

## **ЗВІТ** **про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому** **Криворізької міської ради у 2019 році**

Протягом 2019 року робота департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради була спрямована на створення належних умов для задоволення потреб територіальної громади міста у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг шляхом забезпечення: доступності надання послуг замовникам, у т.ч. з урахуванням вимог щодо інклюзивності; розширення спектру послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр); запровадження нових технологій та інструментів електронного урядування, створення перспектив для надання Smart-послуг, збільшення кількості комплексних і швидких послуг; спрощення процедур надання послуг; активізації діалогу, партнерських відносин з громадськістю.



Мережа «єдиних вікон» - надавачів послуг органів місцевого самоврядування Кривого Рогу створена з урахуванням територіальної доступності в усіх районах міста та складається з: Центру (у складі якого 7 територіальних підрозділів, 8 паспортних офісів, 2

мобільних цифрових «Кейс-адміністраторів», 2 Мобільних офісів-трансформерів), 2-х офісів з питань реєстрації бізнесу і реєстрації нерухомого майна управління з питань реєстрації виконкому міської ради, 8 офісів реєстрації місця проживання громадян у виконкомів райрад.

Із 806 діючих в Україні ЦНАПів Центр «Віза», другий рік поспіль – серед ЦНАПів-лідерів за кількістю надаваних послуг (300 видів) та середньоденною кількістю відвідувачів (1600 чоловік). Лідеруючі позиції міста Кривого Рогу у сфері надання адміністративних послуг підтвердили і дані Всеукраїнського моніторингу, що проводився у 2019 році Центром політико-правових реформ разом з партнерськими організаціями в рамках міжнародного проєкту «Посилення ролі громадського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади» (Центр за сукупністю показників отримав друге місце).

У 2019 році Офісами послуг органів місцевого самоврядування прийнято понад 414,8 тис. замовників, успішно реалізувались ініційовані міським головою Вілкулом Ю.Г. такі важливі для мешканців проєкти: «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.

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», «Розміщення пересувної тимчасової споруди під час проведення ярмарків». Найбільш затребуваними є «пакети»: «Втрата близької людини» (до її складу входить 8 послуг) – протягом року надано 2 006 послуг; «Народження дитини» (до складу входить 12 послуг, з них 5 – соціальної спрямованості, запроваджених у 2019 році) – надано 901 послугу.

За 2019 рік 2 унікальні Мобільні офіси-трансформери проїхали дорогами міста більше 7 тис. км і обслуговували понад 11,1 тис. криворіжців. Найбільшим попитом під час виїзного обслуговування користувалися послуги соціального спрямування, з реєстрації місця проживання, з реєстрації бізнесу й нерухомості, консультації з паспортних питань тощо.

За допомогою цифрових мобільних кейсів адміністратори та державні реєстратори здійснювали виїзні обслуговування за місцем перебування заявника (надомні, у лікарнях, у закладах соціальної сфери). Протягом року перелік криворіжців, які можуть скористатися безкоштовним обслуговуванням на дому, доповнено категоріями: особи, які досягли 75-річного віку; особи, які тимчасово втратили можливість самостійно пересуватися, та породіллі (під час перебування у лікарняних закладах, удома), які особисто не можуть звернутися до Центру; багатодітні сім'ї, у яких виховується 5 і більше дітей, та сім'ї, матері яких мають почесне звання «Мати-героїня» тощо. За звітний період надано 167 таких послуг.

Потреба в розвитку нових технологій муніципального менеджменту в роботі Центру, розширення електронних сервісів та адміністративних, інших публічних послуг, що надаються в онлайн режимі, викликані активізацією процесів упровадження електронного врядування як на рівні центральних органів виконавчої влади, так і на рівні органів місцевого самоврядування.

Одним з напрямів цифрової трансформації послуг для населення є проєкт



«ВАША ДІДЖИТАЛ ВІЗА», метою якого є створення нових можливостей для замовників у отриманні адміністративних, інших публічних послуг, не виходячи з дому цілодобово.






Проект включає:

✓ упроваджені електронні сервіси, зокрема модернізовані програмні продукти. В 2019 році в промислову експлуатацію впроваджений вебпортал Центру адміністративних послуг «Віза» з електронними кабінетами користувачів, ідентифікацією усіма доступними в країні способами: кваліфікований цифровий підпис, BankID, MobileID, IDCard. Після його модернізації кожен його відвідувач зараховується до статистики відвідувань, середньомісячний показник – 22 737 відвідувань. Наразі опрацьовується питання використання «Картки криворіжця» як варіанту електронної ідентифікації особи, доступу до послуг Центру через «Персональний кабінет мешканця». Завдяки інтерактивним сервісам, розміщеним на вебпорталі Центру, забезпечується системна аналітика та інфографіка щодо роботи Центру: продуктивність Офісів послуг органів місцевого самоврядування, їх завантаженість за днями місяця, тижня, годинами та в режимі онлайн, інтерактивні інструкції «Інтерактивний гід», інтерактивна карта-навігатор «Дорога до нас», календар подій, відеоінструкції та промовідео на каналі «ютюб»;

✓ імплементовані технології для розвитку електронного урядування та доступності послуг Центру «Віза»: серверне забезпечення та програмно-апаратний комплекс; 12 інформаційних сенсорних кіосків, у тому числі для людей з особливими потребами; місце для самообслуговування замовників Центру;

✓ стимулювання розвитку інформаційного суспільства та медійний супровід процесу цифрової трансформації шляхом: розміщення новин у рубриці «Ваша Digital Віза» через міські засоби масової інформації, публікації на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, офіційному вебпорталі міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр», вебпорталі Центру; популяризації електронних послуг із залученням засобів масової інформації, громадських організацій через підготовку відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів, проведення семінарів, тренінгів, краудсорсинг проекту «Моя Digital Віза» тощо. Зокрема з листопада запроваджено цикл щотижневих телепередач на Комунальному підприємстві «Телерадіокомпанія «Рудана» Криворізької міської ради - «ВІЗА.КР. Абетка для дорослих». У грудні 2019 року вийшло 4 таких випуски: «Офіси та послуги «Візи», «Реєстр територіальної громади. Реєстрація дітей», «Паспортні офіси», «Ваша Digital Віза».

Через сервіси «ВАША ДІДЖИТАЛ ВІЗА» надано 4139 електронних послуг. Сервісом «ВІЗА ГАРЯЧА» у 2019 році опрацьовано 10 025 звернень від криворіжців, більша половина з яких (53%) – з питань видачі біометричних паспортів, майже чверть – не віднесені до

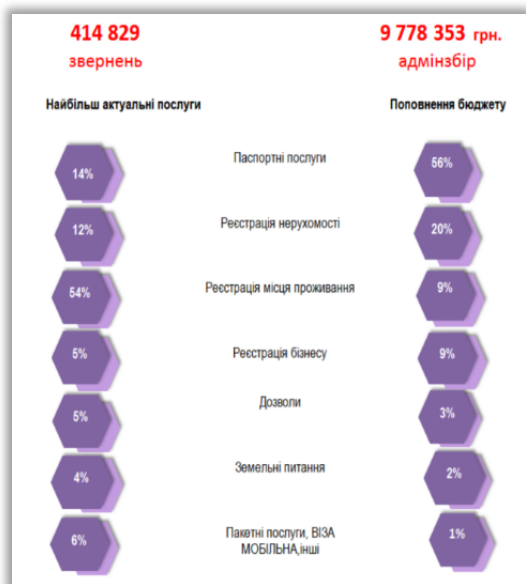
«ГАРЯЧІ» ПИТАННЯ	
	Оформлення паспортів 5 278
	Надання інших адміністративних послуг 1 826
	ВІЗИ МОБІЛЬНОЇ 160
	Регламенту роботи «Візи» 415
	Не віднесені до компетенції «Візи» 2 346

компетенції Центру. Усі звернення, пропозиції на «гарячу» лінію розглядаються, аналізуються, задля покращення якості обслуговування замовників послуг.

З березня 2019 року, в рамках підписаного Меморандуму між виконкомом міської ради та ГТУ юстиції в Дніпропетровській області у сфері надання якісних адміністративних послуг мешканцям м. Кривого Рогу, започатковано надання послуг з питань державної реєстрації актів цивільного стану: державна реєстрація народження, шлюбу, його розірвання, зміни імені, смерті, внесення змін до актових записів

17.12.2019 розпочав роботу новий сервіс Центру – «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО». У рамках узгодженого рішення, підписаного з Регіональним сервісним центром МВС України в Дніпропетровській області, адміністратори Центру пройшли навчання в Регіональному сервісному центрі та отримали доступ до реєстру МВС України для реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія. На сьогодні через цей сервіс надаються послуги: обмін посвідчення водія (без складення іспитів); видача нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого; державна реєстрація нового транспортного засобу (без огляду); перереєстрація транспортного засобу.

У звітному році відзначена позитивна динаміка росту звернень замовників послуг, яка є стабільною упродовж 5 років поспіль. До бюджетів усіх рівнів від сплати адміністративного збору за надані послуги всіма Офісами послуг акумульовано 9,8 млн. грн. адміністративного збору, у тому числі Центром –7,4 млн. грн., що на 2,3 млн. грн. більше, ніж у минулому році.



Найбільш запитуваними у 2019 році були такі послуги:

– реєстрація місця проживання громадян (користуються понад 65 тисяч мешканців щорічно);

– видача біометричних паспортів (паспортними офісами Центру у 2019 році надано 4 539 послуг з оформлення ID-картки, 15 150 – з оформлення закордонних паспортів);

– реєстраційні дії, пов'язані з веденням бізнесу (у 2019 році реєстраційних операцій було майже на 20% більше, ніж у минулому році);

– земля і будівництво (у звітному періоді більше 300 криворіжців-власників домоволодінь, задекларували готовність своїх об'єктів до експлуатації, скориставшись будівельною амністією, а кількість виданих дозволів на виконання будівельних робіт у цьому році зросла у 1,5 рази) тощо.

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, «Дні відкритих дверей», флешмоби, престур для журналістів Офісами послуг тощо.

Вивчалася громадська думка про додаткові заходи із забезпечення доступності всім користувачам публічних послуг, у першу чергу з урахуванням вимог інклюзивності. До діалогу залучалися лідери громадських організацій: Криворізької міської організації ветеранів, Громадської організації «Криворізьке об'єднання інвалідів «Ветерани Чорнобиля», Криворізької міської організації Всеукраїнської громадської організації інвалідів «Союз Чорнобиль України», Криворізької міської організації Української спілки ветеранів Афганістану (воїнів-інтернаціоналістів) та інші. Для них проведено тренінги з практичного застосування навичок користування електронними сервісами Центру «Віза», вебпорталу «Криворізький ресурсний центр».

Представники Центру приймали участь у зустрічах з органами самоорганізації населення по районах міста, в рамках яких проводились промоакції «ВІЗИ МОБІЛЬНОЇ».

04.12.2019 у виконкомі міської ради проведено, ініційовану міським головою Юрієм Вілкулом, конференцію «Електронні сервіси на службі у криворіжців». Серед її учасників були лідери найпотужніших громадських організацій міста, науковці, студенти кафедр ІТ-технологій та публічного адміністрування ВНЗ міста, підприємці-айтішники, службовці органів місцевого самоврядування, державних органів, керівники та фахівці державних, комунальних та приватних підприємств, молодіжний виконком.

Громадський моніторинг у 2019 році здійснювався через:

- щоквартальне опитування відвідувачів Центру, мешканців міста за допомогою опитувальних листів;



✓ інтерактивне опитування «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» на вебпорталі Центру, який започаткував роботу у 2019 році;

✓ опитування представників громади міста та бізнесу щодо результатів упровадження реформи у сфері адміністративних послуг у «єдиних вікнах» органів місцевого самоврядування Кривого Рогу.

На сервісі «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» проведено 6 інтерактивних опитувань, участь в яких взяли близько 4 тис. активних криворіжців. 97% мешканців рекомендують Центр своїм родичам, знайомим, друзям, а довіра мешканців – наша мета й показник якості.

У 2019 році департаментом адміністративних послуг підписано меморандум про включення, співпрацю та партнерство з Громадською організацією «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг». Основною метою партнерства є: вдосконалення та дотримання стандартів центрів надання адміністративних послуг, обміну досвідом діяльності центрів надання адміністративних послуг, розвитку системи

професійної підготовки та підвищення кваліфікації персоналу, сприяння налагодженню конструктивної та ефективної взаємодії між всіма учасниками системи надання адміністративних послуг.

Реалізація завдань реформи публічної адміністрації, їх експертиза, вироблення нових підходів до роботи з реформування адміністративних, інших публічних послуг здійснювалися також через засідання експертної комісії з реформування системи надання адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу, створеної рішенням виконкому міської ради від 14.03.2018 №122 «Про реформування адміністративних, інших публічних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу». Тільки в поточному році проведено 6 її засідань (у тому числі за участю депутатів міської ради, голів громадських організацій та ін.).

Серед основних пріоритетів 2020 року офісів послуг місцевого самоврядування м. Кривого Рогу визначено:

1. Системний аудит стандартів роботи офісів послуг, а також суб'єктів надання послуг. Спрощення «Дорожніх карт» з питань землекористування, містобудування, присвоєння та зміни поштових адрес, видалення зелених насаджень тощо.

2. Укріплення кадрового складу, постійне якісне підвищення кваліфікації службовців.

3. Чітке застосування запобіжників від неправомірних дій або бездіяльності суб'єктів надання адмінпослуг відповідно до вимог Законів України «Про внесення змін до Кодексу України про адміністративні правопорушення щодо посилення захисту суб'єктів господарювання від неправомірних дій або бездіяльності дозвільних органів» стосовно дозвільних органів та «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення порядку надання адміністративних послуг у сфері будівництва та створення Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва» – інших надавачів адмінпослуг.

4. Діджиталізація. Запровадження нових сервісів органів місцевого самоврядування на базі Електронного реєстру Криворізької громади та проєкту «Соціальна картка криворіжця» через вебпортал Центру; 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; запровадження е-документообігу з суб'єктами надання послуг.

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