**ЗВІТ**

**роботи Центру надання адміністративних послуг Мукачівської міської ради за 2020 рік**

Центр надання адміністративних послуг Мукачівської міської ради (далі – Центр) утворено рішенням міської ради 31 липня 2014 року.

Основними завданнями центру є: створення максимально комфортних та сприятливих умов та впровадження зручного графіку прийому мешканців міста, 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.

Метою роботи Центру є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

Звернувшись до Центру, підприємці та громадяни мають змогу:

- отримати консультації спеціалістів;

- визначитись із переліком необхідних документів для отримання документів дозвільного характеру чи адміністративних послуг;

- отримати адміністративні послуги, а також оформити документи дозвільного характеру, необхідні для започаткування та ведення підприємницької діяльності.

Режим роботи Центру зорієнтований виключно на потреби суб’єктів звернення.  Прийом документів у Центрі становить шість днів на тиждень та вісім годин на день, без перерви на обід. Вівторок та четвер прийом здійснюється до 19.00 години, в суботу до 15.00 годин.

Кількість послуг, які можна отримати у Центрі, зросла і включає найбільш затребувані мешканцям міста: реєстрація місця проживання особи, реєстрація фізичних та юридичних осіб, реєстрація речових та майнових прав, земельні та архітектурні питання, соціальна та матеріальна допомоги, оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм

тощо.

На теперішній час в Центрі громадяни та суб’єкти господарювання мають можливість отримати **336**  видів послуг Мукачівської міської ради, Закарпатської ОДА, територіальних органів влади, що на 131 послуг більше ніж у 2019 році (205)

Збільшення кількості видів послуг протягом 2020 року відбулось за рахунок послуг соціального характеру, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Управління Держпраці у Закарпатській області, комплексних послуг «єМалятко»).

На кожну адміністративну послугу суб’єктами надання адміністративних послуг розроблені інформаційні та технологічні картки

Кількість часу для отримання послуг, які надаються у Центрі становить:

* для адміністративних послуг МВК близько 10-15 хвилин;
* реєстрація/ зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб – близько 15-20 хвилин на особу;
* державна реєстрація (внесення змін до відомостей) юридичної особи – 15-20 хвилин враховуючи сканування документів;
* державна реєстрації прав на нерухоме майно – 20 хвилин враховуючи сканування документів.
* адміністративні послуги соціального характеру 10 – 15 хвилин
* адміністративні послуги ДМС - 20 хв.

В приміщенні Центру бажаючі можуть скористатися інформаційними стендами або отримати консультацію безпосередньо від адміністраторів.

З метою організації системи доступності адміністративних послуг створено територіальний підрозділ та 5 відділених робочих місць адміністраторів відділу «Центр надання адміністративних послуг» Мукачівської міської ради, які знаходяться в приміщеннях старостатів Мукачівської територіальної громади.

Для зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернень, у Центрі запроваджено еквайрингове обслуговування для оплати адміністративного збору через платіжні термінали всіх платних послуг, які надаються в Центрі. В приміщенні встановлений ІРТ-термінал, а на робочих місцях адміністраторів встановлені POS-термінали. Тож, популярність безготівкових розрахунків в Центрі зростає, адже перевагами такої оплати є зручність та значна економія часу, що в свою чергу оптимізує процедуру надання адміністративних послуг.

Центр постійно проводить роботу щодо забезпечення прозорості та доступності адміністративних послуг для мешканців міста. На офіційному веб-сайті Центру надання адміністративних послуг  **www.mukachevo-rada.gov.ua)** можна ознайомитись з інформацією щодо функціонування Центру та з питань отримання адміністративних послуг, які всі розподілені за напрямками діяльності з чітким та доступним для відвідувачів описом кроків та інформаційної карточки. Також у суб'єкта звернення є можливість з веб-сайту роздрукувати та заповнити бланк заяви за наведеним прикладом для кожної адміністративної послуги.

За 2020 року в Центрі надано **43651** адміністративних послуги

В таблиці 1 відображені дані по кількості наданих адміністративних послуг за 2019 та 2020 роки з них:

**Таблиці 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Послуги**  | **2019 рік** | **2020 рік** |
|  Адміністративні послуги МВК | **7995** | **18764** |
| Державним реєстратором юридичних, фізичних осіб — підприємців | **3192** | **3214** |
| Державним реєстратором державної реєстрації речових прав на нерухоме майно | **6351** | **6004** |
| Послуги Держгеокадастру | **784** | **525** |
| Реєстраціямісця проживання/перебування | **3626** | **4008** |
| Знаття з реєстрації місця проживання/перебування | **3430** | **3459** |
| Запити про місце проживання | **1854** | **3131** |
| Повідомлення про зняття з місця проживання | **610** | **621** |
| Протоколи про адміністративні правопорушення  | **498** | **375** |
| Довідка про реєстрацію місця проживання (зареєстрованих осіб ) | **6137** | **7051** |
| Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID картки | **40** | **531** |
| Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм | **103** | **650** |
| Звернення громадян | **4026** | **4981** |
| Соціальна державна допомога | **6230** | **7830** |
| Житлові субсидії | **2157** | **2680** |
| Надання пільги на ЖКП | **1410** | **1757** |
| Державна допомога інвалідам | **1210** | **1250** |
| Допомога учасникам АТО | **715** | **850** |
| Щомісячна адресна допомога внутрішньо переміщеним особам  | **322** | **350** |
| **Всього**  | **50690** | **68031** |

Лідерами за популярністю у 2020 році, (у порівнянні з 2019 роком), є наступні адміністративні послуги:

* Послуги упралінь та відділів Мукачівської міської ради - 18764
* Послуги соціального характеру – 14717
* Видача довідок про реєстрацію місця проживання особи - 7051
* Деравна реєстація речових прав на нерухоме майно - 3214

Продовжується робота по впровадженню надання окремих адміністративних послуг в електронному вигляді.

Крім надання адміністративних послуг, адміністратори Центру здійснюють консультації. Консультації надаються не лише при особистому звернені громадян, а й за допомогою телефону та електронної пошти Центру.

Загальна кількість звернень до Цетру складає 250 - 300 громадян в день.(у тому числі консультаціями, записом на особистий прийом до керівництва міської ради).

Працівники Центру постійно контролюють терміни розгляду справ та надання результатів розгляду. Адміністратор Центру, за допомогою телефонного зв’язку повідомляє суб’єкта звернення про прийняття рішення.  Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення за якомога коротший термін без порушення законодавства.

**Надходження до місцевого бюджету**

Більшість адміністративних послуг, які надаються через Центр є безкоштовними, тільки з 18 послуг стягується адміністративний збір, за рахунок якого місцевий бюджет за 2020 рік поповнився на 7 млн.397.9 тис. грн., що на 1 млн. 807,5 тис.грн. більше ніж в 2019 році (5млн.590,4 тис. грн.) (Таблиця 2).

**Таблиця 2. тис. грн.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування показників** | **2019**  | **2020** |
| Адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень | **1062,9** | **883,9** |
| Адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань | **302,2** | **246,6** |
| Плата за надання адміністративних послуг | **6032,8** | **4577,2** |
| **Всього**  | **7397,9** | **5687,6** |

**Звернення громадян**

Протягом 2020 року в Центром проводилась робота із зверненнями громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян». За 2020 рік надійшло 4981 заяв та скарг, що на 955 звернень більше ніж в 2019 році.

На Урядову гарячу лінію звернулось 328 заявників, у 2019 році таких звернень було 294. Майже всі звернення на гарячу лінію стосувались соціальних питань та комунального господарства.

 За результатами розгляду звернень громадян:

* 1748 вирішено позитивно;
* 113 відмовлено у задоволенні;
* 1264 надано роз’яснення;
* 98 перебувають на контролі;
* 5 надіслано за належністю, повернуто авторові, залишено без розгляду згідно ст. 8 ЗУ « Про звернення громадян».

При цьому особлива увага приділялась розгляду звернень інвалідів та ветеранів війни, багатодітних сімей, одиноких матерів і інших незахищених верств населення. Звернення, які відносились до цієї категорії розглядались першочергово.

Відповіді на звернення надавались з дотриманням термінів, передбачені Законом України “Про звернення громадян”. У випадках, коли звернення не вирішувалось по суті в встановлений законом термін, заявникові надавалась проміжна відповідь і звернення залишалось на контролі до надання остаточної відповіді.

Відповідно до затверджених графіків проводився прийом міського голови та його заступників. Протягом звітного періоду 84 мешканців міста було прийнято на особистих прийомах, що на 57 осіб менше ніж у 2019 році, з них 31 особа прийнята міським головою, ще 53 заступниками.

Найчастіше мешканці міста зверталися до керівництва міста по питаннях соціального захисту, землекористування, будівництва, житлово-комунального господарства, а саме ремонт покрівель, під’їздів, ліфтів, благоустрою прилеглої території.

Організація роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у керівництва виконкому.

Працівники Центру приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації як шляхом самоосвіти, так і шляхом участі у нарадах та семінарах з питань надання адміністративних послуг, постійно працюють над удосконаленням своєї роботи забезпечують комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.

Адміністратори Центру протягом 2020 року брали участь у конференціях, семінарах та тренінгах відносно: правових засад діяльності Центрів надання адміністративних послуг та реформування системи цих послуг; ефективної комунікації; децентралізації повноважень у сфері надання адміністративних послуг та якості надання цих послуг.

Також працівники Центру приймали активну участь у визначені громадської думки шляхом голосування за проекти Бюджету участі (ініціатив) мешканців міста. У приміщенні Центру було організоване голосування за проекти де кожен відвідувач Центру мав можливість проголосувати за більш цікавий і важливий для нього проект та покращити своє місто.

Разом з тим, у нашій спільній роботі були недоліки і не доопрацювання. Мали місце прострочені терміни розгляду звернень громадян управліннями та відділами виконкому. В окремих випадках рішення про відмови мали суб’єктивний відтінок.

За минулий рік було кілька звернень до керівника Центру щодо недостатньо обґрунтованого консультування громадян адміністраторами. Також були нарікання на те, що до Центру важко дозвонитися. Вище зазначені зауваження оперативно вивчались та виправлялись.

Центр й надалі буде навчатись та вдосконалюватись, враховувати потреби відвідувачів, дбати про зручність та комфорт, прислухатись до їхніх побажань і зауважень.