## *ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*24.02.2021 №252*

***Звіт***

***з виконання у 2020 році Програми розвитку***

***Центру адміністративних послуг «Віза» на 2019 – 2021 роки***

Метою Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» на 2019 – 2021 роки (надалі – Програма) є створення безпечних комфортних безбар’єрних умов для споживачів – замовників послуг Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради, його територіальних підрозділів, Паспортних офісів, та послуг, що надаються через спеціальні автомобілі-трансформери «Мобільні офіси муніципальних послуг», мобільні автоматизовані робочі місця адміністраторів, державних реєстраторів (надалі – Центр) для отримання якісних адміністративних, інших публічних послуг у зручний та доступний способи.

Початок запровадження Програми – 2019 рік. Закінчення – 2021 рік.

Пріоритетними напрямами 2020 року були:

* оптимізація порядку надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг у Центрі;
* 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, зі створенням комфортних умов для відвідувачів задля забезпечення оптимальної інтенсивності роботи.

За 2020 рік офісами послуг органів місцевого самоврядування обслуговано 430 665 замовників, що майже на 16 тисяч більше, ніж у 2019 році (414 829), незважаючи на те, що у зв’язку з уведенням карантину (з 12.03.2020) змінювалися форми роботи із замовниками послуг (безконтактний прийом), вводилось 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%).

Станом на 01.01.2021 через Центр надається 428 видів публічних послуг, що на 128 (або 43%) більше порівняно з показниками 01.01.2020 (300), і пов’язано перш за все з 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»).

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 карантину значно збільшено чисельність дистанційних звернень, зокрема кількість звернень, що надійшли поштою, порівняно з аналогічним періодом минулого року в поточному році збільшилася в понад 4 рази.

За результатами постійного моніторингу роботи з надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг через Центр, детального аналізу процедур за відповідними напрямами та суб’єктами надання послуг протягом року, з метою нормативно-правового регулювання діяльності Центру ухвалено: міською радою – 7 рішень з упорядкування 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 http://viza.kr.gov.ua/#/infopages/zem\_off).

Цифрова трансформація Центру й перехід у цифровий вимір спілкування та обслуговування замовників послуг обумовлені активізацією процесів цифрового розвитку механізмів й інструментів електронного врядування як на рівні центральних органів виконавчої влади, зокрема Міністерства цифрової трансформації, так і на муніципальному рівні: заплановано заходи модернізації та упровадження інтерактивних сервісів, розширення спектру комплексних і електронних послуг.

Були модернізовані сервіси та програмні продукти, успішно впроваджені в рамках Програми, а саме:

- із січня впроваджено сервіс перевірки факту оплати адміністративних, інших публічних послуг з використанням програмного продукту «check»;

- із 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» (надалі – Портал «Дія») для 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 додатка «Дія», що значно прискорило подання документів відвідувачами Центру. Центр – перший серед ЦНАПів Дніпропетровської області запровадив цифровий шеринг документів з Порталу «Дія»;

- з грудня забезпечено можливість подання онлайн-звернень через

особистий кабінет на вебпорталі Центру, а саме: надання в тестовому режимі, відповідно до рішення виконкому міської ради від 18.11.2020 №606 «Про розвиток системи надання електронних послуг у місті та створення робочої групи з питань координації надання адміністративних послуг у органах місцевого самоврядування м. Кривого Рогу» в електронному вигляді послуги «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою». 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:

* «єМалятко» (9 в 1) з 31 січня – 2 287 криворізьких сімей скориста-лися нею у 17 «точках доступу»: Центрі та 7 його територіальних підрозділах, 3 міських пологових будинках, 6 районних відділах державної реєстрації актів цивільного стану (цій послузі передувало створення криворізької пакетної послуги «Народження дитини»);
* **«ID-14» (2 в 1) з 28 травня – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номера 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 реалізовувалися міські 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. 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 в звітному періоді були «пакети»: «Втрата близької людини» (надано 804 послуги, у 2019 році – 2006 ), «Народження дитини» (551 послуга, у 2019 році – 901, оскільки з’явилася можливість оформлення е-послуги державного рівня «єМалятко»).

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.

Двома мобільними офісами муніципальних послуг здійснено 30 виїздів

у віддалені житлові масиви м. Кривого Рогу, обслуговано 3 903 замовників, у тому числі в модульному містечку для внутрішньо переміщених осіб у Тернівському районі – 176. Двома кейс-адміністраторами здійснено 47 виїздів, під час яких обслуговано 46 осіб з інвалідністю та інші категорії громадян, які не мали змоги самостійно звернутися до Центру.

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

* 7 192 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
* 5 428 з оформлення паспорта громадянина України у формі ІD-картки, з них 2 441 – уперше дітям 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 поширенню коронавірусу COVID-19 у звітному періоді скоротилася порівняно з минулим роком кількість наданих адміністративних послуг з оформлення біометричних паспортів на 7 069 послуг (36%). При цьому, значно збільшився попит на послугу з оформлення паспорта громадянина України у формі ІD-картки: майже в 2 рази зросла кількість ІD-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 з Головним сервісним центром Міністерства внутрішніх справ України (надалі – ГСЦ 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 упровадження проєкту «Картка криворіжця» організовано 2 робочі місця для прийому замовників у Центрі повноважними представниками 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 виконавчого комітету, вебпорталі Центру протягом звітного періоду розміщено 747 інформацій з цих питань; **продовжено** випуск телепередачі «ВІЗА.КР – абетка для дорослих» на Комунальному підприємстві «Телерадіокомпанія «Рудана» Криворізької міської ради (надалі – «Рудана»), проведено 18 репортажів на телеканалах «Перший міський телеканал Кривий Ріг» та «Рудана».

У секторі інформування Центру розміщено новітню інфографіку, установлено додаткову навігацію, інформаційні стенди, що містять актуальну вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних, інших публічних послуг. На спеціально облаштованих місцях для відвідувачів постійно розміщуються буклети, довідкові матеріали з питань роботи Центру, процедурних питань для підвищення рівня обізнаності криворіжців. Видано друковану продукцію: «Попередня реєстрація в електронну чергу Центру адміністративних послуг «Віза», «Ваш Центр адміністративних послуг «Віза», «Попередня реєстрація до Центру адмінпослуг «Віза» на вебпорталі Центру «Віза», «Вебпортал Центру адміністративних послуг «Віза», «Реєструємо, перереєстровуємо транспортний засіб», «Видаємо посвідчення водія», «Швидка допомога ЦНАПу «Віза», «Як оформити виїзне обслуговування 24/7», «ВІЗА МОБІЛЬНА», «Пакетні» послуги за життєвими ситуаціями», «Кривий Ріг – флагман реформи послуг для громади».

**Значна увага приділялася підвищенню кваліфікації та поліпшенню**

**професійних навичок адміністраторів Центру.** У звітному періоді щотижнево (до введення карантину – очно, а під 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 такі заходи.

Адміністратори Центру брали участь у вебінарах з питань надання адміністративних послуг, вивчали освітні серіали, що проводилися Міністерством цифрової трансформації України: «Цифрова грамотність державних службовців 1.0. на базі інструментів Google», «Персональні дані», «Інформаційна безпека (цифрова гігієна) для співробітників ЦНАП», «Як працює «єМалятко», «Комунікація з клієнтами», «Зміни до правил місця проживання», «Трансформація ЦНАП РДА», «Моніторинг – шлях до підвищення якості адміністративних послуг» тощо.

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

- роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої скористалися 32 859 громадян, суб’єктів господарювання. Аналіз тематики звернень свідчить, що найпопулярнішими є процедурні питання надання адміністративних послуг (37% звернень), порядок оформлення біометричних паспортів (28%), механізми застосування пільг при отриманні послуг (10%). Роз’яснення з актуальних питань щодо надання адміністративних послуг постійно розміщуються на вебпорталі Центру, офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету в рубриці «Гарячі» питання ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ: роз’яснюємо актуальне»;

- вивчення думки мешканців міста через інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру в розділі «Зворотний зв’язок» на сторінках: «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН», «Написати листа», «Залишити відгук», «Ваш контроль», «Запитання та відповіді», у розділі «Новини» на сторінці «Моя Digital Віза». Зокрема, на інтерактивному сервісі «АКТИВНИЙ ГРОМАДЯНИН» за 2020 рік проведено 7 опитувань, участь у яких взяли 4 296 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 до роботи, зокрема: проводилися урочисті церемонії вручення першого паспорта громадянина України до державних свят, вітання ювілейних («100-тисячний замовник послуг», «1000-е «єМалятко») замовників послуг.

Для фінансування напрямів Програми у 2020 році в міському бюджеті було передбачено 518 500 грн, станом на 01.01.2021 освоєно 479 620 грн. Інформація про використання коштів наведена в додатку.

Реалізацію заходів Програми буде продовжено у 2021 році. Серед основних пріоритетів розвитку визначено:

1. Діджиталізація. Запровадження нових сервісів органів місцевого самоврядування; заходи із синхронізації послуг органів місцевого самоврядування з державними електронними сервісами; поширення сфери застосування е-документообігу із суб’єктами надання послуг.
2. Запровадження послуг з видачі водійських прав та техпаспортів на авто в Тернівському та Інгулецькому підрозділах Центру, кваліфікованих електронних підписів (КЕПів) мешканцям міста у головному офісі Центру.
3. Системний аудит стандартів роботи офісів послуг і суб’єктів надання послуг.
4. Розширення формату послуг Центру через створення багато-функціональних центрів послуг – мультицентрів.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***