Міському голові

Коруду І.Я.

***Звіт про роботу відділу Центр надання адміністративних послуг Овруцької громади за 2021 рік.***

З 10 березня 2020 року у тестовому режимі Центр надання адміністративних послуг Овруцької міської ради розпочав свою роботу у відремонтованому за кошти громади окремому приміщенні. Нашими партнерами Програмою «U-LEAD з Європою» у квітні 2021 року було доставлено комп’ютерну техніку та встановлено програмне забезбечення. Урочисте відкриття ЦНАПу відбулось 25 квітня 2021 року.

Основною метою Центру надання адміністративних послуг є – формування клієнтоорієнтованої системи надання адміністративних послуг для мешканців міста, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність.

   Розуміючи потребу громадян в адміністративних послугах навіть в умовах карантину Центр продовжує працювати з максимальною дезінфекцією, з дотриманням усіх можливих антивірусних процедур та обслуговує фізично близько 200 громадян у день.

На теперішній час в Центрі громадяни та суб’єкти господарювання мають можливість отримати 197 видів послуг у 11 сферах діяльності.

**За 2021 рік у Центрі надання адміністративних послуг зареєстровано 41499 заяв** (за 2020 рік – 32479).

За платні послуги, з яких  стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло коштів на суму **2 700 000 грн.**( за 2020 рік – 1 201 701 грн.)

У ЦНАПі проводиться особистий прийом громадян, видають результати наданих послуг, надають консультації щодо отримання послуг в електронному вигляді (онлайн) і телефонні консультації.

Для зручності, економії часу всіх учасників процесу та оптимізації процедури надання послуг встановлено POS-термінал, тепер оплату за надання адміністративних послуг можна здійснити безпосередньо у фронт-офісі готівкою або банківською карткою

Найбільшим попитом серед населення нашого міста  у 2021 році користувались послуги з державної реєстрації речових прав, соціального характеру, послуги з реєстрації місця проживання особи та видачі довідок, видачі відомостей з Державного земельного кадастру, тощо.

З питань державної реєстрації права власності на нерухоме майно та надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – 13904;

З питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців – 1048;

З питань соціального захисту – 5513;

Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання – 1750;

Земельні питання – 3411;

Видача витягу з ДЗК – 1942;

Заяви на отримання  дотації за  наявне  поголів’я  корів, отримання коштів на здешевлення вартості цукру для годівлі бджіл, отримання часткового відшкодування вартості придбаних установок індивідуального доїння – 715;

Швидкі послуги (послуги ЦНАП) – 7682 звернення;

Звернення на отримання компенсації за нехарчування дітей в ЗОШ – 5030;

Послуги місцевого характеру, дозвільні послуги та інші– 504;

Видано різного виду довідок – 10230.

        З метою комфортного та максимально простого отримання послуг, пов’язаних з народженням дитини, і за мінімальну кількість часу Центр почав реалізацію комплексної послуги «єМалятко».

Не зважаючи на карантин, адміністратори Центру підвищують свій професіональний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводить Міністерство цифрової трансформації України. Щотижня проводяться навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг.

На національній онлайн-платформі Дія Цифрова освіта всіма працівниками пройдено тестування та отримано відповідні сертифікати.

- “Онлайн-курс для навчання адміністраторів послуги єМалятко” (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,20);

- “Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАПу”- (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,20);

- “Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАПу” - (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,20);

- “Практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин”- (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,20);

- “Як надавати адміністративні послуги”- (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,20);

- “Як створити сучасний ЦНАП”- (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,60);

- “Навички фахівця сучасного ЦНАП” - (кількість годин кредиту ЄКТС: 0,40);

На сьогодні процес розвитку ЦНАПу Овруцької громади триває. Наша мета дати можливість людям в єдиному центрі подавати документи в різні державні органи. В 2021 році отримано субвенцію на розвиток ЦНАПу в розмірі 574 тис. грн. та закуплене обладнання на послуги оформлення та видачі паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та паспорта для виїзду за кордон, та послуги  Регіонального сервісного центру Головного сервісного центру Міністерства внутрішніх справ в  Житомирській області, а саме: обмін посвідчення водія (без складання іспитів); видача нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого; державна реєстрація нового транспортного засобу (без огляду); перереєстрація транспортного засобу у зв’язку із зміною найменування та адреси юридичних осіб, прізвища, імені чи по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобів, установлення газобалонного обладнання. Таке делегування деяких послуг сервісного центру МВС -  ЦНАПу передбачено діючим законодавстом України, що підвищить рівень якості обслуговування громадян та зробить державні послуги доступнішими.

      Робота ЦНАПу 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.

       Центр підвів підсумки моніторингу громадської думки з оцінки якості надання адміністративних послуг за 2021 рік. Протягом звітного періоду в оцінці роботи Центру взяло участь лише 73 відвідувачі. Позитивно оцінили якість обслуговування та надання послуг всі відвідувачі.

       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.

Мешканці старостинських округів мають можливість отримати адміністративні послуги, надання яких здійснюється старостами.

Начальник ЦНАП Оксана Шевцова