**ЗВІТ**

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

**Мукачівської міської ради за 2023 рік**

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

Мережа Центру надання адміністративних послуг Мукачівської міської ради налічує:

* головний офіс Центр Дія
* 1 територіальних підрозділ ЦНАП
* 13 віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП Мукачівської міської ради.

**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 Дія 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.

В Центрі надання адміністративних послуг Мукачівської міської ради (далі Центр) надається 501 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 455 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на 46.

**Звернувшись до Центру можна :**

- отримати консультації спеціалістів;

- отримати комплексні послуги єМалятко та ID- 14;

- скористатись порталом Дія та навчитися отримувати державні послуги онлайн:

- згенерувати витяг з РТГ 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: з понеділка по четвер з 08.00 по 18.00, у п’ятницю з 08.00 по 17.00, у суботу з 08.00 по 16.00.

Перелік послуг, які можна отримати в Центрі, включає найбільш затребувані послуги мешканцям громади: 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 501 послуг Мукачівської міської ради, Закарпатської ОДА, територіальних органів влади.

Завдяки електронній черзі та можливості шерингу документів отримати адміністративні послуги можна набагато швидше та зручніше. У всіх віддалених робочих місцях адміністратора встановлено систему електронного документообігу, що дозволяє ефективно та оперативно аналізувати роботу адміністраторів та спеціалістів Центру.

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

  для адміністративних послуг міської

близько 10-20 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 15 - 20 хвилин

  оформлення паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм (ID – картка) або паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм - 20 хв.

 За 2023 рок Центр відвідало **89743** громадян. Лідерами за популярністю у звітному періоді є наступні адміністративні послуги:

* Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання
* Послуги соціального характеру
* Послуги управлінь та відділів Мукачівської міської ради
* Державна реєстація речових прав на нерухоме майно
* Державна реєстрація бізнесу
* Державна реєстрація актів цивільного стану
* Абоненський відділ КП «Мукачівводоканал»
* Абоненський відділ ТОВ «АВЕ Мукачево»

За звітний період в Центрі, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **89743** адміністративних послуг.

Зокрема, із загальної кількості зареєстрованих звернень 2023 році адміністративні послуги  надавались:

         Послуги управлінь та відділів Мукачівської міської ради міської ради – **2193,** з них **:**

- Архітектурні послуги– **599**;

- Послуги з благоустрою – **552**;

- Земельні питання – **913**:

- Послуги органу опіки – **130.**

* **6690** заява у сфері державної реєстрації речових прав та їх обтяжень;
* **1652** заяв щодо реєстрації права власності;
* **4279** заяви щодо реєстрації інших речових прав;
* **90** заяви щодо обтяжень;
* Надано **638** інформаційні довідки з ДРРП та оформлено **6113** витягів з ДРРП**;**
* Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб підприємців – **4914;**
* Послуги Мукачівського відділу Держгеокадастру – **110;**
* Видано витягів з Державного земельного кадастру – **58;**
* Реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання – **5146;**
* Видано **2168** довідок про зареєстрованих осіб**;**
* Видано витягів із Реєстру територіальної громади – **4739**;
* Надано **3259** відповідей на запити **;**
* Прийнято **12435 заяв** на призначення всіх видів соціальних та матеріальних допомог;
* Оформлено **2037 анкет** для паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм (ID – картка) ;
* Оформлено **3258 анкет** для паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм**;**
* Комплексні послуги єМалятко –  **345**;
* Послуги дозвільного характеру – **146;**
* Отримано **5395** письмових звернень громадян;
* Взято на облік та видано довідок для внутрішньо переміщених осіб – **2670**
* Послуги Мукачівського відділу ДРАЦС – **4837**;
* Послуга «Пошкоджене майно» - **68**;
* Послуги ДІАМ щодо виконання підготовчих та будівельних робіт - **934.**
* Послуги КП «Мукачівське міське бюро технічної інвентаризаціх та експертної оцінки» - **1798 ;**
* Послуги КП «Мукачівводоканал» - **10072;**
* Послуги ТОВ «АВЕ Мукачево» - **3699**

За звітний період в Центрі, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено 12435 послуг соціального характеру, зокрема: 663 звернення з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **902** звернення щодо оформлення субсидій, 1004 заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; 2670 особи взято на облік внутрішньо переміщених осіб, 502 звернення щодо надання державної допомоги при народженні дитини, 211 заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім’ях та інші соціальні допомоги.

В територіальних підрозділах Центру та віддалених робочих місцях адміністратора надаються 277 адміністративних послуг.Так, за звітний період в територіальному підрозділі Центру та віддалених робочих місцях адміністратора було подано 4286 адміністративних послуг, з яких **1931** послуги соціального характеру.

Рішенням Мукачівської міської ради від 30.11.2023р. №1392 «Про затвердження переліку адміністративних послуг» Центр збільшив кількість адміністративних. Так, планується надання ряду адміністративних послуг, суб’єктом надання яких є Міністерство у справах ветеранів України.

Територіальний підрозділ та віддалені робочі місця адміністратора Центру здійснюють прийом документів на отримання різних видів одноразових матеріальних допомог мешканцям Мукачівської міської територіальної громади, значну увагу приділено соціальному забезпеченню наших військових, їх родин, усіх, хто постраждав від російської агресії. Доступно оформлення послуг щодо призначення державних допомог та допомог з місцевого бюджету членам сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:

* Щорічна матеріальна допомога членам сімей загиблих під час безпосередньої участі у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України, яким присвоєно звання «Почесних громадян Мукачева», з розрахунку 5000,0 грн. на одного члена сім’ї.
* Матеріальна допомога певним категоріям осіб до визначних та пам’ятних дат.
* Матеріальна допомога ветеранам війни, сім’ям ветеранів та сім’ям загиблих під час безпосередньої участі у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України, які опинилися в складних життєвих обставинах.
* Матеріальна допомога учасникам бойових дій, які брали участь у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України, та членам сімей загиблих під час виконання службових обов’язків учасників бойових дій, які брали участь у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України, для ремонту житла, яке належить їм або одному з членів їхньої сім’ї на праві приватної власності, у розмірі 10000,0 грн. не частіше, ніж один раз на 5 років.
* Відшкодування учасникам бойових дій, які брали безпосередню участь у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України вартості попередніх медичних оглядів при прийнятті на роботу, отриманні посвідчення водія автотранспортних засобів, дозволу на право носіння та отримання зброї, довідки про перебування на диспансерному обліку у психіатра, сертифікату нарколога, особової медичної (санітарної) книжки.
* Матеріальна допомога особам, які здійснили поховання, виготовлення та встановлення надгробків, пам’ятних дошок, тощо, загиблих (померлих) військовослужбовців та осіб, які брали участь у заходах з національної безпеки та оборони, захисту безпеки населення та інтересів держави, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України.
* Щорічна матеріальна допомога дітям до 18-ти років, чиї батьки загинули під час безпосередньої участі у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі агресору у розмірі – 200000,0 грн.
* Матеріальна допомога особам, які під час участі у бойових діях, забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримуванні військової агресії російської федерації проти України потрапили у полон і були звільнені в результаті обміну.

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

Більшість адміністративних послуг, які надаються через Центр є безкоштовними, тільки з 18 послуг стягується адміністративний збір, за рахунок якого місцевий бюджет в 2023 році поповнився на **7569500,00 грн.**

* за надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – **1153600,00** грн.;
* за надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань – **283700,00 грн**.;
* за оформлення та видачу паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон **662698,00 грн**
* за адміністративні послуги – **5469502,00** **грн.**

Для зручності та оперативності обслуговування громадян, у 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.

З лютого по травень 2023 року, головний офіс Центру, працював сім днів на тиждень, оскільки в даний період в приміщенні головного офісу здійснювався запис добровольців представниками національної поліції, державної прикордонний служби та національної гвардії України до лав бригад «Гвардії наступу».

З питань пенсійного забезпечення здійснюється прийом громадян працівниками Мукачівського пенсійного фонду відповідно до затвердженого графіку.

 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**](http://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.

        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.

       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.

Міністерством цифрової трансформації України проведено запуск всеукраїнської оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг в ЦНАП за допомогою системи керування клієнтськими відгуками Voicer, до якої підключено і Центр, щоб мати змогу отримувати відгуки від своїх відвідувачів.

QR-код на форму-опитувальник (анкету) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг розміщено в приміщенні Центру.

       Протягом звітного періоду Центр позитивно оцінили якість обслуговування та надання послуг **9137** ( 99,1%) відвідувачів, негативно оцінило – **83 (0,9%)** відвідувача. Усі негативні відгуки були розглянуті керівництвом 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.

Велика увага у Центрі приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

Працівники Центру протягом 2023 року неодноразово були учасниками семінарів та тренінгів у сфері забезпечення надання адміністративних послуг для населення організовані Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Великої Британії, Міністерством цифрової трансформації України, а саме, тренінг - семінар «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення», семінар-навчання "Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення", робочі візити з метою обміном досвіду, тощо.

Ми працюємо для вас і разом наближаємо нашу Перемогу!