

**РОГАТИНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

від 25 вересня 2025 р. № 12415 65 сесія VIII скликання

м. Рогатин

{name}

Про стан надання адміністративних

послуг у громаді

 **{name}**

Заслухавши та обговоривши інформацію про стан надання адміністративних послуг у громаді, міська рада відзначає, що в період від утворення Центру надання адміністративних послуг вдалося сформувати ефективну систему надання адміністративних послуг у громаді. У роботу цієї установи інтегровано усі групи базових адміністративних послуг- реєстрацію місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, адміністративних послуг соціального характеру, є-Ветеран, надання послуг у сфері земельних відносин, послуги Держгеокадастру, послуг дозвільного характеру, місцеві послуги, є-Малятко та послуги ДРАГС. Центр надання адміністративних послуг продовжує розширювати цей перелік. Якщо у 2020 році перелік адміністративних послуг становив 200 послуг, то в даний час уже надається 316 послуг і їх кількість за перше півріччя цього року доведена до 18231 адміністративної послуги. У Центрі надання адміністративних послуг сформовано фаховий колектив, відсутня плинність кадрів.

Однак, розвитку якості та комфортності надання адміністративних послуг перешкоджає необхідність капітального ремонту фронт-офісу, поліпшення умов інклюзії у віддалених робочих місцях; постійного оновлення потребує матеріально-технічне забезпечення. Вимагає постійної уваги комплексна робота щодо подальшого спрощення процедур, запровадження комплексних адміністративних послуг за моделлю «життєвої ситуації», коли особа потребує декілька послуг одночасно.

З метою підвищення ефективної роботи Центру надання адміністративних послуг, як основної структурної складової реформи системи надання адміністративних послуг, на підставі пунктів 6,7 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами, внесеними розпорядженнями Кабінету Міністрів України від 18.08.2021 №969-р та від 09.06.2023 №504-р), керуючись ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада ВИРІШИЛА:

1. Інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг Н.Іваськевич про стан надання адміністративних послуг у громаді взяти до відома.

2. Вважати, що стан впровадження у громаді організаційних заходів із забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг в цілому розвивається відповідно до вимог чинного законодавства та забезпечує базові потреби жителів громади.

3. З метою підвищення якості та ефективності роботи Центру надання адміністративних послуг:

3.1. продовжувати ефективну взаємодію між адміністраторами та суб’єктами надання адміністративних послуг;

3.2. забезпечувати оперативне оновлення інформаційних та технологічних карток. Враховуючи вимоги норм Закону України «Про адміністративну процедуру», здійснити моніторинг актуалізації інформації, наведеної в інформаційних картках та оперативне внесення до них відповідних змін;

3.3. продовжувати роботу над створенням умов, за яких фізичні та юридичні особи отримують високоякісні та доступні адміністративні послуги за зручними та зрозумілими процедурами;

3.4. надати пропозиції щодо:

3.4.1. підвищення рівня інклюзивності Центру, включаючи віддалені робочі місця;

3.4.2.подальшого спрощення процедур, запровадження комплексних адміністративних послуг за моделлю «життєвої ситуації», коли особа потребує декілька послуг одночасно;

3.4.3. підвищення рівня якості та культури обслуговування працівниками, підвищення рівня задоволеності суб’єктів звернення.

4. Керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету Рогатинської міської ради, які надають адміністративні послуги, забезпечити дотримання вимог норм Закону України «Про адміністративну процедуру» щодо послуг, які є предметом його регулювання.

5. Центру надання адміністративних послуг у лютому 2026 року подати на розгляд сесії ради звіт про роботу установи за 2025 рік.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань законності та місцевого самоврядування (голова комісії – Володимир СТРУК).

Міський голова Сергій НАСАЛИК

Додаток

до рішення 65 сесії

Рогатинської міської ради

від 25 вересня 2025 року № 12415

**ДОВІДКА**

**про стан надання адміністративних послуг у громаді**

Центр надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради (далі ЦНАП) утворений рішенням сесії Рогатинської міської ради 03 грудня 2020 року № 34 з метою забезпечення сучасних форм надання адміністративних послуг на території громади.

Згідно з штатним розписом у Центрі надання адміністративних послуг налічується 41 посада з них, 1 посада начальника Центру, 2 посади заступників начальника, 36 –адміністраторів, з яких 9 - центральний офіс; 27 - на віддалених робочих місцях, 2- посади державних реєстраторів .

 Така укомплектованість Центру гарантує відвідувачам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його проживання.

 З грудня 2020 року по даний час міською радою у матеріально-технічну базу вкладено 420 000 грн.

 З часу функціонування Центру нам вдалося сформувати професійний та згуртований колектив, плинності кадрів практично немає.

Найважливішим є те, що у ЦНАП на сьогоднішній день вдалося інтегрувати практично всі групи базових адміністративних послуг: реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, адміністративних послуг соціального характеру, є-Ветеран, вклеювання фото у паспорти, надання послуг у сфері земельних відносин, послуги Держгеокадастру, послуг дозвільного характеру, місцеві послуги, є-Малятко та послуги ДРАГС.

Проводячи аналіз по переліку надання адміністративних послуг Центром, хочу відмітити, що їх кількість постійно збільшується. У 2020 році перелік адміністративних послуг, що надавався Центром становив 200 послуг. На сьогоднішній день даний перелік збільшено до 316 послуг.

Важливим етапом розвитку у роботі ЦНАП є те, що з 01.02.2021 запрацював Реєстр територіальної громади. Так, у 2021 році Центром надання адміністративних послуг надано 44624 послуги, що в розрізі становить Центром 22728, ВРМ 21896. У звітньому періоді надавалися послуги: реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, адміністративні послуги соціального характеру в кількості (18 послуг), вклеювання фото у паспорти, надання послуг Держгеокадастру у кількості (23 послуги), послуг дозвільного характеру.

У 2022 році Центром надання адміністративних послуг надано 34979, що в розрізі становить Центром 18744, ВРМ 16235. У звітньому періоді надавалися аналогічні послуги, лише збільшилася кількість соціальних послуг з 18 до 26 послуг та впроваджено послуги місцевого значення ( земельні послуги). З метою комфортного отримання послуг, пов`язаних з народженням дитини, і за мінімальну кількість часу Центром впроваджено комплексну послугу «єМалятко». Дана послуга дає можливість українським родинам отримати комплексно державні послуги, а саме: реєстрація народження, отримання дитиною податкового номера та УНЗР, надання громадянства України, реєстрація місця проживання, соціальна допомога ( одноразова допомога при народженні дитини), пакунок Малюка, внесення дитини в Реєстр пацієнтів. Для зручності суб’єктів звернень у Центрі встановлено платіжний термінал для приймання платежів за надання адміністративних послуг. Потрібно відмітити, що на зменшення надання адміністративних послуг в 2022 році в порівняні з 2021 роком вплинуло закриття державних реєстрів нерухомості, бізнесу та реєстру територіальної громади понад три місяці, у зв’язку з запровадженням воєнного стану.

У 2023 році Центром надання адміністративних послуг надано 37146, що в розрізі становить Центром 19330, ВРМ 17816. За звітній період збільшено послуги Держгеокадастру з 23 до 33 послуги. Також, надано доступ двом адміністраторам до державного земельного кадастру з можливістю видачі витягів з ДЗК, що спростило кількість відвідувань суб’єктів звернень. У грудні 2023 року адміністраторами Центру та ВРМ пройдено навчання щодо підключення до державного реєстру актів цивільного стану. А також, у 2023 році на 19 послуг збільшено перелік адміністративних послуг соціального характеру, а саме запроваджено послуги е-Ветеран. У 2023 році Центр надання адміністративних послуг Рогатинської міської ради удостоєно поважною відзнакою « Кращий ЦНАП за відгуками відвідувачів» в Івано-Франківській області, згідно підсумками моніторингу якості надання адміністративних послуг ЦНАПами, яке проводить Міністерство цифрової трансформації України.

У 2024 році збільшено перелік адміністративних послуг, що надаються Центром до 284 послуги. За вказаний рік Центром надано 40871 адміністративну послугу, що в розрізі становить Центром **2**1672, ВРМ 19199. У 2024 році впроваджено послуги державної реєстрації актів цивільного стану. Також надано доступ адміністратору до реєстру пошкодженого майна з можливістю внесення інформації про пошкоджене майно. Збільшено послуги є-Ветеран з 19 до 23 послуг.

За перше півріччя 2025 року збільшено кількість адміністративних послуг, що надаються Центром до 316, в той час в перелік послуг, що надаються адміністраторами на ВРМ входить129 послуг. За звітній період надано 18 тисяч 231 адміністративну послугу ( Центром- 10722, ВРМ -7509). Впроваджено три нових послуги є-Ветеран. Одним із найбільш затребуваних послуг для населення були послуги нафтогаз і тому Центром у першому кварталі 2025 року було впроваджено дані послуги, а саме адміністраторами Центру та адміністраторами на віддалених робочих місцях надаються послуги: формування акту звірки; актуалізація даних споживача; формування довідки про відсутність боргу; зміна постачальника, нове приєднання, зміна власника; формування рахунку про оплату.

Одним із ключових завдань, які стоять перед Центром є проведення капітального ремонту старого приміщення ЦНАП, який спланований за системою кабінетних приміщень. Розроблено робочі проєкти у частині кошторисної документації «Капітальний ремонт приміщення ЦНАП» та «Капітальний ремонт фасаду та прилеглої території» так, як будівля ЦНАП повинна бути простором, вільним від бар`єрів будь-якого характеру: фізичних та психологічних.

Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму та обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Вся робота в Центрі спрямована на якісне обслуговування населення в найкоротші терміни без порушення законодавства.

Якість роботи ЦНАП визначає рівень довіри громадян до влади, який безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання послуг посідає одну з ключових позицій, бо відвідувачам ЦНАП важливо не просто отримати потрібний документ, але й отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою. Наразі це є одним із ключових завдань реформи у сфері надання адміністративних послуг.

Начальник Центру надання

адміністративних послуг Наталія ІВАСЬКЕВИЧ

**Довідка про структуру надання адміністративних послуг за 2021-2024 роки**

 **2021 2022 2023 2024**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Групи послуг** | **кількість** | **%** | **кількість** | **%** | **кількість** | **%** | **кількість** | **%** |
| **1** | послуги Держгеокадастру | 10050 | 22,5 | 3997 | 11,4 | 2394 | 6,4 | 1410 | 3,4 |
| **2** | Реєстрація фізичних, юридичних осіб | 730 | 1,6 | 348 | 1,0 | 549 | 1,5 | 481 | 1,2 |
| **3** | Послуги соціального характеру | 3171 | 7,1 | 9875 | 28,2 | 3605 | 9,7 | 3599 | 8,8 |
| **4** | Послуги міграційної служби | 166 | 0,4 | 81 | 0,2 | 94 | 0,3 | 76 | 0,2 |
| **5** | Послуги дозвільного характеру | 51 | 0,1 | 33 | 0,1 | 45 | 0,12 | 69 | 0,2 |
| **6** | Реєстрація місця проживання (зняття), витяги з РТГ | 2455 | 5,5 | 1278 | 3,6 | 10565 | 28,4 | 14734 | 36 |
| **7** | Довідки різного характеру | 18719 | 41,9 | 13115 | 37,5 | 10851 | 29,2 | 9264 | 22,7 |
| **8** | Земельна послуги | ---- |  | 895 | 2,6 | 2051 | 5,5 | 1933 | 4,7 |
| **9** | Послуги є-Малятко | **----** |  | 11 | 0,03 | 9 | 0,02 | 34 | 0,08 |
| **10** | Послуги є-Ветеран | **----** |  | - |  | - | - | **108** | 0,3 |
| **11** | Послуги ДРАЦС | **----** |  | - |  | - | - | 91 | 0,2 |
| **12** | Реєстрація декларацій СС1 | **----** |  | 55 | 0,16 | 52 | 0,1 | 75 | 0,2 |
| **13** | Витяги з адресного реєстру | **----** |  | - |  | 27 | 0,07 | 579 | 1,5 |
| **14** | Актуалізація даних військовозобов’язаних | **----** |  | - |  | - | - | 1279 | 3,1 |
| **15** | Внесення інформації в реєстр пошкодженого майна | **----** |  | - |  |  | - | 4 | 0,01 |
| **16** | Реєстрація нерухомості | **9282** | 20,8 | 5290 | 15,1 | 6904 | 18,6 | 7135 | 17,4 |
|  | **всього** | **44624** | 100 | **34979** | 100 | 37146 | 100 | **40871** | 100 |

Начальник Центру надання адміністративних послуг Наталія ІВАСЬКЕВИЧ