

# ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА

# ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

\_\_15.01.2025\_\_\_\_\_ Луцьк № \_\_4-1\_\_\_\_\_\_

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

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в  Україні», «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про звернення громадян», Указу Президента України від 24 лютого 2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» зі змінами, розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» зі змінами, відповідно до рішення виконавчого комітету Луцької міської ради від 11.12.2024 № 744-1 «Про план роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Луцької міської ради на І квартал 2025 року», з метою підбиття підсумків роботи департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» за 2024 рік, аналізу досягнень і визначення ключових напрямів розвитку на 2025 рік, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію про роботу департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» у 2024 році взяти до відома (додається).

2. Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»:

2.1. Привести у відповідність до чинного законодавства нормативні документи, що регламентують роботу департаменту.

2.2. Забезпечити:

2.2.1. Впровадження цифрових технологій в роботу, розширення онлайн послуги, можливість подання заяв, завантаження документів та отримання послуг через мережу інтернет.

2.2.2. Спрощення процедур надання адміністративних послуг місцевого значення шляхом постійного удосконалення міжвідомчої взаємодії суб’єктів надання адміністративних послуг.

2.2.3. Підвищення цифрової грамотності громадян через проведення навчальних екскурсій та візитів до департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» та ознайомлення з діючими цифровими ресурсами.

2.2.4. Популяризацію вільного робочого місця для відвідувачів департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» та активне використання функції цифрового посередництва адміністраторами департаменту.

2.2.5. Розширення електронних сервісів для громадян, що дозволить отримувати послуги онлайн.

2.2.6. Аналіз процесів надання послуг, створити детальні інструкції для громадян щодо отримання послуг онлайн.

2.2.7. Створення експрес-зони в департаменті «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» для швидкого надання адміністративних послуг.

2.3. Активізувати роботу «виїзного адміністратора» із застосуванням мобільної валізи для обслуговування мешканців територіальної громади.

2.4. Продовжити проведення тренінгів, семінарів для підвищення рівня компетенції персоналу.

2.5. Здійснювати мотивацію персоналу в залежності від кількісних та якісних показників роботи, ініціативності та особистого внеску в розвиток департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку».

2.6. Здійснювати моніторинг відгуків громадян та зворотній зв'язок із замовниками послуг щодо роботи департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку», якості надання послуг. Забезпечувати реагування на звернення та відгуки громадян, що надходять в групу оперативного реагування «15-80», через соціальні мережі.

2.7. Продовжити роботу щодо розширення повноважень департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» шляхом залучення додаткових публічних послуг територіальних органів центральних органів виконавчої влади, актуалізувати меморандуми та договори про співпрацю із суб’єктами надання публічних послуг.

2.8. Залучати на громадські та суспільно-корисні роботи осіб, які мають статус безробітних, а також студентів вищих навчальних закладів міста для проходження практики.

2.9. Приймати участь в проєктах, звертатися до донорів чи міжнародних організацій для отримання грантів, додаткових ресурсів на розвиток мережі ЦНАП.

3. Суб’єктам надання адміністративних послуг:

3.1. Здійснювати професійну діяльність з урахуванням норм законів України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», дотримуватись термінів надання послуг.

3.2. Переглянути актуальність затверджених Інформаційних та Технологічних карток адміністративних послуг, у разі необхідності, до 01.02.2025 внести зміни.

3.3. Проводити навчання працівників департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» в разі внесення змін до чинного законодавства.

3.4. Забезпечити роботу із пропозиціями, заявами та скаргами громадян відповідно до норм чинного законодавства.

4. Департаменту містобудування, земельних ресурсів та реклами; департаменту державної реєстрації; відділу державного архітектурно-будівельного контролю здійснювати особистий прийом в приміщенні ЦНАП для надання кваліфікованих консультацій громадянам згідно з узгодженим графіком.

5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови, керуючого справами виконкому Юрія Вербича.

Міський голова Ігор ПОЛІЩУК

Заступник міського голови,

керуючий справами виконкому Юрій ВЕРБИЧ

Карп'як 777 870