**Звіт про роботу департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради за 11 місяців 2024 року.**

Загальні засади організації діяльності департаменту у 2024 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 11 місяців 2024 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 30.11.2024 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, затвердженого рішенням Миколаївської міської ради від 29.08.2024 № 36/16, кількість послуг, які можна одержати у департаменті, складає 217. Порівняно з 2023 роком кількість послуг, які можна отримати у департаменті, зросла на 6,5 % (у 2023 році перелік послуг налічував 204 послуги).

У період 01.01.2024 - 29.11.2024 прийнято 53548 заяв для отримання адміністративних послуг.

|  |  |
| --- | --- |
| 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) | 19761 |
| Послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно | 7828 |
| Послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб- підприємців | 1488 |
| 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) та земельні питання | 2465 |

|  |  |
| --- | --- |
| Послуги відділу обліку та розподілу житла ММР | 582 |
| Послуги управління патрульної поліції у Миколаївській області департаменту  патрульної поліції Національної поліції України | 388 |
| Послуги управління Держпраці у  Миколаївській області | 329 |
| Послуги Управління екології та природних ресурсів Миколаївської ОДА | 3 |
| Послуги відділу по роботі з ЄДДР управління адміністративних послуг | 4772 |
| Послуги відділу ЦНАП | 49 |
| Прийняття та реєстрація інформаційного повідомлення про пошкодження та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації | 158 |
| Послуги для військових (Ветеранський ХАБ) | 1292 |

Крім того, з травня по червень 2024 року департамент долучився до заходів з посилення мобілізації. Так, в зазначений період виник великий попит на послугу з оновлення облікових даних військовозобов’язаних та значно зросло навантаження на посадових осіб. Кількість прийнятих звернень за вказаний період складає - 2748

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 2024 рік поповнився з послуг по оформленню паспорту громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон на 1257417 грн., з послуг у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання громадян на 697283 грн., інші послуги (в тому числі реєстрація у сфері бізнесу та речових прав) - на 860193 грн. Загальна сума - 2814893 грн.

Організаційно-правова діяльність.

Також, протягом 11 місяців 2024 року до департаменту надійшло 5884 вхідних документів (звернення громадян, запити адвокатів, нотаріусів, листування з органами влади, органами місцевого самоврядування тощо). Департаментом опрацьовано та підготовлено 5065 вихідних документів. Загальний обсяг опрацьованих документів через відділ організаційно-правового та кадрового забезпечення департаменту склав 12 280.

Станом на 30.11.2024 департамент залучено в якості відповідача у 14-ти справах (10 адміністративних, 3 цивільних, 1 господарська), 4 з яких розглянуто на користь департаменту, 3 - не на користь департаменту, але не потребували оскарження, оскільки дії посадових осіб не визнавались незаконними, інші - діючі. Крім того, департамент залучено до 10-ти справ у якості третьої особи, яка не заявляє самостійних вимог. Також, департаментом подано 1 адміністративний позов до Миколаївського окружного адміністративного суду. Розгляд справи наразі триває.

Мережа ЦНАПів та заходи з розвитку.

На території Миколаївської міської територіальної громади департамент забезпечив надання послуг у двох 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. тривають ремонтні роботи.

В Заводському районі міста за адресою: м. Миколаїв, просп. Центральний, 11/5 тривають ремонтні роботи.

Протягом 2024 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 виконуються ремонтні роботи приміщення, закуповується необхідне технічне обладнання, меблі.
* підвищення рівня обслуговування суб’єктів звернення кваліфікованими кадрами (підбір персоналу, участь працівників департаменту у навчаннях та тренінгах за напрямком роботи).

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.