

**БУЧАНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**В И К О Н А В Ч И Й К О М І Т Е Т**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**« 20 » липня 2021 року № \_468\_\_**

**Про надання адміністративних послуг**

**через управління Центр надання адміністративних**

**послуг протягом І півріччя 2021 р.**

Заслухавши інформацію про надання адміністративних послуг через управління Центр надання адміністративних послуг за І півріччя 2021 р., керуючись Законом України “Про надання адміністративних послуг” та Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Бучанськоїміської ради

**ВИРІШИВ :**

1. Інформацію начальника управління Центр надання адміністративних послуг Бучанськоїміської ради про надання адміністративних послуг через управління Центр надання адміністративних послуг за І півріччя 2021р.взяти до відома (додаток).
2. Управлінню Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради забезпечити постійний моніторинг стану надання адміністративних послуг та вживати заходів щодо підвищення ефективності та якості надання адміністративних послуг.

3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами Бучанської міської ради

Гапченка Д.О.

**Міський голова А.П. Федорук**

Заступник міського голови С.А. Шепетько

Керуючий справами Д.О. Гапченко

Погоджено:

Начальник управлінняюридично-

кадровоїроботи Л.В. Риженко

Подання:

Начальник управління ЦНАП О.В. Михальчук

Додаток

до рішення виконавчого комітету

«\_\_20\_\_»\_\_\_липня\_\_\_№\_468\_\_

**Інформація:**

**«Про надання адміністративних послуг через управління Центр надання адміністративних послуг протягом І півріччя 2021 року»**

У І півріччі 2021 року Управління ЦНАП працювало над організацією надання якісних адміністративних послуг, спрощенням процедури їх отримання, розширення переліку адміністративних послуг та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Відповідно до рішенням міської ради від 24.10.2019 № 1047-67-V-II «Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради» в управлінні ЦНАП надається 201 адміністративна послуга.

З них, 137 послуг, рекомендованих розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Протягом І півріччя до Управління ЦНАП надійшло 17272звернень від громадян та суб’єктів господарювання щодо отримання адміністративних послуг послуг.

Запити на публічну інформацію – 2.

Варто відмітити, що із загальної кількості адміністративних послуг, 17048 послуг були надані з позитивним результатом, кількість відмов –224, що становить 1,3% від загальної кількості звернень.

Зменшення кількості відмов свідчить про підвищення якості надання адміністративних послуг та кваліфіковане обслуговування адміністраторами Центру суб’єктів звернень на етапі підготовки та подачі документів.

Надано консультацій як в телефонному та он-лайн режимі, а також особисто адміністраторами ЦНАП- 5757.

  У звітному періоді за платні послуги, з яких  стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло коштів на суму близько1 700 000 грн.

          Найбільшим попитом серед населення громади  у 1 кварталі 2021 року користувались послуги щодо реєстрації місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання, видача довідок про реєстрацію місця проживання та паспортні послуги (виготовлення закордонних паспортів, ID-картки, вклейка фото -25,-45 років ), що становить 68% від загальної кількості звернень.

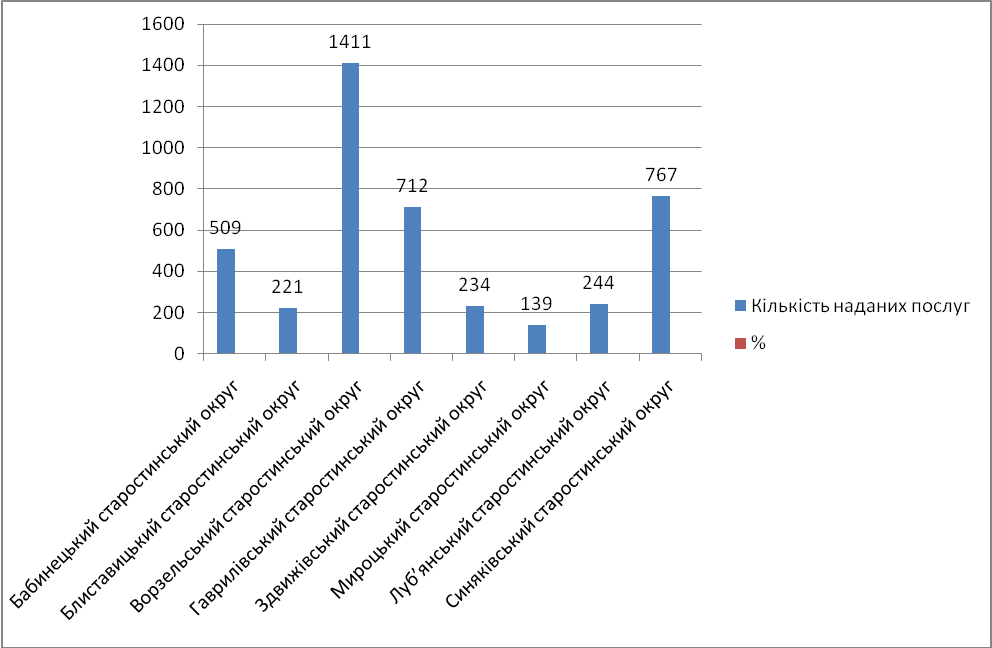
По іншим напрямкам:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Напрямки адміністративних послуг** | **Кількість наданих послуг** | **% від загальної кількості наданих послуг** |
| 1. | Реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання, видача довідок про реєстрацію місця проживання | 6520 | 38% |
| 2. | Паспортні послуги (виготовлення закордонних паспортів, ID-картки, вклейка фото -25,-45 років ) | 5265 | 30% |
| 3. | Послуги Держгеокадастру | 1793 | 10% |
| 4. | Державна реєстрація нерухомого майна та їх обтяжень | 1333 | 8% |
| 5. | Послуги у сфері містобудування та будівництва | 658 | 4% |
| 6. | Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань | 493 | 3% |
| 7. | Послуги державного архітектурного-будівельного контролю | 477 | 3% |
| 8. | Власні земельні послуги | 305 | 2% |
| 9. | Послуги у сфері опіки та піклування | 194 | 1% |
| 10. | Документи дозвільного характеру та послуги місцевого значення (юридичні послуги, Благоустрій, Бучазеленбуд тощо ) | 234 | 1 |
| 11. | Кількість відмов у наданні послуг | 224 | 1,4% |
| 12. | Всього наданих адміністративних послуг | 17272 | |
| 13. | Кількість наданих послуг ВРМ адміністраторів | 4237 |  |
| 14. | Кількість наданих консультацій | 5757 |  |



**Інформація по старостинським округам:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **ВРМ адміністраторів старостинських округів** | **Кількість наданих послуг** | **% від загальної кількості наданих послуг** |
| 1. | Бабинецькийстаростинський округ | 509 | 12% |
| 2. | Блиставицькийстаростинський округ | 221 | 5% |
| 3. | Ворзельський старостинський округ | 1411 | 33% |
| 4. | Гаврилівськийстаростинський округ | 712 | 17% |
| 5. | Здвижівськийстаростинський округ | 234 | 6% |
| 6. | Мироцькийстаростинський округ | 139 | 3% |
| 7. | Луб’янськийстаростинський округ | 244 | 6% |
| 8. | Синяківськийстаростинський округ | 767 | 18% |
|  | ВСЬОГО | 4237 | 100% |



У І півріччі 2021 року управління ЦНАП працювало над вдосконаленням своєї роботи, підвищення ефективності та якості надання адміністративних послуг:

* відновлено зручний графік роботи для відвідувачів (один день в тиждень – четвер з 8:00 до 20:00) ;
* відновлено роботу електронної черги;
* у секторі інформування управління ЦНАП розміщено інформаційний бокс, який працює у тестовому режимі. За допомогою інформаційного боксу громадяни можуть он-лайн ознайомитися із роботою управління ЦНАП,переліком послуг, графіком роботи, порядком отримання адміністративних послуг, інформаційними картками тощо;
* заключенодоговір із АТ «Ощадбанк» щодо користування POS- терміналами для оплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг;
* розширено та впорядковано у відповідності вимог законодавства та рекомендацій Міністерства цифрової трансформації України перелік адміністративних послуг, затвердження якого має відбутися на найближчій сесії міської ради;
* спільно із структурними підрозділами міської ради, а також суб’єктами надання адміністративних послуг упорядковано та оновлено інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг;
* на сайті Бучанської міської ради, а також у інших ЗМІ, по мірі необхідності, висвітлювалася інформаційно-консультаційна інформація щодо діяльності управління ЦНАП та порядку отримання адміністративних послуг, новини у сфері адміністративних послуг.

Центр постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг та забезпечує комфортне та якісне обслуговування відвідувачів.

**У ІІ півріччі 2021року управлінням ЦНАП планується:**

1. Затвердити більш розширений перелік адміністративних послуг, що надаватимуться через управління ЦНАП;
2. Запровадити он-лайн реєстрацію в чергу, а також вдосконалити існуючу електронну чергу, збільшити її функціонал;
3. Запровадження он-лайн консультування громадян за допомогою сучасного муніципального чат-боту ;
4. Продовжити заходи щодо популяризації отримання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Керуючий справами Д.О. Гапченко

Виконавець

Михальчук О.В.