**ЗВІТ**

**про роботу відділу Центр надання адміністративних послуг Жовківської міської ради Львівського району Львівської області за період роботи**

**ІІ півріччя 2023 – І півріччя 2024 року**

Відділ Центр надання адміністративних послуг (далі ЦНАП) Жовківської міської ради Львівського району Львівської області — це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів, який створено з метою забезпечення широкого спектру надання адміністративних послуг мешканцям громади згідно переліку, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». ЦНАП успішно функціонує і розширює спектр надання адміністративних послуг для населення. Станом на сьогодні, адміністраторами відділу може надаватись – 276 адміністративних послуг.

Впродовж 2023 - 2024 року відділ ЦНАП забезпечує реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні адміністративних послуг. Тобто, діяльність була спрямована на збільшення переліку послуг, підвищення якості їх надання та їх територіальну доступність, що дуже актуально для жителів громади. З метою організації системи доступності адміністративних послуг Центром надаються послуги не лише мешканцям громади, низка видів послуг надаються мешканцям і суб’єктам господарювання інших населених пунктів.

Адміністраторами відділу ЦНАП здійснюється прийом суб’єктів у програмі з системного супроводу, технічної підтримки, розвитку та модернізації інформаційної системи ”Галерея послуг”, Єдиному державному реєстрі речових прав, Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Державному реєстрі Держгеокадастру, Державному реєстрі актів цивільного стану громадян, Єдиному порталі державних послуг Дія- комплексної послуги «еМалятко», Реєстру територіальної громади, Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва, Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»  та Єдиної інформаційної система соціальної сфери - основа цифрової трансформації надання соціальної допомоги громадянам.

Також, у відділі запроваджено «Сервіс УТОГ -24/7». Відтепер особи з порушенням слуху можуть безперешкодно отримати послуги у ЦНАП завдяки доступу до системи відеозв`язку з перекладачем жестової мови **«Сервіс УТОГ – 24/7».**

**«Сервіс УТОГ – 24/7»** – система цілодобового дистанційного відеозв’язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих.

Взаємодія УТОГ та ЦНАПу спрямована на те, щоб усі відвідувачі мали однакову можливість отримувати адміністративні послуги швидко, якісно та безперешкодно.

З березня м-ця ц.р. проводиться верифікація (в т.ч. в телефонному режимі) стану кількості переміщених осіб, оскільки не всі громадяни повідомляють у зазначений термін, відповідно до Постанови, про вибуття з території, що впливає на призначення державної допомоги на проживання та може призвести до зайво виплачених коштів, та про виявлені факти виїзду надається письмове повідомлення в управління праці.

Щоденно, надаються консультації адміністраторів відділу мешканцям громади з різних питань. З метою інформування про нововведення в чинному законодавстві проводиться висвітлення інформацій на  **Facebook** сторінці відділу, та на сайті міської ради.

Шеринг документів, який є у ЦНАП та ВРМ дає змогу миттєво скористатися послугою у разі відсутності у заявника паперових документів.

Для створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень у межах Жовківської територіальної громади (на черговій сесії міської ради 30.06.2023 року) було прийнято рішення про утворення **14 віддалених місць адміністраторів ЦНАП**, та уповноважено старост на надання адміністративних послуг та виконання окремих завдань адміністратора відділу. Загалом, в кожному старостинському окрузі надаються 32 адміністративні послуги, зокрема це: реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання; реєстрація актів цивільного стану, окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС у сільських населених пунктах, місцеві послуги, тощо.

Інформуємо, що в період роботи **ІІ півріччя 2023 та І півріччя 2024** послугами ЦНАПу скористалось - **23 9049 осіб**, в т.ч. на ВРМ – **11 894 осіб.**

Лідером серед надання адміністративних послуг є послуга з реєстрації права власності на нерухоме майно –3098 звернення. Державний реєстратор ЦНАП дотримується принципу екстериторіальності під час прийому громадян з інших громад області.

Наступне місце посідає реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання громадян – 535 звернень та актуалізація даних в реєстрі РТГ. За вказаний період видано витягів з РТГ - 1484, в т.ч. на ВРМ – 783.

Звернення громадян з надання різного виду місцевих послуг в т.ч. із земельних питань, питань присвоєння та реєстрації поштових адрес та ін. – 4821.

Також, в ЦНАП надається так звана миттєва послуга, видача витягу з ДЗК, та довідки про нормативну грошову оцінку земельної ділянки. За вказаний період нею скористалось – 1978 громадян.

З 18 травня ц.р. набула чинності нова редакція закону «Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію». Адміністратори ЦНАП долучилися до онлайн-тренінгу щодо роботи з послугою та отримали доступ до системи. Відтак, з 18 травня за послугою «актуалізація даних військовослужбовців» звернулось – 385 осіб, про те, за 4 дні липня місяці 224 особи.

Відповідно до Узгодженого рішення про взаємодію та співпрацю між Жовківською міською радою Львівського району Львівської області та Західним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції мета якого спрямована на покращення реалізації державної політики в сфері надання послуг громадянам з питань державної реєстрації актів цивільного стану з 01.08.2023 року послуги державної реєстрації актів цивільного стану надаються безпосередньо у ЦНАПі.

Даними послугами скористались – 327 громадян, з них державна реєстрація народження дитини та її походження – 4; державна реєстрація смерт- 83; державна реєстрація шлюбу – 1; комплексна послуга «єМалятко» - 239.

Протягом звітного періоду відділом надано 341 відповідей на запити громадян, організацій, про надання інформації про місце реєстрації та 87 звернень особистого характеру. Всі відповіді надавались у встановлений законодавством термін.

Щомісяця відділом ЦНАП подається звітність про роботу у:

відділ ведення реєстру виборців по 3-х формах звітів ;

управління статистики по 2-х формах звітів;

територіальному центру комплектування та соціальної підтримки по 2-х формах звітності;

управління СБУ – 1-а форма звітності;

Служба Зовнішньої Розвідки України – 1-а форма звітності;

Львівська ОДА – 1-а форма звіту в квартал.

Відділ ЦНАП продовжує партнерські відносини з проєктом міжнародної технічної допомоги «Підтримка доступності послуг в Україні» (PROSTO), а саме підписано Меморандум про співпрацю «Щодо покращення доступності адміністративних послуг у старостинських округах Жовківської територіальної громади». В листопаді м-ць 2 старост нашої громади взяли участь в конференції «Староста в Громаді: Шляхи посилення інституційної спроможності», яка була організована Проєкт [#PROSTO](https://www.facebook.com/hashtag/prosto?__eep__=6&__cft__%5B0%5D=AZXUTrZDcMQ_uE29-akuXIgV3mJgLrtFnYzNwBy0ZtTwqneV1AxOs80l55i7IqQrJaZmz1VUZq3ghtZBesXqjB9WMNc3JSXRexYjczn9gK4xKfDk3Qia97aNX0hkPBhuMUQP4haaaBFDbmO34AhXm3QmhfIACkDxLE0Z9QZnmUdR1x_DC0yR3rP4_K-QComVllwhTwWSfQYxaNAP_Grfe3tU&__tn__=*NK-R): та мали можливість з практичної сторони розповісти про роль старости у громаді, їхні обов'язки, волонтерську діяльність та напрацювання.

Зручність отримання платних послуг полягає в тому, що в приміщенні відділу ЦНАП встановлено платіжний термінал, де відразу можна сплатити надання будь-якої платної послуги. Так, за звітний період надійшло коштів в місцевий бюджет в сумі – **700 286 грн**.

Протягом даного періоду роботу ЦНАПу Жовківської міської ради позитивно оцінили 72 громадян, задовільно – 2.

В межах функцій, покладених на відділ ЦНАП, планується і надалі продовжувати роботу за напрямом:

* *розширення спектру послуг, що надаються через відділ; (підготовлено проект рішення, щодо збільшення переліку адміністративних послуг, зокрема послуг міської ради;*
* *підвищенням якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій;*
* *забезпечувати роботу ВРМ;*
* *залучати мешканців громади до користування е-сервісами;*
* *долучати активну студентську молодь до проходження практики;*
* *забезпеченням сприятливих умов розвитку і спрощенням процедур надання адміністративних послуг.*

В квітні місяці цього року відділ ЦНАП серед 9 ЦНАПів області отримав мобільну валізу в рамках проєкту [Партнерство для сталого розвитку / ПРООН](https://www.facebook.com/groups/UNDP.partnership/?__cft__%5B0%5D=AZXWCAK0Rk89N1z0Xc26Kr2EovoQq7FfFMrGKKpIwyw7D0IC1MMB3I2Pd_14zl3lFFNqV6-7Eb0bWypNhayEmh01CbfZ-YSLSH-ASqYafurXh9UuLDLq9jUH1vIrAh63bUInijYHNmfyhegeNyfgrunMBRjqLMBblEYAYFHbP0dM9KHjqE0B3ULBROqDyazSCu9v2fIpHH4RuNcWEqsmkcqM&__tn__=-UK-R) та підтримки [Львівська обласна державна адміністрація](https://www.facebook.com/LvivskaODA?__cft__%5B0%5D=AZXWCAK0Rk89N1z0Xc26Kr2EovoQq7FfFMrGKKpIwyw7D0IC1MMB3I2Pd_14zl3lFFNqV6-7Eb0bWypNhayEmh01CbfZ-YSLSH-ASqYafurXh9UuLDLq9jUH1vIrAh63bUInijYHNmfyhegeNyfgrunMBRjqLMBblEYAYFHbP0dM9KHjqE0B3ULBROqDyazSCu9v2fIpHH4RuNcWEqsmkcqM&__tn__=-%5DK-R), [Львівщина Цифрова](https://www.facebook.com/in.tsyfra.we.trust?__cft__%5B0%5D=AZXWCAK0Rk89N1z0Xc26Kr2EovoQq7FfFMrGKKpIwyw7D0IC1MMB3I2Pd_14zl3lFFNqV6-7Eb0bWypNhayEmh01CbfZ-YSLSH-ASqYafurXh9UuLDLq9jUH1vIrAh63bUInijYHNmfyhegeNyfgrunMBRjqLMBblEYAYFHbP0dM9KHjqE0B3ULBROqDyazSCu9v2fIpHH4RuNcWEqsmkcqM&__tn__=-%5DK-R). Відтепер, якісний сервіс для маломобільних людей, пенсіонерів, військовослужбовців стає доступнішим для жителів Жовківської громади, адже не всі громадяни можуть прийти до ЦНАП через вік, інвалідність, або ж за станом здоров’я.

Адміністратори ЦНАП завжди готові надати консультації чи послуги з приводу будь-якого питання. Наша команда спільно зі старостами завжди охоче та радо допоможе відвідувачам.

**Начальник відділу Центр надання**

**адміністративних послуг Галина СКОРОПАД**