**Про роботу управління адміністративних послуг військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області за 2020 рік**

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 у м. Лисичанську (далі – ЦНАП), керівництво його діяльністю.

ЦНАП – є постійно діючим робочим органом, 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 01.01.2021 через ЦНАП надається 127 послуг. Всі послуги надаються через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання послуг, а також адміністраторами та державними реєстраторами безпосередньо.

Суб'єктами надання адміністративних послуг, в тому числі з видачі документів дозвільного характеру є 11 структурних підрозділів військово-цивільної адміністрації та 7 органів виконавчої влади.

На підставі укладених угод про співпрацю 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.

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 наявний портативний апаратний комплекс кейс «Мобільний офіс», за допомогою якого громадяни з особливими потребами можуть отримати адміністративні послуги за своїм місцем перебування. «Мобільний офіс» став у нагоді для створення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у містах Привілля та Новодружеськ. «Мобільний кейс» придбано для потреб ЦНАП за рахунок коштів міжнародного партнера Проєкту «Реформа управління на сході України II», який виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального Уряду Німеччини.

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.

Встановлено обладнання для надання послуг сервісного центру МВС України у м. Лисичанську, яке придбано за кошти міжнародного партнера- Проєкту «Демократичне врядування на сході України» (DGE), який фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) та реалізується компанією Кімонікс Інтернешнл Інк.

За 2020 рік через ЦНАП у м. Лисичанську всього надано 58325 адміністративних послуг.

Середньомісячна кількість звернень до ЦНАП склала 4860.

Кількість наданих консультацій за рік – 46660.

За 2020 рік сума надходжень до міського бюджету від надання адміністративних послуг становить 3 млн. 389 тис. грн.,

12.06.2020 в ЦНАП відкрито нове додаткове приміщення, в якому розмістився бек-офіс та тренінговий простір для навчання персоналу ЦНАП, громадян, бізнес середовища, благодійних та громадських організацій тощо.

Додаткове приміщення для ЦНАП було придбано за кошти міського бюджету, а завдяки Проєкту «Реформа управління на сході України ІІ» воно відремонтовано та оснащено необхідною сучасною технікою, меблями.

В ЦНАП організовано CALL – центр, що дозволило розвантажити адміністраторів на рецепції, та надало можливість суб’єктам звернень отримувати необхідну інформацію ще на більш високому рівні.

Для більш зручного формату спілкування адміністраторів із заявниками за сприяння Проєкту «Реформа управління на сході України ІІ» був розроблений та протестований чат-бот ЦНАП, за допомогою якого можна отримати інформацію про ЦНАП (години прийому, місцезнаходження), отримати консультацію (найбільш популярні питання), відстежити стан готовності послуги, оцінити роботу ЦНАП.

З 21.10.2020 робочі місця державних реєстраторів бізнесу підключені до сервісу «Он-лайн будинок юстиції». Станом на 01.01.2021 ними опрацьовано 1542 електронні заяви.

У грудні здійснено підключення робочих місць адміністраторів управління адміністративних послуг до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» для надання в ЦНАП комплексної послуги «єМалятко».

Протягом року працівники управління взяли участі у 58 вебінарах, відеоконференціях, семінарах-тренінгах з питань надання адміністративних послуг.

**Начальник управління**

**адміністративних послуг –**

**державний реєстратор Олена ЛИТВИНЮК**