****

**РОГАТИНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

від 25 квітня 2024 р. № 8664 48 сесія VIII скликання

м. Рогатин

Про стан надання адміністративних

послуг в Рогатинській міській

територіальній громаді

Розглянувши та обговоривши стан надання адміністративних послуг на території громади, міська рада відзначає, що впроваджена система надання адміністративних послуг та налагоджена взаємодія з суб’єктами надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги». У Центрі надання адміністративних послуг вдалося інтегрувати практично всі групи базових адміністративних послуг: реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, адміністративних послуг соціального характеру, вклеювання фото у паспорти, надання послуг у сфері земельних відносин, послуг дозвільного характеру та місцеві послуги. У грудні поточного року адміністраторами Центру пройдено навчання та здійснено підключення до державного реєстру актів цивільного стану. А також, у 2023 році на 19 послуг збільшено перелік адміністративних послуг соціального характеру, а саме запроваджено комплексні послуги е-Ветеран.

Для пришвидшення та зручності отримання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг та на віддалених робочих місцях через програмний комплекс «Єдина інформаційна система соціальної сфери» надаються послуги соціального характеру. У приміщенні ЦНАП встановлено платіжний термінал.

Протягом 2023 року Центром надано 37146 адміністративних послуг, що на 2167 адміністративних послуг більше у порівняння з 2022 роком. За перший квартал цього року надано 9852 послуги, за аналогічний період 2023 року - 9162, що на 690 адміністративних послуг більше. За звітній період Центром отримано 6550 позитивних відгуків від відвідувачів.

Однак, в роботі Центру надання адміністративних послуг є проблемні питання, які потребують постійного контролю та супроводу. Зокрема, приміщення не відповідає вимогам чинного законодавства з питань доступності осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Немає поділу приміщення на відкриту та закриту зони. Подані пропозиції органам державної виконавчої влади уже декілька разів розглядалися, однак позитивних рішень по них немає. Потребують також постійної уваги питання оновлення обладнання, високого рівня культури та етики у роботі з отримувачами послуг.

З метою реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись п.11, ч.1 ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та поліпшення якості надання адміністративних послуг, міська рада ВИРІШИЛА :

1. Інформацію про стан надання адміністративних послуг в Рогатинській міській територіальній громаді взяти до відома.

2. Центру надання адміністративних послуг (Н.Іваськевич):

2.1. Організовувати надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо) в одному місці.

2.2. Забезпечити використання електронної системи керування чергою; збільшення ресурсної бази місцевого бюджету за рахунок надходжень за надання адміністративних послуг.

2.3. Організувати підтримання на належному рівні ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом модернізації Центру надання адміністративних послуг.

2.4. Забезпечувати отримання громадою повноважень з надання максимальної кількості адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб’єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня.

2.5. Продовжити роботу по створенню доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями громади.

2.6. Брати участь у розвитку співпраці між владою та громадою як дієвого інструменту покращення якості надання адміністративних послуг, формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, а також забезпечення вищого рівня довіри до їх діяльності з боку громадян.

2.7. Забезпечити безумовне виконання норм Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів про надання адміністративних послуг в тому числі на віддалених робочих місцях, з цією метою здійснювати постійний моніторинг якості надання адміністративних послуг, вживати оперативних заходів для її підвищення; створення сприятливих умов для отримання громадянами, в тому числі особами з інвалідністю та іншими маломобільними групам населення та суб'єктами господарювання якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» у чітко визначені строки, в комфортних умовах з мінімальними витратами часу на отримання адміністративних послуг.

2.8. Взяти під особистий контроль надання послуг з виїздом адміністраторів до місць проживання осіб з особливими потребами та обмеженими можливостями у пересуванні, для забезпечення рівних можливостей доступності адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим мешканцям громади, які не можуть самостійно відвідати ЦНАП чи адміністраторів у віддалених робочих місцях.

2.9. Здійснювати контроль за актуальністю інформації, розміщеної в інформаційних картках та оперативним внесенням до них необхідних змін.

2.10. Систематично проводити навчання з адміністраторами Центру надання адміністративних послуг по підвищенню рівня їх професіоналізму та обізнаності щодо надання адміністративних послуг. У разі необхідності сприяти проходженню працівниками навчань по роботі у відповідних реєстрах та отриманню необхідних доступів для роботи з ними.

2.11. Проводити своєчасне інформування громадян про діяльність Центру надання адміністративних послуг, про нововведення, які необхідні мешканцям громади для отримання якісних послуг.

3. Суб’єктам надання адміністративних послуг - керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради:

3.1. Своєчасно повідомляти Центр надання адміністративних послуг про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи, надавати в центр проміжні відповіді для подальшого інформування суб’єктів звернень, якщо в встановлений чинним законодавством строк вирішити питання неможливо.

3.2. Розглянути можливість щодо спрощення процедур надання адміністративних послуг, скорочення їх строків розгляду та переліку документів необхідних для їх надання.

3.3. Забезпечити своєчасне внесення змін до інформаційних карток при змінах чинного законодавства України.

3.4. Постійно інформувати керівника центру надання адміністративних послуг про зміни у роботі, порядку та вимог щодо отримання послуг.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань законності та місцевого самоврядування (голова комісії - Володимир Струк).

Міський голова Сергій НАСАЛИК

**Інформація про стан надання адміністративних послуг**

**в Рогатинській міській територіальній громаді**

Відповідно до штатного розпису у Центрі надання адміністративних послуг налічується 41 посада з них, 1 посада начальника Центру, 2 посади заступників начальника, 36 –адміністраторів, з яких 8- центральний офіс; 28 на віддалених робочих місцях, 2- посади державних реєстраторів.

Така укомплектованість Центру надання адміністративних послуг гарантує відвідувачам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця їх проживання.

Найважливішим є те, що у ЦНАП вдалося інтегрувати практично всі групи базових адміністративних послуг: реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, адміністративних послуг соціального характеру, вклеювання фото у паспорти, надання послуг у сфері земельних відносин, послуг дозвільного характеру та місцеві послуги. У грудні поточного року адміністраторами Центру пройдено навчання та здійснено підключення до державного реєстру актів цивільного стану. А також, у 2023 році на 19 послуг збільшено перелік адміністративних послуг соціального характеру, а саме запроваджено комплексні послуги е-Ветеран.

З метою комфортного отримання послуг, пов`язаних з народженням дитини, і за мінімальну кількість часу Центр надає комплексну послугу «єМалятко». Дана послуга дає можливість українським родинам отримати комплексно державні послуги, а саме: реєстрація народження, отримання дитиною податкового номера та УНЗР, надання громадянства України, реєстрація місця проживання, соціальна допомога (одноразова допомога при народженні дитини), пакунок Малюка, внесення дитини в Реєстр пацієнтів.

Для пришвидшення та зручності отримання адміністративних послуг в ЦНАП та на віддалених робочих місцях через програмний комплекс «Єдина інформаційна система соціальної сфери» надаються послуги соціального характеру, який дає можливість у єдиному інформаційному середовищі зробити прийом документів від населення та передачу їх до безпосереднього надавача соціальної адміністративної послуги, де приймається рішення про надання такої послуги. Через даний програмннй комплекс мешканці громади можуть отримати найпопулярніші послуги серед населення-житлові субсидії, допомоги та виплати, тощо по місцю свого проживання.

За звітній період Центром отримано 6550 позитивних відгуків від відвідувачів.

Станом на 31.12.2023 року ЦНАП надано 37146 адміністративних послуг, що на 2167 адміністративних послуг більше у порівняння з 2022 ( 34979). А саме, у звітному періоді Центром надано послуги Держгеокадастру-2394, реєстрація фізичних та юридичних осіб 549, реєстрація нерухомості-6904, послуги соціального характеру-3605, послуги міграційної служби -94, послуги дозвільного характеру-45, реєстрація (зняття) місця проживання-10565, довідки різного характеру-10851, земельні послуги-2051, послуги «єМалятко»-9, реєстрація декларації СС1-52, витяг з адресного реєстру-27. За перший квартал 2024-9852 послуги, за аналогічний період 2023 року-9162, що на 690 адміністративних послуг більше.

Центр надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради працює над впровадженням надання адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон та посвідчення водія.

Одним із ключових завдань, які стоять перед Центром є проведення капітального ремонту старого приміщення ЦНАП, який спланований за системою кабінетних приміщень. Розроблено робочий проект у частині кошторисної документації «Капітальний ремонт приміщення ЦНАП», оскільки будівля ЦНАП повинна бути простором, вільним від бар`єрів будь якого характеру: фізичних та психологічних.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення в найкоротші терміни без порушення законодавства.

Якість роботи ЦНАП визначає рівень довіри громадян до влади, який безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання послуг посідає одну з ключових позицій, бо відвідувачам ЦНАП важливо не просто отримати потрібний документ, але й отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою. Наразі це є одним із ключових завдань реформи у сфері надання адміністративних послуг.

Начальник ЦНАП Наталія ІВАСЬКЕВИЧ