## *ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*26.01.2022 №1074*

***Звіт***

***з виконання у 2021 році Програми розвитку***

***Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2024 роки***

Пріоритетними напрямами реалізації Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр) у 2021 році були:

* 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;
* приєднання роботи Центру до Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія);
* розширення формату послуг Центру, перш за все через збільшення видів послуг соціального напряму, запровадження надання електронних довірчих послуг у головному офісі Центру, прийняття повноважень у сфері державної реєстрації актів цивільного стану;
* системний аудит стандартів роботи офісів послуг і суб’єктів надання послуг.

Доступність публічних, у тому числі адміністративних, послуг у органах місцевого самоврядування забезпечено через 36 офісів послуг:

- 20 офісів Центру, у тому числі 4 мобільні та 8 паспортних;

- 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.

Керуючись методичними рекомендаціями щодо критеріїв територіальної доступності центрів надання адміністративних послуг, схваленими Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 02 червня 2021 року №574-р «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів», у червні було опрацьовано схему «покриття» зон обслуговування замовників послуг Центру (мапу доступності) у м. Кривому Розі та розміщено на вебпорталі Центру. Як висновок – наявна мережа офісів Центру відповідає критеріям територіальної доступності до них мешканців міста.

За 2021 рік офісами послуг органів місцевого самоврядування обслуговано 909 911 замовників, що понад двох разів більше, ніж у 2020 році (430 665), незважаючи на те, що у зв’язку з дією протягом року карантинних обмежень змінювалися форми роботи із замовниками послуг (прийом виключно за попереднім записом, безконтактний, вводилися обмеження у виїзних обслуговуваннях тощо).

У звітному році в 1,5 рази збільшилася кількість виданих ІD-паспортів, у 1,3 рази – дозволів щодо благоустрою (збільшення звернень стратегічних підприємств – надавачів послуг тепло-, водопостачання та водовідведення та інших комунальних послуг), у 1,2 рази – послуг з державної реєстрації бізнесу (перш за все, щодо внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань інформації про кінцевих бенефіціарних власників).

Також через збільшення звернень з питань узаконення (оформлення) особистої нерухомості (будь-то квартира, земельна ділянка, кімната в гуртожитку, гараж і т.і.) збільшилися звернення у :

1,7 рази – до виконкомів районних у місті рад;

1,4 рази – щодо внесення інформації до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

1,2 рази – до Держгеокадастру.

Станом на 01.01.2022 через Центр надається 515 видів публічних послуг, що на 87 (або 20%) більше, порівняно з показниками 01.01.2021 (428), і пов’язано перш за все з розширенням спектру соціальних послуг (зі 118 до 165), запровадженням надання послуг архівного відділу виконкому Криворізької міської ради, електронних довірчих послуг, послуг у сфері архітектурно-будівельного контролю тощо.

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 другого року карантину високою була чисельність дистанційних звернень, зокрема, поштою надійшли 2020 звернень.

За результатами системного 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 – 9 рішень з упорядкування переліку адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр, виконкомом міської ради – 42 рішення щодо внесення змін та доповнень до інформаційних і технологічних карток послуг, з організаційних та технічних питань функціонування Центру, 18 розпоряджень міського голови з процедурних питань надання послуг.

У рамках цифрової трансформації Центру й переходу в цифровий вимір спілкування та обслуговування замовників послуг протягом року проведено заходи з модернізації та впровадження інтерактивних сервісів, розширення спектру комплексних і електронних послуг.

У звітному періоді 4488 замовників скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг. Найзатребуванішою з послуг в електронному вигляді залишається «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою» – 4235 звернень, з питань: погодження маршруту руху великогабаритних та великовагових транспортних засобів автомобільними дорогами міста – 175 звернень, декларування об'єктів бізнесу – 78.

Протягом 2021 року в електронний вигляд переведено 12 послуг за шістьма категоріями: благоустрій, об'єкт бізнесу, муніципальні проєкти, архітектура, земельні питання та транспорт.

Популярними у 2021 році серед мешканців міста були загальнодержавні комплексні електронні послуги:

* «єМалятко» (9 в 1) – протягом року 2 812 криворізьких сімей скористалися нею в 17 «точках доступу»: Центрі та семи його територіальних підрозділах, трьох міських пологових будинках, шести районних відділах державної реєстрації актів цивільного стану;
* **«ID-14» (2 в 1) – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків (РНОКПП) одночасно за однією заявою. За звітний період 491 криво-різький підліток скористався цим зручним електронним сервісом.**

**Запроваджено** послуги **«Е-реєстрація місця проживання дітей до 14 ро-ків»** та **«Актуальна е-прописка в Дії», що дає** можливість змінити місце реєстрації через портал «Дія», заповнивши коротку заяву на порталі або в застосунку «Дія», лише за 10-15 хвилин.

У 2021 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.

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 в житловий». Найбільш затребуваними в звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (надано 479 послуг, у 2020 році – 551), «Втрата близької людини» (546 послуг, у 2020 році – 804).

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року №1035 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України» через Центр надається 165 послуг соціального спрямування. У 2021 році забезпечено підключення 32 робочих місць адміністраторів Центру до програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система “Соціальна громада”» (надалі – ПК «ІІС Соціальна громада»), для надання соціальних послуг в рамках пакетних послуг «Втрата близької людини» та «Народження дитини». Сформовано 36 електронних справ, переданих відповідному органу соціального захисту населення із застосуванням ПК «ІІС Соціальна громада».

Стабільно надавалися послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, перш за все: державної реєстрації народження, смерті. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв’язку з укрупненням територіальних громад» у липні поточного року міською радою ухвалено рішення про прийняття виконкомом міської ради повноважень з реєстрації актів цивільного стану. У структурі департаменту адміністративних послуг створено відділ державної реєстрації актів цивільного стану, сформовано його штат. Наразі опрацьовуються організаційні питання, у тому числі щодо подальшої взаємодії з Південно-Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Дніпро) у частині передачі відомостей, зазначених в актових записах, для їх унесення до Державного реєстру актів цивільного стану громадян; одержання доступу до роботи в цьому реєстрі.

Функціонує сервіс «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО». Незважаючи на те, що через відсутність на державному рівні бланків посвідчень водія (у зв’язку із запровадженням бланків нового зразка) з квітня до вересня в Центрі надання відповідних послуг не здійснювалося, за рік видано 141 посвідчення водія, зареєстровано 1 транспортний засіб.

Через сервіс «Швидкі послуги» адміністраторами Центру надано 2178 витягів з Держгеокадастру. У відповідності до змін у законодавстві щодо скасування кваліфікаційних вимог до адміністраторів, яким надається доступ до автоматизованої системи Держгеокадастру для надання витягів з реєстру, 32 адміністратори Центру успішно пройшли стажування в Головному управлінні Держгеокадастру у Дніпропетровській області, що забезпечило доступність цих послуг у всіх офісах Центру, крім «мобільних» (через технічні причини).

У травні 2021 року було підписано договір-доручення з Міністерством внутрішніх справ України у наданні кваліфікованих електронних довірчих послуг, відповідно до якого в Центрі відкритий Відокремлений пункт реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України. Центр став ще однією «точкою доступу» криворіжців до кваліфікованих електронних довірчих послуг. Станом на 31.12.2021 їх надано 45.

Двома Мобільними офісами муніципальних послуг здійснено 23 виїзди у віддалені житлові масиви м. Кривого Рогу, обслуговано 1312 замовників (в умовах карантину було обмежено дію цих офісів). Через сервіс «Мобільний адміністратор» обслуговано 230 осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, які не мали змоги самостійно звернутися до Центру.

Паспортними офісами Центру адміністративних послуг «Віза» надано 20 463 адміністративні послуги, з них:

* 8 601 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
* 8 123 з оформлення паспорта громадянина України у формі ІD-картки;
* 2 711 з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку;
* 1 028 консультацій з паспортних питань.

Інформаційне забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання забезпечується перш за все розміщенням на вебпорталі Центру повної інформації щодо послуг, які надаються через Центр. За кожною послугою розміщено бланки та зразки заповнення заяв, інформаційні й технологічні картки, у яких зазначена інформація щодо місцезнаходження Центру та його територіальних підрозділів, часу прийому й контактів, підстав для одержання послуги, вичерпний перелік документів, необхідний для цього, строк надання послуги, інформація про платність чи безоплатність послуги та спосіб отримання результату. Уся інформація підтримується в актуальному стані. Для зручності суб'єктів звернень є можливість самостійно роздрукувати та заповнити бланк заяви за наведеним прикладом для кожної обраної адміністративної послуги, складання заяви в електронній формі адміністратором.

У головному офісі Центру організовано місце для самообслуговування, обладнане технічними засобами з безпосереднім доступом до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем для самостійного користування ними відвідувачами Центру.

На вебпорталі Центру розміщено посилання на 142 послуги, які громадяни можуть отримати в електронному вигляді, 124 публічні реєстри та 39 електронних сервісів. Розроблені та розміщені відеоінструкції щодо попередньої реєстрації до Центру, у тому числі до Паспортних офісів, через мережу Інтернет.

Із жовтня запроваджено новий е-сервіс – чат-бот, який значно полегшив комунікацію заявників із Центром. Серед найголовніших переваг – простота використання та доступність чат-боту для всіх категорій громадян. Для користування послугою достатньо мати будь-який смартфон з установленим месенджером. Чат-бот працює в популярних месенджерах Telegram та Viber.

На офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, вебпорталі Центру щоденно розміщується інформація щодо діяльності Центру, у тому числі з питань користування електронними сервісами; на постійній основі ведуться тематичні рубрики: «“Гаряча” лінія «Візи»: роз’яснюємо актуальне», «ЦНАП «Віза»: БЕЗКОШТОВНО І БЕЗ ПОСЕРЕДНІКІВ», «Тематичні добірки найпопулярніших державних послуг з Гіду», «ДІДЖИТАЛ ВІЗА» та інші. Протягом звітного періоду розміщено 897 інформацій.

У секторі інформування Центру виконано новітню інфографіку, установлено додаткову навігацію, інформаційні стенди та інформаційні термінали, 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: «Е-реєстр територіальної громади», «Е-прописка», «Е-реєстрація», «Е-вебпортал», «Мобільний застосунок», «єМалятко», «Е-підпис, печатка», «ВІЗА МОБІЛЬНА», «Мобільні адміністратори», «Е-ІD паспорт», «Е-закордонний паспорт», «Е-посвідчення водія», «Е-реєстрація транспортних засобів».

Громадський моніторинг роботи з надання послуг у 2021 році здійснювався шляхом:

- роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої скористалися 44 629 громадян, суб’єктів господарювання. Аналіз темати-ки звернень свідчить, що найпопулярнішими є процедурні питання надання адміністративних послуг (47% звернень), порядок оформлення біометричних паспортів (36). Роз’яснення з актуальних питань щодо надання адміністратив-них 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 2021 рік проведено 7 опитувань, участь у яких взяли 2 702 респонденти;

- 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, що розміщувався на кожному робочому місці адміністраторів Центру (цей спосіб оцінки діяв у Центрі до запровадження Міністерством цифрової трансформації України моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року №864). Індекс споживчої лояльності за його даними становить 296 (99%);

- проведення Міністерством цифрової трансформації України та Державним підприємством «Дія» спільно з Товариством з обмеженою відповідальністю «Форсервіс ЮА Сейлз» із жовтня до грудня 2021 року тестового дослідження рівня задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг шляхом опитування суб’єктів звернення, перевірок удаваними суб’єктами звернень. За підсумками дослідження 97% опитаних позитивно оцінили якість обслуговування та надання послуг. Усі пропозиції та зауваження були розглянуті керівництвом і враховані в роботі з удосконалення процесу надання адміністративних послуг.

З метою пропагування послуг Центру, підвищення рівня обізнаності споживачів послуг застосовувалися нестандартні підходи до роботи, зокрема: проводилися урочисті церемонії вручення першого паспорта громадянина України, вітання «ювілейних» замовників послуг, у головному офісі Центру в рамках постійно діючої виставки дитячих малюнків «Кривий Ріг – моє улюблене місто» – виставки до державних свят.

Для фінансування напрямів Програми у 2021 році в бюджеті Криворізької міської територіальної громади було передбачено 406 213,00 грн, станом на 01.01.2022 освоєно 374 663,00 грн. Інформація про використання коштів наведена в додатку.

Реалізацію заходів Програми буде продовжено у 2022 році. Серед основних пріоритетів розвитку визначено:

1. Запровадження надання в повному обсязі адміністративних послуг з державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану».
2. Запровадження послуг з видачі водійських прав і реєстрації транспортних засобів у Тернівському та Інгулецькому підрозділах Центру.
3. Переформатування процесу надання послуг з реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в режимі ЦНАП з прийняттям виконавчим комітетом міської ради повноважень з цих питань, удосконаленням структури штату працівників департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.
4. Цифрова трансформація Центру: розвиток вебпорталу Центру, як онлайн-офісу з надання е-послуг, підвищення цифрових компетенцій замовників послуг і адміністраторів.
5. Опрацювання алгоритму реформування системи надання соціальних послуг у місті відповідно до змін у чинних нормативно-правових актах Кабінету Міністрів України.
6. Надання консультативної допомоги мешканцям міста з отримання сертифікатів на порталі «Дія» та 1000 грн за вакцинацію.
7. Удосконалення роботи адміністраторів в Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва.
8. Системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.
9. Розвиток імплементованих технологій та інструментів е-урядування задля підвищення рівня KPI (Key Perfomance Indicator, ключові показники діяльності) Центру.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***