

## **ЗВІТ** **про роботу департаменту адміністративних послуг** **виконкому Криворізької міської ради у 2021 році**

Робота департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у 2021 році була націлена на високі стандарти якості надання послуг, клієнтоорієнтованість у роботі із заявниками послуг, цифрову трансформацію й цифровізацію процесів обслуговування.

Криворізькі офіси послуг органів місцевого самоврядування стали активними учасниками процесу створення цифрової держави і впровадження е-послуг.

Доступність публічних, у тому числі адміністративних, послуг у органах місцевого самоврядування забезпечено через 36 офісів послуг Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі - Центр):

- 20 офісів Центру, у тому числі 4 мобільні та 8 паспортних;
- 8 офісів з реєстрації місця проживання громадян;
- 8 віддалених робочих місць з надання соціальних послуг населенню.

Їх розміщено в усіх районах міста з дотриманням вимог інклюзивної доступності, зі створенням комфортних умов для відвідувачів задля забезпечення оптимальної інтенсивності роботи.

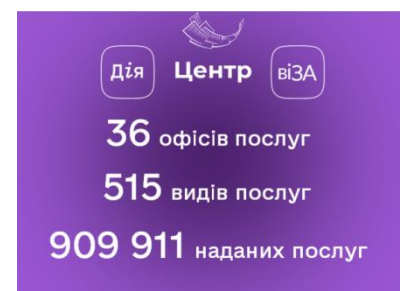
За 2021 рік офісами послуг органів місцевого самоврядування обслуговано 909 911 замовників, що майже вдвічі більше, ніж у 2020 році (430 661), незважаючи на те, що у зв'язку з дією протягом року карантинних обмежень, змінювалися форми роботи із замовниками послуг (прийом виключно за попереднім записом, безконтактний, вводилися обмеження у виїзних обслуговуваннях тощо).

Станом на 01.01.2022 через Центр надається 515 видів публічних послуг, що на 20 % більше порівняно з показниками на 01.01.2021 (428), і пов'язано перш за все з розширенням спектру соціальних послуг до 165, запровадженням послуг архівного відділу виконкому міської ради, електронних довірчих послуг, послуг у сфері архітектурно-будівельного контролю, тощо.

Рішенням міської ради від 29.09.2021 №773 внесено зміни до рішення міської ради від 27.11.2019 №4233 «Про затвердження Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза» та змінено назву Центру на «Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради».

Популярними у 2021 році серед мешканців міста були загальнодержавні комплексні електронні послуги:

✓ «єМалятко» (11 в 1) – протягом року 2812 криворізьких сімей скористалися нею у 17 «точках доступу»: Центрі та 7 його територіальних



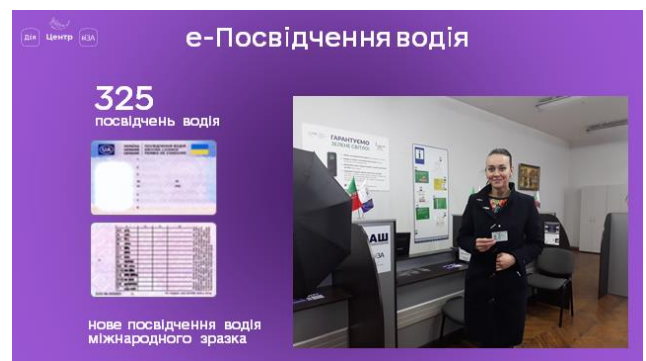
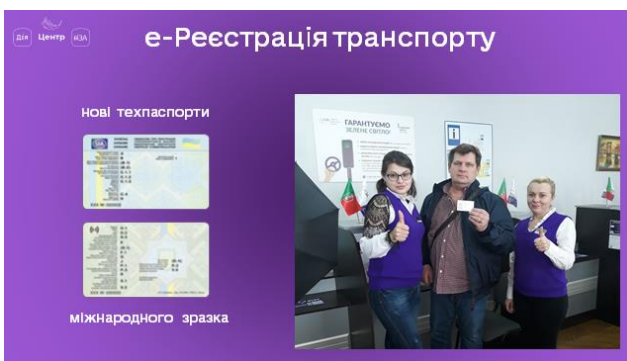
підрозділах, 3 міських пологових будинках, 6 районних відділах державної реєстрації актів цивільного стану;

✓ «ID-14» (2 в 1) – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків (РНОКПП) одночасно за однією заявою. За звітний період 491 криворізьких підлітків скористалися цим зручним електронним сервісом.

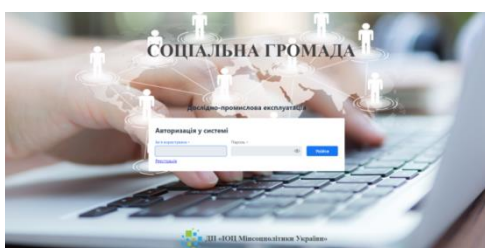
У 2021 році Офісами послуг органів місцевого самоврядування успішно реалізовувалися міські проекти: «ВІЗА МОБІЛЬНА», «ВАША ДІДЖИТАЛ ВІЗА», «ВІЗА ГАРЯЧА», «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО». Продовжено практику відпрацювання моделей послуг «одним пакетом» за життєвими ситуаціями, формування алгоритмів комплексних процедур їх надання з урахуванням пропозицій замовників послуг, їх популярності.

Попитом серед замовників користуються «пакетні» послуги за 9 життєвими ситуаціями, якими протягом 2021 року скористалися 1025 замовників послуг. Найбільш затребуваними в звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (479 послуг) та «Втрата близької людини» (546 послуг).

Функціонує сервіс «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО», за рік видано 141 посвідчення водія, зареєстровано 1 транспортний засіб.



Створено умови для екстериторіального обслуговування відвідувачів незалежно від місця реєстрації та місця перебування (надаються послуги Держгеокадастру, реєстрація бізнесу, оформлення закордонних паспортів, видача (обмін) посвідчення водія, реєстрація (перереєстрація) транспортних засобів). У відповідності до змін у законодавстві щодо скасування кваліфікаційних вимог до адміністраторів, яким надається доступ до автоматизованої системи Державного земельного кадастру для надання витягів з ДЗК, 32 адміністратори Центру «Віза» успішно пройшли стажування у Головному управлінні Держгеокадастру у Дніпропетровській області. Через сервіс «Швидкі послуги» адміністраторами Центру надано 2178 витягів з Держгеокадастру.



На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року №1035 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України» – через Центр надається 165 послуг соціального спрямування. У 2021 році забезпечено підключення 32



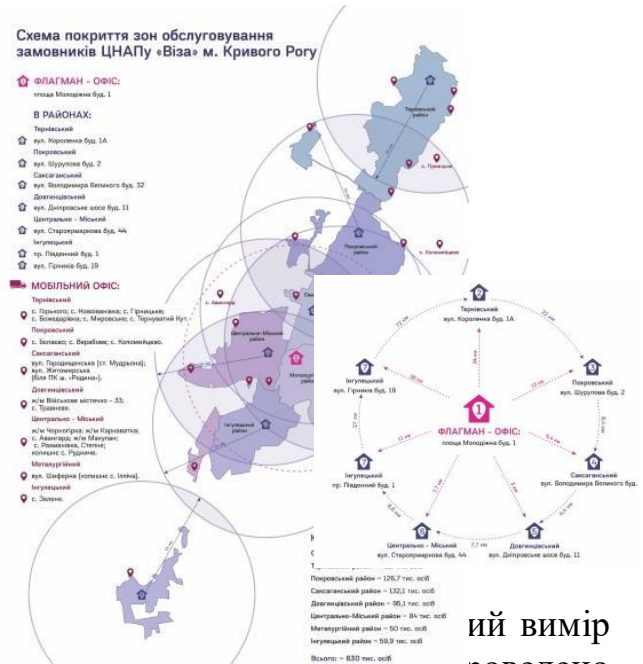


«Мобільний адміністратор» обслуговано 230 осіб з інвалідністю та інші категорії громадян, які не мали змоги самостійно звернутися до Центру.

Паспортними офісами Центру адміністративних послуг «Віза» надано 20463 адміністративних послуг, з них:

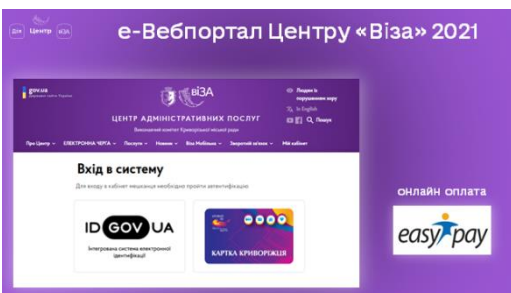
- 8601 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- 8123 з оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки;
- 2711 з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку;
- 1028 консультацій з паспортних питань.

Керуючись методичними рекомендаціями щодо критеріїв територіальної доступності центрів надання адміністративних послуг, схваленими Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 02 червня 2021 року №574, у червні було опрацьовано схему «покриття» зон обслуговування замовників послуг Центру (мапу доступності) та розміщено на вебпорталі Центру. Існуюча мережа офісів Центру відповідає критеріям територіальної доступності до них мешканців міста.



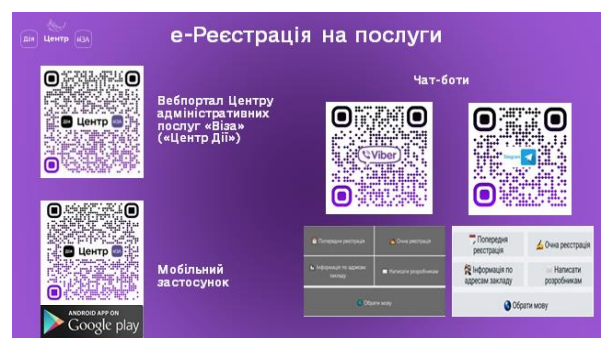
В рамках цифрової трансформації спілкування та обслуговування замовників заходи модернізації та впровадження інтерактивних сервісів, розширення спектру комплексних і електронних послуг.

Протягом звітної періоду здійснено заходи з модернізації вебпорталу Центру: адаптовано сторінки особистого кабінету вебпорталу до мобільних пристроїв, реалізовані можливості авторизації за допомогою Картки Криворіжця та сплати адміністративного збору замовниками послуг із застосуванням сервісу «easy pay».



Центру, який значно полегшив комунікацію заявників з Центром. Серед найголовніших переваг – простота використання та доступність чат-боту для всіх категорій громадян, для користування послугою достатньо мати будь-який смартфон із встановленим месенджером.

З жовтня запроваджено новий е-сервіс – чат-бот попередньої реєстрації на прийом до

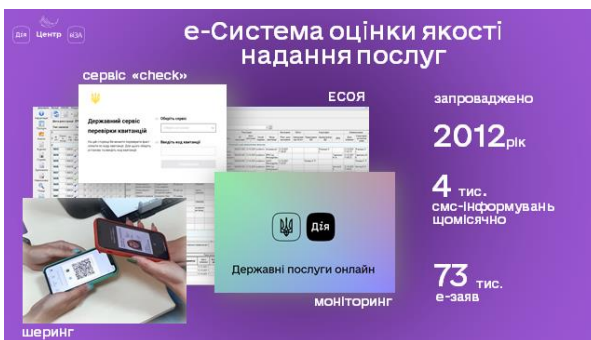


Чат-бот працює у популярних месенджерах Telegram та Viber.

У лютому 2021 року рішенням виконкому Криворізької міської ради затверджено Положення про комп'ютерну програму «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі - КП «ЕСОЯ»), яка використовується в роботі Центру «Віза» для внесення та збереження персональних даних замовників послуг. КП «ЕСОЯ» це інформаційний майданчик, інтегрований до вебпорталу Центру «Віза» та державних електронних ресурсів з усією інформацією для замовників послуг і можливістю СМС-інформування про готовність результату й оцінки якості обслуговування, та робочий інструмент для адміністраторів, інших користувачів-учасників ЦНАПу.

На сьогодні КП «ЕСОЯ» забезпечує можливість:

- динамічного моніторингу Центру «Віза» Мінцифрою в режимі реального часу, шляхом інтеграції до центральної системи моніторингу якості роботи ЦНАПів;
- шерингу документів, завдяки інтеграції з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг, в офісах Центру «Віза» без необхідності пред'явлення паперових документів, цифрові копії з Порталу Дія долучаються



до пакету документів;

- перевірки фактів оплати за послуги адміністраторами «Візи», через програмний продукт «Check», завдяки інтеграції з державними сервісами, із завантаженням копій платіжних квитанцій без пред'явлення замовниками паперових оригіналів.

- надання послуг в е-вигляді. На вебпорталі Центру «Віза» вже доступно 12 послуг по 6-ти категоріям, а саме: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні проекти, архітектура, земельні питання та транспорт. Вже 4 488 замовників скористались перевагами подачі електронних звернень для отримання муніципальних послуг.

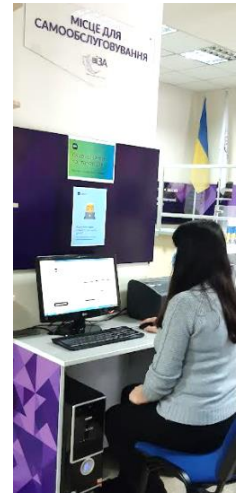
З метою підвищення інформаційного забезпечення замовників послуг на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконкому, вебпорталі Центру щоденно розміщується інформація щодо діяльності Центру, у тому числі з питань користування електронними сервісами. Протягом звітного періоду розміщено 897 інформаційних матеріалів.

У секторі інформування Центру розміщено новітню інфографіку, встановлено додаткову навігацію, інформаційні стенди та інформаційні термінали, що містять актуальну вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних, інших публічних послуг.

У головному офісі Центру організовано місце для самообслуговування, обладнане технічними засобами з безпосереднім доступом до електронних

сервісів державних і регіональних інформаційних систем для самостійного користування ними відвідувачами Центру.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2021 № 1272 «Деякі питання надання допомоги в рамках Програми «Підтримка» в Центрі визначено відповідальних осіб за надання консультаційної підтримки за зверненнями замовників послуг Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради щодо отримання COVID-сертифікатів та допомоги в рамках Програми «Підтримка» через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, зокрема з використанням мобільного застосунку Порталу Дія (Дія). Консультації надаються з використанням місця для самообслуговування.

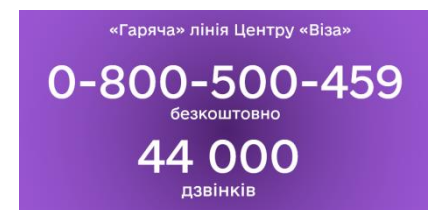


У червні працівниками департаменту на національній онлайн-платформі «Дія. Цифрова освіта» отримано сертифікати про проходження курсу «Електронний підпис», «Цифрограм для держслужбовців». Всі адміністратори Центру «Віза» пройшли 7 навчальних онлайн-курсів на електронній Платформі Дія Центрів (<https://center.diia.gov.ua>) та отримали відповідні сертифікати.

В рамках Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних, інших публічних послуг у Дніпропетровській області: на 2021-2023 роки, затвердженої рішенням Дніпропетровської обласної ради від 26.02.2021 №24-4/VIII (зі змінами), 11 адміністраторів Центру «Віза» прийняли участь у спеціалізованому тренінгу за темою «Надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях».

Громадський моніторинг роботи Центру з надання послуг у 2021 році здійснювався шляхом:

- роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої скористалися 44629 громадян, суб'єктів господарювання. Аналіз тематики звернень свідчить, що найпопулярнішими є питання порядку оформлення біометричних паспортів (36%), реєстрації бізнесу та нерухомого майна (24%), реєстрації місця проживання громадян (19%);

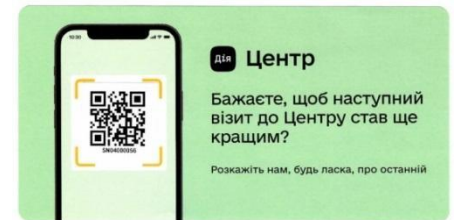


- вивчення думки мешканців міста через інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру в розділах «Зворотний зв'язок» на сторінках: «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН», «Написати листа», «Залишити відгук», «Ваш контроль», «Запитання та відповіді»; «Новини» на сторінці «Моя Digital Віза». Зокрема, на інтерактивному сервісі «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» за 2021 рік проведено 7 опитувань, участь у яких взяли 2702 респондента;

- запровадження в рамках реалізації Концепції «Кривий Ріг – Smart-City 2020» е-сервісу «Система оцінки якості обслуговування» з електронною доступністю оцінювання якості обслуговування для всіх громадян, які мешкають та зареєстровані в Кривому Розі, шляхом швидкого переходу за

допомогою QR-коду, що розміщувався на кожному робочому місці адміністраторів Центру (даний спосіб оцінки діяв у Центрі до запровадження Міністерством цифрової трансформації України моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року №864). Індекс споживчої лояльності за його даними становить 296 (99%);

- проведення Міністерством цифрової трансформації України та ДП «Дія» спільно з ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» з жовтня по грудень 2021 року тестового дослідження рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг шляхом їх опитування та перевірок удаваними замовниками послуг. За підсумками дослідження 97% опитаних позитивно оцінили якість обслуговування, а усі пропозиції та зауваження були розглянуті керівництвом та враховані в роботі з удосконалення процесу надання адміністративних послуг.



З метою підвищення рівня обізнаності споживачів щодо асортименту послуг Центру застосовувалися нестандартні підходи до роботи, зокрема: проводилися урочисті церемонії вручення першого паспорта громадянина України, вітання ювілейних замовників послуг, в головному офісі Центру в рамках постійно діючої виставки дитячих малюнків «Кривий Ріг – моє улюблене місто» – тематичні виставки творчих робіт криворізької молоді до державних свят та пам'ятних дат.

Серед основних пріоритетів Офісів послуг органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу у 2022 році визначено:

1. Запровадження надання в повному обсязі адміністративних послуг з державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану».

2. Запровадження послуг з видачі водійських прав і реєстрації транспортних засобів у Тернівському та Інгулецькому підрозділах Центру.

3. Переформатування процесу надання послуг з реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в режимі ЦНАП з прийняттям виконавчим комітетом міської ради повноважень з цих питань, удосконаленням структури штату працівників департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

4. Цифрова трансформація Центру: розвиток вебпорталу Центру, як онлайн-офісу з надання е-послуг, підвищення цифрових компетенцій замовників послуг і адміністраторів.

5. Опрацювання алгоритму реформування системи надання соціальних послуг у місті відповідно до змін у чинних нормативно-правових актах Кабінету Міністрів України.

6. Надання консультативної допомоги мешканцям міста з отримання сертифікатів на порталі «Дія» та 1000 грн за вакцинацію.

7. Удосконалення роботи адміністраторів в Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва.

8. Системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.

9. Розвиток імплементованих технологій та інструментів е-урядування задля підвищення рівня KPI (Key Perfomance Indicator, ключові показники діяльності) Центру.