**Звіт**

**про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого**

**комітету Вараської міської ради за 2019 рік**

З метою виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/208, відповідних розпоряджень голови облдержадміністрації щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення, посилення персональної відповідальності посадових і службових осіб за неналежну організацію роботи зі зверненнями громадян, в усіх структурних підрозділах виконавчого комітету, управліннях, організаціях міста вживаються організаційні заходи щодо системної роботи зі зверненнями громадян, надання допомоги тим, хто звертається до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Головним спеціалістом зі звернень громадян відділу «ЦНАП» вивчено стан роботи зі зверненнями громадян в службі у справах дітей, управлінні освіти, комунальному підприємстві «Благоустрій», комунальному підприємстві «Міські електричні мережі», відділі культури та туризму, відділі економіки, відділі майна комунальної власності міста виконавчого комітету Вараської міської ради, управлінні праці та соціального захисту населення, комунальному некомерційному підприємстві «Вараський центр первинної медичної допомоги» ( відповідно до рішень виконавчого комітету від 28 лютого 2019 року №3 та від 24 липня 2019 року №166).

Продовжує роботу постійно діюча цілодобова „гаряча” телефонна лінія при виконавчому комітеті, затверджена розпорядженням міського голови від 14.05.2010 №100-р. На «гарячу лінію» міського голови протягом 2019 року звернень не надходило.

За звітний період проведено 4засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

29 березня та 30 вересня 2019 року проведено «День контролю» при заступнику міського голови.

У виконавчому комітеті працює WEB-сайт, «Телефон довіри», електронна адреса довіри. На «телефон довіри» зазвітний період звернень не надходило.

На офіційному веб-сайті міської ради та її виконавчого комітету створено і діє розділ «Публічна інформація». Протягом 2019 року зареєстровано 426 запитів на отримання публічної інформації. На усі запити надано відповіді згідно з чиним законодавством.

На веб-сайті Вараської міської ради та виконавчого комітету запроваджено розділ «Петиції». За звітний період мешканцями міста надіслано11петицій, з них:

10 - не набрали достатню кількість голосів (розглядалися як звернення громадян),

1 – підтримано.

Протягом звітного періоду до органів влади вищого рівня звернулося 135громадян. Заявники зверталися до:

* обласної державної адміністрації – 42 звернення;

- Урядового контактного центру – 93 звернення.

За 2019 рік до виконавчого комітету Вараської міської ради надійшло 831 звернення.

Серед усіх звернень, що надходять до виконавчого комітету найбільш питому вагу складають звернення щодо житлової політики - 246, комунального господарства – 142, економічної, цінової, інвестиційної політики –93, соціального захисту –61, земельних відносин – 53, транспорту і зв’язку – 15.

З них:

- вирішено позитивно – 240 ;

- відмовлено - 0;

- надано роз’яснення - 557;

- надіслано за належністю – 15 ;

- повернуто заявникові – 0;

- перебуває в стані розгляду – 19.

Протягом 2019 року надійшло 59 колективних і 10 повторних звернень. Більшість колективних звернень стосувалися питань житлово-комунального господарства, а саме: ремонту покрівель, міжпанельних швів, облаштування пандусів та дитячих майданчиків. Також надходили численні звернення щодо підвищення тарифів на комунальні послуги.

Значна увага приділяється особистому прийому громадян міста. За звітний період міським головою було проведено 7 прийомів, на яких було прийнято 107 громадян. Здебільшого звернення стосувалися житлових питань, соціального захисту (надання матеріальної допомоги).

Під особливим контролем знаходиться розгляд звернень, що надійшли від учасників АТО та їхніх сімей.

Головним спеціалістом зі звернень громадян постійно готуються щоквартальні, піврічні, річні аналітичні інформації.

За отриманням адміністративних послуг до адміністраторів відділу «Центр надання адміністративних послуг» протягом 2019 звернулось **10325** суб’єктів звернень.

Найбільш питому вагу складають звернення щодо оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм – 3167 звернень, що становить 30,7% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг, на другому місці послуги Відділу у Володимирецькому районі Управління Держгеокадастру в Рівненській області –2889звернень, що становить 28% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг, на третьому місці – послуги у сфері державної реєстрації нерухомого майна та надання інформації з ДРРП - 2227 звернень, що становить 21,6% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг.

Протягом вищезазначеного періоду адміністраторами відділу «ЦНАП» видано надано **12972** результати.

У відкритому доступі знаходяться реєстри речових прав на нерухоме майно, фізичних осіб-підприємців, юридичних осіб та громадських формувань, державний земельний кадастр. Громадяни та суб’єкти господарювання можуть скористатися онлайн-сервісами для отримання відомостей із зазначених інформаційних ресурсів.

У визначені терміни працівниками відділу готувались відповіді на контрольні документи.

Начальник відділу «Центр

надання адміністративних послуг» Р. Коцюбайло