

Звіт про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Вараської міської ради за 2018 рік

У 2018 році було завершено Проект Європейського Союзу «Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади», який упроваджували у Волинській, Львівській та Рівненській областях із 2016 року. Партнерами виступили Волинська, Львівська, Рівненська обласні державні адміністрації, виконавчий комітет Луцької міської ради, а Асоційованим партнером – Центр політико-правових реформ (м. Київ). Офіційне відкриття реконструйованого приміщення ЦНАПу відбулось 16.09.2018року.

У новому приміщенні встановлено систему відеонагляду, електронну систему керування чергою, запроваджено sms – інформування заявників про готовність результатів звернень. Також є можливість оплатити адміністративний збір через POS-термінал на робочому місці адміністратора, що дозволяє економити час та суттєво підвищує якість надання послуги.

Для зручності суб'єктів звернень встановлено години прийому громадян з понеділка по середу з 8 до 17 години без обідньої перерви, до 20 години у четвер та до 16 – у п'ятницю. Забезпечено доступність для людей з обмеженими можливостями.

Розширено перелік адміністративних послуг, що надаються через відділ «ЦНАП», зокрема, запроваджено видачу паспортів громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

За отриманням адміністративних послуг до відділу «Центр надання адміністративних послуг» протягом 2018 року звернулось 6138 суб'єктів звернень, адміністраторами відділу було видано 7047 результатів адміністративних послуг. Найбільш питому вагу склали послуги Відділу у Володимирецькому районі Управління Держгеокадастру в Рівненській області (43,7% від загальної кількості звернень за наданням адміністративних послуг), на другому місці – послуги у сфері державної реєстрації нерухомого майна (20,%), на третьому місці – послуги відділу з питань регулювання земельних відносин (11,6%).

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 №109/208, 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.

Продовжує роботу постійно діюча цілодобова „гаряча” телефонна лінія при виконавчому комітеті, затверджена розпорядженням міського голови від

14.05.2010 №100-р. На «гарячу лінію» міського голови за 2018 рік надійшло 2 звернення, на яке було надано відповідь згідно норм чинного законодавства.

За звітний період проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Головним спеціалістом зі звернень громадян було вивчено стан роботи зі зверненнями громадян в службі у справах дітей, відділі культури та туризму, відділі у справах сім'ї, молоді та спорту, управлінні містобудування, архітектури та капітального будівництва виконавчого комітету Вараської міської ради, відділі культури та туризму, управлінні праці та соціального захисту населення, міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Кузнецовському міському комунальному підприємстві, ДЗ СМСЧ-3, КП «Житлокомунсервіс» (відповідно до рішення виконавчого комітету від 20 березня 2018 року №25).

У виконавчому комітеті працює WEB-сайт, «Телефон довіри», електронна адреса довіри. На «телефон довіри» за звітний період звернень не надходило.

На офіційному веб-сайті міської ради створено і діє розділ «Публічна інформація». За 2018 рік зареєстровано 332 запити на отримання публічної інформації. На усі запити надано відповіді згідно з чинним законодавством.

На веб-сайті Вараської міської ради також запроваджено розділ «Петиції». За відповідний період мешканцями міста надіслано 17 петицій, з них:

11 – підтримано;

5 - не набрали достатньої кількості голосів (розглядалися як звернення громадян).

1 петиція – тривав збір підписів (до 2018 року).

Протягом звітного періоду до органів влади вищого рівня звернулося 124 громадянина. Заявники зверталися до:

- обласної державної адміністрації – 33 звернення.
- Апарату ВРУ – 91 звернень.

За 2018 рік до виконавчого комітету надійшло 830 звернень, з них: 603 письмових, 57 – на особистому прийомі, 1 – через уповноважену особу з прав людини, 124 – через органи влади, 1- від інших установ, організацій, 2 – засобами електронного зв'язку, 2 – через засоби телефонного зв'язку, 14 – електронні петиції, що набрали необхідну кількість голосів.

Серед усіх звернень, що надходять до виконавчого комітету найбільш питому вагу складають звернення щодо комунального господарства – 153, житлової політики - 108, соціального захисту - 86, земельних відносин – 57, економічної, цінової, інвестиційної політики – 69, транспорту та зв'язку – 20.

З них:

- вирішено позитивно – 297 ;
- відмовлено - 1;
- надано роз'яснення – 474;
- надіслано за належністю – 26 ;
- повернуто заявникові – 0;
- перебуває в стані розгляду – 32.

За 2018 рік надійшло 89 колективних і 13 повторних звернень. Більшість колективних звернень стосуються питань житлово-комунального господарства, а саме: облаштування дитячих майданчиків по місту, ремонту покрівель, міжпанельних швів, облаштування місць для паркування автомобілів біля житлових будинків та встановлення лавочок, а також ремонту доріг.

Значна увага приділяється особистому прийому громадян міста. За звітний період тзп міського голови було прийнято 57 громадян. Здебільшого звернення стосувалися питань забезпечення житлом, надання матеріальної допомоги.

Головним спеціалістом зі звернень громадян постійно готуються щоквартальні, піврічні, річні аналітичні інформації. У визначені терміни працівниками відділу готувались відповіді на контрольні документи.

Начальник відділу «Центр
надання адміністративних послуг»



Р. Коцюбайло