Мартинівському сільському голові

Віктору КОТЕНКО

**Про роботу Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради за 2024 рік**

**З метою забезпечення прав громадян на отримання якісних адміністративних послуг у Мартинівській громаді функціонує Центр надання адміністративних послуг, який ефективно взаємодіє з суб'єктами надання адміністративних послуг. Основними завданнями та функціями ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність. Основними пріоритетами роботи ЦНАП є висока якість обслуговування та забезпечення доступності до адміністративних послуг.**

**Центр розпочав свою роботу у березні 2022 року. Штатна чисельність працівників Центру надання адміністративних послуг становить 4 особи: керівник, 2 адміністратори та працівник.** Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує майже 4 тис. осіб.

**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, до органів державної влади, які є суб’єктами надання адміністративних послуг, надсилаються листи з метою укладання меморандумів або узгоджених рішень про співпрацю.**

**У 2024 році року укладено додаткову угоду до Меморандуму про співробітництво між Мартинівською сільською радою Полтавського району Полтавської області та Північно-Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Суми) щодо надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану.**

**Інформаційне забезпечення**

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

* **Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» та Єдина інформаційна система соціальної сфери – Міністерство соціальної політики України;**
* **Портал Єдина державна електронна систему у сфері будівництва – Міністерство розвитку громад та територій України;**
* **Національна кадастрова система та Е- land– Держгеокадастр України;**
* **Державний реєстр прав на нерухоме майно та Державний реєстр актів цивільного стану – державне підприємство «Національні інформаційні системи»;**
* **Портал Пенсійного фонду України;**
* **Реєстр місця проживання – Державна міграційна служба України;**
* **Портал центрів ДІЯ – Міністерство цифрової трансформації;**
* **єМалятко – Державне підприємство «ДІЯ»;**
* **Реєстр пошкодженого та знищеного майна – Державне підприємство «ДІЯ»;**
* **Центральний банк даних осіб з інвалідністю – Центральний апарат Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю.**

**Навчання адміністраторів та працівників ЦНАП є пріоритетним. Працівники ЦНАПу пройшли 2 навчання у Державному підприємстві «Національні інформаційні системи України», після проходження тестових завдань за результатами навчання, працівники ЦНАПу були підключені для прийому і видачі документів до державних реєстрів ДРАЦС та ДРРП. Відтак адміністратори постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок, кожен адміністратор пройшов онлайн курси на Порталі Дія, про що свідчать отримані сертифікати. Адміністратори беруть активну участь у онлайн нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах.**

**Прозорість**

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

**У ЦНАП наявна скринька для зауважень та пропозицій замовників послуг. Також оцінити роботу ЦНАП можна через анкету-опитування щодо якості обслуговування або через Модуль оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення” (QR-код для доступу розміщено на дошці оголошень) – отримано 20 відгуків, усі позитивні.**

**Групи адміністративних послуг**

**У 2024 році перелік адміністративних послуг ЦНАП постійно розширювався.**

**Перелік адміністративних послуг Центру на даний час налічує 163, що на 29 одиниць або на 21,6% більше ніж у 2023 році.**

**За розділами послуги розподілилися наступним чином:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Розділ** | **Кількість адміністративних послуг** | | **Збільшення/ зменшення (+/-), одиниць** | **Темп зростання (зменшення), %** |
| **у 2022 році** | **у 2023 році** |
|  | **Будівництво та нерухомість** | **42** | **46** | **4** | **109,5** |
|  | **Земля та екологія** | **40** | **41** | **1** | **102,5** |
|  | **Соціальний захист** | **21** | **32** | **11** | **152,4** |
|  | **Ветеранам війни** | **15** | **15** | **0** | **100,0** |
|  | **Громадянство та міграція** | **6** | **15** | **9** | **у 2,5 рази більше** |
|  | **Захист громадян під час війни** | **5** | **9** | **4** | **180,0** |
|  | **Освіта, спорт та туризм, культура та релігія** | **2** | **2** | **0** | **100,0** |
|  | **Діяльність бізнесу та громадських формувань** | **2** | **1** | **-1** | **50,0** |
|  | **Сільське господарство** | **1** | **1** | **0** | **100,0** |
|  | **Захист та охорона** | **–** | **1** | **1** | **–** |
| **Усього** | | **134** | **163** | **29** | **121,6** |

**У розділ « Соціальний захист населення» додатково включено 11 послуг, суб’єкти надання: 8 послуг управління соціального захисту населення Полтавської районної військової адміністрації, 2 – виконавчий комітет, 1 – ПФУ.**

**У розділ «Громадянство та міграція» додатково включено 9 послуг: 8 з державної реєстрації актів цивільного стану суб’єктом надання є Карлівський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Полтавському районі Полтавської області Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції і 1 – актуалізація даних в реєстрі тергромади.**

**У розділи «Захист громадян під час війни» та «Будівництво та нерухомість» по 4 послуги: суб’єкт надання виконавчий комітет громади.**

**Інформація про надані адміністративні послуги**

**Впродовж 2024 року (станом на 25 листопада 2024 року включно) до Центру надання адміністративних послуг надійшло 2504 звернення, що на 709 або на 39% більше, ніж в цілому за 2023 рік. В середньому за день було прийнято 11 заяв, у 2023 році – 7.**

**За суб’єктами надання послуги розподілились наступним чином: структурні підрозділи або посадові особи виконавчого комітету Мартинівської сільради надали три чверті (76%) усіх послуг, ДП ДІЯ – 10,9%, управління соціального захисту Полтавської РВА – 6,8%, Пенсійний фонд України – 4,8%, ВДРАЦС – 0,8%, міграційна служба – 0,4%, .органи ДЗК – 0,2%, ДІАМ України – 0,1%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№з/п** | **Розділ** | **Кількість наданих адміністративних послуг** | | **Збільшення/ зменшення (+/-), одиниць** | **Темп зростання (зменшення), %** |
| **у 2023 році** | **у 2024 році** |
|  | **Земля та екологія** | **113** | **52** | **-61** | **46,0** |
|  | **Будівництво та нерухомість** | **766** | **666** | **-100** | **86,9** |
|  | **Соціальний захист** | **119** | **197** | **78** | **165,5** |
|  | **Ветеранам війни** | **10** | **13** | **3** | **130,0** |
|  | **Громадянство та міграція** | **622** | **1013** | **391** | **162,9** |
|  | **Захист громадян під час війни** | **161** | **282** | **121** | **175,2** |
|  | **Діяльність бізнесу та громадських формувань** | **4** | **6** | **2** | **150,0** |
|  | **Освіта, спорт та туризм, культура та релігія** | **–** | **–** | **–** | **–** |
|  | **Сільське господарство** | **–** | **–** | **–** | **–** |
|  | **Захист та охорона** | **–** | **275** | **У 2023 році послуги не надавались** | |
| **Усього** | | **1795** | **2504** | **709** | **139,5** |

**Найбільше збільшення спостерігалось у розділах:**

1. **«Захист громадян під час війни», а саме по послузі «**Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» у поточному році 155 заяви, у 2023 – 8. Це пов’язано зі змінами у постанові КМУ «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», а саме – сім’ям з дітьми для подовження допомоги передбачена необхідність подання заяви кожні 6 місяців;
2. «Соціальний захист»

* **надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива – 83, у 2023 – 56;**
* **надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг або** пільги на придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу **– 24, у попередньому році – 10;**

1. **«Громадянство та міграція»:**

* **Видача витягу з реєстру територіальної громади 781, у 2023 році – 475;**
* **Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади – 81 та Видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян –18, у минулому році таких послуг у переліку не містилося.**

**В той же час значно скоротилась кількість послуг з розділу «Земля та екологія», а саме послуга «**Видача витягу із технічної документації з нормативної грошової оцінки земельних ділянок» у поточному році 31 заява, у минулому – 98, що пов’язано з можливістю отримати послугу самостійно і безкоштовно на порталі E-land.

**Постійно здійснюється контроль за додержанням суб’єктами надання термінів розгляду заяв на отримання адміністративних послуг.**

**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.**

**Більшість послуг, які надаються у ЦНАПі є безоплатними. Перелік послуг, за надання яких стягується адміністративний збір:**

**• Послуги з державної реєстрації права власності на нерухоме майно або реєстрація речового права, похідного від права власності;**

**• Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання;**

**• Витяги з Державного земельного кадастру;**

**• Витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян.**

**Плата за надання адміністративних послуг зараховується до бюджету громади.**

**Безбар’єрність**

**З метою забезпечення доступності послуг для осіб з порушеннями слуху запроваджено Сервіс УТОГ – послуга перекладу жестовою мовою.**

**Для відвідувачів з маленькими дітками облаштовано дитячий куточок.**

**Для зручності та оперативності обслуговування громадян у ЦНАП встановлено термінал для оплати адміністративних, комунальних та інших послуг.**

**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, 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.**

**Є вільний wi-fi та місце для самообслуговування.**

Мартинівська сільська рада постійно надсилає заявки на отримання субвенції для реалізації проекту «Капітальний ремонт покрівлі житлового будинку з нежитловими приміщеннями по вул. Богдана Хмельницького, 5 у селі Мартинівка Полтавського району Полтавської області. Коригування». Даний проект це крок до доступності та без бар‘єрності для усіх громадян спрямований на реставрацію фасаду будівлі де розміщено Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Мартинівської сільської ради, Полтавського району, Полтавської області. ЦНАП виконавчого комітету Мартинівської сільської ради потребує реконструкції фасаду будівлі ЦНАП.

Листи щодо виділення такої субвенції було надіслано до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України в рамках фінансової угоди «Програма з відновлення України» між Україною та Європейським інвестиційним банком для покращення якості надання адміністративних послуг та до Управління цифрової трансформації Полтавської військової адміністрації задля формування запиту до Офісу Президента України щодо портфелів пріоритетних проектів для подальшого можливого залучення для їх реалізації міжнародної технічної допомоги.

**Перспективи роботи ЦНАП на 2025 рік**

**В цілому, Центр надання адміністративних послуг і надалі працюватиме над розширенням переліку своїх послуг, підвищенням якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, а також забезпеченням сприятливих умов розвитку і спрощенням процедур надання адміністративних послуг.**

**ЦНАП 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**