## *ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*31.01.2023 №1669*

***Звіт***

***з виконання у 2022 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 2022 році були:

клієнтоорієнтованість Центру задля надання якісних адміністративних, інших публічних послуг у зручний та доступний способи, у першу чергу за рахунок запровадження нових електронних сервісів органів місцевого самоврядування; поширення сфери застосування е-документообігу із суб’єктами надання послуг у рамках виконання адміністративних, інших публічних послуг;

збільшення видів послуг соціального напряму в умовах воєнного часу, пріоритетне обслуговування воїнів та членів їх сімей, надання послуг внутрішньо переміщеним особам;

прийняття департаментом адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради повноважень щодо декларування та реєстрації місця проживання в м. Кривому Розі;

методичний супровід діяльності Центру шляхом інформаційного забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання, змін у чинному законодавстві України у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг.

Доступність публічних, у тому числі адміністративних, послуг у органах місцевого самоврядування забезпечено через 38 офісів послуг:

29 офісів Центру, у тому числі 5 мобільних, 8 паспортних, 8 офісів з реєстрації місця проживання громадян;

офіс з реєстрації бізнесу й нерухомого майна;

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 та урахуванням критеріїв територіальної доступності до них мешканців міста відповідно до Розпорядження 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».

За 2022 рік офісами послуг органів місцевого самоврядування обслуговано 485 544 замовники, що майже вдвічі менше, ніж у 2021 році (909 911). Таке зменшення відбулося з об’єктивних причин – після введення воєнного стану: на тривалий час було припинено роботу Єдиних та Державних реєстрів; у зв’язку з евакуаційними заходами в Інгулецькому районі міста тимчасово не працювали територіальні підрозділи Центру «Віза» на вул. Гір-ників, 19 та пр-ті Південному, 1.

Офіси послуг жодного дня не припиняли роботу з урахуванням реалій воєнного стану, надаючи послуги, що не потребують доступу до Реєстрів, та консультуючи громадян з питань адміністративних послуг, які є актуальними в цей час.

Станом на 01.01.2023 через Центр надається 528 видів публічних послуг, що на 13 (або 2,5%) більше, порівняно з показниками 01.01.2022 (515). Пов’язано це, перш за все, з розширенням спектру соціальних послуг (послуги за Урядовою соціальною програмою «Прихисток»), адміністративних послуг, що надаються департаментами та управліннями Дніпропетровської обласної державної адміністрації.

**У ТОП-5 послуг   2022 року увійшли:**

41% - послуги соціального захисту;

28% - послуги з реєстрації місця проживання;

4% - паспортні послуги;

2% - реєстрація бізнесу, нерухомості;

1% - дозволи та погодження.

Значна частина послуг стосується питань внутрішньо переміщених осіб:

на віддалених робочих місцях Центру «Віза» зареєстровано 66 065 внутрішньо переміщених осіб;

прийнято 519 повідомлень про пошкоджене та знищене майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації від постраждалих з міст Маріуполя, Охтирки, Попасної, Сєвєродонецька, Авдіївки, сіл та селищ Херсонської, Миколаївської, Дніпропетровської областей, серед них 97 – від мешканців Центрально-Міського, Інгулецького, Тернівського районів міста Кривого Рогу, що постраждали через підтоплення та руйнування своїх домівок;

до паспортних офісів Центру «Віза» для оформлення біометричних паспортів звернулися 925 внутрішньо переміщених осіб, серед них найбільше з Херсонської області – 306 та Донецької області – 260 осіб.

Починаючи з квітня, розпочато практичну реалізацію Урядової соціальної програми «Прихисток» у місті. Кількість звернень з цього питання за цей період зросла у понад 6 разів (із 427 заяв у квітні до 2 769 у грудні). Кривий Ріг – перший серед міст Дніпропетровської області з цього питання, а Центр – перший у ТОП-5 центрів надання адміністративних послуг за даними моніторингу Міністерства цифрової трансформації України.

У рамках цифрової трансформації Центру протягом року проведено заходи з модернізації та впровадження інтерактивних сервісів, розширення спектру комплексних і електронних послуг.

У звітному періоді 3 203 замовники скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг. Найзатребуванішою з послуг в електронному вигляді залишається «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою» – 3 037 звернень.

Протягом року в електронний вигляд переведено послугу з видачі архівних довідок архівним відділом виконкому Криворізької міської ради, а всього станом на 01.01.2023 в е-вигляді на вебпорталі Центру доступно 13 муніципальних послуг за семи категоріями: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні проєкти, соціальний захист, архітектура, земельні питання та транспорт.

Популярними у 2022 році серед мешканців міста залишилися загальнодержавні комплексні електронні послуги:

«єМалятко» (10 в 1) – 308 криворізьких сімей скористалися нею в трьох міських пологових будинках та Центрі;

**«ID-14» (2 в 1 – оформлення першого паспорта громадянина України та отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків одночасно за однією заявою) – 153 криворізькі підлітки скористалися цим зручним електронним сервісом.**

У 2022 році стало можливим отримати послугу з одночасного оформлення ID-картки та закордонного паспорта, що значно оптимізувало час відвідування Центру. Цією послугою скористалося 850 громадян.

У звітному періоді продовжено місцеву 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 139 послуг, у 2021 році – 479), «Втрата близької людини» (493 послуги, у 2021 році – 546).

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. Станом на кінець звітного періоду 28 робочих місць адміністраторів Центру підключено до програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» для надання соціальних послуг у рамках пакетних послуг «Втрата близької людини» та «Народження дитини». Протягом року сформовано 17 електронних справ, переданих відповідному органу соціального захисту населення в рамках електронної взаємодії у цьому програмному комплексі.

З 01.05.2022 департаментом адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради реалізуються повноваження щодо декларування та реєстрації місця проживання в м. Кривому Розі.

Послуги надаються екстериторіально незалежно від місця реєстрації та місця проживання відвідувачів.

За цей час офісами послуг з реєстрації місця проживання фізичних осіб надано 134 250 послуг. Реєстр Криворізької міської територіальної громади дав змогу не припиняти під час воєнного стану надання мешканцям послуг з видачі витягів про зареєстроване місце проживання, зняття з реєстрації у зв’язку зі смертю та відпрацьовувати запити уповноважених органів.

Паспортними офісами Центру надано 16 597 адміністративних послуг, з них:

10 465 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у 2021 році – 8 593);

41238 з оформлення паспорта громадянина України у формі ІD-картки (у 2021 році – 8 118);

1 079 з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку;

815 консультацій з паспортних питань.

З урахуванням воєнного стану в України аналіз статистичних даних свідчить про зменшення попиту на послугу з оформлення ІD-картки проти минулого року. Разом з цим, збільшився попит на послугу з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

Створеним у 2021 році відділом державної реєстрації актів цивільного стану в складі департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у звітному періоді надано 707 послуг, у тому числі з державної реєстрації народження – 7, шлюбу – 14, смерті – 506.

У рамках укладених у попередні роки меморандумів про співпрацю, узгоджених рішень із суб’єктами надання послуг у Центрі видано 128 посвідчень водія на право керування транспортними засобами, зареєстровано 1 транспортний засіб, надано 10 304 послуги Державною службою України з питань геодезії, картографії та кадастру, 95 електронних довірчих послуг відокремленим пунктом реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України.

У рамках проєкту «ВІЗА МОБІЛЬНА» Мобільними офісами муніципальних послуг здійснено 3 виїзди в житлові масиви м. Кривого Рогу, що постраждали від підтоплення, спричиненого руйнуванням гідротехнічних споруд унаслідок ракетного обстрілу міста, у ході яких обслуговано 1 058 замовників з питань надання матеріальної допомоги та подання повідомлення про пошкоджене майно. Із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» здійснено 53 виїзди в місця колективного мешкання внутрішньо перемі-щених осіб, до Міського комунального закладу культури «Народний дім» Криворізької міської ради, Центру «ЯМаріуполь» та Криворізької гімназії №42 Криворізької міської ради – штабу з надання допомоги постраждалим від ракетного удару 16.12.2022 з метою надання необхідних послуг та консультацій, під час яких обслуговано 113 осіб.

У звітному періоді здійснювалася постійна робота щодо внесення необхідних змін до чинної нормативно-правової бази, розпорядчих документів міської ради та її виконкому. Суб’єктами надання послуг унесено зміни до інформаційних та технологічних карток окремих послуг, що надаються через Центр «Віза»: департаментами адміністративних послуг, соціальної політики, регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин, управліннями екології, розвитку підприємництва, відділами з питань державного архітектурно-будівельного контролю, архівним виконкому Криворізької міської ради (усього виконкомом міської ради ухвалено 30 рішень з відповідних питань). Виконкоми районних у місті рад також підтримували в актуальному стані власні розпорядчі документи щодо інформаційних та технологічних карток послуг і оперативно вносили зміни до них у зв’язку зі змінами в чинному законодавстві.

Інформаційне забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання здійснювалося, 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 підтримувалася в актуальному стані.

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 ін. Протягом звітного періоду розміщено 671 інформацію.

На вебпорталі Центру розміщено посилання на 143 послуги, що громадяни можуть отримати в електронному вигляді, 125 публічних реєстрів та 41 електронний сервіс. Розроблені та розміщені відеоінструкції щодо попередньої реєстрації до Центру, у тому числі до Паспортних офісів, через мережу Інтернет.

Як свідчать статистичні дані, протягом 2022 року на вебпортал Центру завітали **222 618 користувачів**. При цьому 15% користувачів скористалися вебпорталом 2 і більше раз, що на 2% більше, ніж за 2021 рік. За цей період було переглянуто **624 165 сторінок**, найпопулярнішими були сторінка «Запис на прийом» та розділ «Послуги».

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. Облаштовано робоче місце адміністратора для позачергового обслуговування учасників бойових дій.

У секторі інформування Центру (у головному офісі й територіальних підрозділах) розміщено виготовлені та оновлені 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. Протягом року видано друковану продукцію: «Урядова соціальна програма «Прихисток» у Центрі «Віза», «Декларування місця проживання», «Реєстрація місця проживання», «Центр «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради для ВПО», «Мобільні адміністратори», «Е-підпис, печатка», «Реєстрація на послуги», «Е-вебпортал», «Як отримати паспорт громадянина України у формі ІD-картки в Центрі «Віза» («Центр Дії»)?», «Як отримати закордонний паспорт в Центрі «Віза» («Центр Дії»)?», «Як одночасно оформити ІD-картку та закордонний паспорт в Центрі «Віза» («Центр Дії»)?», «Комплексна послуга в Центрі «Віза» («Центр Дії»): ІD-14+РНОКПП».

Громадський моніторинг роботи з надання послуг здійснювався шляхом:

роботи «гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої скористалися 31 384 громадянина, суб’єкта господарювання. Аналіз тематики звернень свідчить, що найпопулярнішими є процедурні питання надання адміністративних послуг – 59% (реєстрація місця проживання, «пакетні послуги», реєстрація майна й бізнесу, послуги за Урядовою соціальною програмою «Прихисток»), порядок оформлення біометричних паспортів – 34%. 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 2022 рік проведено 2 опитування, участь у яких взяли 257 респондентів, на сторінці «Залишити відгук» протягом року 45 замовників послуг залишили відгуки, більшість з яких позитивні;

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 адміністраторів Центру. За підсумками року показник рівня задоволеності Центром становить 91,7% при середньому по Україні 81,5% та середньому по Дніпропетровській області 74,5%.

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

Інформація про використання коштів з бюджету Криворізької міської територіальної громади за напрямами Програми наведена в додатку.

Реалізацію заходів Програми буде продовжено у 2023 році. Серед основних її пріоритетів визначено:

1. Подальша цифрова трансформація послуг, розширення переліку електронних муніципальних послуг та сфери застосування е-документообігу із суб’єктами надання послуг.
2. Дотримання максимальної клієнтоорієнтованості Центру, адаптованої до сучасних реалій, підвищення якості надання послуг, забезпечення пріоритетного обслуговування учасників бойових дій.
3. Удосконалення роботи адміністраторів у державних реєстрах.
4. Системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***