|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Інформація про роботу

департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»

у 2021 році

Впродовж 2021 року департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» забезпечував реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні публічних послуг.

ЦНАП — це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів.

Водночас у контексті укрупнення Луцької територіальної громади, робота департаменту ЦНАП у 2021 році була спрямована на розбудову мережі надання послуг, відкриття філій, створення віддалених робочих місць (залучення старост до надання послуг), популяризація роботи «мобільного адміністратора». Тобто, діяльність ЦНАП була спрямована на підвищення якості надання публічних послуг та їх територіальну доступність, що дуже актуально для жителів віддалених громад. Також, в рамках пандемії коронавірусу, робота департаменту спрямовувалась на підвищення цифрової грамотності населення, спрощення процедур надання послуг, коли відвідувач за один візит може отримати комплекс послуг за моделлю життєвої ситуації: зареєструвати факт народження дитини та її місце проживання; подати заяву на державну допомогу при народженні.

Станом на 1 січня 2022 року у ЦНАП можна отримати 505 послуг. Протягом 2021 року працівники департаменту ЦНАП забезпечили надання послуг 272 755 суб’єктам звернень.

Окрім того,

- реалізовано пілотний проєкт «єМалятко» - комплексну послугу, що об’єднує в собі 10 окремих послуг (впродовж року прийнято 2022 заявки, за якими надано понад 12 тисяч послуг);

- здійснено реєстрацію в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, разом із виготовленням першого паспорту громадянина України при досягненні 14-річного віку (впродовж року надано 799 таких послуг);

- забезпечено оформлення 21983 біометричних документів (паспорт громадянина України у формі ID картки з безконтактним електронним носієм та паспорт громадянина України для виїзду за кордон);

- започатковано реєстрацію суб’єктів господарювання через єдиний державний портал «ДІЯ», незалежно від місця їх реєстрації в межах України (впродовж року здійснено 10240 реєстраційних дій);

- впроваджено з квітня 2021 року програмний комплекс «ІІС «Соціальна громада»;

- створено 5 віддалених робочих місць ЦНАП у старостинських округах громади та два у медичних закладах міста (прийнято 2062 суб’єкти звернень);

- створено та актуалізовано 197 електронних шаблонів заяв адміністративних послуг в СЕД «АСКОД»;

- започатковано реєстрацію об’єктів нерухомості в Єдиній електронній системі у сфері будівництва Державної інспекції архітектури та містобудування шляхом отримання верифікації першими в Україні;

- забезпечено надання спектру послуг щодо отримання витягів з Державного земельного кадастру та оцінки земельних ділянок, що збільшило надходження до місцевого бюджету у сумі понад 1 млн. грн.;

- реалізовано проєкт опрацювання заявок через on-line замовлення протягом дня, а тому громадяни чи суб’єкти господарювання (ті ж самі орендарі земельних ділянок) звертаються до ЦНАП для отримання швидкої послуги. Перевагою є сервіс при оплаті пост терміналами на робочих місцях;

- забезпечено реалізацію комплексної послуги «при замовлені суб’єктом витягу з ДЗК, приймаються документи на реєстрацію речового права»;

- інтегровано перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, до загальнодержавного Реєстру адміністративних послуг розміщеного на Гіді з державних послуг, здійснюючи підбір ідентифікатора до кожної послуги;

- впроваджено шерінг документів за допомогою застосунку «ДІЯ» (дані про особу, після її згоди, автоматично підтягуються в систему електронного документообігу);

- встановлено сканери QR та штрих кодів з мобільного застосунку «ДІЯ» на 37 робочих місцях, для зручного зчитування та верифікації документів;

- створено можливість попереднього електронного запису на послуги ЦНАП у мобільному додатку PQService;

- відновлено прийом представників державних установ та організацій для надання консультацій громадянам;

- створено вільне робоче місце в ЦНАП із загальним доступом до послуг та порталу «ДІЯ» з метою підвищення цифрової грамотності населення;

- забезпечено надання допомоги відвідувачам у завантажені документів на порталі «ДІЯ» через мобільний додаток;

- збільшено комунікаційні можливості через соціальні мережі: понад 4 тисячі користувачів Facebook відслідковують новини ЦНАП та є активними дописувачами;

- впроваджено програмний продукт «VisualService», яким можна скористатися через Портал муніципальних оголошень <https://1580.lutskrada.gov.ua/>, Мобільний додаток «15-80 Луцьк», та сервера ІР телефонії, що значно посилило щоденний моніторинг роботи комунальних підприємств міста та виконавчих органів міської влади. Це збільшило комунікаційні можливості для зворотного зв’язку із жителями громади - з’явилася можливість визначати рівень задоволеності мешканців роботою міської влади загалом і оперативно реагувати на проблемні питання. Впродовж 2021 року забезпечено реагування на 28 620 телефонних звернень громадян.

ЦНАП міста Луцька постійно працює над удосконаленням надання публічних послуг шляхом впровадження різноманітних електронних сервісів, популяризації роботи «Мобільного адміністратора» з цифровою валізою, збільшення комплексних послуг за моделлю «життєва ситуація».

Впродовж 2021 року ЦНАП зареєстровано 5 565 звернень громадян, що надійшли на адресу Луцької міської ради.З урахуванням колективних звернень, всього за зазначений період звернулося 27 157 тисяч громадян.

Забезпечено організацію особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, через on-line, «прямих телефонних ліній». Керівництвом міської ради проведено: 28 прийомів громадян з особистих питань, 9 on-line прийомів з використанням програми Zoom, 7 «прямих телефонних ліній», на яких зареєстровано 501 звернення.

Протягом звітного періоду зареєстровано 1 037 електронних звернень, ініційовано 85 петицій, з них: 9 підтримано, 76 - розглянуто як електронні колективні звернення.

Особлива увагу приділяється зворотному зв’язку із замовниками послуг. Роботу ЦНАП можна оцінити багатьма способами:

* талоном електронної черги у скриньці з відповідним смайликом;
* повідомленням у Книзі відгуків та пропозицій (151 відгук);
* скануванням QR-коду адміністратора, ВРМ, ЦНАП;
* надсиланням повідомлення через соціальну мережу Facebook;
* оцінкою через в Google my business.

Варто відмітити, що 98 відсотків відвідувачів, серед загальної кількості респондентів, оцінили роботу ЦНАП на «Відмінно».

У звітному періоді департамент ЦНАП забезпечив ряд нововведень, а саме:

- працівники департаменту залучались до розробок нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг, приймали участь у засіданнях Комітету Верховної ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування; рекомендацій Міністерства цифрової трансформації щодо Методики обрахунку штатної чисельності ЦНАП;

- досвід ЦНАП був використаний під час підготовки вебінарів для персоналу ЦНАП України та розроблення курсу «Як надавати адміністративні послуги».

На даний час ЦНАП приймає участь у реалізації проєкту PROSTO та українсько-швейцарської програми EGAP. Розроблено чат-бот СВОЇ, який спрямований на покращення взаємодії громадян із Луцькою міською радою. Чат-бот містить три зручних блоки, де громадяни можуть дізнатись про роботу ЦНАП та замовити онлайн-послуги, написати звернення чи підтримати петицію, а також скористатись довідниковою інформацією про місцеві заклади та служби, що функціонують на території громади, останні новини та події.

ЦНАП одним з перших в Україні долучений до онлайн моніторингу та оцінки якості послуг Міністерства цифрової трансформації України, а також зовнішньої оцінки рівня задоволеності громадян якістю надання адміністративних послуг.

Всі ці досягнення ЦНАП вдалося реалізувати завдяки постійній підтримці керівництва міської ради, депутатського корпусу, командній роботі працівників, систематичному підвищенню кваліфікації персоналу, участі у вебінарах Мінцифри щодо реалізації нововведень у законодавстві.

Однак, ЦНАП не зупиняється на зазначених досягненнях, наші плани на 2022 рік:

- розширення спектру послуг у філіях ЦНАП (пр. Соборності, 18 та вул. Ковельська, 53);

- навчання населення цифрової грамотності та популяризація електронних послуг;

- масштабне залучення школярів до використання сучасних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

- реєстрація речових прав на об’єкти нерухомості через портал «ДІЯ»;

- переведення «місцевих послуг» у сфері дозвільно-погоджувальних процедур в електронний формат;

- запровадження обміну інформацією з усіх реєстрів та забезпечення доступу до них суб’єктів надання адміністративних послуг;

- впорядкування платежів за адміністративні послуги;

- скорочення кількості адміністративних послуг через комплексне їх надання за одне відвідування за спрощеною процедурою за моделлю «Життєва ситуація»;

- повноцінне надання послуг з народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті;

- організація виїзних прийомів громадян керівництвом міської ради у старостинських округах;

- розроблення Брендбуку ЦНАП;

- адаптація порталу для користувачів з особливими потребами;

- створення сторінки [Instagram](https://www.instagram.com/)для поширення інформації щодо послуг, якими можна скористатись у департаменті ЦНАП.

Директор департаменту Лариса КАРП’ЯК

«Центр надання адміністративних

послуг у місті Луцьку»