**Звіт про роботу відділу адміністративних послуг за 2017 рік**

На 31.12.2017 року через Центр надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку (далі - ЦНАП) надавалося 146 адміністративних послуг 18 суб'єктами надання адміністративних послуг, з яких:

11 це органи державної влади, які надавали 55 видів послуг (5952 адміністративних послуг),

7 служб і відділів міськради надавали 91 вид послуг (61187 адміністративних послуг).

У ЦНАПі було прийнято біля 85000 громадян на отримання адміністративних послуг, надано 67139 адміністративних послуг, в тому числі:

безпосередньо відділом адміністративних послуг було надано 58411 адмін.послуг, що становить 87% від загальної кількості наданих через ЦНАП послуг:

* з реєстрації в сфері місця проживання - 49 865 послуг (у тому числі дій з реєстрації - 10803, видано 39062 довідок про склад сім'ї),
* з реєстрації бізнесу 4864 послуги,
* з реєстрації нерухомості - 3682 послуги;

адмін.послуг, що надавалися іншими суб'єктами через ЦНАП – 8728.

На кожну адміністративну послугу затверджені інформаційні та технологічні картки.

За 2017 рік відділом адмін.послуг було підготовано проектів і прийнято:

16 рішень виконкому, які переважно стосуються змін до переліку адмін.послуг, що надаються через ЦНАП, а також затвердження інформаційних та технологічних карток цих адмін.послуг;

7 розпоряджень міського голови стосовно роботи ЦНАП та підключень працівників до Державних реєстрів.

У травні 2017 року в рамках проекту «Зміцнення суспільної довіри» (UCBI II) на підставі договорів про співпрацю з Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) була надана допомога ЦНАП для підвищення якості надання адмін.послуг в сфері реєстрації місця проживання фізичних осіб. З червня запроваджено електронний реєстр територіальної громади, автоматизовані робочі процеси з надання відповідних послуг, проведені тренінги для адміністраторів, які працюють в цій сфері. Також з червня 2017 року у ЦНАПі працює електронна черга, яка допомагає організувати і впорядкувати чергу на отримання адмін.послуг.

У жовтні 2017 року проектом UCBI II проводилося дослідження після успішного впровадження автоматизованого рішення і оптимізації / стандартизації процесів надання реєстраційних послуг, яке показало, що якість надання послуг по реєстрації місця проживання покращилась і споживачі цим дуже задоволені. Переважна більшість споживачів відзначили швидкість надання реєстраційних послуг як головну перевагу процесу надання послуг, а також автозаповнення заяви адміністраторами (заявнику необхідно тільки прочитати та підписати її), відсутність додаткової потреби ксерокопіювання документів, ефективність регулювання чергою в ЦНАПі.

Були надані рекомендації щодо вдосконалення цього процесу, над впровадженням яких ще належить попрацювати.

Інформація про графік роботи, контактах, переліку адмін.послуг, розміщена на сайті міської ради та регулярно оновлюється. Для популяризації роботи ЦНАП у листопаді - грудні 2017 р по кабельному телебаченню транслювався ролик про діяльність ЦНАПу, зареєстрована сторінка в Facebookе на якій розміщуються і оновлюються всі новини про нашу роботу.

З 08.12.2017 року через портал державних послуг IGov в електронному вигляді можна подати документи на 2 найбільш затребувані адміністративні поcлуги - отримання довідки про склад сім'ї та про реєстрацію місця проживання.

Начальник відділу адміністративних

послуг – адміністратор О.О.Єлісєєва