ЗВІТ

про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого

комітету Вараської міської ради за 2016 рік та 7 місяців 2017 року

На виконання розпорядження міського голови від 13 вересня 2017 року №315-р щодо звіту про проведену відділом «Центр надання адміністративних послуг» роботу повідомляю наступне.

Інформація про перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчим комітетом Вараської міської ради та підприємствами, установами і організаціями, що належать до сфери його управління, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, розпорядок роботи, прізвища і посади відповідальних осіб із зазначенням контактних телефонів та адрес електронної пошти розміщено на офіційному веб-сайті виконавчого комітету Вараської міської ради.

За отриманням адміністративних послуг до відділу «Центр надання адміністративних послуг» **протягом 2016 року** звернулось 4496 суб’єктів звернень. Було надано 4761 адміністративна послуга та 18 відмов у видачі адміністративних послуг.

Крім того, через Центр надання адміністративних послуг надаються послуги державними кадастровими реєстраторами Управління Держгеокадастру у Володимирецькому районі Рівненської області. Протягом звітного періоду було зареєстровано 2988 заяв та видано таку ж кількість адміністративних послуг Управління.

Протягом 2015 року за отриманням адміністративних послуг до відділу «Центр надання адміністративних послуг» звернулось 4432 суб’єктів звернень.

Найбільш питому вагу у 2016 році складали послуги Управління Держгеокадастру у Володимирецькому районі Рівненської області (1674 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 37% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг), на другому місці – послуги у сфері державної реєстрації нерухомого майна (1214 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 27%), на третьому місці – послуги у сфері земельних відносин (946 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 21%).

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в усіх структурних підрозділах виконавчого комітету, управліннях, організаціях міста вживаються організаційні заходи щодо забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян.

Продовжує роботу постійно діюча „гаряча” телефонна лінія при виконавчому комітеті, затверджена розпорядженням міського голови від 14.05.2010 №100р. На «Гарячу лінію міського голови» за звітний період надійшло 7 звернень з питань комунального господарства та соціального захисту населення. На звернення оперативно відреаговано, питання вирішено згідно з чинним законодавством.

У виконавчому комітеті працює WEB-сайт, «Телефон довіри», електронна адреса довіри. На електронну адресу надійшло 68 звернень від громадян, 70% звернень стосувались питань комунального господарства та ОСББ. На «телефон довіри» надійшло 4 звернення. На усі звернення надано відповіді згідно чинного законодавства.

 На офіційному веб-сайті міської ради та її виконавчого комітету створено і діє розділ «Доступ до публічної інформації». Протягом 2016 року зареєстровано 266 запитів на отримання публічної інформації. На усі запити надано відповіді згідно з законодавством.

 На веб-сайті Вараської міської ради та виконавчого комітету запроваджено розділ «Петиції». Петиції – це індивідуальні або колективні звернення, за допомогою яких громадяни ініціюють розгляд та вирішення важливих і значимих для міста питань. Протягом 2016 року мешканцями міста надіслано 36 петицій.

 За січень – грудень 2016 року до виконавчого комітету надійшло 1678 звернень, з них: 1408 - письмових, 270 – на особистому прийомі. За аналогічний період 2015 року – 1453 звернення, з яких 1260 – письмових, 183 – на особистому прийомі міського голови.

 Серед усіх звернень, що надійшли до виконавчого комітету протягом звітного періоду, найбільш питому вагу склали звернення щодо житлової політики – 274 звернення, земельних відносин - 255, комунального господарства – 153.

З них:

- вирішено позитивно – 447;

- відмовлено - 51;

- надано роз’яснення – 1161;

- надіслано за належністю – 19.

Протягом 2016 року до органів влади вищого рівня звернулося 112 громадян, в т. ч. до:

* Обласної державної адміністрації – 38 звернень;
* Апарату Верховної Ради України – 72 звернення;
* Адміністрації Президента України – 2 звернення.

За аналогічний період 2015 року до органів влади вищого рівня звернулось 112 громадян.

На урядову гарячу лінію мешканці міста в основному звертаються за консультаційною допомогою щодо питань соціального характеру, праці та заробітної плати, питань комунального господарства та житлової політики. До Рівненської ОДА найбільше звернень надходить щодо надання матеріальної допомоги, охорони здоров’я, праці та заробітної плати, також щодо питань житлової політики. Також зверталися учасники АТО щодо поліпшення житлових умов та виділення земельних ділянок.

Особлива увага звертається на повторні і колективні звернення. За 2016 рік надійшло 78 колективних звернень та 21 повторне, за аналогічний період 2015 року- 55 колективних звернень та 7 - повторних. Більшість колективних звернень стосується питань житлово-комунального господарства, а саме: ремонту дахів та фасадів будинків, облаштування місць для паркування автомобілів біля житлових будинків, реставрації дитячих майданчиків, встановлення пандусів. Надходили звернення й економічного характеру. Основна кількість повторних звернень стосується комунального господарства, земельних відносин та підприємницької діяльності.

Значна увага приділяється особистому прийому громадян міста. За 2016 рік міським головою було прийнято 270 громадян, за аналогічний період 2015 року - 193. Здебільшого звернення стосувалися питань забезпечення житлом, працевлаштування, земельних відносин та питань комунального господарства. Окрім того, міський голова проводить прийом на вимогу громадян в день звернення.

Протягом 2016 року підготовлено 3 проекти рішень виконавчого комітету.

Протягом **7 місяців 2017 року** за отриманням адміністративних послуг до відділу «Центр надання адміністративних послуг» звернулось 3312 суб’єктів звернень. Було видано 3299 адміністративних послуг та 21 відмову у видачі адміністративних послуг.

Через Центр надання адміністративних послуг надаються послуги кадастровими реєстраторами Відділу у Володимирецькому районі Управління Держгеокадастру у Рівненській області. Протягом звітного періоду зареєстровано 1277 заяв про надання адміністративних послуг Управління та надано таку ж кількість послуг.

Найбільш питому вагу складають послуги Відділу у Володимирецькому районі Управління Держгеокадастру в Рівненській області (1358 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 41% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг) , на другому місці – послуги у сфері державної реєстрації нерухомого майна (780 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 23.5%), на третьому місці – послуги відділу з питань регулювання земельних відносин (590 звернень щодо надання адміністративних послуг, що становить 17,8%).

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.

 З метою виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», забезпечення конституційного права громадян на звернення, посилення персональної відповідальності посадових і службових осіб за неналежну організацію роботи зі зверненнями громадян в усіх відділах, управліннях, структурних підрозділах виконавчого комітету, комунальних підприємствах міста вживаються організаційні заходи щодо системної роботи зі зверненнями громадян, надання допомоги тим, хто звертається до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

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

Продовжує роботу постійно діюча „гаряча” телефонна лінія при виконавчому комітеті, затверджена розпорядженням міського голови від 14.05.2010 №100р. На «Гарячу лінію міського голови» за звітний період надійшло 7 звернень з питань комунального господарства та соціального захисту населення. На звернення оперативно відреаговано.

У виконавчому комітеті працює WEB-сайт, «Телефон довіри», електронна адреса довіри. На «телефон довіри» надійшло 3 звернення. На усі звернення надано відповіді згідно чинного законодавства.

 На офіційному веб-сайті міської ради та її виконавчого комітету створено і діє розділ «Публічна інформація». За 7 місяців 2017 року зареєстровано 145 запитів на отримання публічної інформації. На усі запити надано відповіді згідно з чинним законодавством.

 На веб-сайті міської ради та виконавчого комітету запроваджено розділ «Петиції». За 7 місяців 2017 року мешканцями міста надіслано 18 петицій.

Протягом 7 місяців 2017 року до виконавчого комітету надійшло 679 звернень, з них: 580 письмових, 99 – на особистому прийомі.

Серед усіх звернень, що надходять до виконавчого комітету найбільш питому вагу складають звернення з питань комунального господарства – 112 звернень, земельних відносин - 96, з питань житлової політики - 90 звернень, , соціального захисту – 79, економічної політики, будівництва та підприємництва – 73.

З усіх звернень:

- вирішено позитивно – 142 ;

- відмовлено - 13;

- надано роз’яснення – 482;

- надіслано за належністю – 32;

- перебуває в стані розгляду -10.

Протягом звітного періоду до органів влади вищого рівня звернулося 97 громадян, в т. ч. до:

* Обласної державної адміністрації – 31 звернення;
* Апарату Верховної Ради України – 66 звернень.

На урядову гарячу лінію мешканці міста в основному звертаються за консультаційною допомогою щодо питань соціального характеру, праці та заробітної плати, питань комунального господарства. До Рівненської ОДА найбільше звернень надходить щодо надання матеріальної допомоги, праці та заробітної плати, також щодо питань житлової політики та земельних відносин.

Особлива увага звертається на повторні і колективні звернення. За 7 місяців 2017 року надійшло 69 колективних звернень та 25 повторних. Більшість колективних звернень стосується питань житлово-комунального господарства, а саме: ремонту дахів, міжпанельних швів, облаштування місць для паркування автомобілів біля житлових будинків, реставрації та встановлення дитячих майданчиків. Основна кількість повторних звернень стосується земельних відносин та підприємницької діяльності.

За 7 місяців 2017 року міським головою було прийнято 99 громадян. Здебільшого звернення стосуються питань забезпечення житлом, працевлаштування, земельних відносин та питань комунального господарства.

Протягом звітного періоду підготовлено 4 проекти рішень виконавчого комітету.

Начальник відділу «ЦНАП» Р.Коцюбайло

Погоджено:

Керуючий справами Б. Бірук