

## УКРАЇНА

##### ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

##### МЕЛІТОПОЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

## Запорізької області

**Р І Ш Е Н Н Я**

**28.01.2021 № 14**

**Про роботу Центру надання**

**адміністративних послуг**

**міста Мелітополя за 2020 рік**

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», виконавчий комітет Мелітопольської міської ради Запорізької області

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію начальника управління адміністративних послуг Карпушиної І. про роботу Центру надання адміністративних послуг міста Мелітополя за 2020 рік взяти до відома (додається).

2. Інформаційному відділу виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області оприлюднити на сайті Мелітопольської міської ради інформацію про роботу Центру надання адміністративних послуг міста Мелітополя за 2020 рік.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Рудакову І.

Мелітопольський міський голова Іван ФЕДОРОВ

**Член виконкому Ірина ДОНЕЦЬ**

**Додаток**

**до рішення виконавчого комітету**

**Мелітопольської міської ради**

**Запорізької області**

**від 28.01.2021 № 14**

**Інформація про роботу Центру надання адміністративних послуг**

**міста Мелітополя за 2020 рік**

Центр надання адміністративних послуг м. Мелітополя (далі - Центр) працює більше 7 років.

Центр є моделлю інтегрованого офісу, діяльність якого здійснюється виключно через адміністраторів. Основним завданням Центру є – своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню з дотриманням усіх принципів Верховенства права.

До безперечних переваг роботи ЦНАП можна віднести:

орієнтація на потреби замовника послуги;

зручний графік прийому;

доступність інформації з різних джерел (телефон, сайт, соціальні мережі, інформаційні стенди);

оперативне надання послуги;

комфортні умови очікування;

заповнення бланків заяв безпосередньо адміністраторами в електронному вигляді.

**Статистика обслуговування**

На теперішній час в Центрі громадяни та суб’єкти господарювання мають можливість отримати 158 послуг, що на 16 послуг більше, ніж у 2019 році, Затверджений перелік послуг, які надаються через Центр є динамічним і постійно актуалізується.

Протягом 2020 року Центром надано 43171 адміністративних послуг, що менше на 22% або 12296 послуги, ніж у 2020 році (55467). Зменшення надання адміністративних послуг відбулось через ситуацію з поширення короновірусної хвороби COVID-19 на території країни та міста Мелітополя, що призвело до обмеженого прийому громадян у Центрі.

За 2020 рік Центр прийняв 39,2 тис. відвідувачів, що менше на 14,7 тис. відвідувачів, у порівнянні з 2019 роком (53,9 тис. чол.).

**Основні показники Центру:**

**надано адміністраторами Центру консультацій** 35019 суб’єктам, що менше на 10840, порівняно з 2019 роком. Консультації надаються не лише при особистому звернені громадян, а й за допомогою телефону та електронної пошти Центру;

**зареєстровано звернень,** для отримання адміністративної послуги -43171 у тому числі через віддалене робоче місце адміністратора – 28 (після впровадження карантину, виїзне обслуговування громадян було призупинено);

**надано 17 електронних послуг** через[simple\_services@mlt.gov.ua](mailto:simple_services@mlt.gov.ua).;

**виконано заявок та видано** – 41 213 результатів послуг, особам, які звернулись за адміністративною послугою;

**встановлено** 315 адміністративних правопорушень за проживання без реєстрації, в результаті чого винесено 308 постанов – попередження та складено 7 протоколів і направлено до суду ( у відношенні осіб віком від 16-18 років);

**відмовлено в наданні послуг** за 472 зверненням, що складає лише 1,09 % від загальної кількості звернень. Незначна кількість відмов свідчить про високий рівень якості надання адміністративних послуг та кваліфіковане обслуговування адміністраторами Центру суб’єктів звернень на етапі підготовки та подачі документів. Про можливість отримання негативної відповіді адміністратори Центру попереджають заявника письмово заздалегідь.

За найпоширенішими послугами до Центру, протягом 2020 року звернулось більше 39 тис. осіб,а саме: з реєстрації місця проживання – 19140; послуг УДМС (оформлення паспорта громадянина України та для виїзду за кордон, а також вклеювання фотокартки до паспорта по досягненню 25-ти та 45-ти річного віку) - 6348; державної реєстрації фізичних та юридичних осіб – 4298; видачі відомостей з Державного земельного кадастру – 3340; державної реєстрації речових та майнових прав – 6040, послуг архітектури 1148 тощо.

Найбільша кількість звернень в абсолютному значенні протягом 2020 року незмінно припадає на надання муніципальних послуг – 33483 що складає 77 % всіх послуг. На другому місці - послуги УДМС, які складають 6348 або 15 %, третє місце по кількості прийнятих – є заяви щодо отримання послуг у сфері Держгеокадастру – 3340 або 8 %.

Більшість адміністративних послуг, які надаються через Центр є безкоштовними. У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету міста надійшло коштів на суму 2175500,00 грн.

Для стимулювання підприємницької активності в місті, збільшення конкурентоспроможності малих та середніх підприємств міста з лютого 2020 року у приміщенні Центру був розташований та Центр підтримки підприємництва (далі - ЦПП). Консультанти ЦПП надавали безоплатні кваліфіковані консультації підприємцям та усім зацікавленим щодо юридичних, фінансових, організаційних питань започаткування та розвитку бізнесу, налагодження ділових контактів, виходу на зарубіжні ринки. Протягом 2020 року до впровадження карантину було таких консультацій надано – 6.

Для можливості отримання у віддалених районах мешканцями Мелітополя адміністративні послуги та мешканцями Новенської сільської громади було створено територіальні підрозділи Центру: у місті Мелітополі за адресою: вул. Гризодубової, буд. 44 та с. Нове, вул. Продольна, 2/1, у яких планується розпочати прийом звернень громадян у 1 кварталі 2021 року. Вже затверджено перелік адміністративних послуг і графік роботи.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та обізнаності адміністраторів. Адміністратори ЦНАП постійно підвищують свій рівень кваліфікації шляхом участі в онлайн семінарах, вебінарах, внутрішніх навчаннях, тренінгах та онлайн-конференцій, які проводить Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою. Протягом 2020 року було проведено 75 різноманітних навчальних заходів.

Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв'язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально прийнятих критеріїв. Центр підвів підсумки моніторингу громадської думки з оцінки якості надання адміністративних послуг за 2020 рік. Протягом звітного періоду Центр відвідало 39219 осіб, а в оцінці роботи Центру взяло участь лише 2925 відвідувачів. Загалом, позитивно оцінили якість обслуговування та надання послуг 2898 відвідувачів, негативно оцінило – 21 відвідувач. Негативні відгуки було розглянуто керівництвом Центру та була проведена відповідна робота з удосконалення надання послуг.

Функціонуючи належним чином ЦНАП покращує життя мешканців громади, наближаючи органи влади до потреб громадськості, а також роблячи систему надання адміністративних послуг прозорою, доступною та сервісно – орієнтованою.

Начальник управління

адміністративних послуг Ірина КАРПУШИНА