**Пояснювальна записка**

**до проєкту рішення виконавчого комітету міської ради**

**«Про роботу департаменту “Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку” у 2024 році»**

Основною метою діяльності департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради є забезпечення якісного надання адміністративних послуг замовникам.

Пріоритетами в діяльності департаменту ЦНАП у 2024 році були:

забезпечення якості надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану;

створення комплексного підходу до надання адміністративних послуг ветеранам, учасникам бойових дій та членам їх сімей;

розширення спектру надання та точок доступу до найпопулярніших категорій адміністративних послуг;

збільшення переліку послуг для внутрішньо переміщених осіб;

популяризація доступу до електронних адміністративних послуг та сервісів;

впровадження заходів з енергозбереження та енергонезалежності адміністративного приміщення ЦНАП.

Станом на кінець 2024 року в департаменті ЦНАП задекларовано надання 474 послуги.

Протягом 2024 року до ЦНАП звернулось 329 973 суб’єкта звернень. Відповідно:

прийнято 151 817 вхідних пакетів документів;

надано 25 306 усних консультацій (працівниками ЦНАП та окремими представниками комунальних підприємств, установ, організацій, фондів);

видано 149 850 результатів адміністративних послуг.

З загальної кількості оформлених у 2024 році адміністративних послуг відсоток позитивних рішень склав 76,8 відсотків, відмовних – 4,8.

До міського бюджету за надання адміністративних послуг надійшло 18 794 тис. грн.

Пріоритети діяльності департаменту ЦНАП на 2025 рік:

спрощення процедур надання адміністративних послуг місцевого значення, шляхом постійного удосконалення міжвідомчої взаємодії суб’єктів надання адміністративних послуг;

розширення спектру соціальних послуг, покращення рівня обслуговування, впровадження сучасних підходів до організації роботи, створення автоматизованих робочих місць у Комунальній установі «Хаб ВЕТЕРАН»;

впровадження послуги з одночасного оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, забезпечення якісного її надання;

підвищення цифрової грамотності громадян через проведення навчальних екскурсій, візитів до ЦНАП і ознайомлення з діючими цифровими ресурсами та розроблення нової рекламної політики, що дасть змогу залучити більшу кількість суб’єктів звернень;

охоплення якомога більшої кількісті користувачів порталу та мобільного додатку, для налагодження комунікації.

створення відео-роликів навчальним процесом та заохоченням населення для використання застосунків «15-80»;

популяризація вільного робочого місця для відвідувачів ЦНАП та активне використання функції цифрового посередництва адміністраторами ЦНАП;

запровадження платної доставки результатів послуг;

інтеграція з державними реєстрами для автоматичного отримання актуальних персональних даних користувачів;

ініціювання на законодавчому рівні можливості отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків в ЦНАП;

ЦНАП надалі працюватиме над покращенням безбар'єрності: архітектурної та цифрової. Зокрема, над створенням комфортних умов для перебування у приміщенні та отримання послуг осіб з інвалідністю, кількість яких зростає внаслідок воєнних дій;

продовження роботи із реалізації комплексної послуги з обслуговування ветеранів війни та членів їхніх сімей («Я-Ветеран»): розширення партнерства, спрощення механізму надання послуг.

Директор департаменту

«Центр надання адміністративних

послуг у місті Луцьку» Лариса КАРП’ЯК