**Звіт про діяльність управління адміністративних послуг Лисичанської міської ради за 9 місяців 2019 року**

Управління адміністративних послуг є суб’єктом державної реєстрації у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців, органом реєстрації у сфері реєстрації /зняття з реєстрації місця проживання осіб.

Управління здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг в м. Лисичанську (далі – ЦНАП), керівництво його діяльності.

ЦНАП – є постійно діючим робочим органом міської ради, який створений на виконання Закону України «Про адміністративні послуги» з метою забезпечення надання адміністративних послуг на підставі рішення міської ради від 27.06.2013 № 49/863 «Про створення Центру надання адміністративних послуг у м. Лисичанську» та функціонує з 31.12.2013.

Станом на 01.10.2019 через ЦНАП надається 120 послуг. Всі послуги надаються через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання послуг та державними реєстраторами безпосередньо.

Суб'єктами надання адміністративних послуг, в тому числі з видачі документів дозвільного характеру є 10 виконавчих органів міської ради та 5 органів виконавчої влади.

 На підставі укладених угод про співпрацю з Лисичанською міською радою в приміщенні ЦНАП працюють інформаційно-консультаційний пункт Головного управління Держпраці у Луганській області та агентський пункт управління Пенсійного фонду України у м. Лисичанську, які надають консультації громадянам відповідно до компетенції, що сприяє забезпеченню доступності послуг до суб’єктів звернення та їх ефективному обслуговуванню.

За 9 місяців 2019 року через ЦНАП у м. Лисичанську всього надано 61132 адміністративних послуг. За аналогічний період 2018 року через ЦНАП надано 61198 адміністративних послуг.

Середньомісячна кількість звернень до ЦНАП складає 6792.

Кількість наданих консультацій за 9 місяців –48905.

За 9 місяців 2019 року сума надходжень до міського бюджету від надання адміністративних послуг становить 2 млн. 093 тис. грн., що на 19% більше, ніж за аналогічний період 2018 року (1 млн. 753 тис. грн.).

Середньомісячні надходження коштів від надання адміністративних послуг у 2019 році - 233 тис. грн., у 2018 році – 195 тис. грн.

У ЦНАП здійснюється онлайн-консультування суб'єктів звернення засобами телефонного зв'язку та через офіційний веб-сайт ЦНАП. Крім того, на офіційному веб-сайті ЦНАП постійно публікується інформація про нововведення в законодавстві в сфері надання адміністративних послуг.

Через систему IGov впроваджено подання документів в електронному вигляді для отримання таких адміністративних послуг, як видача довідки про стаж роботи і заробітну плату на призначення (перерахунок) пенсії на пільгових умовах; видача довідки про стаж роботи на призначення (перерахунок) пенсії; видача довідки про заробітну плату на призначення (перерахунок) пенсії; видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні); погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів; видача довідки про склад сім’ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб.

В приміщенні ЦНАП встановлено платіжний термінал для самообслуговування та 2 POS-термінали для зручності заявників, спрощення і поліпшення якості надання адміністративних послуг.

В ЦНАП встановлено та функціонує 2 станції для надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм та паспорта громадянина України у формі ID картки.

Для поліпшення організації надання адміністративних послуг в місті з метою впровадження передового світового досвіду управління адміністративних послуг активно співпрацює з міжнародними партнерами, а саме проектом «Реформа управління на сході України II», який виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального Уряду Німеччини і Проектом «Демократичне врядування на сході України» (DGE), яка фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та реалізується компанією Кімонікс Інтернешнл Інк. Це дозволяє залучити позабюджетні, а отже, зекономити бюджетні кошти.

У лютому місяці 2019 року за рахунок коштів міжнародного партнера Проекту «Реформа управління на сході України ІІ», придбано для потреб ЦНАП оновлений програмний продукт «Універсам послуг» вартістю 51,5 тис. грн. та додатковий блок програмного забезпечення до програмного продукту «ЦНАП-SQS» вартістю 70 тис. грн., що дозволило організувати міжвідомчий електронний документообіг через мережу Інтернет за допомогою захищеного (шифрованого) програмного криптографічного засобу захисту інформації, що в свою чергу надало можливість за допомогою програмного засобу «ЦНАП-SQS» органам місцевого самоврядування, органам державної влади для здійснення ними повноважень, передбачених законами України, самостійно отримувати інформацію або формувати запити на довідки без участі заявників. Станом на 01.10.2019 обмежений доступ до електронної адресної картотеки отримали 7 суб’єктів.

У квітні місяці 2019 року також за рахунок коштів міжнародного партнера Проекту «Реформа управління на сході України ІІ» придбано мобільний кейс для надання адміністративних послуг поза приміщенням ЦНАП вартістю 51,0 тис. грн. Дане впровадження дозволяє наблизити адміністративні послуги до громадян з особливими потребами, надаючи їх за місцем перебування громадян, та стане у нагоді для створення віддалених робочих місць адміністраторів. У серпні місяці портативний апаратний комплекс кейс «Мобільний офіс» введено в експлуатацію, за допомогою якого станом на 01.10.2019 надано адміністративні послуги 5 мешканцям м. Лисичанська.

Керівники та працівники управління постійно працюють над підвищенням рівня професійних знань шляхом участі в тренінгах та семінарах, організаторами яких є міжнародні партнери, Асоціація міст України, Мінекономрозвитку, Офісу реформи адміністративних послуг, Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг, членом якої з 2017 року є Лисичанський ЦНАП, з різних напрямків діяльності управління. Беруть активну участь в міжнародних конференціях, галузевих форумах, засіданнях круглого столу, гідно представляючи ЦНАП і місто в цілому.

Сьогодні досвід Лисичанська у впровадженні новітніх технологій для покращення організації та якості надання адміністративних послуг громадянам є успішним прикладом для інших ЦНАП у Луганській області.  Це важливо для міста і потрібно громадянам.

На базі Лисичанського ЦНАП у травні було проведено практичний семінір-тренінг з питання експлуатації портативного апаратного комплексу кейсу «Мобільний офіс».

Досвід ЦНАП у м. Лисичанську високо оцінений партнерами і колегами не тільки в області, а й за її межами. Центр із задоволенням обмінюється досвідом роботи та здобутками з колегами, налагоджує співпрацю.

Сьогодні проводиться робота щодо залучення міжнародної допомоги для розширення приміщення ЦНАП та створення на базі ЦНАП у м. Лисичанську Регіонального центру з підвищення кваліфікації працівників центрів надання адміністративних послуг, в роботі якого братимуть участь працівники Лисичанського ЦНАП в якості тренерів, а також коворкінг-центру.

Ведуться переговори з міжнародними партнерами щодо придбання обладнання для надання послуг сервісного центру МВС України у м. Лисичанську.

**Начальник управління**

**адміністративних послуг –**

**державний реєстратор Олена ЛИТВИНЮК**