади | Управління надання адміністративних послуг | – | – | – | створено Реєстр територіальної громади та регулярно наповнюється актуальною інформацією |
| Створення та розгортання модуля обміну інформацією з сервером програмного забезпечення ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | 5500,0 | 5500,0 | 5500,0 | запроваджено онлайн моніторинг якості надання адміністративних послуг |
| Встановлення та налаштування модуля моніторингу якості надання адміністративних послуг | Управління надання адміністративних послуг | 6500,0 | 6500,0 | 6500,0 | запроваджено онлайн моніторинг якості надання адміністративних послуг |
| Розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП ([www.cnap.dolyna.if.ua](http://www.cnap.dolyna.if.ua/)) і отримати за один візит | Управління надання адміністративних послуг |  | – | – | перелік послуг у рубриці «Е -послуг» на сайті ЦНАП |
| Ремонтні роботи в будівлі по вул. Грушевського, 18 та ВРМ в селах громади для покращення роботи ЦНАП, в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету (за умов фінансування) | Управління житлово-комунального господарства | 600000,0 | – | – | не забезпечено за відсутності коштів |
| Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП  | Управління надання адміністративних послуг. Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (за згодою) | – | – | – | адміністратори регулярно проходять онлайн вебінари розроблені та підготовлені Міністерством цифрової трансформації. |
| Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються  роботи ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг |  | – | – | забезпечується регулярно онлайн, постійна комунікація з Міністерством цифрової трансформації  |
| Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | – | – | – | проводиться щомісячно та щоквартально |
| Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | Управління надання адміністративних послуг | 5000,0 | 1400,0 | – | оновляється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг, на сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook оприлюднюються статті, звіти про роботу ЦНАП та новини |
| **Разом по програмі** |  | **1488000,0** | **75400,00** | **43365,50** |  |