## *ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*26.01.2024 №2441*

***Звіт***

***з виконання у 2023 році Програми розвитку***

***Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2026 роки***

Пріоритетними напрямами реалізації у 2023 році Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізь-кої міської ради (надалі – Центр) на 2019–2026 роки були:

клієнтоорієнтованість Центру, адаптована до сучасних реалій, забезпечення пріоритетного обслуговування учасників бойових дій та членів їх сімей;

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, надання послуг внутрішньо переміщеним особам;

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 2023 рік офісами 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%.

Станом на 01.01.2024 через Центр надається 584 види публічних послуг, що на 56 (або 10,6%) більше, порівняно з показниками 01.01.2023 (528). Пов’язано це, перш за все, з розширенням спектру послуг соціального напряму (послуги за Урядовою соціальною програмою «Прихисток», комплексна послуга «Я-Ветеран»).

Замовникам послуг забезпечено можливість вибору альтернативного способу звернення за адміністративною, іншою публічною послугою (заява в письмовій формі може подаватися шляхом особистого звернення, бути надіслана поштовим відправленням або подана в електронній формі).

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). Найзатребуванішою з послуг в електронному вигляді залишається «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою» – 4 034 звернення.

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.

Станом на 01.01.2024 всього доступно 15 муніципальних е-послуг за семи категоріями, а саме: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні соціальні проєкти, соціальний захист, архітектура, земельні питання та транспорт.

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» (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 і пов’язано, перш за все, з тим, що до їх прийому активно долучилися адміністратори відділу державної реєстрації актів цивільного стану та управління з питань реєстрації місця проживання фізичних осіб департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

Популярними у 2023 році серед мешканців міста залишилися загальнодержавні комплексні послуги:

«єМалятко» (9 в 1) – лише в Центрі нею скористалися 88 криворізьких сімей;

**«ID-14» –** скористалося 189 криворізьких підлітків;

одночасне оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон (за один візит) **–** скористалися 898 замовників.

У звітному періоді продовжено надання послуг з реєстрації місця проживання за екстериторіальним принципом незалежно від місця реєстрації та місця проживання відвідувачів у м. Кривому Розі.

У 2023 році офісами послуг з реєстрації місця проживання фізичних осіб надано 181 974 послуги.

Паспортними офісами Центру надано:

11 841 адміністративну послугу з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

6 658 – з оформлення паспорта громадянина України у формі ІD-картки;

1 793 – з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку.

Відділом державної реєстрації актів цивільного стану надано послуг з державної реєстрації: народження дитини та її походження – 82; шлюбу – 121; смерті – 2 667.

У рамках укладених у попередні роки Меморандумів про співпрацю, узгоджених рішень із суб’єктами надання послуг у Центрі видано 379 посвідчень водія на право керування транспортними засобами, зареєстровано 9 транспортних засобів, надано 5 582 послуги Держгеокадастру, 72 електрон-ні довірчі послуги Відокремленим пунктом реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України.

У звітному періоді продовжено реалізацію Урядової соціальної програми «Прихисток». Прийнято 28 696 заяв щодо компенсації витрат за розміщення внутрішньо переміщених осіб.

Станом на 01.01.2024 Центр співпрацює з 80 суб’єктами надання послуг. З метою впровадження нових механізмів і підходів для вирішення основних проблем захисників та захисниць України шляхом отримання ними швидких, якісних і доступних послуг соціального, матеріального, економічного, медичного, психологічного, адміністративного, освітнього, побутового характеру, соціальної та професійної адаптації тощо протягом року були підписані Меморандуми:

про співпрацю між Дніпропетровською обласною військовою (державною) адміністрацією, Дніпропетровською обласною радою, Міністерством у справах ветеранів України, територіальними органами центральних органів виконавчої влади в Дніпропетровській області, Дніпропетровським обласним центром зайнятості, Дніпропетровським обласним територіальним центром комплектування та соціальної підтримки, Бюджетною установою «Український ветеранський фонд», міськими, селищними, сільськими радами та районними військовими (державними) адміністраціями про взаємодію у сфері надання комплексної послуги «Я ‒ Ветеран» через центри надання адміністративних послуг Дніпропетровської області;

про співпрацю між Міністерством у справах ветеранів України та Криворізькою міською радою. У межах дії цих Меморандумів з 01.06.2023 у головному офісі Центру започатковано роботу офісу «Я-Ветеран», у якому створено 5 робочих місць адміністраторів. Наразі надається 547 видів публічних послуг захисникам, захисницям України, членам їх сімей. За 7 місяців роботи в офісі надано 4 405 послуг і консультацій;

між виконкомом Криворізької міської ради та Дніпропетровським обласним управлінням Акціонерного товариства «Ощадбанк» (надалі – товариство) щодо реалізації в місті програми доступного кредитування житла «єОселя», ініційованої Президентом України. У межах цього Меморандуму в Центрі відвідувачі мали змогу отримати детальну консультацію щодо умов кредитування від представника товариства та, за бажанням і наявності відповідних підстав, подати заявку щодо участі в цій програмі;

між виконкомом Криворізької міської ради та Криворізьким навчально-науковим інститутом Донецького державного університету внутрішніх справ (м. Кривий Ріг) щодо надання представниками інституту юридичних консультацій відвідувачам офісу «Я-Ветеран». Юристами навчального закладу з 01.11.2023 надано консультації 97 заявникам зазначеної цільової категорії.

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.

У межах проєкту «ВІЗА МОБІЛЬНА» здійснювали виїзди Мобільного офісу в житлові масиви м. Кривого Рогу, що постраждали внаслідок ракетного обстрілу 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:

184виїзди 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 на вул. Героїв АТО, постраждалих унаслідок нічної атаки агресора на місто 13.06.2023), під час яких обслуговано 314 осіб;

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

У звітному періоді здійснювалася постійна робота з унесення необхідних змін до чинної нормативно-правової бази, розпорядчих документів міської ради та її виконкому, виконкомів районних у місті рад.

Інформаційне забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання здійснювалося, перш за все, через розміщення 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.

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», «Офіс «Я-Ветеран»: дайджест новин від ЦНАП «Віза» («Центр Дії»)» та ін. Протягом звітного періоду розміщено 761 інформацію.

На вебпорталі Центру розміщено посилання на 196 послуг, які на сьогодні громадяни та суб’єкти господарювання можуть отримати в електронному вигляді, 125 публічних реєстрів та 42 електронні сервіси. Розроблені та розміщені відеоінструкції щодо попередньої реєстрації до Центру через мережу Інтернет.

Як свідчать статистичні дані протягом року на вебпортал Центру завітали **311 412 користувачів**. За цей період було переглянуто 1 **391 030 сторі-нок**, найпопулярнішими були сторінка «Запис на прийом» та розділ «Послуги».

У головному офісі Центру та всіх його територіальних підрозділах для відвідувачів організовано відкритий доступ до мережі Інтернет за допомогою технології Wi-Fi. Також в головному офісі облаштовано робоче місце для самообслуговування з принтером та доступом до мережі Інтернет.

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. Упродовж року було виготовлено 2 випуски тематичного буклету «Я-Ветеран», буклети «Прихисток», «Як отримати паспорт» та інформаційні листівки.

Громадський моніторинг та оцінка впливу Програми на ефективність роботи з надання послуг у 2023 році здійснювалися шляхом:

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

вивчення думки мешканців міста через інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру «Віза» у розділі «Зворотній зв’язок» на сторінках: «Написати листа»,

«Залишити відгук», «Ваш контроль», «Запитання та відповіді», «Активний громадянин». Так, протягом звітного періоду проведено 5 опитувань, у яких взяли участь 2 789 осіб, на вебпорталі залишено 333 відгуки, більшість з яких позитивні (99,4%);

обговорення проблемних питань, викликів, які надходили від воїнів та членів їх сімей до офісу «Я-Ветеран» на діалогових платформах з громадськими організаціями, об’єднаннями захисників, захисниць України та їх сімей (з вересня 2023 року у виконкомі міської ради проведено 3 діалогові платформи);

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 95,9% (у 2022 році – був 91,7%) при середньому в Україні 96,1% та середньому в Дніпропетровській області 90,8%.

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

Реалізацію заходів Програми буде продовжено у 2024 році. Серед основних її пріоритетів 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, у першу чергу для обслуговування захисників, захисниць України та членів їх сімей.
3. Упровадження нового сервісу «Віртуальний адміністратор» (сервісу відеоконсультування).
4. Розвиток нових технологій муніципального менеджменту, орієнтація на послуги у е-форматі.
5. Системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***