



**МАРТИНІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

РІШЕННЯ

від 24 листопада 2023 року

с. Мартинівка

№ 407/2023

**Про роботу Центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету Мартинівської
сільської ради за 2023 рік**

На виконання законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються у електронній формі», розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.07.2020 № 881-р «Про внесення змін у додаток до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523», заслухавши звіт начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради за 2023 рік, виконавчий комітет

ВИРІШИВ:

1. Звіт про роботу Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради за 2023 рік затвердити (додається).
2. Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради:
 - 2.1. продовжити роботу щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг щодо розширення переліку послуг ЦНАП шляхом залучення додаткових публічних послуг;
 - 2.2. забезпечити своєчасне інформування громадян про діяльність ЦНАПу, про новації у ЦНАПі, нововведення, які необхідні мешканцям громади для отримання якісних послуг, на офіційному сайті Мартинівської сільської ради (<https://martynivka-gromada.gov.ua/>) в розділі «Центр надання адміністративних послуг» та на сайті ЦНАП (<https://cnap.martynivka-gromada.gov.ua/>);

2.3. здійснювати постійний моніторинг якості надання адміністративних послуг та висвітлювати на сайті звітність щодо кількості звернень суб'єктів господарської діяльності та громадян;

2.4. запроваджувати в роботі законодавчі ініціативи з електронної інформаційної взаємодії, онлайн-інструменти з метою спрощення процедур та механізмів надання послуг;

2.5. забезпечити сервіс надання публічних послуг відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг мешканцям територіальної громади.

3. Управлінню правового, соціального забезпечення та управління персоналом виконавчого комітету Мартинівської сільської ради відповідно до п. 7 методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, ухвалених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 2 червня 2021 р. № 574-р «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів».

3.1. Розглянути можливість, враховуючи економічну обґрунтованість, щодо створення віддалених робочих місць ЦНАП в Мартинівській сільській територіальній громаді, зокрема, в старостинських округах.

4. Рекомендувати суб'єктам надання адміністративних послуг:

4.1 продовжувати роботу щодо надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради;

4.2. постійно дотримуватися строків розгляду заяв громадян та суб'єктів господарювання щодо надання адміністративних послуг;

4.3. забезпечити виконання норм Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та інших нормативних актів у сфері надання адміністративних послуг;

4.4. здійснювати контроль за актуальністю інформації, наведеної в інформаційних картках, та оперативним внесенням до них актуальних змін.

4.5. проводити навчання для працівників ЦНАП з метою практичної реалізації змін в законодавстві.

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника сільського голови Родика О.А.

Сільський голова



Віктор КОТЕНКО

Мартинівському сільському
голови
Віктору КОТЕНКО

**Про роботу Центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету Мартинівської
сільської ради за 2023 рік**

З метою забезпечення прав громадян на отримання якісних адміністративних послуг на території Мартинівської територіальної громади функціонує Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради, який результативно взаємодіє з суб'єктами надання адміністративних послуг.

ЦНАП — це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів.

Одним із основних принципів, на яких базується робота Центру, є доступність, зручність, своєчасне, повне та якісне надання адміністративних послуг.

Рішення про утворення Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради та Положення про ЦНАП було прийнято 12 травня 2021 року на восьмій позачерговій сесії восьмого скликання.

У грудні 2021 року рішенням чотирнадцятої чергової сесії Мартинівської сільради затверджено Положення про центр у новій редакції, Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради, Перелік адміністративних послуг, що надаються ЦНАП та графік роботи.

Центр розпочав свою роботу у березні 2022 року. Штатна чисельність працівників Центру надання адміністративних послуг становить 3 особи: керівник та 2 адміністратори.

Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує 3872 особи.

У Центр щодня звертаються громадян для отримання послуг державної влади та місцевого самоврядування. Незважаючи на війну, ЦНАП продовжує працювати задля задоволення потреб населення та забезпечення отримання своєчасних та якісних адміністративних послуг мешканцями громади та внутрішньо переміщеними особами.

ЦНАП постійно працює над вдосконаленням своєї роботи, забезпеченням високої якості обслуговування та розширює спектр послуг. З метою розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, послугами, передбаченими розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523 до органів державної влади, які є суб'єктами надання адміністративних

послуг, надіслано листи з метою укладання меморандумів або узгоджених рішень про співпрацю.

У 2023 році року укладені меморандуми або угоди про співпрацю з:

- Головним управлінням Пенсійного фонду України в Полтавській області;
- Полтавським обласним центром зайнятості;
- Громадською організацією "Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих»;
- Акціонерним товариством комерційний банк «ПРИВАТБАНК»

З метою надання адміністративних послуг персонал ЦНАП підключений до сайтів та порталів:

- Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» – Міністерство соціальної політики України;
- Портал Єдина державна електронна систему у сфері будівництва – Державне підприємство «ДІА»;
- Портал ведення реєстру територіальної громади – Державна міграційна служба України;
- Портал центрів ДІА – Міністерство цифрової трансформації;
- «Малютко – Державне підприємство «ДІА»;
- Національна кадастрова система та E- land– Держгеокадастр України;
- Державний реєстр прав на нерухоме майно – НАІС;
- Реєстр пошкодженого та знищеного майна – Державне підприємство «ДІА»;
- Єдина інформаційна система соціальної сфери – Міністерство соціальної політики України;
- Портал Пенсійного фонду України.

На офіційному сайті Мартинівської сільської ради створений окремий розділ «ЦНАП», а також створено окремий сайт ЦНАП, де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні картки, нормативна база, контакти ЦНАП, графік прийому громадян та актуальні новини.

У Центрі реалізуються принципи одержання громадянами широкого спектру інформації, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення.

Протягом 2023 року постійно розширювався перелік адміністративних послуг ЦНАП.

Перелік адміністративних послуг Центру на даний час налічує 116, що на 75 одиниць або 2,8 рази більше ніж у 2022 році.

За розділами послуги розподілилися наступним чином:

№№	Розділ	Кількість адміністративних послуг		Збільшення/зменшення (+/-), одиниць	Темп зростання (зменшення), %
		у 2022 році	у 2023 році		
1.	Земля та екологія	13	33	20	у 2,5 рази
2.	Будівництво та нерухомість	14	31	17	у 2,2 рази
3.	Соціальний захист	3	21	18	у 7 разів
4.	Ветеранам війни	—	15	—	—
5.	Громадянство та міграція	6	6	0	100%
6.	Захист громадян під час війни	3	5	2	166,7
7.	Діяльність бізнесу та громадських формувань	1	2	1	у 2 рази
8.	Освіта, спорт та туризм, культура та релігія	—	2	—	—
9.	Сільське господарство	1	1	0	100%
Усього		41	116	75	у 2,8 рази

У розділ «Земля і екологія» додано 20 послуг суб'єктом надання яких є Головне управління Держгеокадастру.

У розділ «Будівництво та нерухомість» додано 17 послуг, суб'єктами надання яких є відділ містобудування та архітектури Полтавської районної військової адміністрації (будівельні паспорти та містобудівні умови та обмеження) або Державна інспекція архітектури та містобудування України. Заяви на зазначені послуги подаються в портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. Слід зазначити що послуги ДІАМ України надає лише ТГ на території яких сільські, селищні, міські ради не утворили виконавчі органи з питань державного архітектурно-будівельного контролю.

У розділ «Соціальний захист населення» додатково включено 18 послуг: суб'єкти ПФУ (Портал ПФУ), управління соціального захисту населення Полтавської районної військової адміністрації, відділ соціального захисту населення управління правового, соціального забезпечення та управління персоналом виконавчого комітету Мартинівської сільської ради.

Статистика обслуговування

Протягом 2023 року (станом на 21 листопада 2023 року включно) до Центру надання адміністративних послуг надійшло 1570 звернень, що на 6,2% більше, ніж за 2022 рік.

За суб'єктами надання послуги розподілились наступним чином: структурні підрозділи або посадові особи виконавчого комітету Мартинівської сільради надали 92,6% усіх послуг, Пенсійний фонд України – 3%, Полтавська РВА – 1,9%, органи ДЗК – 1,8%, міграційна служба – 0,7%.

№№	Розділ	Кількість наданих адміністративних послуг		Збільшення/ зменшення (+/-), одиниць	Темп зростання (зменшення), %
		у 2022 році	у 2023 році		
1.	Земля та екологія	–	109	У 2022 році послуги не надавалися	
2.	Будівництво та нерухомість	259	651	392	у 2,5 рази більше
3.	Соціальний захист	15	93	78	у 6,2 рази більше
4.	Ветеранам війни	–	4	–	–
5.	Громадянство та міграція	177	548	371	у 3,1 рази більше
6.	Захист громадян під час війни	1026	161	-865	У 6,3 рази менше
7.	Діяльність бізнесу та громадських формувань	1	4	3	У 4 рази більше
8.	Освіта, спорт та туризм, культура та релігія	–	–	–	–
9.	Сільське господарство	–	–	–	–
Усього		1478	1570	92	106,2

Найбільше збільшення спостерігалось у розділах:

1) «Соціальний захист», а саме по послугах:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг – у поточному році 44 звернення, у 2022 – 15;
- надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива – 40, у 2022 заяви на послуги ЦНАП не приймалися;

2) «Громадянство та міграція»:

- Видача витягу з реєстру територіальної громади 421, у 2022 році – 117;
- Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку – 11, у минулому році 4;

3) «Будівництво та нерухомість»

- Державна реєстрація права власності на нерухоме майно – 218, у 2022 – 36;
- Державна реєстрація речового права – 423, замість 197.

В той же час значно скоротилась кількість послуг з розділу «Захист громадян під час війни». З початку повномасштабної війни ЦНАП взяв на себе роботу щодо реєстрації та обліку внутрішньо переміщених осіб. У 2022 році отримано 919 заяв на видачу/коригування довідок ВПО та 107 заяв на скасування дії довідки ВПО у зв'язку з виїздом за кордон або повернення до покинутого місця проживання, у поточному році (станом на 21 листопада) – 105 та 44, відповідно.

У ЦНАП працює шеринг документів через Дію, надаються консультації щодо надання послуг через мобільний застосунок та портал «Дія». Адміністратори здійснюють попередній запис (консультації) для отримання адмінпослуг засобами мобільного зв'язку, застосунків Вайбер/Telegram, за допомогою електронної пошти martynovkatsnap@ukr.net, або за допомогою сайту ЦНАП <https://cnap.martynivka-gromada.gov.ua>. Відвідувачі мають можливість записатися до електронної черги, для цього варто лише зайти на сайт ЦНАП або відсканувати QR-код, який, для зручності громадян, розміщений на дошці оголошень. Також через Центр надаються платні послуги. Плата за надання адміністративних послуг зараховується до бюджету громади.

У ЦНАП наявна скринька для зауважень та пропозицій замовників послуг. Отримано один позитивний відгук. Також оцінити роботу ЦНАП можна через анкету-опитування щодо якості обслуговування або через систему управління відгуками Voicer (QR-код для доступу розміщено на дошці оголошень) – отримано 6 відгуків, усі позитивні.

Постійно здійснюється контроль за дотриманням суб'єктами надання термінів розгляду заяв на отримання адміністративних послуг.

Навчання адміністраторів та працівників ЦНАП є пріоритетним, адже якість надання адмінпослуг переважно залежить від компетентності працівника. Необхідний рівень фахової підготовки вимагає систематичного підвищення рівня знань та професійних навичок. Відтак адміністратори постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок, кожен адміністратор пройшов онлайн курси на Порталі Дія, про що свідчать отримані сертифікати. Державні

реєстратори та адміністратори беруть активну участь у онлайн нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах.

Укладання угоди з Акціонерним товариством комерційний банк «ПРИВАТБАНК» надає можливість оплати адміністративних послуг безпосередньо у ЦНАП, крім того за допомогою платіжного терміналу є можливість здійснити оплату за вчинення нотаріальних дій, земельного податку та послуг Халтуринського ГСКП.

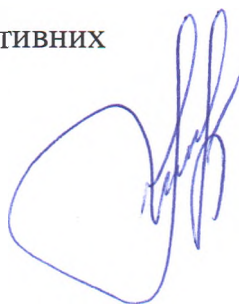
Перспективи роботи ЦНАП на 2024 рік:

В межах функцій, покладених на ЦНАП, планується продовжувати роботу в напрямі удосконалення надання та розширення спектру послуг. Серед першочергових завдань роботи Центру у 2024 році є залучення якомога більше суб'єктів надання адміністративних послуг до співпраці, для задоволення потреб жителів громади. Центр надання адміністративних послуг і надалі буде навчатись та вдосконалюватись, враховувати потреби мешканців громади, дбати про зручність та комфорт, прислухатись до побажань і зауважень.

Крок за кроком ми намагаємося будувати сучасний, європейський сервісний ЦНАП, орієнтований на потреби громадян.

Ми працюємо для вас і разом наближаємо нашу Перемогу!

Начальник Центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Мартинівської сільської ради



Ірина ЛІНІЧЕНКО