

Звіт про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у 2022 році

У 2022 році на роботу Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр «Віза») вплинуло введення воєнного стану у зв'язку зі збройною агресією російської федерації проти України.



За цей період офісами послуг органів місцевого самоврядування обслужено 485 544 замовників послуг, що майже вдвічі менше, ніж у 2021 році (909 911). Таке зменшення відбулося з об'єктивних причин – після введення воєнного стану: на тривалий час було припинено роботу Єдиних та Державних реєстрів; у зв'язку з евакуаційними заходами у

Інгулецькому районі міста тимчасово не працювали територіальні підрозділи Центру «Віза» на вул. Гірників, 19 та пр. Південному, 1; не здійснювалися виїзди мобільних офісів муніципальних послуг; були обмежені виїзди мобільних адміністраторів. На кінець року надання всіх послуг поновлено.

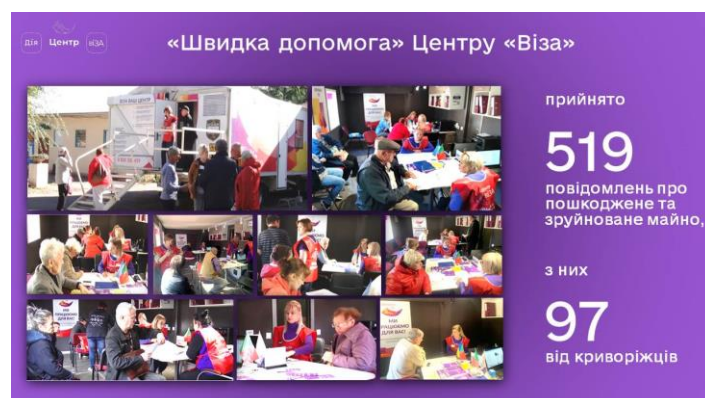
Станом на 01.01.2023 через Центр надається 528 видів публічних послуг, що на 13 (або 2,5%) більше, порівняно з показниками 01.01.2022 (515), і пов'язано перш за все з розширенням спектру соціальних послуг (послуги за Урядовою соціальною програмою «Прихисток»), адміністративних послуг, що надаються структурними підрозділами Дніпропетровської обласної державної адміністрації тощо.

Вимоги воєнного стану внесли свої корективи й у структуру найзапитованіших послуг Центру. В ТОП-5 послуг 2022 року увійшли:

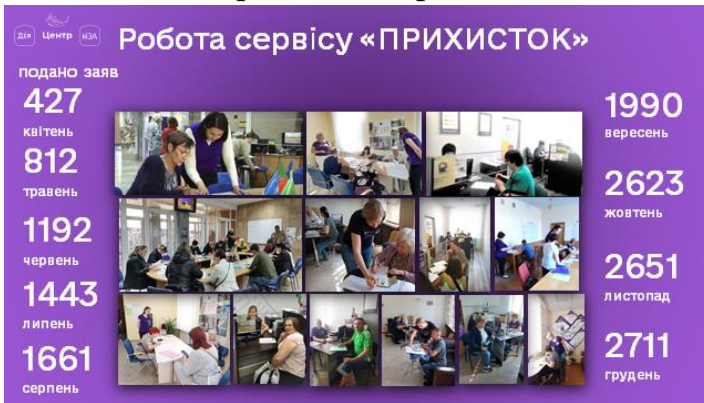
- 41% - послуги соціального захисту;
- 28% - послуги з реєстрації місця проживання;
- 4% - паспортні послуги;
- 2% - реєстрація бізнесу, нерухомості;
- 1% - дозволи та погодження.

Значна частина послуг стосується питань внутрішньо переміщених осіб: на віддалених робочих місцях Центру «Віза» зареєстровано 66 065 внутрішньо переміщених осіб;

прийнято 519 повідомлень про пошкоджене та знищене майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації від постраждалих з міст Маріуполь, Охтирка, Попасна, Северодонецьк, Авдіївка, сіл та селищ Херсонської, Миколаївської, Дніпропетровської областей, серед них 97 – від мешканців



Центрально-Міського, Інгулецького, Тернівського районів міста Кривого Рогу, що постраждали через підтоплення та руйнування своїх домівок.



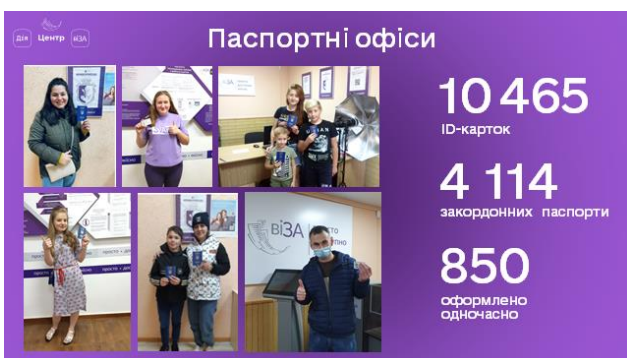
Починаючи з квітня розпочато практичну реалізацію Урядової соціальної програми «Прихисток» у нашому місті. Кількість звернень з даного питання за цей період зростає у понад 6 разів (з 427 заяв у квітні до 2711 у грудні). Кривий Ріг – перший серед міст Дніпропетровської області з цього питання, а Центр «Віза» – перший у топ-5 центрів надання адміністративних

послуг за даними моніторингу Міністерства цифрової трансформації України з цього напрямку.

Популярними у 2022 році серед мешканців міста залишилися загальнодержавні комплексні електронні послуги:

«єМалятко» (10 в 1) – 308 криворізьких сімей скористалися нею в трьох міських пологових будинках та Центрі;

«ID-14» (2 в 1 – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків одночасно за однією заявою) – 153 криворізьких підлітків скористалися цим зручним електронним сервісом.



У 2022 році стало можливим отримати послугу з одночасного оформлення ID-картки та закордонного паспорта, що значно оптимізувало час відвідування Центру. Цією послугою скористалося 850 громадян.

У 2022 році паспортними офісами Центру «Віза» надано 16597 адміністративних послуг з паспортних питань, із них:

- 10 465 оформлення паспорта громадянина України;
- 4 114 оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- 1 709 уклеювання фотокартки до паспорта зразка 1994 року;
- 815 консультацій.

Якщо в минулому році кількість оформлених закордонних паспортів та ID-карток була майже однакова, то 2022 році спостерігалась динаміка росту попиту на закордонні паспорти та зменшення попиту на ID-картки.

До паспортних офісів Центру «Віза» для оформлення біометричних паспортів звернулися 925 внутрішньо переміщених осіб, серед них найбільше з окупованої території Донецької області – 260 осіб та Херсонської області – 306.

У 2022 році пільгами, передбаченими рішенням Криворізької міськради, за оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон скористалися 185 криворіжців.

Однією з ключових груп адміністративних послуг, що надаються у Центрі, є державна реєстрація актів цивільного стану (ДРАЦС). Її критичність в тому, що ці послуги неможливо уникнути, навіть у період війни люди народжуються, одружуються, помирають.

Протягом 2022 року відділом державної реєстрації актів цивільного стану Центру «Віза»:

- прийнято 24 заяви про державну реєстрацію шлюбу та зареєстровано 22 шлюби, перший з них – 27.06.2022, напередодні Дня Конституції України;

найстарший серед наречених - віком 72 роки; кожен 4-й наречений – військово-службовець ЗСУ; більшість пар скористалися зручною муніципальною послугою за життєвою ситуацією «Зміна імені» (тобто, крім державної реєстрації шлюбу у відділі замовили одразу зміну паспортних документів через зміну прізвища дружиною);

- складено 531 актовий запис про державну реєстрацію смерті з видачею свідоцтв та зручностями муніципальної послуги за життєвою ситуацією «Втрата близької людини», тобто, крім свідоцтва про смерть у відділі здійснили зняття з реєстрації місця проживання померлого, оформили державну допомогу у зв'язку зі смертю, припинили нарахування за житлово-комунальні послуги на померлу особу та інші послуги (всього 10 складових);

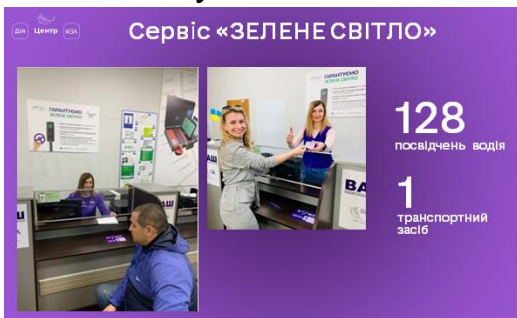
- проведено 7 державних реєстрацій народження у складі «пакетної» муніципальної послуги за життєвою ситуацією «Народження дитини», що включає 13 складових.

Усього через Центр «Віза» надається 9 «пакетних» послуг за такими життєвими ситуаціями: «Народження дитини», «Новий суб'єкт – новий об'єкт», «Втрата близької людини», «Розміщення зовнішньої реклами», «Втрата документів», «Зміна імені», «Оформлення документів спадкоємця», «Зміна місця проживання», «Переведення садового будинку в житловий». Найбільш затребуваними в звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (надано 139 послуг, у 2021 році – 479), «Втрата близької людини» (493 послуги, у 2021 році – 546).

У рамках проєкту «ВІЗА МОБІЛЬНА» Мобільними офісами муніципальних послуг здійснено 3 виїзди в житлові масиви м. Кривого Рогу, що постраждали від підтоплення, спричиненого руйнуванням гідротехнічних споруд унаслідок ракетного обстрілу міста, у ході яких обслуговано 1 058



замовників з питань надання матеріальної допомоги та подання повідомлення про пошкоджене майно. Із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснено 53 виїзди в місця колективного мешкання внутрішньо переміщених осіб, до Міського комунального закладу культури «Народний дім» Криворізької міської ради, Центру «ЯМаріуполь» та Криворізької гімназії №42 Криворізької міської ради – штабу з надання допомоги постраждалим від ракетного удару 16.12.2022 з метою надання необхідних послуг та консультацій, під час яких обслуговано 113 осіб.



В рамках укладених в попередні роки меморандумів про співпрацю, узгоджених рішень із суб'єктами надання послуг у Центрі за 2022 рік: видано 128 посвідчень водія на право керування транспортними засобами, зареєстровано 1 транспортний засіб; надано 10304 послуг Державною службою України з питань геодезії,

картографії та кадастру; 95 електронних довірчих послуг відокремленим пунктом реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України.



З 01.05.2022 Департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради передані повноваження щодо забезпечення формування та ведення Реєстру Криворізької міської територіальної громади (надалі – Реєстр), реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб та розгляд інших питань щодо декларування та реєстрації місця проживання згідно з чинним законодавством України, що дало змогу забезпечити надання цієї групи послуг екстериторіально (раніше «прописка» проводилась лише в районі міста, де розташоване житло).

Прийом замовників послуг здійснюється в 7 територіальних підрозділах Центру «Віза», розташованих у всіх адміністративних районах міста.

З 01.05.2022 по 31.12.2022 кількість наданих послуг з питань реєстрації місця проживання фізичних осіб складає 85 216, у тому числі:

- реєстрація місця проживання – 4 857;
- зняття з реєстрації місця проживання – 9 812;
- видача витягу з Реєстру Криворізької міської територіальної громади – 63 751;
- внесення змін до інформації в Реєстрі Криворізької міської територіальної громади – 5 538;
- консультації – 1 258.

Протягом звітної періоду було винесено 263 постанови у справі про адміністративне правопорушення, передбаченого статтею 197 КУАП, а саме проживання громадян без реєстрації місця проживання, з подальшим внесенням

до Реєстру справ про адміністративні правопорушення, розміщеному на порталі Віртуального офісу електронних послуг Дніпропетровської області.



Опрацьовано 19 232 службових документів з питань реєстрації місця проживання, що надійшли від:

- судів – 12 172;
- приватних нотаріусів та державних нотаріальних контор – 1 584;
- районних відділів в місті Кривий Ріг ГУ ДМС України у Дніпропетровській області – 2 237;
- відділів та служб виконкомів районних у місті рад – 364;
- управління ПФУ в Дніпропетровській області – 197;
- правоохоронних органів (поліція, прокуратура, СБУ) – 92;
- районних територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки – 130;
- підрозділів філії Державної установи «Центр пробації» – 212;
- відділів виконавчої служби – 451;
- інших організацій, підприємств, установ – 1 628;
- звернень від мешканців міста – 165.

Відповідно до рішення виконкому міськради від 20.04.2022 №237 «Про затвердження Положення про Реєстр Криворізької міської територіальної громади», зі змінами, Департамент адміністративних послуг виконкому міськради визначено адміністратором Реєстру Криворізької міської громади.

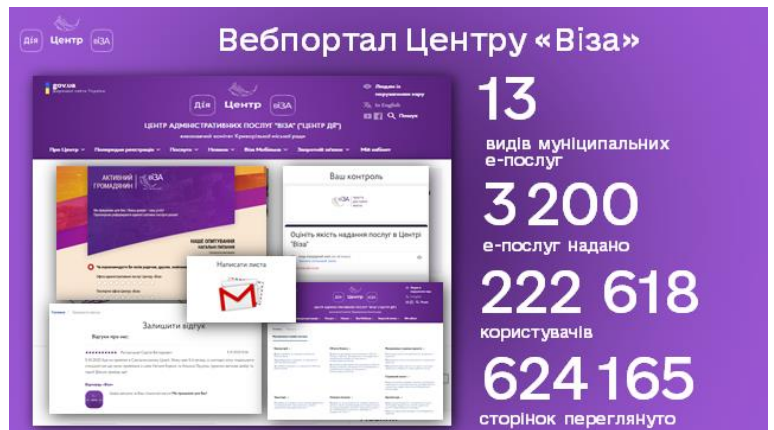
Станом на 01.01.2023 Реєстр Криворізької міської територіальної громади містить відомості щодо 685 260 жителів міста, з яких 101 360 – діти від 0 до 18 років.

Функціонування Реєстру дало змогу надавати послуги «прописки» та відповіді на запити щодо зареєстрованого місця проживання навіть після введення воєнного стану та припинення роботи Єдиних та Державних реєстрів. А надання доступу до Реєстру фахівцям служби у справах дітей, відділів у справах сім'ї та молоді, відділів, управлінь, до повноважень яких належать питання земельних відносин та житлово-комунального господарства та працівникам комунального підприємства «Центр електронних послуг», а також державним та приватним нотаріусам міста дало змогу оперативно отримувати зазначеними органами необхідну інформацію для виконання своїх повноважень, а для замовників послуг – не витратити зайвий час на отримання довідок і скорочення переліку необхідних документів для отримання тієї чи іншої послуги. Зокрема, лише від нотаріусів кількість запитів скоротилась майже в 9 разів і тепер стосується тільки архівних даних, що зберігаються на паперових носіях.

За результатами надання адміністративних послуг через Центр «Віза» до бюджетів всіх рівнів надійшло 7 млн 470 тис. грн адміністративного збору, зокрема за:

- оформлення біометричних паспортів - 5 млн 779 тис. грн;
- послуги з реєстрації місця проживання – 445 тис. грн;
- послуги з реєстрації майна та бізнесу – 265 тис. грн;
- послуги Державного земельного кадастру – 97 тис. грн;
- реєстрацію дозволів та декларацій – 86 тис. грн.;
- видачу/обмін посвідчення водія та реєстрацію транспортних засобів – 33 тис. грн;
- інші послуги - 765 тис. грн.

В рамках цифрової трансформації Центру «Віза» розширено спектр електронних послуг, які подаються через вебпортал Центру, а саме додано послугу соціального характеру «Надання архівних довідок соціально-правового характеру та копій документів, що зберігаються в архівному відділі виконкому



Криворізької міської ради». Наразі доступно 13 муніципальних послуг по 7-ми категоріям, а саме: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні проекти, архітектура, земельні питання, транспорт та соціальний захист. За рік подано 3200 е-звернень, що становить 40% від загальної кількості звернень за цими послугами.

Загалом за рік вебпортал Центру відвідали 222,6 тис. користувачів, з яких 85% нових користувачів. Було переглянуто більше 624 тис. сторінок.

Більше 5,5 тисяч замовників послуг скористалися можливістю сплати адміністративного збору через вебпортал Центру «Віза» із застосуванням сервісу «easy pay».

Постійний моніторинг якості та своєчасності надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза» здійснюється за допомогою програмного продукту «Електронна система оцінки якості» (далі - ЕСОЯ). На підставі даних, отриманих за допомогою цього програмного продукту, забезпечується оперативне коригування та планування роботи за відповідними напрямками та суб'єктами надання послуг. ЕСОЯ формує аналітико-інформаційну базу для забезпечення роботи Центру «Віза», прийняття управлінських рішень, відстеження якісних показників надання адміністративних, інших публічних послуг, що в цілому сприяє виконанню Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» на 2019 – 2024 роки, завданнями якої є підвищення рівня задоволеності споживачів Центру якістю надання адміністративних, інших публічних послуг, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні відвідувачів, організація єдиних стандартів надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.

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 671 інформаційний матеріал.

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, а також надання консультацій адміністраторами Центру за необхідності.

Вивчення думки мешканців міста проводиться через QR-коди опитування, які розміщені в кожному підрозділі Центру, інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру в розділах «Зворотний зв'язок» на сторінках: «Написати листа», «Залишити відгук», «Ваш контроль», «Запитання та відповіді»; «Новини» на сторінці «Моя Digital Віза».

Як показує аналіз результатів оцінювання, який щорічно проводиться Міністерством цифрової трансформації, загальний рівень задоволеності замовників послуг (CSI) по м.Кривий Ріг становить 91,7%, що значно вище за показник по Україні (81,5%). Тобто переважна більшість замовників послуг задоволена роботою Центру адміністративних послуг «Віза». Всі відгуки уважно аналізуються та, якщо виявляються недоліки в наданні сервісу, оперативно проводиться відповідна робота щодо їх усунення.

Основними пріоритетами у роботі на 2023 рік визначено:

- 1) подальша цифрова трансформація послуг, розширення переліку електронних муніципальних послуг та сфери застосування е-документообігу із суб'єктами надання послуг;
- 2) дотримання максимальної клієнтоорієнтованості Центру, адаптованої до сучасних реалій, підвищення якості надання послуг, забезпечення пріоритетного обслуговування учасників бойових дій;
- 3) удосконалення роботи адміністраторів у державних реєстрах;
- 4) системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.