**ЗВІТ**

**Управління (Центру) надання адміністративних послуг**

**щодо роботи зі зверненнями громадян**

З метою покращення організації надання адміністративних послуг в громаді, забезпечення єдиного керівництва, відповідальності, звітування та організації надання адміністративних (публічних) послуг, в тому числі в старостинських округах, 23.05.2023 у Сквирській міській раді утворено Управління (Центр) надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) та 25 віддалених місць для роботи спеціалістів відділу адміністративних послуг. Крім цього 23.02.2021 рішенням Сквирської міської ради № 41-5-VIII старостам надані повноваження на здійснення окремих функцій адміністратора ЦНАП.

Прийом суб’єктів звернень у ЦНАП становить шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід, в середу до 20:00 в центральній садибі ЦНАП та п’ять днів на тиждень у віддалених робочих місцях.

**Розширення мережі роботи зі зверненнями громадян**

Для наближення послуг до жителів громади ЦНАП розміщено в центрі міста Сквира за адресою провул. Георгія Якушкіна, 3-А, а віддалені робочі місця ЦНАП знаходяться у приміщеннях усіх сільських рад, що увійшли до складу Сквирської міської територіальної громади.

Крім цього, з метою запровадження паспортних послуг в адміністративній будівлі Сквирської міської ради за адресою м. Сквира, вул. Карла Болсуновського, 28, облаштовані приміщення відділу надання паспортних послуг ЦНАП, куди придбано необхідне обладнання загальною вартістю 730 996,00 грн.

Протягом року за рахунок міського бюджету здійснювалося оновлення матеріально-технічної бази ЦНАП шляхом придбання ноутбуків та багатофункціональних пристроїв. В рамках проекту EU4Recovery від Програма розвитку ООН одержано 12 кардридерів для ID паспортів загальною вартістю 11 348,64 грн.

**Збільшення кількості адміністративних послуг**

Кількість видів адміністративних послуг, які можна отримати у ЦНАП, по відношенню до 2022 року зросла на 104 послуги. Так, рішенням виконкому Сквирської міської ради від 31.10.2023 № 9/29 затверджений перелік адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП, в кількості 376 послуг, серед яких послуги Сквирської міської ради та її виконавчих органів, Головного управління Держгеокадастру у Київській області, Головного управління Держпродспоживслужби в Київській області, Головного управління Державної служби надзвичайних ситуацій України у Київській області, Головного управління Пенсійного фонду України у Київській області, Департамент екології та природних ресурсів Київської обласної державної адміністрації, Київського обласного центру зайнятості, Міністерства у справах ветеранів України, Управління державної реєстрації Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ) та Управління соціального захисту населення Білоцерківської районної державної адміністрації.

Працівники ЦНАП підключені до веб-порталу «Дія», інформаційної системи «Вулик», Реєстру територіальної громади, програмного комплексу «Соціальна громада», Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, Портал електронних послуг Пенсійного Фонду України, системи «Прихисток», Державного земельного кадастру, Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та Реєстру актів цивільного стану.

**Нові адміністративні послуги**

На початку цього року запроваджено нові послуги у сфері будівництва, архітектури, розміщення реклами, благоустрою та оновлено послуги у сфері Державного земельного кадастру.

З 24 жовтня у ЦНАП надаються послуги з реєстрації актів цивільного стану. За перший місяць складено 27 актових записи, з яких 3 – реєстрація шлюбу, 4 – реєстрація народження та 20 реєстрацій смерті.

У 2023 році з метою спрощення отримання державних послуг, допомоги батькам немовляти уникнути тяганини з документами та надати можливість займатися приємними сімейними турботами у ЦНАП впроваджена комплексна послуга “ЄМалятко”.

У соціальній сфері створені для громадян максимально доступні та якісні умови отримання послуг соціального характеру шляхом запровадження надання у ЦНАП послуг Служби у справах дітей та сім’ї та Відділу праці, соціального захисту та соціального забезпечення Сквирської міської ради, а також впроваджено 20 послуг для ветеранів, що надаються Білоцерківською районною військовою адміністрацією, Головним управлінням Пенсійного фонду України у Київській області та Міністерства у справах ветеранів України.

**Покращення функціоналу ЦНАП**

З метою організації системи доступності адміністративних послуг Центром надаються послуги не лише мешканцям міста та громади. Так, низка видів послуг надаються мешканцям і суб’єктам господарювання інших населених пунктів.

Також для створення зручних та доступних умов оплати послуг в приміщені ЦНАП встановлено платіжний термінал, в якому можна здійснити оплату адміністративних послуг, а саме: за реєстрацію місця проживання, реєстрацію нерухомого майна та реєстрацію бізнесу, послуги ДЗК, сплатити комунальні платежі, здійснити поповнення мобільного, інтернет зв’язку, сплатити податки та здійснити інші платежі. А у віддалених робочих місцях створена можливість оплати за допомогою інформаційної системи «Вулик», яку в цьому році інтегровано з платіжною системою EasyPay.

За потреби відвідувачі мають можливість скористатись безкоштовним WI-FI та місцями для самообслуговування.

У ЦНАП та на ВРМ у старостинських округах впроваджено QR-код для шерингу документів в Дії – це новітній спосіб подання цифрових документів, який збільшує ефективність роботи і скорочує час на обробку та перевірку документів.

На офіційному сайті Сквирської міської ради створений окремий розділ «ЦНАП», де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, нормативна база, контакти ЦНАП, графік прийому громадян, інтерактивна карта, система попереднього запису та система перевірки стану розгляду справи, оцінювання роботи та актуальні новини. На сайті щорічно публікується звіт про роботу ЦНАП. Також активно ведуться Facebook та інформаційна сторінка на GoogleMaps.

З метою проведення опитування та отримання зворотного зв’язку щодо якості послуг у ЦНАП та на його віддалених робочих місцях відвідувачі мають можливість поділитися враженням від відвідування за допомогою унікальних QR-кодів, які розміщені у ЦНАП та на кожному ВРМ.

**Статистика обслуговування**

За результатами 11 місяців 2023 року у ЦНАП та його віддалених робочих місцях надано 29257 адміністративних послуг, з яких 20698 послуг, надавачем яких є Сквирська міська рада та її структурні підрозділи, 8242 послуг у сфері реєстрації місця проживання, 3579 адміністративних послуг соціального характеру, 1962 послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та 6908 послуг у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно.

Протягом 11 місяців 2023 року до Сквирського міського бюджету надійшло 1 439 820,33 грн. адміністративного збору, з яких адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань становить 372 767,62 грн., адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень – 396 808,00 грн., плата за надання інших адміністративних послуг – 667 564,71 грн.

**Перспективи розвитку**

У ЦНАП реалізуються принципи одержання громадянами широкого спектру інформації, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та обізнаності адміністраторів. Адміністратори ЦНАП постійно підвищують свій рівень кваліфікації шляхом участі в онлайн семінарах, які організовують Мінцифра та на цифровій платформі “Дія” .

Перспективами розвитку ЦНАП у наступному році є:

- подальша цифровізація надання послуг, у тому числі переведення публічних послуг Сквирської міської ради в електронний формат;

- реконструкція приміщення кінотеатру під сучасний ЦНАП (Центр Дія);

- запровадження паспортних послуг;

- впровадження реєстрації актів цивільного стану у віддалених робочих місцях.

В довгостроковій перспективі планується розширення переліку послуг шляхом забезпечення громадян послугами з видачі водійських посвідчень та розширення послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану.

**Начальник управління – адміністратор**

**Управління (Центру) надання**

**адміністративних послуг**

**Сквирської міської ради Сергій РИБАК**