

Проект вноситься  
селищним головою

## РІШЕННЯ

від \_\_\_\_\_ січня 2022 року

№ \_\_\_\_\_

с/мт Олександрівка

**Про звіт завідувача сектору-адміністратора сектору надання адміністративних послуг відділу «Центр надання адміністративних послуг» Олександрівської селищної ради за 2021 рік**

Відповідно до пункту 2 частини 2 ст. 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»

### **ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ СЕЛИЩНОЇ РАДИ В И Р І Ш И В:**

1. Взяти до відома звіт завідувача сектору-адміністратора сектору надання адміністративних послуг відділу «Центр надання адміністративних послуг» Олександрівської селищної ради Віталія ВОЛОШАНЕНКА за 2021 рік (додається).

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради Василя СКЛЯРЕНКА.

**Селищний голова**

**Олександр БЕЗПЕЧНИЙ**

Додаток  
до рішення виконавчого комітету  
Олександрівської селищної ради  
від \_\_\_\_\_ 2022 року № \_\_\_\_

## Звіт

### Завідувача сектору-адміністратора сектору надання адміністративних послуг відділу «Центр надання адміністративних послуг» за 2021 рік

#### 1. Аналітична робота

За період роботи з 05 лютого 2021 року по 31 грудня 2021 року відділом було підготовлено: 2 рішення сесії Олександрівської селищної ради, 2 рішення виконавчого комітету Олександрівської селищної ради, 2 розпорядження голови Олександрівської селищної ради, що стосуються безпосередньої діяльності відділу, а також 611 відповідей/листів заявникам та територіальним органам виконавчої влади міністерств та відомств.

Працівниками відділу отримано ідентифікатори доступу до Єдиних та Державних реєстрів з використанням кваліфікованого електронного підпису.

Станом на 24.12.2021 року працівники відділу мають доступ до: Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Реєстру територіальної громади, Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва та Платформи Центрів Дія.

На вимогу постанови КМУ від 11.08.2021 року №864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» в ЦНАП запроваджено безкоштовний програмний комплекс «Вулик», який інтегрований до системи моніторингу та оцінки якості адміністративних послуг.

Крім того, заявники мають можливість залишити відгук про роботу ЦНАП шляхом сканування QR-коду (який розміщений в кожному кабінеті) за допомогою смартфона та заповнення форми-опитувальника.

Також реалізовано сценарій Дія.QR, що дало можливість для громадян надання копій цифрових документів без обов'язкового пред'явлення оригіналу.

Підготовлено та направлено до Міністерства цифрової трансформації України пакет документів для отримання субвенції з державного бюджету Олександрівській селищній раді для облаштування, обладнання Центру надання адміністративних послуг, але у наданні субвенції відмовлено (пріоритетним був напрямок будівництва).

Організовано 8 виїзних прийомів громадян мобільним сервісним центром Регіонального сервісного центру МВС в Кіровоградській області.

Розуміючи потребу населення в адміністративних послугах, навіть в умовах карантину, працівники ЦНАП продовжували прийом громадян з

дотриманням антивірусних заходів та шляхом запровадження системи попереднього запису.

Всього через Центр надання адміністративних послуг Олександрівської селищної ради (як постійно діючого робочого органу) зареєстровано понад 13 тис. заявок.

З них, *безпосередньо працівниками відділу* (станом на 24.12.2021 року):

- зареєстровано 7028 заявок та видано 6626 результатів послуг;

- 402 заявки знаходяться в процесі виконання;

- відмовлено в наданні послуг за 12 заявками, з яких: 11 відмов державного реєстратора (громадяни повторно подали на реєстрацію земельні ділянки, які вже фактично були зареєстровані), 1 відмова Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (м.Дніпро), що складає менше 1% від загальної кількості звернень.

Така незначна кількість відмов свідчить про високу якість надання адміністративних послуг та кваліфіковане обслуговування працівниками відділу суб'єктів звернень на етапі підготовки та прийому документів.

Працівники відділу, зокрема адміністратори, постійно підвищують свій професійний рівень за допомогою дистанційного навчання, зокрема вебінарів, які щотижня проводить Міністерство цифрової трансформації України за підтримки «U-LEAD з Європою».

Крім того, проводиться робота над запровадженням максимальної кількості адміністративних послуг через ЦНАП, при цьому пріоритетом є не лише прийом пакету документів від суб'єкта звернення, а й підвищення якості надання послуг.

Також проводиться постійне виконання поточних доручень керівництва Олександрівської селищної ради та завдань Міністерства цифрової трансформації України, як головного органу у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію політики у сфері надання адміністративних послуг.

## **2. Методична робота**

Суб'єктам звернень надається вичерпна інформація та консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, зокрема наголошується на подачі документів в електронній формі та можливості прийому за попереднім записом.

Відповідно до завдань Міністерства цифрової трансформації України, в відділі визначена відповідальна особа, яка надає допомогу громадянам стосовно формування сертифіката, що підтверджує вакцинацію від гострої респіраторної хвороби COVID-19, а також щодо отримання грошової допомоги вакцинованим за допомогою застосунку «Дія».

### 3. Організаційна робота

Проводиться робота з працівниками відділу, щодо дотримання посадових інструкцій та етики спілкування посадових осіб місцевого самоврядування. Крім того, ведеться роз'яснювальна робота щодо необхідності повноцінного функціонування ЦНАПу в умовах карантинних обмежень, але з дотриманням антивірусних заходів, в т.ч. необхідності вакцинації від гострої респіраторної хвороби COVID-19 самих працівників відділу.

*Завідувач сектору-адміністратор  
сектору надання адміністративних  
послуг відділу «Центр надання  
адміністративних послуг»  
(посада керівника виконавчого органу  
селищної ради)*

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Віталій ВОЛОЩАНЕНКО**  
(власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

**ПОГОДЖЕНО**  
**Заступник селищного  
голови з питань діяльності  
виконавчих органів ради**

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Василь СКЛЯРЕНКО**  
(власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)