**ЗВІТ**

**роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»**

**Мукачівської міської ради за 2021 рік**

Оновлений Центр надання адміністративних послуг Мукачівської міської ради або Дія Центр розпочав свою роботу в квітні 2021 року.

Дія Центр це модернізований ЦНАП або one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для людей.

Основними завданнями Дія Центру є: створення максимально комфортних та сприятливих умов, 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 Центру з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Звернувшись до Центру можна :

- отримати консультації спеціалістів;

- скористатись 459 адмінпослугами;

- отримати комплексні послуги єМалятко та ID- 14;

- скористатись порталом Дія та навчитися отримувати державні послуги онлайн:

- згенерувати COVID – сертифікат у застосунку або на порталі Дія з допомогою адміністратора;

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

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 16.00 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 **459** видів послуг Мукачівської міської ради, Закарпатської ОДА, територіальних органів влади, що на 123 послуг більше ніж у 2020 році (336).

Завдяки електронній черзі та можливості шерингу документів отримати адміністративні послуги можна набагато швидше та зручніше.

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.

З метою організації системи доступності адміністративних послуг створено територіальний підрозділ та 13 відділених робочих місць адміністраторів відділу «Центр надання адміністративних послуг» Мукачівської міської ради, які знаходяться в приміщеннях старостатів Мукачівської територіальної громади. За 2021 рік на територіальному підрозділі та віддалених робочих місцях адміністраторів було надано 10420 адміністративних послуг.

Для зручності та оперативності обслуговування громадян, у Дія Центрі працює відділення державного банку, встановлений ІРТ-термінал. 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 громади. 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 2021 року Центр відвідало100733 громадян. Найбільшим попитом серед населення нашої громади у 2021 році користувались послуги з реєстрації місця проживання особи та видачі довідок про реєстрацію місця проживання – 12038 послуг, послуги соціального характеру – 15116, державної реєстрації фізичних та юридичних осіб – 8297 державної реєстрації речових та майнових прав надано 5946, паспортні послуги ( оформлення ID - картки та біометричний закордонний паспорт) - 1919, тощо.

Також у звітному періоді у Центрі розпочато здійснення прийому громадян спеціалістами ММКП «Мукачівводоканал» та ТОВ “АВЕ Мукачево”

В таблиці 1 відображені дані по кількості наданих адміністративних послуг за 2020 та 2021 роки з них:

**Таблиці 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Послуги** | **2020 рік** | **2021 рік** |
| Адміністративні послуги МВК | **18764** | **33232** |
| Державним реєстратором юридичних, фізичних осіб — підприємців | **3214** | **8297** |
| Державним реєстратором державної реєстрації речових прав на нерухоме майно | **6004** | **6946** |
| Послуги Держгеокадастру | **125** | **281** |
| Реєстраціямісця/зняття з реєстрації місця проживання/перебування | **7467** | **12038** |
| Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID картки | **531** | **1156** |
| Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм | **650** | **763** |
| Звернення громадян | **4981** | **6728** |
| Послуги соціального характеру | **7830** | **15362** |
| Послуги дозвільного характеру | **89** | **107** |
| Послуги пов’язані з пенсійним забезпеченням | **0** | **5793** |
| Послуги ДРАЦС | **0** | **537** |
| ММКП «Мукачіводоканал» | **608** | **7582** |
| ТОВ АВЕ Мукачево» | **0** | **1911** |
|  |  |  |
| **Всього** | **68031** | **100733** |

З метою комфортного та максимально простого отримання послуг, пов’язаних з народженням дитини, і за мінімальну кількість Центр реалізує комплексні послуги «єМалятко», у 2021 році за отриманням такої послуги до Центру звернулось 289 осіб, що значно  перевищує аналогічний показник попереднього періоду.

Середня кількість звернень до Центру складає 300 - 400 громадян в день.

У звітному періоді за платні послуги, з яких  стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету міста надійшло коштів на суму 7712,7 тис. грн., що 135,6% більше ніж у 2020 році (5687,6 тис.грн.)

**Таблиця 2. тис. грн.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Найменування показників** | **2020** | **2021** | **2020** |
| Адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень | **883,9** | **1165,1** | **883,9** |
| Адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань | **246,6** | **359,7** | **246,6** |
| Плата за надання адміністративних послуг | **4577,2** | **6187,6** | **4577,2** |
| **Всього** | **5687,6** | **7397,9** | **5687,6** |

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

        Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально прийнятих критеріїв.

       Одже, робота Центру 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.

       Протягом звітного періоду Центр позитивно оцінили якість обслуговування та надання послуг 9137 відвідувачів, негативно оцінило – 288 відвідувача. Усі негативні відгуки були розглянуті керівництвом Дія Центру та була проведена відповідна робота з удосконалення надання послуг.

       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.

**Начальник відділу «Центр надання**

**адміністративних послуг» Мукачівської**

**міської ради Василь СВИРИДА**