

## **ЗВІТ** **про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому** **Криворізької міської ради у 2020 році**

Ключовим завданням департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент) було забезпечення максимально клієнтоорієнтованої системи обслуговування замовників послуг та цифровий розвиток процесів надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг в органах місцевого самоврядування Кривого Рогу.

Пріоритетними напрямками 2020 року були:

- оптимізація порядку надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг у Центрі адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр);
- цифрова трансформація Центру;
- підвищення доступності послуг, у тому числі інклюзивної;
- покращення механізмів комунікації із замовниками послуг.

Доступність публічних, у тому числі адміністративних, послуг у органах місцевого самоврядування забезпечено через 37 офісів послуг:

- 20 офісів Центру, у тому числі 4 мобільні та 8 паспортних;
- офіс з реєстрації бізнесу й нерухомого майна;
- 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, створенням комфортних умов для відвідувачів та забезпеченням оптимальної інтенсивності роботи.

За 2020 рік Офісами послуг органів місцевого самоврядування Кривого Рогу обслужено 430 665 замовників послуг, що майже на 16 тисяч більше, ніж у 2019 році (414 829), незважаючи на те, що у зв'язку із введенням карантину (з 12.03.2020) змінювались форми роботи із замовниками послуг, як то безконтактний прийом, обмеження у виїзних обслуговуваннях тощо. При цьому рівень позитивної мотивації становить 99,5% та спостерігається тенденція до зменшення питомої ваги відмов у наданих послугах (2019 рік – 0,5%, 2020 – 0,49%).

### **ОСНОВНІ ПОКАЗНИКИ 2020 РОКУ**



Станом на 01.01.2021 через Центр надається 428 видів публічних послуг, що на 128 (або 43%) більше порівняно із показниками на 01.01.2020 (300), і пов'язано перш за все із розширенням спектру соціальних послуг до 118 (відповідно до вимог Постанови Кабінету Міністрів

України від 28 жовтня 2020 року №1035 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України»). А правилом роботи адміністраторів Центру у звітному періоді був принцип – «Знаю! Дію! Допмагаю!».

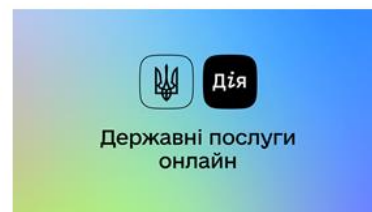
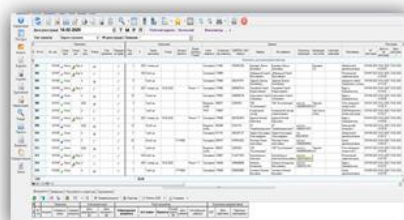
Замовникам послуг забезпечено можливість вибору альтернативного способу звернення за публічною, у тому числі адміністративною, послугою (особисте звернення, засобами поштового зв'язку, через мережу Інтернет). В умовах діючого карантину значно збільшено чисельність дистанційних звернень, зокрема, кількість звернень, що надійшли поштою, порівняно із аналогічним періодом минулого року в поточному році збільшилася у понад 4 рази.

За результатами постійного моніторингу роботи з надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг через Центр, детального аналізу процедур за відповідними напрямками та суб'єктами надання послуг протягом року в напряму нормативно-правового регулювання діяльності Центру ухвалено: міською радою – 7 рішень з впорядкування переліку адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр; виконкомом міської ради – 20 рішень щодо внесення змін та доповнень до інформаційних і технологічних карток послуг; 3 розпорядження міського голови з процедурних питань надання послуг. Актуалізовано «Дорожню карту криворізького землекористувача» з розділами: поновлення діючого договору оренди земельної ділянки, оформлення оренди земельної ділянки, постійне користування земельною ділянкою, приватизація, зміна цільового призначення земельної ділянки та покроковою інструкцією з процедурних питань (розміщена безпосередньо у Центрі та на його офіційному вебпорталі).

Цифрова трансформація Центру та перехід у цифровий вимір спілкування і обслуговування замовників послуг обумовлені активізацією процесів цифрового розвитку механізмів та інструментів електронного, як на рівні центральних органів виконавчої влади, зокрема Міністерства цифрової трансформації, так і на муніципальному рівні, зокрема запланованими заходами модернізації та упровадженням інтерактивних сервісів, розширенням спектру комплексних та електронних послуг.

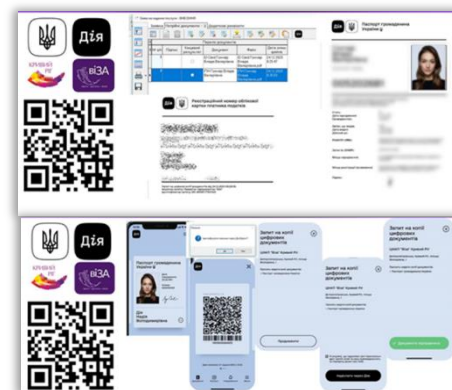
У 2020 році були модернізовані сервіси та програмні продукти, які успішно впроваджені в рамках Програми розвитку Центру на 2019 - 2021 роки, а саме:

- з січня впроваджено сервіс перевірки факту оплати адміністративних, інших публічних послуг з використанням програмного продукту «check»;
- з червня комп'ютерна програма «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі – КП «ЕСОЯ»), що використовується в роботі Центру,



інтегрована з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг Дія - Портал Дія, для роботи центральної системи моніторингу роботи ЦНАПів Міністерством цифрової трансформації України в режимі онлайн;

- з грудня програмно реалізована можливість через КП «ЕСОЯ» отримати цифрову копію документів з Порталу Дія з використанням мобільного застосунку «Дія», що значно прискорило подання документів відвідувачами Центру. Центр – перший серед ЦНАПів Дніпропетровської області запровадив цифровий шеринг документів з Діі;



- з грудня забезпечено можливість подання онлайн-звернень через особистий кабінет на вебпорталі Центру, а саме: надання в електронному вигляді послуги «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою» в тестовому режимі. Тільки за грудень отримано 361 таке звернення.

У 2020 році Кривий Ріг одним з перших міст в Україні долучився до надання загальнодержавних комплексних електронних послуг:

**КОМПЛЕКСНІ ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ У ЦНАПІ «ВІЗА»**

<p><b>2020 рік</b></p> <p>КРИВИЙ РІГ</p> <p>ВІЗА</p> <p>Дія</p> <p>ЦНАП «Віза» - перший в Дніпропетровській області з надання комплексних державних послуг</p>	<p><b>єМалятко</b></p> <p>9 1 20</p> <p>послуг заява хвалити</p> <p>100 сімей</p>	<p><b>ID-14</b></p> <p>Паспорт громадянина України (ID-картка) та номер платника податків</p> <p>298 підлітків</p>
--	---	--

✓ «єМалятко» (9 в 1) з 31 січня – 2287 криворізьких сімей скористалися нею у 17-ти «точках доступу»: Центрі та 7 його територіальних підрозділах, 3 міських пологових будинках, 6 районних відділах ДРАЦС, у тому числі 100 – через Центр (прототипом цієї послуги фактично стала криворізька пакетна послуга «Народження

дитини»);

✓ «ID-14» (2 в 1) з 28 травня – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) одночасно за однією заявою. За звітний період 298 криворізьких підлітків скористалися цим зручним електронним сервісом.

У 2020 році Офісами послуг органів місцевого самоврядування успішно реалізовувались 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

**ПРОЄКТИ ЦЕНТРУ «ВІЗА»**

<p>3 093 ОБСЛУГОВЕНО 30 ВІЗДІВ</p> <p><b>ВІЗА МОБІЛЬНА</b></p>	<p>0 800-500-459 32 809 ЗВЕРНЕНЬ</p> <p><b>ВІЗА ГАРЯЧА</b></p>
<p>252 546 ПЕРЕГЛЯДІВ 141 Е-ПОСЛУГА</p> <p><b>ВАША DIGITAL ВІЗА</b></p>	<p>Центр адміністративних послуг виконавцю криворізької міської ради</p>
<p>7 192 ЗАКОРДОННИХ 5 428 ID-КАРТОК</p> <p><b>ПАСПОРТНІ ОФІСИ ВІЗИ</b></p>	<p>252 ПОСВІДЧЕННЯ З РЕЄСТРАЦІЇ</p> <p><b>ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО</b></p>
<p>9 ЖИТТЄВИХ СИТУАЦІЙ</p> <p><b>КОМПЛЕКСНІ ПОСЛУГИ</b></p>	

популярності. Протягом року проведено аудит «пакетних» послуг. Комплексну послугу «Народження дитини» доповнено двома послугами: «Грошова компенсація одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка», «Надання одноразової матеріальної допомоги багатодітним сім'ям міста бюджетним коштом», і тепер у її складі 14 послуг.

Усього через Центр 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» (запроваджено у червні 2020 року). Найбільш затребуваними у звітному періоді були «пакети»: «Втрата близької людини» (надано 804 послуги, у 2019 році – 2006), «Народження дитини» (551 послуга, у 2019 році – 901, бо з'явилася можливість оформлення е-послуги державного рівня «Малюк»).

Активно функціонує сервіс Центру «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО», за рік видано 252 посвідчення водія, зареєстровано 3 транспортні засоби. Через сервіс «Швидкі послуги» адміністраторами Центру надано 1313 витягів з Держгеокадастру. Збільшено чисельність адміністраторів (до 4-х осіб), яким надано доступ до реєстрів МВС України, Держгеокадастру, що забезпечило підвищення доступності цих послуг та якості обслуговування замовників.

2-ма Мобільними офісами муніципальних послуг за 2020 рік здійснено 30 виїздів у віддалені житлові масиви м. Кривого Рогу, обслуговано 3 903 замовника, у тому числі у Модульному містечку для внутрішньо переміщених осіб в Тернівському районі – 176. 2-ма кейс-адміністраторами здійснено 47 виїздів, під час яких обслуговано 46 осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, які не мали змоги самостійно звернутися до Центру.

Паспортними офісами Центру адміністративних послуг «Віза» надано 17 501 адміністративну послугу, із них:

- 7 192 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- 5 428 з оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки, із них 2 441 - вперше після досягнення 14 - річного віку;
- 2 441 з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку;
- 956 консультацій з паспортних питань.

У зв'язку із запровадженням обмежувальних заходів щодо запобігання поширення коронавірусу COVID-19 у звітному періоді скоротилася кількість наданих адміністративних послуг з оформлення біометричних паспортів на 7 069 послуг (36%) ніж торік. При цьому значно збільшився попит на послугу з оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки: майже у 2 рази зросла питома вага ID-карток від загальної кількості оформлених біометричних паспортів: 2019 рік – 23%, 2020 – 43%.

У 2020 році укладено узгоджені рішення щодо співробітництва у сфері надання адміністративних послуг із Головним сервісним центром МВС в особі керівника Регіонального сервісного Центру ГСЦ МВС в Дніпропетровській

області (філія ГСЦ МВС) та Південно-Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Дніпро). У рамках впровадження проекту «Картка криворіжця» організовано 2 робочих місця для прийому замовників в Центрі повноважних представників Комунального підприємства «Центр електронних платежів» Криворізької міської ради.

З метою підвищення інформаційного забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконкому, вебпорталі Центру протягом звітнього періоду розміщено 747 інформацій з цих питань; продовжено випуск телепередачі «ВІЗА.КР – абетка для дорослих» на КП «Телерадіокомпанія «Рудана» Криворізької міської ради; проведено 18 репортажів на телеканалах «Перший міський телеканал Кривий Ріг» та КП «Телерадіокомпанія «Рудана».

Значна увага приділялася підвищенню кваліфікації та поліпшенню професійних навичок адміністраторів Центру. У звітньому періоді щотижнево (до введення карантину – очно, а у час дії карантину – у вигляді скайп-конференцій) проводилися семінари-тренінги для адміністраторів Центру з питань практичного застосування норм чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг. Протягом року проведено 62 таких заходи. Крім того, адміністратори Центру залучалися до участі у вебінарах з питань надання адміністративних послуг, освітніх серіалах, що проводилися Міністерством цифрової трансформації України.

Громадський моніторинг роботи з надання послуг у 2020 році здійснювався шляхом:

- результативної роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої у звітньому періоді скористалися 32 859 громадян, суб'єктів господарювання. Аналіз тематики звернень показує, що найпопулярнішими питаннями є процедурні питання надання адміністративних послуг (37% звернень), порядок оформлення біометричних паспортів (28%), механізми застосування пільг при отриманні послуг (1%). Роз'яснення з актуальних питань щодо надання адміністративних послуг постійно розміщуються на вебпорталі Центру, офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету у рубриці «Гарячі» питання ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ: роз'яснюємо актуальне»;

- вивчення думки мешканців міста через інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру в розділі «Зворотній зв'язок» на сторінках: «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН», «Написати листа», «Залишити відгук», «Ваш контроль», «Запитання та відповіді», а також в розділі «Новини» на сторінці «Моя Digital Віза». Зокрема, на інтерактивному сервісі «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» за 2020 рік проведено 7 опитувань, участь у яких взяли 4296 респондентів;

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

З метою пропагування послуг Центру, підвищення рівня обізнаності споживачів послуг застосовувалися нестандартні підходи, зокрема: проводилися урочисті церемонії вручення першого паспорта громадянина України до державних свят, вітання «ювілейних» («100-тисячний замовник послуг», «1000-е «Малютко») замовників послуг.

Серед основних пріоритетів 2021 року офісів послуг місцевого самоврядування м. Кривого Рогу визначено:

1. Діджиталізація. Запровадження нових сервісів органів місцевого самоврядування; заходи із синхронізації послуг органів місцевого самоврядування з державними електронними сервісами, та активізація роботи зі споживачами послуг по розвитку їх навичок користування Е-сервісами влади; поширення сфери застосування е-документообігу з суб'єктами надання послуг.

2. Системний аудит стандартів роботи офісів послуг та суб'єктів надання послуг.

3. Укріплення кадрового складу, ефективне підвищення кваліфікації службовців.

4. Розширення формату послуг Центру «Віза» через створення багатофункціональних центрів послуг – мультицентрів.