

**БУЧАНСЬКА МІСЬКА РАДА**

|  |
| --- |
| **ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ** |

**РІШЕННЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_15.02.2022\_ |  | № \_72\_ |

**Про надання адміністративних**

**послуг управлінням Центру надання**

**адміністративних послуг Бучанської**

**міської ради у 2021 році**

Заслухавши інформацію начальника управління Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради Михальчук О.В. про надання адміністративних послуг управлінням Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради у 2021 році, керуючись Законами України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Бучанської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформаціюначальника управління Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради про надання адміністративних послуг управлінням Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради у 2021 році взяти до відома (додаток).
2. Управлінню Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради забезпечити постійний моніторинг стану надання адміністративних послуг та вживати заходів щодо підвищення ефективності та якості надання адміністративних послуг.

3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами Бучанської міської ради Гапченка Д.О.

**Міський голова Анатолій ФЕДОРУК**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заступник міського голови** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Сергій ШЕПЕТЬКО |
| **Керуючий справами міської ради** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Дмитро ГАПЧЕНКО |
| **Начальника управління юридично-**  **кадрової роботи** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Людмила РИЖЕНКО |
| **Начальник управління ЦНАП** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Оксана МИХАЛЬЧУК |

Додаток

до рішення № 72

виконавчого комітету

Бучанської міської ради

від «15 » лютого 2022 року

**Інформація**

**про надання адміністративних послуг управлінням Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради у 2021 році**

Станом на 31.12.2021 року управління Центру надання адміністративних послуг Бучанської міської ради (далі – управління ЦНАП) працювало над організацією надання якісних адміністративних послуг, спрощенням процедури їх отримання, розширення переліку адміністративних послуг та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

У 2021 році до управління ЦНАП Бучанської міської ради та адміністраторів віддалених робочих місць старостатів надійшло **53877** звернень від громадян та суб’єктів господарювання щодо отримання адміністративних послуг.

З них:

1. **37724** надано послуг адміністраторами управління ЦНАП та адміністраторами віддалених робочих місць старостинських округів (29889 послуг у 2020 році, що на 21% більше ніж у минулому році):

* 29517 адміністративних послуг надано безпосередньо адміністраторами управління ЦНАП Бучанської міської ради;
* 8207 адміністративних послуг надано адміністраторами віддалених робочих місць старостинських округів;

1. **5716** послуг надано представниками установ, які розміщені в управлінні ЦНАП;
2. **10437** прийнято звернень від фізичних, юридичних осіб до виконавчого комітету Бучанської міської ради (5052- звернень фізичних осіб (1009 – звернень до старостатів), 3982 - звернень юридичних осіб, 830- запитів на інформацію, 335 звернень на особистий прийом до міського голови, 238 - депутатських звернень).

Варто відмітити, що із загальної кількості адміністративних послуг (37724 послуг), наданих адміністраторами управління ЦНАП та віддаленими робочими місцями, 98,8% (37234) послуг були надані з позитивним результатом.

Кількість відмов – 490, що становить 1,3% від загальної кількості звернень.

Зменшення кількості відмов свідчить про підвищення якості надання адміністративних послуг та кваліфіковане обслуговування адміністраторами управління ЦНАП суб’єктів звернень на етапі підготовки та подачі документів.

Надано консультацій як в телефонному та он-лайн режимі, а також особисто адміністраторами ЦНАП - 26652.

У звітному періоді за платні послуги, з яких  стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло коштів на суму близько 4 104 338 грн.

  Найбільшим попитом серед населення громади   користувались послуги щодо реєстрації місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання – 43%, та паспортні послуги (виготовлення закордонних паспортів, ID-картки, вклейка фото -25,-45 років ), що становить 27% від загальної кількості звернень.

По іншим напрямкам:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Напрямки адміністративних послуг** | **Кількість наданих послуг** | **% від загальної кількості наданих послуг** |
| 1. | Реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання, видача довідок про реєстрацію місця проживання | 16237 | 43% |
| 2. | Паспортні послуги (виготовлення закордонних паспортів, ID-картки, вклейка фото -25,-45 років) | 10086 | 27% |
| 3. | Державна реєстрація нерухомого майна та їх обтяжень | 2789 | 7% |
| 4. | Послуги Держгеокадастру | 2777 | 7% |
| 5. | Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань | 1470 | 4% |
| 6. | Послуги у сфері містобудування та будівництва | 1257 | 3% |
| 7. | Послуги державного архітектурного-будівельного контролю | 1085 | 3% |
| 8. | Власні земельні послуги | 971 | 3% |
| 9. | Послуги у сфері опіки та піклування | 565 | 1% |
| 10. | Послуги місцевого значення (юридичні послуги, благоустрій, Бучазеленбуд тощо ) | 324 | 1% |
| 11. | Документи дозвільного характеру | 163 | 1% |
| 12. | Кількість відмов у наданні послуг | 490 | 1,3% |
| 13. | Всього наданих адміністративних послуг | 37724 | |

**Інформація по старостинським округам:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **ВРМ адміністраторів старостинських округів** | **Кількість наданих послуг** | **% від загальної кількості наданих послуг** |
| 1. | Бабинецький старостинський округ | 959 | 11% |
| 2. | Блиставицький старостинський округ | 468 | 6% |
| 3. | Ворзельський старостинський округ | 2276 | 28% |
| 4. | Гаврилівський старостинський округ | 1871 | 23% |
| 5. | Здвижівський старостинський округ | 809 | 10% |
| 6. | Мироцький старостинський округ | 137 | 1% |
| 7. | Луб’янський старостинський округ | 559 | 7% |
| 8. | Синяківський старостинський округ | 1128 | 14% |
|  | ВСЬОГО | 8207 | 100% |

У 2021 році управлінням ЦНАП запроваджено ряд заходів щодо спрощення системи надання адміністративних послуг, цифровізації послуг та підвищення цифрової грамотності населення:

1. **Розширено перелік послуг, що надаються управлінням ЦНАП.**

Рішенням Бучанської міської ради від 29.07.2021 № 1540-15-VIII перелік адміністративних послуг збільшено з 201 до 251 адміністративної послуги. Збільшилося послуг у сфері реєстрації бізнесу, державного архітектурно-будівельного контролю, земельних послуг Бучанської міської ради, послуг у сфері опіки та піклування, запроваджено послугу «є-Малятко».

1. **Адміністративні послуги узгоджено із послугами га Гіді з державних послуг на Порталі Дія.**

В переліку послуг кожній послузі присвоєно код ідентифікатор, за допомогою якого її легко можна знайти на Порталі Дія в розділі «Гід з державних послуг», замовити в електронному виді, або ж дізнатися повну інформацію про дану послугу, перелік документів необхідних для її отримання строк отримання та вартість її надання.

Завдяки Гіду зникає необхідність зайвий раз звертатися до посередників, юристів для консультацій, що дозволяє зменшити корупційні ризики та підвищити цифрову грамотність громадян.

1. **В управлінні ЦНАП запроваджено цифровий шеринг документів за допомогою QR-коду.**

З серпня 2021 року, на виконання вимог Закону України про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» у ЦНАПі запроваджено шеринг документів (шеринг - сервіс, що дозволяє отримати копії цифрових документів користувача в за стосунку Дія, за його згоди, на електронну пошту адміністратора).

За допомогою QR-кодів,розміщених на робочих місцях адміністраторів, за допомогою застосунку Дія, заявники мають можливість підтвердити свою особу під час замовляння послуги, або отримання результату послуги без пред’явлення паперових документів (біометричний паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтво про народження та довідку ВПО), відправивши копії документів на електронну пошту адміністратора.

1. **Адміністраторів ЦНАП підключено до Єдиної державної системи у сфері будівництва**.

На виконання Порядку ведення Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.06.2021 № 681 «Деякі питання забезпечення функціонування Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва» адміністраторів ЦНАП підключено до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.

Підключення до даної системи дає можливість приймати он-лайн звернення від заявників щодо отримання адміністративних послуг у сфері будівельної діяльності (повідомлення про початок підготовчих/будівельних робіт/зміни до них/скасування; декларація про готовність об’єкта до експлуатації/зміни до них/скасування) через електронний кабінет адміністратора.

1. **ЦНАП підключено до системи щоденного моніторингу та оцінювання якості роботи адміністраторів за допомогою QR- коду.**

У 2021 році, на виконання рекомендацій Міністерства цифрової трансформації, у ЦНАПі запроваджена система щоденного моніторингу оцінювання якості роботи адміністратора ЦНАП за допомогою QR- коду.

QR-коди розміщені на вході до ЦНАПу, на рецепції, на робочих місцях адміністраторів. За допомогою даної системи оцінювання відвідувачі мали можливість висловити свою думку щодо якості наданих адміністративних послуг, оцінити роботу адміністратора, висловити свої побажання та пропозиції щодо покращення роботи ЦНАП.

Протягом 2021 року надійшло 75 відгуків про роботу адміністраторів ЦНАП, 72 з яких отримали максимальну оцінку, а 3 надали пропозиції щодо покращення якості роботи ЦНАП.

Також, мешканці громади мали можливість висловити свою думку щодо роботи ЦНАП за допомогою скриньки для висловлення зауважень та пропозицій, що знаходиться у секторі інформування.

У 2021 році до скриньки зауважень та пропозицій надійшло 60 подяк за гарну роботу адміністраторів та 1 зауваження щодо покращення процесу обслуговування відвідувачів.

1. **Відновлено роботу електронної системи керування чергою.**

Задля зручності у процесі керування потоком громадян в управлінні ЦНАП з липня 2021 року відновлено роботу електронної системи керування чергою. Також, у ЦНАПі запроваджено попередній запис на прийом до адміністратора, який можна здійснити по телефону, написавши на електронну пошту, або ж звернувшись на рецепцію ЦНАП.

1. **Запроваджено сплату адміністративного збору за допомогою POS-терміналів.**

З метою забезпечення ще більш комфортних умов, в управлінні ЦНАП на робочих місцях адміністраторів встановлено банківські POS-термінали, що дають можливість сплатити за адміністративні послуги та адміністративний збір у приміщенні Центру та мінімізувати час отримання адміністративних послуг.

1. **Протягом 2021 року збільшено кількість адміністраторів, які підключилися до Державних інформаційних реєстрів.**

У 2021 році 6 адміністраторів управління ЦНАП отримали доступ до державних інформаційних реєстрів, а саме: до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Єдиного Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державного реєстру актів цивільного стану громадян, Реєстру територіальної громади Державної демографічної служби, Єдиної державної системи у сфері будівництва.

1. **В ЦНАПі організовано куточок самообслуговування для відвідувачів.**

З метою підвищення цифрової грамотності населення щодо отримання послуг в електронному виді, в ЦНАПі організовано куточок самообслуговування для відвідувачів з вільним доступом до Порталу Дія, на якому можна скористатися Гідом з державних послуг, отримати необхідну інформацію про послугу, сплатити адміністративний збір, а також самостійно, або за допомогою адміністратора ЦНАП замовити ряд послуг он-лайн на визначених державних веб-ресурсах, або на Порталі Дія.

До них відносяться:

1. Послуги Держгеокадастру (витяг з нормативно-грошової оцінки про земельну ділянку, витяг з ДЗК, державна реєстрація земельної ділянки тощо).
2. Послуги щодо реєстрації місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання.
3. Послуги Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій у Київській області (реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства).
4. Послуги відділу державного архітектурно-будівельного контролю (реєстрація декларацій про готовність об’єкта до експлуатації та повідомлень про початок будівельних робіт, заяв на видачу дозволу та сертифікату відповідності).
5. Послуги щодо реєстрація ФОП, юридичних осіб та нерухомого майна, отримання відповідних інформаційних довідок з реєстрів.
6. Послуги Департаменту екології та природних ресурсів у Київській області (дозвіл на спеціальне водокористування).

При отриманні зазначених послуг суб’єкти звернення здійснюють он-лайн оплату за надання адміністративної послуги в електронній формі (у разі надання платної адміністративної послуги).

Результат он-лайн послуги відвідувачі мали можливість отримати в паперовому вигляді у адміністратора ЦНАП, або на електронну пошту.

1. **У ЦНАПі встановлено інформаційний кіоск.**

З метою наближення он-лайн послуг до населення у секторі інформування розміщено інформаційний кіоскс, який працює в тестовому режимі, за допомогою якого громадяни та представники бізнесу можуть отримати ряд послуг та консультацій в онлайн-режимі. Послуги можна отримати через Портал Дія, а також інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Також, за допомогою інформаційного кіоску, громадяни та суб’єкти господарювання можуть он-лайн ознайомитися із роботою управління ЦНАП, переліком послуг, графіком роботи управління, новинами у сфері адміністративних послуг, порядком отримання послуг, інформаційними картками тощо.

1. **Забезпечено он-лайн реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання громадян на Порталі Дія.**

З 1-го грудня 2021 року ,відповідно до вимог Закону України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні**»,** спеціалістами управління ЦНАПзабезпечується опрацювання документів щодо реєстраціїгромадян через Портал Дія.

Станом на 31.12.2021 року спеціалістами відділу реєстрації управління ЦНАП зареєстровано та опрацьовано 50 заявок щодо он-лайн реєстрації місця проживання громадян.

1. **Заходи щодо цифровізації адміністративних послуг.**

Одним із ключових завдань діяльності управління ЦНАП у 2021 році було переведення власних адміністративних послуг послуг Бучанської міської ради у електронний формат .

Електронна послуга — адміністративна послуга, що надається суб’єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

З цією метою управлінням ЦНАП було здійснено ряд заходів, а саме:

1. організовано видачу результату надання електронної послуги в паперовій формі, під час замовлення послуги он-лайн через електронну пошту, інші інформаційно-телекомунікаційні системи, або ж, за бажанням замовника, направлення йому результату адміністративної послуги за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку, при замовлені послуги безпосередньо у ЦНАПі;
2. надання допомоги суб’єктам звернення під час замовлення та отримання електронних послуг (інформаційний кіоск, інформаційні ресурси, куточок самообслуговування населення);
3. реалізація можливості отримання дистанційної консультації щодо порядку отримання адміністративних послуг по телефону, електронною поштою, за допомогою сторінки ЦНАП у Фейсбуці.
4. **Заходи щодо інформування населення.**

Протягом 2021 року управління ЦНАП працював над наповненням розділу «Центр надання адміністративних послуг» на офіційному сайті Бучанської міської ради, а також сторінки ЦНАП у Фейсбуці актуальною, повною та достовірною інформацією щодо своєї діяльності, а також щодо висвітлення порядку отримання адміністративних послуг. На сайтах доступна інформація щодо годин прийому суб’єктів звернення, переліку адміністративних послуг, інформаційні картки, зразки та бланки заяв, нормативні документи, якими керується діяльність управління ЦНАП, новини у сфері адмінпослуг тощо.

Також, у 2021 році запроваджено роботу Чат-боту, за допомогою якого відвідувачі мають можливість миттєво дізнатися відповіді на найактуальніші питання, обравши потрібну рубрику.

У секторі очікування розміщено роздатковий інформаційний матеріал, (буклети, плакати, листівки тощо) щодо порядку надання адміністративних послуг, роз’яснення щодо змін в законодавстві.

1. **У ЦНАПі можна отримати послуги щодо завантаження ковід-сертифіката та електронної картки є-Підтримка.**

У 2021 році адміністратори ЦНАП пройшли навчання та здобули навики надання допомоги та консультацій громадянам щодо завантаження ковід-сертифіката та он-лайн картки для виплат є-Підтримка.

У 2022 році планується:

* відкриття Дія-Центру;
* розширення переліку адміністративних послуг послуг до 380;
* підключення адміністраторів старостатів до державних реєстрів (Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Єдиного Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державного реєстру актів цивільного стану громадян тощо);
* оновлення оргтехніки та закупівля однієї додаткової робочої станції для оформлення закордонних паспортів та ID карток;
* встановлення інформаційних кіосків самообслуговування в старостатах;
* запровадження онлайн черги з попередньою реєстрацією;
* оновлення вказівників для осіб з інвалідністю.

**Керуючий справами**

**міської ради Дмитро ГАПЧЕНКО**

**Начальник управління**

**ЦНАП Оксана МИХАЛЬЧУК**

(04597)40-041