Звіт про роботу департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради за 12 місяців 2023 року.

**Загальні засади організації діяльності департаменту у 2023 році.**

Виконавчим органом Миколаївської міської ради, на який відповідно до Положення, зокрема, покладено завдання з організації надання адміністративних послуг, є департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (далі – департамент). Крім того, департамент також є органом реєстрації (місця проживання, речових прав та їх обтяжень на нерухоме майно, суб’єктів господарювання (фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб). Отже, департамент і організовує роботу ЦНАП (фронт-офіс) і є суб’єктом надання деяких адміністративних послуг (бек-офіс).

Діяльність департаменту здійснюється за принципами:

- прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;

- орієнтації на суб'єкта звернення – забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;

- інформованості – забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;

- зворотного зв'язку – встановлення зворотного зв'язку із суб'єктом звернення;

- організаційної єдності – взаємодія адміністраторів з суб'єктами надання адміністративних послуг.

**Щодо кількості наданих адміністративних послуг за 12 місяців 2023 року.**

Кадровий дефіцит, часті повітряні тривоги, регулярні обстріли, зокрема енергетичної інфраструктури і, як наслідок, тривалі відключення електропостачання й інтернету створювали і продовжують створювати складні умови для доступності та зручності адміністративних послуг.

Станом на 30.11.2023 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, затвердженого рішенням Миколаївської міської ради від 31.07.2023 № 22/103, кількість послуг, які можна одержати у департаменті, складає 204. Порівняно з 2022 роком кількість послуг, які можна отримати у департаменті, зросла на 25 % (у 2022 році перелік послуг налічував 162 послуги).

У період 01.01.2023 – 31.12.2023 прийнято 62176 заяв для отримання адміністративних послуг.

З травня 2023 року департамент долучився до збору та обліку інформації державою про пошкоджене та знищене внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією росії проти України, нерухоме майно громадян України з метою подальшого застосування механізмів для поновлення порушених майнових прав осіб: адміністратори департаменту з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія) допомагали суб’єктам звернення заповнити та відправити відповідну анкету.

|  |  |
| --- | --- |
| Послуги, на отримання яких прийнято заяви | Кількість прийнятих департаментом заяв |
| Послуги у сфері реєстрації громадян (видача довідки про реєстрацію місця проживання та відомості про зареєстрованих осіб у житловому приміщенні) | 38457 |
| Послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно | 8701 |
| Послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців | 2619 |
| Послуги департаменту архітектури та містобудування ММР (видача будівельного паспорту та містобудівних умов та обмежень для об’єкта будівництва, видача рішення ММР про присвоєння та зміни адреси об’єкта будівництва та об’єкта нерухомого майна) | 537 |
| Послуги управління земельних ресурсів ММР | 1026 |
| Послуги відділу обліку та розподілу житла ММР | 315 |
| Послуги управління патрульної поліції у Миколаївській області департаменту патрульної поліції Національної поліції України | 293 |
| Послуги управління Держпраці у Миколаївській області | 516 |
| Послуги Управління екології та природних ресурсів Миколаївської ОДА | 7 |
| Послуги відділу по роботі з ЄДР управління адміністративних послуг | 6131 |
| Послуги відділу ЦНАП | 223 |
| Послуги управління державного агенства меліорації та рибного господарства в Миколаївській області | 39 |
| Прийняття та реєстрація інформаційного повідомлення про пошкодження та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації | 45 |

**Бюджетні надходження за адміністративні послуги.**

Більшість адміністративних послуг, які надаються через департамент, є безкоштовними. При цьому, тільки при наданні 22 послуг стягується адміністративний збір, за рахунок якого місцевий бюджет за 2023 рік поповнився з послуг по оформленню паспорту громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон на 1451637 грн., з послуг у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання громадян на 457233 грн., інші послуги (в тому числі реєстрація у сфері бізнесу та речових прав) – на 711582 грн. Загальна сума – 2 620 452 грн.

**Організаційно-правова діяльність.**

Також, протягом 12 місяців 2023 року до департаменту надійшло 8211 вхідних документів (звернення громадян, запити адвокатів, нотаріусів, листування з органами влади, органами місцевого самоврядування тощо). З урахуванням кореспонденції, яка надійшла наприкінці 2022 року, департаментом опрацьовано та підготовлено 8865 документів.

Станом на 31.12.2023 департамент залучено в якості відповідача у 19-ти справах (6 адміністративних, 13 цивільних), 2 з яких розглянуто на користь департаменту, інші – діючі. Крім того, департамент залучено до 28 справ у якості третьої особи, яка не заявляє самостійних вимог.

**Мережа ЦНАПів та заходи з розвитку.**

На території Миколаївської міської територіальної громади департамент функціонує та забезпечує надання послуг у трьох із чотирьох районів міста: центральний офіс департаменту знаходиться у Центральному районі міста за адресою: м. Миколаїв, вул. Адміральська, 20. В Інгульському районі міста за адресою: м. Миколаїв, просп. Богоявленський, 1. В Корабельному районі міста за адресою: м. Миколаїв, просп. Богоявленський, 314.

Протягом 2023 року департаментом вживались заходи, направлені на формування саме сервісного ЦНАПу на території Миколаївської міської територіальної громади:

- перелік послуг, які надаються через департамент, постійно адаптується до змін у законодавстві та пріоритетів політики держави (актуалізація переліку, розгляд та вибір моделі інтеграції нових послуг (ветеранські послуги, послуги ДРАЦС);

- модернізація та оснащення приміщень з метою приведення їх до моделі «комфортного ЦНАПу» (департаментом ініційовано ремонт у приміщеннях за адресою: м. Миколаїв, просп. Богоявленський, 314, з метою забезпечення впровадження в Корабельному районі додаткових адміністративних послуг, за якими можуть звернутись мешканці міста; для забезпечення Заводського району міста (чисельність населення близько 130 тис. осіб) точкою доступу до адміністративних послуг за ініціативи департаменту вишукано приміщення. На кінець 2023 року вживаються заходи для укладання договору на розроблення проєктної документації ремонту зазначеного приміщення під облаштування віддалених робочих місць працівників департаменту.);

- підвищення рівня обслуговування суб’єктів звернення кваліфікованими кадрами (підбір персоналу, участь працівників департаменту у навчаннях та тренінгах за напрямком роботи);

- впровадження технологій для поліпшення якості послуг та спрощення процедур їх отримання/надання: впроваджено QR-код для шерингу документів в Дії – новітній спосіб подання цифрових документів, який збільшує ефективність роботи і скорочує час на обробку та перевірку документів; за допомоги міжнародних партнерів (ПРООН, USAID) облаштування департаменту власною системою електронної черги та кол-центром.

**Перспективи роботи.**

В межах повноважень, покладених на департамент, планується продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через департамент, відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», розширення мережі ЦНАПів у м. Миколаєві, підвищенням якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, а також забезпеченням сприятливих умов розвитку і спрощенням процедур надання адміністративних послуг.