**Додаток до рішення міської ради**

**від 17.07.2024 № 2749-47/2024**

**ЗВІТ**

**про виконання у 2023 році Програми розвитку**

**управління надання адміністративних послуг**

**Долинської міської ради (ЦНАП) на 2022-2024 роки**

**Відповідно до пункту 1 Програми розвитку управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради робота ЦНАП була спрямована на виконання ЗУ “Про адміністративні послуги”, ЗУ “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності” , Розпорядження КМУ №523-р від 16.05.2014 року “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг”. Слід зазначити, що дана програма була розроблена з врахуванням вимог, вказаних у вищезазначених нормативних актів та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян, адже саме з цією метою у серпні 2020 року було створено ЦНАП з віддаленими робочими місцями у 18 населених пунктах громади. Тому, тут можна замовити широкий пакет різних послуг (комплексне надання), не звертаючись в інші установи, що суттєво економить час та інші витрати мешканців громади.**

**Мабуть, найважливішим кроком в напрямку розвитку електронних послуг було ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка, власне, визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та забезпечує їх доступність з Єдиного державного порталу адміністративних послуг, що особливо актуально у теперішній час.**

**Разом з тим, варто зазначити, що є потреба в напрацюванні даного питання й на місцевому рівні: створення власної ресурсної бази та технологій, що спрямовані на підвищення й удосконалення якості надання послуг, орієнтуючись передусім на потреби й інтереси громадян. А для цього потрібно вирішити ряд питань, які потребують додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної та якісної роботи ЦНАП. А саме: для надання ширшого спектру найвитребовуваніших та актуальних послуг для жителів громади, зокрема, таких як реєстрація автотранспортних засобів, видача посвідчення водія, оформлення ID – карти по досягненню 14-річного віку та оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон відсутня технічна можливість – нема робочих станцій. Стосовно організаційних питань – залишаються невирішеними питання щодо забезпечення належного інформаційного обміну між державними та місцевими реєстрами, відсутність охоронно-пожежної сигналізації для збереження майна, а також ще не закрите вкрай важливе питання стосовно енергозбереження й енергоефективності приміщень як головного офісу ЦНАП, так і ВРМ та незадовільних умов приміщень ВРМ.**

**Саме тому Програма розвитку управління “Центр надання адміністративних послуг” спрямована на вирішення наявних запитів та проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери надання адміністративних послуг. Її метою й надалі є розбудова та підтримка ЦНАП відповідними інформаційними системами та програмами, комп’ютерною та оргтехнікою, розширення доступу до Єдиних та Державних реєстрів і, звичайно ж, навчання та інформаційна підтримка. Саме завдяки правильно поставленій меті ми можемо досягти виконання більшості завдань, хоча реалізація інших передбачає вкладення чималих коштів, що, на превеликий жаль, на даний час є неможливим. Однак, реалізація ключових завдань забезпечує досягнення головної мети Програми – створення комфортного середовища надання адміністративних послуг як для громадян, так і для працівників, що в свою чергу підвищує результативність й ефективність функціонування виконавчих органів міської ради.**

**Власне тому, з метою забезпечення розвитку місцевого самоврядування, якісного надання адміністративних послуг, розширення переліку адмінпослуг, підвищення якості обслуговування суб’єктів звернень, покращення іміджу Центру як центру доступності й зручності для громадян та бізнесу в отриманні адмінпослуг, влітку цього року була подана заявка на модернізацію управління “ЦНАП” т**а набуття статусу Дія Центр. В серпні місяці була проведена онлайн спільна робоча зустріч з представниками Мінцифри (М. Бобраніцькою) та Управлінням цифрового розвитку і цифровізації Івано-Франківської ОДА (І. Фіняк, О. Данилюк), на якій було погоджено модернізацію управління «ЦНАП» Долинської міської ради та надано практичні рекомендації щодо критеріїв відповідності та ребрендингу управління.

**В Україні вже запроваджено чимало електронних послуг, що пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій та активного залучення населення до їх використання. Разом з цим зміна звичних моделей надання послуг вимагає часу та зусиль, оскільки наявність онлайн послуг ще не означає, що ними всі мешканці відразу будуть користуватися. Саме працівники ЦНАП виконуватимуть важливу роль – сприяти мешканцям громади в набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Що це дасть громаді та її жителям ?**

**Для наших громадян – набуття нових навичок створить додаткові переваги, які допоможуть зекономити час і стати мобільнішими, користувачі електронних послуг зможуть стежити за ходом своїх справ онлайн, заповнювати заявки та форми в зручний час, не витрачати своїх ресурсів на дорогу та поштові пересилання тощо.**

**Для ЦНАП – залучення громадян до використання електронних послуг дозволить більшій кількості населення отримувати адміністративні послуги та підвищить якість надання послуг завдяки зміні підходів до формування послуги.** Даний проект направлений на популяризацію та впізнаваність державних послуг серед населення у частині цифровізації та доступності пересічних громадян до послуг, які надає держава, тому с**прияння переходу більшої частини населення до використання електронних послуг є важливим кроком у процесі розвитку системи надання адміністративних послуг та її цифрової трансформації.**

**Відповідно до бачення Міністерства цифрової трансформації Центр Дія – це ЦНАП, у якому надаються послуги із застосуванням можливостей порталу Дія та/або громадяни можуть отримувати електронні послуги з використанням спеціально облаштованого для цього комп’ютеризованого місця для самообслуговування, а також інші публічні послуги, тобто це місце, де можна отримати: адміністративні послуги; консультації щодо онлайн послуг; доступ до комп’ютера, підключеного до інтернету; консультації щодо бізнесу, а також супутні послуги.**

**На теперішній час** основними результатами реалізації Програми є:

* ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «центру послуг»;
* забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
* мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
* забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
* підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
* формування позитивного іміджу ЦНАП Долинської міської ради;
* формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо.

**Щодо ф**інансування Програми, слід зазначити, що воно передбачене, в основному, за рахунок місцевого бюджету, однак можливе й з інших джерел, не заборонених чинним законодавством. Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування. За звітний 2023 рік по Програмі розвитку управління надання адміністративних послуг (ЦНАП) на 2022-2024 роки загалом профінансовано:

* встановлення та обслуговування інтегрованої системи «Універсам послуг» (ВРМ) **–** 1000,00 грн **– Одержувач ФОП Чайківська З.В.;**
* надання інформаційно-консультативних послуг з навчання роботі з Єдиними та Державними реєстрами **– 967,50 грн (в т.ч. борг – 360,00 грн за 2022 рік) – Одержувач –** ДП НАІС.

Виконання заходів Програми розвитку управління **надання адміністративних послуг Долинської міської ради (ЦНАП) за звітний період наведено у додатку.**

**Начальник відділу адміністрування,**

**адміністратор управління**

**“Центр надання адміністративних**

**послуг” Долинської міської ради Юлія КАРИЧОРТ**

**Виконання Програми розвитку** **управління надання адміністративних послуг**

**Долинської міської ради (ЦНАП) на 2022-2024 рр.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Зміст заходу** | **Відповідальні за виконання** | **Передбачено паспортом програми розвитку,**  ***тис. грн*** | | **Фактичні витрати, станом за 2023 рік,**  ***тис грн*** | | **Наявний результат** |
| ***Розширення переліку адміністративних послуг*** | | | | | | |
| Розширення переліку адміністративних послуг, які можна отримати через ЦНАП | ЦНАП | **–** | | **–** | | Відповідно до розпорядження КМУ від 16 травня 2014 р.[№ 523](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80)-р (зі змінами) доповнено перелік послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень через ЦНАП (перелік послуг збільшено до 306 послуг), подано проєкт «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг», надіслано звернення до ДСУ з питань геодезії, картографії та кадастру, Держгеокадастр на отримання доступів визначеними адміністраторами ЦНАП до відомостей ДЗК |
| Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги | ЦНАП | **–** | | **–** | | Приведення у відповідність до чинного законодавства переліку адмінпослуг, що надаються через ЦНАП, внесення відповідних змін та доповнення послугами ветеранам війни та членам їх сімей |
| Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | ЦНАП | **–** | | **–** | | Впорядкування та актуалізація інформаційних та технологічних карт адміністративних послуг |
| Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Керівництво міської ради, ЦНАП | 20,0 | | **–** | | Послуги РАЦС не передано ЦНАП |
| ***Організаційне забезпечення діяльності адміністраторів*** | | | | | | |
| Встановлення та обслуговування інтегрованої системи «Універсам послуг» | Управління технічного та інформаційного забезпечення | | 20,0 | | 1,0 | Отримання послуг забезпечено, добавлено нових користувачів, встановлення ІС на робочий комп’ютер адміністратора ВРМ (с. Тростянець, с. Яворів) після заміни вінчестера |
| Виготовлення печаток та для роботи адміністраторів | Управління технічного та інформаційного забезпечення | | 2,0 | | **–** | Печатки виготовлено за кошти програми ОМС |
| Придбання комп’ютерів, оргтехніки, програмного забезпечення, технічного обладнання, проведення мережі інтернет, заміна ключів, сертифікатів доступу | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 120,0 | | **–** | **Не передбаченні видатки в період дії воєнного стану** |
| ***Розширення інформаційно-технологічних сервісів*** | | | | | | |
| Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 500,0 | | **–** | Не забезпечено за відсутності коштів |
| Придбання робочої станції для видачі водійських прав. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 350,0 | | **–** | Не забезпечено за відсутності коштів |
| Обслуговування Єдиного реєстру Долинської територіальної громади | ЦНАП | | **–** | | **–** | Єдиний державний реєстр територіальної громади регулярно наповнюється актуальною інформацією |
| Обладнання центру інформаційними системами, боксами | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 60,0 | | **–** | Не забезпечено за відсутності коштів |
| Розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП ([www.cnap.dolyna.if.ua](http://www.cnap.dolyna.if.ua/)) і отримати за один візит | ЦНАП | | **–** | | **–** | Перелік послуг доступний у меню «Е -послуги» на сайті ЦНАП [www.cnap.dolyna.if.ua](http://www.cnap.dolyna.if.ua/) |
| ***Облаштування приміщень ЦНАП та ВРМ*** | | | | | | |
| Встановлення та обслуговування охоронної та пожежної сигналізації, відео фіксації | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 60,0 | | **–** | **Не передбаченні видатки в період дії воєнного стану** |
| Облаштування архівної кімнати, придбання металевих вогнетривких шаф, металевих стелажів для зберігання документів (справ) | Управління технічного та інформаційного забезпечення, ЦНАП | | 30,0 | | **–** | Не забезпечено за відсутності коштів |
| ***Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг.*** ***Популяризація ЦНАП*** | | | | | | |
| Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП | ЦНАП,  ІФОЦППК | | 20,0 | | 967,50  грн  *(в т.ч.борг*  *360,00 грн*  *за 2022)* | ДП НАІС проведено навчання у ЄДР ЮО, ФОП та громадських формувань. Крім цього, адміністратори регулярно проходять онлайн вебінари розроблені та підготовлені Мінцифрою та експертами у сфері адміністративних послуг, онлайн навчання у Обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, омс, державних підприємств, установ і організацій |
| Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються діяльності ЦНАП | ЦНАП | | **–** | | **–** | Тренінги, вебінари та консультації з експертами Проєкту ПРОООН «Посилення стійкості громад в регіонах України» за організації Управління цифрового розвитку і цифровізації Івано-Франківської ОДА UNPD Ukraine/ПРООН в Україні та ін. |
| Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП | ЦНАП | | **–** | | **–** | Проводиться щомісячно, а щоквартально запроваджено онлайн моніторинг якості надання адміністративних послуг, що відображається на дашборді Мінцифри |
| Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | ЦНАП | | 10,0 | | **–** | Придбання додаткового хостингу, отримання консультацій щодо впровадження електронних черг, оновлення інформації на сайті ЦНАПу, створено групу ЦНАП у Facebook, де оприлюднюються статті та новини |
| Брендинг ЦНАП | ЦНАП | | 100,0 | | **–** | Дія Центр – подано заявку провідним спеціалістом з підтримки розвитку підприємництва відділу державної реєстрації та підтримки розвитку підприємництва управління “ЦНАП” |