**Звіт**

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

**комітету Вараської міської ради за 2020 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.

За звітний період проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Вивчено стан роботи зі зверненнями громадян у Кузнецовському міському коммунальному підприємстві, коммунальному підприємстві «Благоустрій», міському центрі соціальних служб для дітей, сім’ї та молоді, службі у справах дітей, управлінні освіти, відділі культури, управлінні праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Вараської міської ради (відповідно до рішення виконавчого комітету від 28 лютого 2020 року №21, від 28 липня 2020 року №185).

У виконавчому комітеті працює вебсайт, «телефон довіри». За звітний період на «телефон довіри» звернень не надходило.

На офіційному вебсайті міської ради та її виконавчого комітету створено і діє розділ «Публічна інформація». Протягом 2020 року зареєстровано 260 запитів на отримання публічної інформації (аналогічний період 2019 року – зареєстровано 426 запитів на отримання публічної інформації). На усі запити надано відповіді згідно з чинним законодавством.

На вебсайті Вараської міської ради та виконавчого комітету запроваджено розділ «Петиції».

За звітний період мешканцями міста надіслано20 петицій, з них:

- 9 не набрали достатньої кількісті голосів (петиції розглядалися як звернення громадян);

- 11 підтримано.

Протягом звітного періоду до органів влади вищого рівня звернулося 81 громадянин. Заявники зверталися до:

* обласної державної адміністрації – 25 звернень (аналогічний період 2019 року – 42 звернення);

- Урядового контактного центру – 56 звернень (аналогічний період 2019 року – 93 звернення).

За 2020 рік до виконавчого комітету Вараської міської ради надійшло 513 звернень ( аналогічний період 2019 року – 831 звернення).

Серед усіх звернень, що надходять до виконавчого комітету найбільш питому вагу складають звернення щодо комунального господарства – 100, економічної, цінової, інвестиційної політики -67, аграрної політики і земельних відносин – 58, житлової політики - 56, соціального захисту - 40.

З них:

- вирішено позитивно – 86;

- відмовлено - 0;

- надано роз’яснення - 389;

- надіслано за належністю – 19 ;

- повернуто заявникові – 0;

- перебуває в стані розгляду – 19.

Протягом звітного періоду надійшло 64 колективних звернень. Більшість колективних звернень стосувалися таких питань: встановлення дитячих майданчиків, облаштування місць для паркування автомобілів біля будинків, облаштування паркової зони, проведення ремонту доріг у дворах будинків, вирішення проблеми безпритульних тварин, відсутність опалення у будинках в опалювальний період.

В умовах поширення коронавірусної інфекції COVID-19, прийоми з особистих питань міським головою не проводилися.

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

Рішенням Вараської міської ради від 03.04.2020 №1724 затверджено Концепцію модернізації Центру надання адміністративних послуг Вараської міської ради, від 14.05.2020 №1759 утворено Центр надання адміністративних послуг Вараської міської ради як робочий орган. Рішенням міської ради №1765 від 25.06.2020 затверджено регламент Центру надання адміністративних послуг Вараської міської ради, №26 від 15.12.2020 – графіки роботи ЦНАПу та віддаленого робочого місця у с.Заболоття, №1815 від 18.08.2020 – Переліки адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Вараської міської ради і його віддалене робоче місце у с.Заболоття. З даними документами можна ознайомитись на офіційному вебсайті міської ради varash-rada.gov.ua у розділі «Документи. Рішення міської ради».

Укладено угоди (меморандуми) про співпрацю з управлінням соціального захисту населення Володимирецької районної державної адміністрації, Володимирецькою районною державною адміністрацією, Головним управлінням Пенсійного фонду України в Рівненській області

У рамках програми «U-LEAD з Європою» 10-11 та 17-18 вересня 2020 року для працівників Центру надання адміністративних послуг Вараської міської ради було проведено тренінги.

Виконавчим комітетом підписано та направлено на адресу NIRAS тристоронні угоди на постачання меблів та IT-обладнання для Центру надання адміністративних послуг та віддаленого робочого місця у с.Заболоття.

Державним підприємством «Дія» було позитивно розглянуто заявку та надано доступ (підключення робочих місць) до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг працівників відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вараської міської ради для надання комплексної послуги «є Малятко».

За отриманням адміністративних послуг до адміністраторів відділу «Центр надання адміністративних послуг» протягом 2020 року звернулось **7138** суб’єктів звернень.

Найбільш питому вагу складаютьпослуги Відділу у Володимирецькому районі Управління Держгеокадастру в Рівненській області – 2182 звернення, що становить 30,6% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг,на другому місці – послуги у сфері державної реєстрації нерухомого майна та надання інформації з ДРРП - 2156 звернень, що становить 30,2% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг, на третьому місці звернення щодо оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм – 1312 звернень, що становить 18,4% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг.

Протягом вищезазначеного періоду адміністраторами відділу «ЦНАП» видановидано**7494** результатів.

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