**ІНФОРМАЦІЯ**

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

Впродовж 2024 року департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради продовжував працювати над вдосконаленням та адаптацією надання адміністративних послуг в умовах повномасштабної війни, роботою із особливою категорією громадян – ветеранами війни та членами їх родин, пошуком нових форм комунікації між споживачами та надавачами послуг. Особлива увага була приділена наданню послуг через портал Дія, внаслідок чого спостерігалася позитивна динаміка в обслуговуванні громадян та результативності надання послуг. В умовах воєнного стану популярністю користувались послуги щодо відновлення документів та отримання інформації про права та соціальні пільги.

**Обсяг наданих послуг**

Станом на 01.01.2025 у ЦНАП задекларовано 474 послуги (у 2023 році – 467) 42 суб’єктів надання адміністративних послуг (у 2023 році – 52).

Загалом, впродовж 2024 року до ЦНАП звернулось 326 973 відвідувачі (у 2023 році – 310 400), оформлено 177 123 адміністративні послуги (у 2023 році – 167 560), надано 25 306 консультацій адміністраторами ЦНАП. Середня кількість відвідувачів ЦНАП впродовж робочого дня (262 дні) становила 1248 осіб (у 2023 році –1189).

Показово, що 63 144 послуги, що становить 36 відсотків від загальної чисельності, надано безпосередньо адміністраторами ЦНАП (у 2023 році – 53 534).

Продовжувалась робота над впровадженням комплексного підходу у наданні адміністративних послуг, де громадянин в одному місці за мінімальної кількості відвідувань міг отримати певний перелік послуг за моделлю «Життєва ситуація». Для прикладу, у 2024 році адміністратори ЦНАП прийняли 589 заяв (у 2023 році – 607) на комплексну послугу «єМалятко», за якими надано 4466 послуг (у 2023 році – 4669). Значно розширили спектр «швидких послуг» для відвідувачів.

Найбільш затребуваними послугами у 2024 році були:

видача витягу з Реєстру територіальної громади – 26 930 (у 2023 році – 2393);

надання інформації щодо реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання особи за відомостями Луцької міської територіальної громади – 10 633 (у 2023 році – 36 718);

реєстрація місця проживання та зняття з реєстрації – 10 742 (у 2023 році – 10 933);

оформлення паспорта для виїзду за кордон – 9392 (у 2023 році – 11 219);

оформлення паспорта громадянина України – 2778 (у 2023 році – 2840).

**Оформлення об’єктів нерухомості**

Прийнято 28 839 звернень (у 2023 році – 30 605), з них щодо:

державної реєстрації прав на нерухоме майно – 7360 (у 2023 році – 6205);

державного земельного кадастру – 3981 (у 2023 році – 5453);

будівництва, земельних ресурсів та державного архітектурно-будівельного контролю – 7995 послуг (у 2023 році – 8737);

дозвільно-погоджувальних процедур – 5106 послуг (у 2023 році – 3902).

Адміністратори активно користуються можливостями застосунку Дія для забезпечення надання адміністративних послуг з виготовлення будівельних паспортів та містобудівних умов, присвоєння та підтвердження адрес.

**Реєстрація бізнесу**

Надано7485 послуг (у 2023 році – 8733). Серед усіх заявників, 49 відсотків становлять фізичні особи, 51 відсоток – юридичні. Зареєстровано 205 новостворених юридичних осіб (у 2023 році – 274) та 883 фізичні особи-підприємці. Серед новостворених юридичних осіб значна частина – це благодійні фонди, що зумовлено необхідністю здійснення волонтерської та гуманітарної діяльності в Україні у зв’язку з війною.

Державні реєстратори ЦНАП забезпечували реєстрацію ФОП незалежно від місця реєстрації, а юридичних осіб – в межах області, а також юридичних осіб, місцем реєстрації яких є Автономна республіка Крим, Донецька, Запорізька, Луганська, Миколаївська, Харківська, Херсонська та місто Севастополь.

**Реєстрація актів цивільного стану**

Зареєстровано та видано адміністраторами 630 свідоцтв, а саме:

283 свідоцтва про смерть (у 2023 році – 241);

86 свідоцтв про народження (у 2023 році – 120);

261 свідоцтво про шлюб, з них 123 свідоцтва (у 2023 році – 2023) про шлюб у скорочені терміни «Шлюб за добу».

Крім того, прийнято та опрацьовано 970заяв, а саме:

554 повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію (у 2023 році – 73);

319 видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану (у 2023 році – 15);

40 державна реєстрація зміни імені (у 2023 році – 7);

58 державна реєстрація розірвання шлюбу (у 2023 році – 18).

**Реєстрація транспортних засобів**

Розпочали надання нових послуг – реєстрація (зняття) тракторів, самохідних шасі, самохідних сільськогосподарських, дорожньо-будівельних і меліоративних машин, сільськогосподарської техніки, інших механізмів. Суб’єктом їх надання є Головне управління держпродспоживслужби у Волинській області.

Впродовж року:

зареєстровано 971 одиницю сільськогосподарської техніки та знято 486;

зареєстровано / перереєстровано 895 транспортних засобів (у 2023 році –297);

оформлено 753 посвідчення водія (у 2023 році – 1547).

**Оформлення біометричних документів**

Прийнято 8314 заяв-анкет щодо оформлення паспорта громадянина України (у 2023 році – 7966) та 9 685 заяв на виготовлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у 2023 році – 11 065).

Кількість звернень щодо оформлення паспорта при досягненні 14-річного віку у 2024 році зросла (2860), в порівнянні з 2023 роком (2768).657 громадян, або 24 відсотки від загальної кількості виданих перших паспортів, скористалися послугою ІD-14 – комплексної послуги, що передбачає одночасне оформлення першого паспорта та реєстраційного номера облікової картки платника податків.

3028 громадян у 2024 році звернулися за послугою щодо вклеювання фотокартки до паспорта при досягненні 25–45-річного віку, що становить 36 відсотків від загальної кількості звернень щодо оформлення паспорта громадянина України.

**Якість обслуговування**

ЦНАП особливу увагу приділяв сервісу надання послуг та ефективності роботи персоналу, серед основних показників:

середній час очікування в черзі відвідувачів – 12 хвилин;

тривалість обробки заяв – від 3 до 60 хвилин;

відсоток швидких послуг, наданих адміністратором за один візит відвідувача – 36;

відсоток позитивних рішень – 76,8 від загальної чисельності прийнятих заяв.

За результатами моніторингу, що проводить Міністерство цифрової трансформації України ЦНАП міста Луцька займає лідируючі позиції щодо якості обслуговування, ввічливості та компетентності персоналу. Одним із показників стала ефективність роботи персоналу – кількість оброблених звернень в день на одного працівника становила 30, при нормі 25.

Для удосконалення процедури надання адміністративних послуг постійно забезпечувався зворотній зв’язок із відвідувачами шляхом проведення опитування щодо задоволеності послугами (QR-коди поруч із кожним адміністратором, скриньки у залі) та ведення «Книги відгуків та пропозицій». Впродовж року отримали 245 електронних відгуків та 125 письмових, зокрема 212 електронних оцінок поставили 10 балів (87 відсотків), у письмових відгуках – 102 (82 відсотки).

Працівники ЦНАП працюють над вдосконаленням професійного рівня та підвищення якості обслуговування відвідувачів. Зокрема, у 2024 році отримано 250 сертифікатів про підвищення кваліфікації у результаті участі у семінарах та тренінгах.

Однак, через різнопрофільність та значне навантаження впродовж 2024 року звільнилося за власним бажанням семеро працівників, прийнято – п’ятеро працівників.

**Впровадження інновацій**

ЦНАП швидко реагує на всі виклики сьогодення та пристосовує надання послуг відповідно до нових умов. Так, впродовж 2024 року адміністратори надавали консультативну та практичну допомогу відвідувачам в створенні власного цифрового підпису та особистого кабінету, електронної поштової скриньки, завантаженні документів на порталі Дія через мобільний додаток, отриманні послуг у застосунку Дія, подачі документів на адміністративні послуги онлайн та інше. Варто зазначити, що актуальні відомості, які містяться у реєстрі міської територіальної громади, дають можливість для громадян в подальшому самостійно отримувати витяг щодо реєстрації місця проживання через мобільний застосунок Дія, оскільки ці реєстри взаємопов’язані.

Адміністратори активно впроваджували в своїй роботі сучасні онлайн-форми надання адмінпослуг – загалом понад 50 послуг, зокрема, реєстрували об’єкти нерухомості в Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва, здійснювали реєстрацію суб’єктів господарювання через єдиний державний портал Дія, тощо. Отримали доступ до електронного кабінету на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України (надання пільг та субсидій) та до системи «Реєстр посвідчень батьків багатодітної сім’ї та дитини з багатодітної сім’ї» Міністерства соціальної політики.

Все більше громадян прагнуть отримати адміністративні послуги онлайн. Для допомоги в цьому, в приміщенні ЦНАП створено «Місце для самообслуговування», де кожен бажаючий може замовити електронні послуги. Адміністратори ЦНАП, у разі необхідності, допомагають замовити будь-яку доступну послугу онлайн. Протягом року понад 1 тис. відвідувачів скористалися цією можливістю, зокрема для оформлення витягу про місце проживання, замовлення витягу про несудимість, створення Дія. Підпис.

Продовжувалась співпраця з структурними підрозділами з метою створення комплексного підходу до надання послуг – вдосконалено процедуру формування адміністратором запитів на інформацію, необхідну для надання адмінпослуг із застосування виключно електронного документообігу.

ЦНАП працював і на забезпечення пріоритетної та швидкої обробки документів військовослужбовців. Впроваджувались заходи для забезпечення конфіденційності та безпеки даних військовослужбовців у відповідності до вимог законодавства. На базі ЦНАП 17 жовтня відкрили перший на Волині рекрутинговий центр – пілотний проєкт Міністерства оборони, який спрямований на створення прозорої та ефективної моделі залучення громадян на військову службу. У рамках реалізації проєкту укладено Меморандум про співпрацю між Міністерством оборони та Луцькою міською радою. У центрі рекрутингу забезпечується надання інформаційно-консультаційного сервісу для громадян, які хочуть визначитися з місцем служби та долучитися до обраного військового підрозділу за фахом.

У 2024 році відновлено запис до електронної черги на зручний день та час, щоденно таким форматом користується від 30 до 50 відвідувачів.

Для зручності оплати створена можливість використання мобільного додатка Приват24 (сканування QR-коду послуги), терміналів самообслуговування ПриватБанку та EasyPay.

Забезпечена можливість використання мобільного застосунку Дія під час оформлення паспортних документів, зокрема, для оформлення паспорта для виїзду за кордон за е-паспортом (без пред’явлення оригіналу документу громадянам, які мають ІД-картку).

**Соціальний вплив та доступність ЦНАП**

**для різних категорій населення**

Особливу увагу спрямували питанню надання зручних, дієвих та швидких адміністративних послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей. У ЦНАП послуги цій категорії громадян надаються позачергово. Адміністратори щосереди ведуть прийом у КП «Медичний центр реабілітації учасників бойових дій Луцької міської територіальної громади». Військовослужбовці, які проходять лікування та реабілітацію у центрі, та члени їхніх сімей можуть відразу вирішити чималий перелік питань: від реєстрації транспортного засобу до оформлення земельної ділянки та отримання довідки про місце реєстрації.

Особливо затребуваною стала «Мобільна валіза» для надання адмінпослуг, яким можуть скористатися маломобільні групи населення. Виїзди адміністраторів стосувалися питань реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання, набуття права власності на нерухоме майно, відновлення документів та ін.

На постійній основі працювало дві філії ЦНАП: у густонаселеному мікрорайоні (пр-т Соборності, 18) та найбільш зручному для жителів приєднаних громад (вул. Ковельська, 53). Відтак, із загальної кількості наданих послуг – 177 123 надано у філіях (17 906 – у філії № 1, 5546 – у філії № 2). Адміністратори ЦНАП згідно графіка надавали послуги на віддалених робочих місяцях, а саме:

Княгининку – 956 (у 2023 році – 597);

Жидичині – 574 (у 2023 році – 527);

Прилуцькому – 544 (у 2023 році – 357);

Заборолі – 489 (у 2023 році – 239);

Боголюбах – 268 (у 2023 році – 141);

КП «Медичний центр реабілітації учасників бойових дій Луцької міської територіальної громади» – 250.

Для створення більш комфортних умов для жителів громади у ЦНАПі щодня та у філіях (згідно графіка) здійснюють прийом громадян спеціалісти Головного управління Пенсійного фонду України у Волинській області, а також надають послуги фахівці Луцької філії Волинського обласного центру зайнятості, КУ «Луцький міський трудовий архів».

**ЦНАП як єдина платформа для звернень та зворотного**

**зв’язку жителів громади**

На адресу керівництва міської ради надійшло 3925 звернень (у 2023 році – 3823). З них: 144 звернення зареєстровано під час проведення особистих прийомів громадян, «прямих телефонних ліній» та 3781 – письмове. Продовжилась практика проведення керівництвом міської ради онлайн-прийомів громадян з особистих питаньз використанням програми ZOOM**.**

Від пільгової категорії громадян протягом звітного року зареєстровано 1588 звернень або 40 відсотків від їх загальної кількості (у 2023 році – 1596).

Як свідчить аналіз звернень громадян за видом, надійшло 3811 заяв (97 відсотків від їх загальної кількості), 103 скарги (2,6 відсотки) та 11 пропозицій (0,3 відсотків). 425 звернень (10,8 відсотки) надійшло на адресу міської ради від органів влади вищого рівня (у 2023 році – 600).

У порівнянні з минулим роком зменшилась кількість колективних звернень (220 проти 310) та, відповідно, зменшилась кількість підписів у них (7731 проти 13402).

Всього громадянами у 2024 році порушено 3988 питань (у 2023 році – 3928). Найактуальнішими були звернення щодо роботи житлово-комунального господарства – 785 (19,7 відсотків від їх загальної кількості), зокрема, про проведення ремонту доріг, благоустрою дворових територій, налагодження водо-, електро-, теплопостачання, забезпечення якісних послуг та їх вартості.

Значна кількість звернень надійшла з питань аграрної політики – 636 (16 відсотків). Це заяви про виділення земельних ділянок для будівництва індивідуальних житлових будинків, надання в оренду земельних ділянок, закріплення меж та ін.

Для громадян є можливість звертатись до керівництва міської ради через вебсайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій. Відповідно кількість електронних звернень у порівнянні з 2023 роком значно зросла – 1342 (у 2023 році – 873).

Упродовж року у соціальних мережах - сторінках ЦНАПу Facebook та Instagram – систематично розміщалась інформація стосовно можливості подачі електронних звернень, петицій, порядку організації прийомів громадян та ін.

Щорічно спостерігається тенденція зменшення кількості ініціювання громадянами електронних петицій (протягом 2024 року всього було ініційовано 20 петицій, лише дві з них були підтримані, тобто набрали необхідну кількість голосів).

Жодне звернення не залишилось поза увагою керівництва міської ради, усі заяви були розглянуті відповідно до вимог чинного законодавства та про результати їх розгляду авторам звернень надіслані відповіді.

За звітний період продовжувалась робота із телефонними, електронними зверненнями, що надходять через соціальні мережі та застосунок Viber та на основі програмного забезпечення «Visual Service». Також є можливість реєстрації звернень на порталі та в мобільному додатку «15–80». Наразі маємо 1101 (у 2023 році – 834) користувача мобільного додатку та 654 (у 2023 році – 452) відвідувача порталу. Загалом надійшло 20298 (у 2023 році – 20736) звернень.

ЦНАП на власних сторінках у соціальних мережах розмістив 470 дописів (Facebook – 326; Instagram – 144). Постійними читачами зазначених сторінок є 4735 (у 2023 році – 4232) користувача, а охоплення публікацій в середньому сягає 17, 4 тис. осіб (у 2023 році – 15 тис. осіб). На офіційному сайті ЦНАП розміщено 74 новинних інформацій, а також 349 інформаційних карток адміністративних послуг та заяв до них. Стільки ж оновлень інформаційних карток послуг здійснено на офіційному сайті Луцької міської ради у розділі «ЦНАП». Чат-бот СВОЇ у 2024 році охоплював 923 користувачі, до яких надходили меседжі про найбільш вагомі новини у роботі ЦНАП.

В ефірах місцевих телекомпаній висвітлювалось 16 сюжетів (ТРК «Аверс» – 11; Суспільне Луцьк – 5). Керівництво департаменту обговорювало актуальні питання надання адміністративних послуг в трьох прямих ефірах ТРК «Аверс».

**Фінансова складова**

Для роботи ЦНАП затверджено кошторисні призначення на суму 37 164 300 грн, з них за загальним фондом 36 894 300 грн та бюджету розвитку 270 000  грн. Фактичне використання бюджетних коштів склало 35 023 137,06 грн, з них за загальним фондом – 34 761 957,06 грн та бюджетом розвитку – 261 180,00 грн.

Витрати на оновлення обладнання – 690 308,20 грн.

Надходження від надання адміністративних послуг до міського бюджету становило 18 794 тис. грн. (окрім надходжень до державного бюджету).

Міжнародна технічна підтримка у рамках програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади (EGAP)», що фінансується Урядом Швейцарської Конфедерації через Швейцарську агенцію розвитку і співробітництва (SDC), на суму 95 331,37 грн. (предметів, матеріалів, обладнання та інвентарю – 51 337,54 грн, та послуг – 43 993,83 грн).

**Виклики та труднощі**

Незважаючи на значні показники в роботі та лідируючі позиції на ринку надання адміністративних послуг, у звітному періоді ЦНАП стикнувся із певними викликами:

впровадження законодавчих новацій;

робота в умовах обмеженої доступності у зв’язку із наймасштабнішою кібератакою на державні реєстри України (розроблено альтернативні шляхи комунікації з населенням);

нестабільний доступ та технічні збої в роботі державних реєстрів;

робота з ветеранами війни та членами їхніх сімей;

звернення внутрішньо переміщених осіб, у яких втрачені документи, пошкоджене чи зруйноване житло внаслідок воєнних дій;

покладання нетипових функцій (Резерв+ та надання довідки про несудимість, яка не є в переліку адмінпослуг ЦНАП), перевантаженість (пов’язана із максимальним сприянням усім бажаючим актуалізувати військово-облікові дані), робота у вихідні дні;

відсутність кваліфікованих кадрів за певними напрямками;

недостатня площа приміщення;

низький рівень обізнаності громадян про онлайн-послуги **(з**начна кількість громадян продовжує звертатись особисто до ЦНАП щодо послуг, які можна отримати онлайн, через низький рівень цифрової грамотності).

**Плани 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 кількості користувачів порталу та мобільного додатку для налагодження комунікації. Створення відео-роликів з 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.

Робота над покращенням безбар'єрності: архітектурної та цифрової. Зокрема, над створенням комфортних умовдля 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.

**Підвищення рівня кваліфікації персоналу.**

Директор департаменту

«Центр надання адміністративних

послуг у місті Луцьку» Лариса КАРП’ЯК