

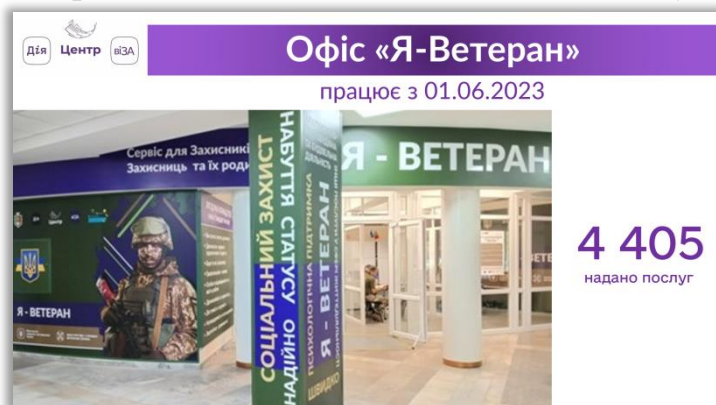
Звіт про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у 2023 році

У 2023 році департамент адміністративних послуг виконкому міськради забезпечив роботу Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі - Центр) за визначеними державними стандартами, серед яких основними є клієнтоорієнтовність, розширення переліку послуг, забезпечення доступності їх отримання, переведення послуг в електронний формат, раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.



Одним з основних напрямків роботи, враховуючи виклики сьогодення, було запровадження нового формату роботи з обслуговування Захисників, Захисниць та членів їх родин.

З 01.06.2023 відповідно до меморандумів про співпрацю між Дніпропетровською обласною військовою (державною) адміністрацією, Дніпропетровською обласною радою, територіальними органами центральних органів виконавчої влади в Дніпропетровській області Міністерством у справах ветеранів України та Криворізькою міською радою у Центрі «Віза» запроваджено надання комплексної послуги «Я-Ветеран».



Для цього за рішенням міської ради створено офіс «Я-Ветеран» - додаткові робочі місця, де за принципом організаційної єдності було забезпечено надання 545 видів послуг, що є найбільшим показником в Україні.

З головних переваг для визначеної категорії замовників послуг – можливість отримання широкого спектру послуг з різних сфер життєдіяльності в одному місці за один візит та пріоритетне обслуговування. Крім того, завдяки налагодженій взаємодії в електронному режимі отримується інформація з Єдиної міської автоматизованої системи комунальних розрахунків для оформлення однієї з найзатребуваніших послуг з оформлення пільг за сплату комунальних послуг, саме цьому все більше замовників послуг віддають перевагу зверненню до офісу «Я-Ветеран», а не до територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади.

З 01.11.2023 в офісі «Я-Ветеран» надаються юридичні консультації фахівцями Юридичної клініки «Захисник» Криворізького навчально-наукового

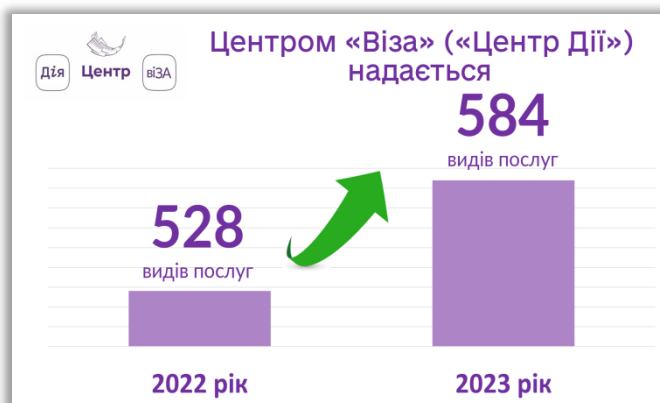
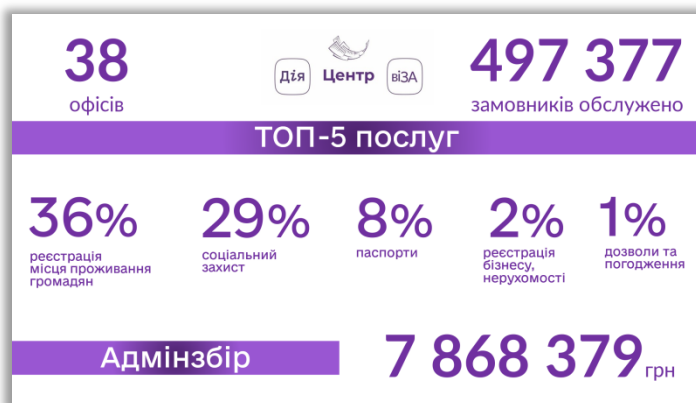
інституту Донецького державного університету внутрішніх справ відповідно до меморандуму між виконкомом Криворізької міської ради та зазначеним закладом вищої освіти.

В роботу офісу «Я-Ветеран» імплементовані всі пропозиції, напрацьовані через Діалогову платформу щодо реалізації нової державної ветеранської політики – політики Героїв у місті Кривому Розі за участі голови Ради оборони міста, депутатів міської ради, представників громадських організацій, що опікуються інтересами ветеранів, Захисників, Захисниць та членів їх родин, соціально відповідального бізнесу міста, та військовослужбовців.

Для інформування замовників послуг видано 2 випуски тематичного буклету «Комплексна послуга «Я-Ветеран».

За 2023 рік у 38 офісах послуг органів місцевого самоврядування обслужено 497 377 замовників послуг, що становить 102,4% до рівня минулого року (485 544). При цьому рівень позитивної мотивації становить 99%.

З 15.12.2023 департамент перейшов на систему роботи, визначену Законом України «Про адміністративну процедуру».

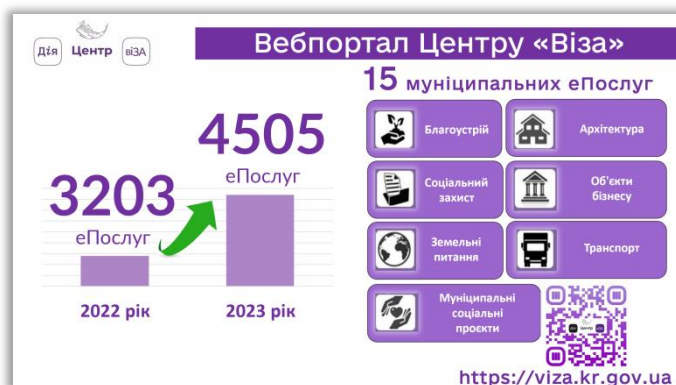


Незмінним пріоритетом у роботі Центру є цифрова трансформація сфери адміністративних послуг та допомога для замовників послуг в опануванні цифровими навичками.

У звітному періоді 4 505 замовників скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг, що на 40,6% більше, ніж у 2022 році (3 203).

Протягом року в електронний вигляд переведено послуги «Установлення пріоритету на місце для розташування рекламного засобу» та «Продовження терміну дії пріоритету на місце для розташування рекламного засобу». За цей період в електронному вигляді надано 355 таких послуг.

Адміністраторами Центру надавались консультації та допомога в оформленні заявок на отримання грошової допомоги від Міжнародної



Федерації Товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця на платформі «е-Ветеран», а також допомоги від держави за програмою «Відновлення».



У 2023 році офісами послуг з реєстрації місця проживання фізичних осіб надано 181 974 послуги, що надаються екстериторіально, незалежно від місця знаходження житла у м. Кривому Розі,

У межах повноважень щодо забезпечення формування та ведення Реєстру Криворізької міської територіальної громади у 2023 році

проведено масштабне оновлення програмного забезпечення Реєстру, покращена функціональність програмного забезпечення, оновлено та вдосконалено можливості системи, підвищено рівень безпеки Реєстру Криворізької міської територіальної громади.

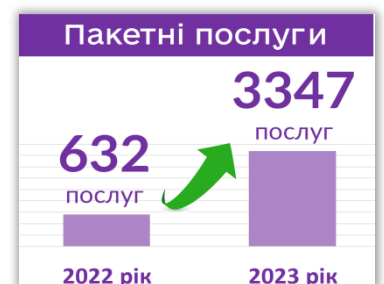
Оновлення програмного забезпечення Реєстру надало можливість успішного проведення тестування електронних послуг у сфері реєстрації місця проживання громадян, що впроваджуються Міністерством цифрової трансформації України разом з Державною міграційною службою України..

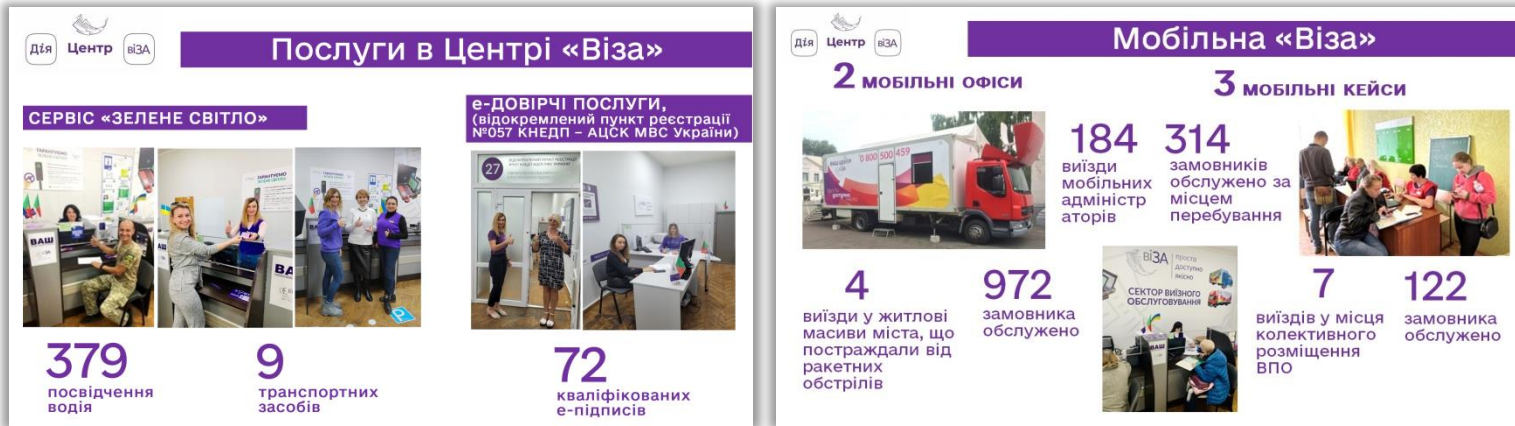


Перевагою у зверненні до Центру за послугами ДРАЦС є можливість отримання послуг «одним пакетом» за життєвими ситуаціями. Найпопулярнішими в звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (198 послуг, за 2022 рік – 139), «Втрата близької людини» (3 149 послуг, за попередній рік – 493).

Таке зростання попиту на «пакетні» послуги свідчить про їх максимальну клієнтоорієнтованість та зручність одержання.

Взагалі через Центр надається 9 «пакетних» послуг за життєвими ситуаціями. Крім вже зазначених це: «Новий суб'єкт – новий об'єкт», «Розміщення зовнішньої реклами», «Втрата документів», «Зміна імені», «Оформлення документів спадкоємця», «Зміна місця проживання», «Переведення садового будинку в житловий».





В рамках проєкту «ВІЗА МОБІЛЬНА» здійснювались виїзди Мобільного офісу у житлові масиви м. Кривого Рогу, що постраждали внаслідок ракетних обстрілів міста, у ході яких обслуговано 972 замовники з питань подання повідомлення про пошкоджене майно та надання консультацій з інших публічних послуг.

Із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснено:

7 виїздів – у місця колективного мешкання внутрішньо переміщених осіб, у ході яких обслуговано 122 особи щодо надання їм необхідних послуг та консультацій;

184 виїзди до криворіжців (осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, визначених рішенням виконкому міської ради від 13.09.2017 №390 «Про впорядкування процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування», зі змінами, та мешканців будинків, постраждалих внаслідок атаки агресора на місто, під час яких обслуговано 314 осіб).

У звітному періоді продовжено реалізацію Урядової соціальної програми «Прихисток» у нашому місті – прийнято 28696 заяв щодо компенсації витрат за розміщення внутрішньо переміщених осіб (15510 – у 2022 році).

Інформаційне забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання здійснювалося завдяки:

результативної роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, якою за звітний період надано 20 809 консультацій;

забезпеченню функціонування вебпорталу Центру, який за цей рік відвідали 283 тис. користувачів, з яких 24% нових користувачів, було переглянуто 557 тис. сторінок. Географія відвідувачів вебпорталу доволі цікава - його сторінками подорожували мешканці 80 країн світу.

Протягом звітнього періоду на вебпорталі розміщено 761 інформаційне повідомлення з питань надання адміністративних, інших публічних послуг та роботи Центру.

Проведено виступи керівника Центру та керівників підрозділів департаменту на телеканалах «Перший міський телеканал Кривий Ріг» та КП «Телерадіокомпанія «Рудана», а також 21 репортаж з Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому міської ради (надалі – Центр «Віза») на КП «Телерадіокомпанія «Рудана» та 20 – на телеканалі «Перший міський телеканал Кривий Ріг».

За результатами проведення Міністерством цифрової трансформації України дослідження рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг через опитування суб'єктів звернення за QR-кодами, розміщеними на кожному робочому місці адміністратора, за підсумками року показник рівня задоволеності відвідувачів Центру становить 95,9% (у 2022 році – був 91,7%) при середньому по Україні 96,1% та середньому по Дніпропетровській області 90,8%.

За підсумками DIGITAL FORUM: Дієвий ЦНАП 4.0 Центр увійшов до ТОП-8 ЦНАПів України та був відзначений, як кращий в номінації «Драйвер інноваційних змін. Цифровий ЦНАП».



Упродовж 2023 року продовжено практику проведення щотижневих онлайн-навчань з підвищення професійної кваліфікації адміністраторів для їх ознайомлення з останніми змінами у законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг.

Департаментом здійснено реалізацію всіх заходів, передбачених на 2023 рік у Програмі розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2026 роки, що затверджена рішенням міської ради від 26.12.20218 №3310 «Про затвердження Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2026 роки», зі змінами.

Основними пріоритетами у роботі на 2024 рік визначено:

1. Максимальна клієнтоорієнтованість Центру, адаптована до сучасних реалій, підвищення якості надання послуг, забезпечення пріоритетного обслуговування учасників бойових дій та ветеранів війни.
2. Розширення переліку послуг та е-сервісів в першу чергу для обслуговування захисників, захисниць України та членів їх сімей.
3. Впровадження нового сервісу «Віртуальний адміністратор» (сервісу відеоконсультації).
4. Розвиток нових технологій муніципального менеджменту, орієнтація на послуги у е-форматі.
5. Системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.