**Звіт про проведену роботу відділу Центр надання адміністративних послуг**

 **Жовківської міської ради Львівського району Львівської області**

**за ІІ півріччя 2024 року та І півріччя 2025 року**

 Відділ Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Жовківської міської ради Львівського району Львівської області є однією з найкращих організаційних форм надання адміністративних послуг та взаємодії влади з громадою.

 Основними завданнями відділу ЦНАП є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади найважливішими принципами якої є: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, одержання населенням широкого спектру інформації, отримання кваліфікованої консультації, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність та зручний графік роботи.

 Працівниками відділу ЦНАП постійно здійснюється консультування громадян з питань надання адміністративних послуг, в тому числі з реєстрації внутрішньо переміщених осіб. На постійному особливому контролі є надання послуг для ветеранів, членів їх сімей та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

 Щоденно проводиться актуалізація та наповнення даних в Реєстрі територіальної громади. Станом на кінець звітного періоду внесено та актуалізовано – 31532 осіб.

 Виконується робота з інформаційними картками в ЦНАПі, яка полягає в забезпеченні чіткої та зрозумілої інформації про адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП, без яких неможлива прозора та ефективна робота. Інформаційні картки містять опис кожної послуги, необхідні документи, терміни надання, вартість та інші важливі деталі.

 Якісні адміністративні послуги надаються всім без винятку відвідувачам. При цьому особливу увагу приділяємо військовослужбовцям, людям з обмеженими фізичними можливостями, особам літнього віку.

 Вхід в приміщення міської ради, де знаходиться відділ Центр надання адміністративних послуг облаштований кнопкою виклику для людей з обмеженими фізичними можливостями, наявний пандус, створено місце для

автопаркування одного паркомісця для осіб з інвалідністю, а це можливість комфортніше отримувати якісні адміністративні послуги.

 В приміщені ЦНАПу відвідувачі мають змогу ознайомитись з інформаційним куточком, з переліком послуг, нормативними документами, інформаційними та технологічними картками, буклетами про ЦНАП, мають вільний доступ до мережі Internet через систему Wi-Fi. Для ще більшої зручності та скорочення часу перебування у ЦНАП встановлено POS-термінал», де можна оплатити будь-який вид послуг. Також забезпечені умови для відвідувачів з дітьми: є спеціально обладнаний ігровий простір та створено 4 місця для самообслуговування. Ці місця призначені для того, щоб відвідувачі могли самостійно отримувати певні адміністративні послуги онлайн за допомогою планшетів, які отримали завдяки [**Партнерство для сталого розвитку / ПРООН**](https://www.facebook.com/groups/UNDP.partnership/?__cft__%5b0%5d=AZWaVyYe9ipsrrn5Q5f5S6ofkVC2sA7kWh5jMpE5btTOioaSh1CH1nMLP0m090m0dPn8vqHMRVeL3lH_c-ks4sxpLJ_D86KOZjFr6xGyQqDN_JyWvD6z7f8P4b8rkt-qSq-59AdmmHScsUhCsLuAzNQXC8XmhRYGSe-xI-UnBfGZGvpNnMtHqxOgsZXP_fN1tKQ&__tn__=-UK-R) та підтримки [**Львівщина Цифрова**](https://www.facebook.com/in.tsyfra.we.trust?__cft__%5b0%5d=AZWaVyYe9ipsrrn5Q5f5S6ofkVC2sA7kWh5jMpE5btTOioaSh1CH1nMLP0m090m0dPn8vqHMRVeL3lH_c-ks4sxpLJ_D86KOZjFr6xGyQqDN_JyWvD6z7f8P4b8rkt-qSq-59AdmmHScsUhCsLuAzNQXC8XmhRYGSe-xI-UnBfGZGvpNnMtHqxOgsZXP_fN1tKQ&__tn__=-%5dK-R), [**Львівська обласна державна адміністрація**](https://www.facebook.com/LvivskaODA?__cft__%5b0%5d=AZWaVyYe9ipsrrn5Q5f5S6ofkVC2sA7kWh5jMpE5btTOioaSh1CH1nMLP0m090m0dPn8vqHMRVeL3lH_c-ks4sxpLJ_D86KOZjFr6xGyQqDN_JyWvD6z7f8P4b8rkt-qSq-59AdmmHScsUhCsLuAzNQXC8XmhRYGSe-xI-UnBfGZGvpNnMtHqxOgsZXP_fN1tKQ&__tn__=-%5dK-R), з доступом до Порталу "Дія" та інших електронних сервісів. У разі потреби, працівники ЦНАПу готові надати допомогу у користуванні цими сервісами.

 У Центрі наявний фукціонал «Сервіс УТОГ» - система відеозв’язку з перекладачем жестової мови для забезпечення комунікації з особами з порушеннями слуху (в звітному періоді даною послугою скористалось 6 осіб).

 Через відділ Центр надання адміністративних послуг Жовківської міської ради відвідувачі мають можливість скористатися 355 адміністративними послугами, та 32 адміністративними послугами на віддалених робочих місцях в старостинських округах (визначеними відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України 523-р від 16.05.2014 року (зі змінами) «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», Закону України «Про адміністративні послуги»), Перелік яких затверджено рішенням сесії Жовківської міської ради № 11 від 25.11.2024 року.

 Працівники відділу працюють в:

* Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
* Державному реєстрі прав на нерухоме майно;
* Реєстрі територіальної громади;
* Державному земельному кадастрі;
* Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва;
* Програмному комплексі «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»;
* Єдиній інформаційній системі соціальної сфери;
* Державному реєстрі актів цивільного стану громадян;
* Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Портал Дія);
* Інформаційній системі «Галерея послуг»;
* Системі внутрішнього електронного документообігу «МegapoIis».

 Адміністраторами відділу здійснено 4 виїзди для надання адміністративних послуг із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільна валіза», та надано такі послуги: видача довідки про взяття на облік ВПО, надання допомоги на проживання ВПО, реєстрація місця проживання; видача витягу з РТГ, тощо.

 Інформація про надані адміністративні послуги систематично узагальнюється та проводиться аналіз надання щодо наданих послуг, а саме щоквартально подається інформація із статистичного моніторингу функціонування ЦНАПу та віддалених робочих місць до Міністерства цифрової інформації. Також, щомісяця надається звітність про роботу відділу та старостинських округів (ВРМ) до відділу ведення Державного реєстру виборців Львівської РДА; Львівського РТЦК та СП, Головного управління статистики у Львівській області; Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, а також на сторінці Центру надання адміністративних послуг у соціальній мережі Facebook, та на сайті міської ради (вкладка ЦНАП – інформаційні повідомлення). Надано 407 відповідей на запити громадян особистого характеру, організацій, про надання інформації щодо місця реєстрації, тощо.

 В звітному періоді (ІІ півріччя 2024 та 1 півріччя 2025 року) працівниками відділу було надано – 12 447 адміністративних послуг та – 13 392 старостами на ВРМ.

 За вказаний період за платні послуги надійшло адміністративного збору

до місцевого бюджету в сумі – 561 335,00 грн. (з них – реєстрація речових прав на нерухоме майно – 409 120,00 грн., реєстрація бізнесу – 25 410 грн.; послуги Держгеокадастру – 104 390,30 грн., реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання громадян – 22 414,70 грн., тощо.

 З метою комфортного, максимально простого та за мінімальну кількість часу отримання послуг, пов’язаних з народженням дитини надається комплексна послуга «єМалятко». За допомогою комплексної послуги «єМалятко» батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. За звітний період оформлено 192 заявку на надання такої послуги.

 Для забезпечення доступності громадян щодо отримання адміністративних послуг, а саме: державної реєстрації смерті, за звітний період надано у відділі ЦНАП – 138 послуги з видачі свідоцтва про смерть та 60 - на ВРМ.

 Одним з результатів відділу у 1 півріччі ц.р. це проведення роботи щодо створення сервісу «Єдине вікна ветерана» для ветеранів війни та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України щодо комплексного підходу під час надання адміністративних послуг та для забезпечення інформаційного супроводження надання адміністративних послуг.

 Розроблено Положення про створення «Єдиного вікна ветерана», ЛОГОТИП для використання брендбуку  **«**Адмінсервіс Ветеран».

 Необхідний рівень фахової підготовки вимагає систематичного підвищення рівня знань та професійних навичок. Працівники відділу постійно беруть участь в онлайн та офлайн семінарах, вебінарах, навчаннях, тренінгах з питань надання якісних адміністративних послуг та діяльності відділу, підвищуючи свою кваліфікацію. Навчання працівників відділу є пріоритетним, адже якість надання адміністративних послуг переважно залежить від компетентності адміністраторів. Всі адміністратори відділу та державний реєстратор пройшли онлайн – навчання на порталі Дія, про що свідчать отримані ними сертифікати.

 Постійне вивчення думки громадян є одним із важливих індикаторів якості роботи Центру та дозволяє забезпечити зворотній зв’язок із громадськістю, показує сильні та слабкі сторони діяльності, та виявляє суспільні очікування щодо роботи виконавчих органів на основі загально-прийнятих критеріїв.

 Отже, робота Центру спрямована не лише на прийом пакету документів від суб’єктів звернення, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування в ЦНАПі.

Міністерством цифрової трансформації України проведено запуск всеукраїнської оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг в ЦНАП за допомогою системи управління відгуками «Модуль оцінки рівня задоволеності суб’єктів звернення», до якої підключено і ЦНАП Жовківського ТГ та ВРМ щоб мати змогу отримувати відгуки від своїх відвідувачів. Так, за І півріччя 2025 року за результатами моніторингу оцінки якості надання адміністративних послуг до відділу-центру надійшло 43 позитивні відгуки від відвідувачів.

Спільно з Міністерством цифрової трансформації України запроваджено новий функціонал- шеринг документів. Відвідувачі Центру надання адміністративних послуг та на віддалених робочих місцях в старостинських округах під час замовлення та отримання адміністративних послуг можуть пред’явити електронний паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтво про народження у застосунку «Дія» та поділитися цифровою копією документа. Зараз шерити (отримати) можна закордонні паспорти, ID-паспорти та ідентифікаційний номер і тільки для послуг, які не передбачають надання оригіналу документу. Цифрова копія документів з е-підписом Дії автоматично передається до ЦНАП. Завдяки шерингу виконуються відразу дві функції: електронна ідентифікація особи та передача копій електронних документів адміністратору.

Створено сторінку відділу Центр надання адміністративних послуг Жовківської міської ради <https://www.facebook.com/cnapzhovkva>  у соціальній мережі Facebook, яка активно ведеться та постійно оновлюється, з метою оперативного інформування мешканців нашої громади щодо змін та нововведень в сфері надання адміністративних послуг;

-на сайті Жовківської міської ради розроблено та впроваджено вкладку ЦНАП <https://zhovkva-rada.gov.ua/cnap.html> , де розміщена актуальна інформація щодо роботи відділу, ВРМ, адміністративних послуг, порядок надання адміністративних послуг, та нормативно-правова база.

В межах функцій, покладених на відділ ЦНАП, планується продовжувати роботу в напрямі розширення спектру послуг, що надаються через Центр, а також щодо поліпшення якості їх надання.

Серед першочергових завдань роботи Центру на наступне півріччя є:

- залучення якомога більше суб’єктів надання адміністративних послуг до співпраці із ЦНАП, для задоволення потреб жителів громади, а саме збільшення місцевих послуг;

- робота по впровадженню створення «Єдиного вікна ветерана», як окремого робочого місця адміністратора відділу.

 **Ми продовжуємо вивчати позитивний досвід, який застосовується кращими центрами нашої держави та використовувати на благо наших відвідувачів. Детально аналізуємо нашу роботу та максимально враховуємо думку жителів громади. Громадянам не слід бути байдужими та сміливо використовувати надані можливості впливу на якість надання адміністративних послуг. Оскільки ми працюємо лише на благо громади й докладаємо неабияких зусиль, щоб кожний суб’єкт звернення почувався комфортно та був максимально проінформований в усіх сферах адміністративних послуг.**

 Всі ми разом з вами продовжуємо проходити крізь нелегкі випробування, але попри все – продовжуємо доводити собі і всьому світу, що українці – нація сміливих, сильних і незламних.

Ми працюємо для Вас!

Начальник відділу Галина СКОРОПАД