

ЗВІТ
про роботу департаменту адміністративних послуг
виконкому Криворізької міської ради у I півріччі 2023 року

У I півріччі 2023 року ключовим завданням департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент) було забезпечення максимально клієнтоорієнтованої системи обслуговування замовників послуг в умовах воєнного стану задля перемоги України.

За цей період офісами послуг органів місцевого самоврядування обслужено 246 910 замовників послуг, що становить 109,9 % до рівня аналогічного періоду минулого року (224 760).

Станом на 01.07.2023 через Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр «Віза») надається 554 види адміністративних, інших публічних послуг (на 26 більше порівняно із початком року). Крім того, з 01.06.2023 у головному офісі Центру «Віза» започатковано роботу офісу «Я-Ветеран», в рамках якого надається 567 видів публічних послуг Захисникам, Захисницям, членам їх сімей.

На виконання укладених в попередні роки меморандумів про співпрацю, узгоджених рішень із суб'єктами надання послуг у Центрі «Віза» за I півріччя 2023 року: видано 196 посвідчень водія на право керування транспортними засобами, зареєстровано 2 транспортних засоби (після отримання принтеру для двостороннього ретрансферного друку Swiftpro K60); надано 3 941 послугу Держгеокадастру; 23 електронних довірчих послуг відокремленим пунктом реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України.

У звітному періоді 2023 року паспортними офісами Центру «Віза» надано:

6 145 адміністративних послуг з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

3 123 – з оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки;

803 – з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку.

Відділом державної реєстрації актів цивільного стану надано послуг з державної реєстрації: народження дитини та її походження – 46; шлюбу – 54;

смерті – 1 354.

Відділами реєстрації місця проживання фізичних осіб надано 84 071 послуг:

реєстрація місця проживання – 6 378;

зняття з реєстрації – 11 893;

видача витягів з Реєстру Криворізької міської територіальної громади (надалі – РТГ) – 44 977;

внесення змін до інформації в РТГ - 15 979;

консультації - 4 844.

Винесено 295 постанов та 4 протоколи про адміністративні правопорушення.

В Центрі «Віза» продовжено практику відпрацювання моделей послуг «одним пакетом» за життєвими ситуаціями, формування алгоритмів комплексних процедур їх надання з урахуванням пропозицій замовників послуг, та їх популярності. Усього через Центр «Віза» станом на 01.07.2023 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 у житловий». Найбільш затребуваними у звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (117 послуг, за I півріччя 2022 року – 57); «Втрата близької людини» (1 556 послуг, за аналогічний період 2022 року – 116). Таке зростання попиту на пакетні послуги свідчить про їх максимальну клієнтоорієнтованість та зручність одержання, і пов'язано перш за все із тим, що до їх прийому активно долучилися адміністратори відділу державної реєстрації актів цивільного стану та управління з питань реєстрації місця проживання фізичних осіб департаменту адміністративних послуг.

Запровадженою на державному рівні комплексною послугою «єМалютко» (11 в 1) у звітному періоді через Центр «Віза» скористалися 65 криворізьких сімей, комплексною послугою ID-14 (2в1) – 99 криворізьких підлітків, а можливістю одночасного оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон (за один візит) – 288 замовників.

Збільшено кількість послуг соціального спрямування, що надаються через Центр «Віза» (181, у 2022 році – 167).

В рамках проєкту «ВІЗА МОБІЛЬНА» в поточному році здійснено 3 виїзди Мобільного офісу у житлові масиви м. Кривого Рогу, що постраждали внаслідок ракетного обстрілу міста, у ході яких обслуговано 68 замовників з питань подання повідомлення про пошкоджене майно та надання консультацій з інших публічних послуг.

Із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснено:

48 виїздів до криворіжців (осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, визначених рішенням виконкому міської ради від 13.09.2017 №390, зі змінами, та мешканців будинків по вул. Героїв АТО, постраждалих внаслідок нічної атаки агресора на місто 13.06.2023), під час яких обслуговано 275 осіб;

5 виїздів – у місця колективного мешкання внутрішньо переміщених осіб, у ході яких обслуговано 84 особи щодо надання їм необхідних послуг та консультацій.

За надання адміністративних послуг через Центр «Віза» до бюджетів усіх рівнів надійшло:

за оформлення паспортів – 2 665 681 грн.,

за надання інших адміністративних послуг – 1 236 771 грн.

29 березня 2023 року підписано Меморандум про співпрацю між Дніпропетровською обласною військовою (державною) адміністрацією, Дніпропетровською обласною радою, Міністерством у справах ветеранів України, територіальними органами центральних органів виконавчої влади в Дніпропетровській області, Дніпропетровським обласним центром зайнятості, Дніпропетровським обласним територіальним центром комплектування та соціальної підтримки, Бюджетною установою «Український ветеранський фонд», міськими, селищними, сільськими радами та районними військовими (державними) адміністраціями про взаємодію у сфері надання комплексної послуги «Я – Ветеран» через центри надання адміністративних послуг Дніпропетровської області, метою якого є організація співпраці у сфері впровадження нових механізмів і підходів для вирішення основних проблем цільової групи, шляхом отримання ними швидких, якісних і доступних послуг соціального матеріального, економічного, медичного, психологічного, адміністративного, освітнього, побутового характеру, соціальної та професійної адаптації тощо через центри надання адміністративних послуг.

17.05.2023 було підписано Меморандум про співпрацю між Міністерством у справах ветеранів України та Криворізькою міською радою, метою якого є взаємодія та координація діяльності для взаємодопомоги й отримання позитивного результату в реалізації прав і соціальних гарантій, передбачених законодавством України для ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України, задоволення їх суспільних інтересів.

В рамках дії цих Меморандумів з 01.06.2023 у головному офісі Центру «Віза» започатковано роботу офісу «Я-Ветеран», в якому створено 5 робочих місць адміністраторів. За червень в офісі надано 86 послуг.

З метою спрощення процедур в отриманні адміністративних послуг з 01.02.2023 розпочато надання в електронному вигляді через особистий кабінет на вебпорталі Центру «Віза» адміністративних послуг «Установлення пріоритету на місце для розташування рекламного засобу» та «Продовження терміну дії пріоритету на місце для розташування рекламного засобу». За минулий період у цей спосіб вже надано 135 таких послуг.

Станом на 01.07.2023 всього доступно 15 е-муніципальних послуг по 7-и категоріям, а саме: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні соціальні проекти, соціальний захист, архітектура, земельні питання та транспорт.

Загалом за I півріччя подано 1657 е-звернень, 1433 з яких з питань отримання дозволу на порушення об'єктів благоустрою.

Замовники послуг мають можливість сплати адміністративного збору із застосуванням сервісу «easy pay» через вебпортал Центру «Віза».

Громадський моніторинг роботи Центру з надання послуг у першому півріччі 2023 році продовжується шляхом: роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої скористалися 9 341 громадянин, суб'єкт господарювання, та вивчення думки мешканців міста через 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». Так, протягом 6 місяців на вебпорталі залишено 154 відгуки, більшість з яких позитивні.