



Р І Ш Е Н Н Я

від 15 лютого 2023 року

№ 32

Про підсумки роботи відділу
"Центр надання адміністративних
послуг" виконавчого комітету
міської ради за 2022 рік

Відповідно до п. 2 ч. 2 ст. 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на підставі Закону України «Про звернення громадян», з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, забезпечення їх законних прав та інтересів, ефективного вирішення питань, що порушуються та заслухавши звіт начальника відділу "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Миргородської міської ради Рудченко О.В., виконавчий комітет міської ради

в и р і ш и в:

1. Звіт про підсумки роботи відділу "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету міської ради за 2022 рік взяти до відома.
2. Доручити відділу "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Миргородської міської ради (Рудченко О.В.):
 - продовжити у 2023 році роботу з удосконалення процедур надання адміністративних послуг;
 - організувати та забезпечувати надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.
3. Зобов'язати керівників відділів та управлінь міської ради:
 - дотримуватись термінів розгляду заяв щодо надання адміністративних послуг, об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви та надавати відповіді, не допускати формального ставлення до вирішення життєво важливих питань громадян;
 - письмово повідомляти заявника про результати розгляду його звернення та прийняті рішення в терміни, визначені чинним законодавством.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету Нікітченко А.Б.

Міський голова



Сергій СОЛОМАХА
ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ

15 ЛЮТ 2023

начальник загального

відділу

Яна П'ЯТНИЦЯ

Звіт про підсумки роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Миргородської міської ради за 2022 рік

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Миргородської міської ради є структурним підрозділом апарату міської ради та її виконавчого комітету. Центр створено з метою забезпечення надання адміністративних послуг у межах Миргородської міської територіальної громади, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

На кінець 2022 року кількість послуг, яка надавалася Центром склала 270 адміністративних послуг, з них:

201 адміністративна послуга - відділами та управліннями міської ради,

69 адміністративних послуг - органами виконавчої влади, які затверджені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг".

Зі створенням Миргородської міської територіальної громади та приєднання 11 територій колишніх сільських рад, на території працюють 9 віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАПу, які забезпечують населення сіл та селищ адміністративними послугами безпосередньо на місцях. Також рішенням виконавчого комітету Миргородської міської ради №370 від 19.08.2021 року уповноважено адміністраторів ЦНАПу на віддалених робочих місцях, як посадових осіб місцевого самоврядування, на вчинення нотаріальних дій у обсязі, передбаченому п.п. 1-5 ч. 1 ст. 37 Закону України «Про нотаріат», а саме:

- вжиття заходів щодо охорони спадкового майна;
- посвідчення заповітів (крім секретних);
- видача дублікатів посвідчених документів;
- засвідчення вірності копій (фотокопій) документів і виписок з них;
- засвідчення справжності підпису на документах.

Також вчиняються нотаріальні дій по видачі дублікатів заповітів, посвідчених уповноваженими посадовими особами ліквідованих сільських рад. За 2022 рік по вчиненню нотаріальних дій звернулися 249 мешканців сільського регіону нашої громади, та надано 23 відповіді на запити нотаріусів.

З 24 лютого 2022 року російська федерація розпочала новий етап восьмирічної війни проти України повномасштабним наступом. На державному рівні всі реєстри було відключено з питань безпеки та захисту персональних даних які вони містять. Гостро стало питання реєстрації громадян які вимушено перемістилися до нашої територіальної громади. В десятки разів збільшилася кількість звернень до ЦНАПу з послуг:

- Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи;
- Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

До переліку адміністративних послуг також додалася раніше нам незнайома послуга:

- Подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій.

Адміністратори допомагали людям зареєструвати повідомлення на їх телефоні через Дію або через Портал електронних послуг.

Поступово реєстри відновлювали свою роботу та адміністраторам поновлювались доступи. Наразі всі реєстри працюють в звичному режимі.

Загалом за звітний період до ЦНАПу звернулося понад **56 тис.** громадян та було прийнято **36 128** заяв на отримання адміністративних послуг.

Продовжуються надаватися «миттеві» послуги, інформація яка надається безпосередньо адміністраторами з реєстрів:

- 545 - витяги з ДЗК;
- 1163 - інформаційні довідки з реєстру речових прав на нерухоме майно. (останні користуються великим попитом серед військовослужбовців та членів їх сімей особливо під кінець року)

Перелік адміністративних послуг постійного змінюється та оновлюється відповідно до змін законодавства. Спектр послуг досить широкий і різноманітний та на сьогодні включає в себе 26 суб'єктів надання адміністративних послуг.

В наявності спеціалізоване обладнання та наш ЦНАП має можливість надавати послуги Державної міграційної служби і Головного сервісного центру МВС.

Так послуг Державної міграційної служби надано – 1311

Головного сервісного центру МВС - 40

Починаючи з 1 грудня 2022 року, відповідно до змін в законодавстві, призначення пільг та житлових субсидій здійснюється органами пенсійного фонду України в тому числі і за екстериторіальним принципом, що дозволить забезпечити право громадян на допомогу в умовах, коли вони вимушено змінили своє місце проживання. Заяви прийматися як і раніше адміністраторами ЦНАПу з формуванням електронної справи за допомогою Програмного комплексу "Соціальна громада" але вже передаватися на опрацювання не управління соціального захисту населення, а пенсійному фонду України.

Адміністратори ЦНАПу мають доступи та працюють в реєстрах:

- Реєстр Територіальної Громади
- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно
- Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
- Єдина державна електронна система у сфері будівництва (ЄДЕССБ)
- Єдиний реєстр транспортних засобів
- Державний земельний кадастр
- Реєстр ДМС
- Інформаційна система «Соціальна громада»
- Портал електронних послуг «Дія»

Розпорядженням міського голови від 19 вересня 2018 року "113-в затверджено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті міської ради. На виконання доручення №3/2020 від 13.03.2020 року Регіональної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій Полтавської області тимчасово припинено проведення особистих прийомів громадян.

На виконання ст.22 Закону України "Про звернення громадян" та для забезпечення конституційного права громадян на особисті звернення, щопонеділка, з червня 2022 року, проводяться «гарячі» телефонні лінії за графіком відповідно до розпорядження міського голови. Телефонні лінії проводяться за участю міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови та керуючої справами виконавчого комітету. Раніше графік проведення "гарячих" телефонних ліній складався на рік, наразі графік складається щомісячно. Оголошення про проведення "гарячих" телефонних ліній постійно оприлюднюється на сайті міської ради, телеграм каналі міської ради, на місцевому радіо та телебаченні.

Систематично, після проведення особистого прийому міським головою, а наразі після "гарячих" телефонних ліній, організаційним відділом, за інформацією відділу «Центр надання адміністративних послуг», оприлюднюється інформація на офіційному веб-сайті для висвітлення питань, піднятих у зверненнях громадян.

Так за звітний період зареєстровано 152 звернення.

Протягом 2022 року до виконавчого комітету Миргородської міської ради надійшло 1219 звернень громадян, У порівнянні із аналогічним періодом 2021 року - 1516 звернень (із них 55 усних).

У зверненнях зареєстрованих у 2022 році порушувалися питання:

- 394 – соціального захисту;
- 98 – аграрна політика, земельні питання;
- 281 – житлово-комунального господарства;
- 13 – житлової політики;
- 39 – транспорту та зв'язку;
- 7 – охорона здоров'я.

В умовах військового стану ЦНАП продовжував працювати. Мешканці Миргородської територіальної громади не були обмежені в отриманні адміністративних послуг.

Начальник відділу



Оксана РУДЧЕНКО