***ЗВІТ***

***про роботу департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у 2024 році***

У 2024 році Центр адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради діяв під гаслом: «Центр «Віза» («Центр Дії») - #Ваша довіра - наш досвід!» на основі принципів взаємодії із відвідувачами (доступності, об’єктивності, кваліфікованого обслуговування, зворотного зв’язку), дотримання регламенту роботи, підтримання стандартів якості надання публічних, в тому числі адміністративних послуг в Криворізькій міській територіальній громаді.

Станом на 01.01.2025 через Центр «Віза» надається 634 види адміністративних, інших публічних послуг (на 50 більше порівняно з кількістю послуг на 01.01.2024).

За рік **обслужено 489 704** замовників послуг, що на рівні минулого року, не зважаючи на збільшення сигналів повітряних тривог (2034 годин або 79 днів), під час яких обслуговування замовників послуг не здійснюється, стабілізаційні та аварійні відключення електроенергії, які спричиняли вихід з ладу обладнання, зокрема паспортних станцій.

В рамках укладених в попередні роки меморандумів про співпрацю, узгоджених рішень із суб’єктами надання послуг у Центрі «Віза» за звітний період:

* видано 163 посвідчення водія на право керування транспортними засобами,
* зареєстровано 45 транспортних засобів;
* надано 3 009 послуг Держгеокадастру;
* 209 електронних довірчих послуг відокремленим пунктом реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України;
* оформлено 6742 ІD-картки, 12267 закордонних паспортів, 2100 – уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України;
* проведено реєстрацій актів цивільного стану: народження дитини та її походження – 64, шлюбу – 124, смерті - 4153.

Особлива увага приділялась роботі офісу «Я-Ветеран», де за звітний період надано 20 627 послуг Захисникам, Захисницям України та членам їх сімей.

ТОП-послуги Центру «Віза» у 2024 році для ветеранів:

* видача спеціальної соціальної картки для участі в соціальному проєкті «Я-Ветеран» – 5 722;
* призначення пільг на житлово-комунальні послуги – 2 019;
* внесення відомостей до Єдиного державного реєстру пільговиків – 1 906;
* видача направлення на оздоровче плавання – 1 543;
* безкоштовне зубопротезування – 697;
* держреєстрація права власності на житло та надання інформації з держреєстру речових прав – 1 153.

01.11.2024 підписано меморандум про співпрацю між виконавчим комітетом Криворізької міської ради та Криворізьким національним університетом. Фахівці КНУ долучилися до надання юридичних консультацій відвідувачам офісу «Я-Ветеран».



Завдяки спільній фінансовій участі у реалізації проєкту Криворізької міської ради та Програми Розвитку Організації Об’єднаних Націй в Україні завершено будівництво Модульного центру надання адміністративних послуг на площі Молодіжній міста Кривого Рогу. Документація щодо введення об’єкта в експлуатацію станом на 01.01.2025 знаходиться в процесі оформлення.



Продовжено практику відпрацювання моделей послуг «одним пакетом» за життєвими ситуаціями, формування алгоритмів комплексних процедур їх надання з урахуванням пропозицій замовників послуг, та їх популярності. Усього через Центр «Віза» станом на 01.01.2025 надається 9 «пакетних» послуг за 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». Найбільш затребуваними у звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (144 послуги); «Втрата близької людини» (6183 послуг, у 2023 році – 3 149).

Спрощено алгоритм надання пакетної послуги «Розміщення зовнішньої реклами», що сприяло збільшенню кількості звернень за цією пакетною послугою (скористалося 50 фізичних осіб-підприємців, тоді як у минулому році таких звернень зареєстровано не було).

На виконання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо окремих питань проходження військової служби, мобілізації та військового обліку» адміністратори Центру надали 17325 послуг з оновлення персональних даних призовників, військовозобов’язаних та резервістів.

Забезпечення функціонування Реєстру Криворізької міської територіальної громади дало змогу долучитись до тестування нової електронної послуги на порталі «Дія» з актуалізації даних в Реєстрі територіальної громади та запровадити її надання одними з перших в Україні.

Протягом року збільшено майже втричі кількість муніципальних послуг, доступних для отримання через вебпортал Центру. Доступно 42 е-муніципальні послуги (на початок року – 15) по 10-и категоріям в електронному вигляді із застосуванням кваліфікованого електронного підпису.



У звітному періоді в 1,3 рази більше замовників скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг.

Протягом звітного періоду Центр «Віза» відвідали представники Уряду, делегація від Запорізької області з метою вивчення досвіду впровадження ветеранської політики у нашому місті. У ході візитів у Центрі «Віза» презентовано роботу офісу «Я-Ветеран» та мобільного сервісу ЦНАПу.

Мобільним сервісом Центру «Віза» здійснено:

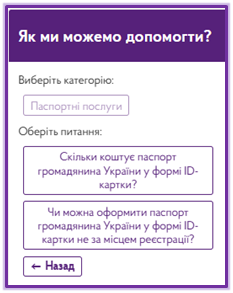
* 35 виїздів Мобільного офісу у віддалені райони міста, житлові масиви м. Кривого Рогу;
* 380 виїздів із застосуванням цифрових мобільних кейсів до криворіжців (осіб з інвалідністю та інших категорій громадян, визначених рішенням виконкому міської ради від 26.07.2024 №862 «Про затвердження Порядку надання адміністративних, інших публічних послуг через мобільний сервіс Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради»), внутрішньо переміщених осіб.

В межах Проєкту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні» за Програмою розвитку Організації Об’єднаних Націй з відновлення та розбудови миру, що фінансується Європейським Союзом, виконкомом Криворізької міської ради у липні отримано транспортний засіб, спеціально переобладнаний для надання адміністративних послуг, – «Мобільний ЦНАП» автомобіль спеціального призначення «SPLINE MASC» на базі «Fiat Dukato». З 17.09.2024 з його використанням здійсно 14 виїздів у віддалені райони міста, житлові масиви м. Кривого Рогу, у ході яких обслуговано 465 замовників.

Практичні напрацювання створення зручних, доступних, комфортних умов для замовників послуг у Центрі «Віза» з проєктом «ВІЗА МОБІЛЬНА» у 2024 році увійшли до Посібника «Виїзні (мобільні) рішення для надання публічних послуг: можливості, рекомендації, практика застосування» розробленого експертами Проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні».

Вебпортал Центру - реальний ЦНАП у віртуальній реальності, відвідали 246 тис. користувачів, з яких 42% нових користувачів. Було переглянуто 787 тис. сторінок. Сторінками вебпорталу подорожували мешканці 74 країн світу.





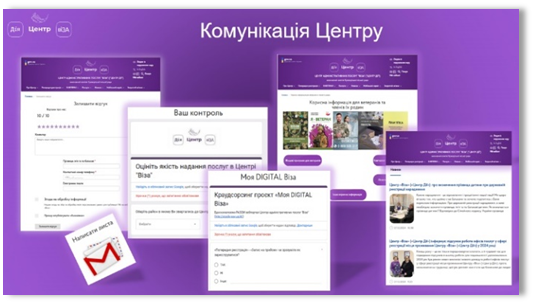
Продовжено впровадження сучасних інформаційно-комунікаційні технологій для створення кіберфізичного простору:

* розроблено чат-бот з функціями відповідей на найпоширеніші питання щодо роботи Центру «Віза («Центр Дії») з можливістю його наповнення та оперативного редагування,
* для зручності замовників послуг дизайн сторінки «Оплата платних послуг» адаптовано для мобільних пристроїв.
* інтегровано функціонал кабінету мешканця вебпорталу Центру з системою керування електронною чергою «IS-Line»,
* удосконалено механізм запису на прийом до адміністраторів Центру з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, що дозволяє увійти за допомогою електронного підпису у вигляді файлового носія, токена, хмарного сховища, Bank ID НБУ, Дія.Підписом або картою криворіжця,
* оновлено мобільні застосунки попередньої реєстрації в електронній черзі до Центру «Віза» («Центр Дії») до останніх версій Android та IOS.,
* введено в промислову експлуатацію новітній програмно-апаратний комплекс «Електронний архів» №2, що забезпечить безперебійність роботи систем та основних сервісів виконкому Криворізької міської ради (архіву документів, вебсервісів, системних сервісів, сервісів КП «ЕСОЯ», тощо), можливість системного резервного копіювання даних, що підвищить безпеку сервісів.

У головному офісі Центру надавались консультації заявникам щодо отримання послуг через Портал Дія, зокрема за Програмою допомоги від держави «єВідновлення», з використанням мобільного застосунку Дія, на місці для самообслуговування, яке обладнане технічними засобами з безпосереднім доступом до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем для самостійного користування ними відвідувачами Центру.

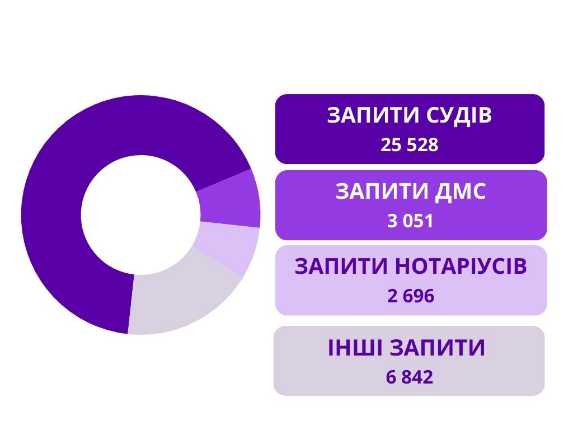
В грудні організовано місця для самообслуговування в усіх територіальних підрозділах та на віддаленому робочому місці з питань реєстрації місця проживання в Довгинцівському районі завдяки отриманню благодійної допомоги у вигляді ноутбуків та роутерів від Громадської організації «Цифрова Дніпропетровщина».

Відповідно до плану роботи міської ради у вересні 2024 року департаментом проведено навчання депутатів міської ради на тему: «Офіс «Я – Ветеран» Центру «Віза» («Центру Дії») виконкому Криворізької міської ради: комплексне обслуговування Захисників, Захисниць і членів їх родин». У ході навчання презентовано 2-й випуск збірника «Комплексна послуга «Я-ВЕТЕРАН», а у листопаді видано також 3-й випуск (розповсюджуються безкоштовно).



На офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, вебпорталі Центру «Віза» департаментом розміщено 761 інформаційне повідомлення з питань надання адміністративних, інших публічних послуг та роботи Центру.

Проведено виступи керівника, заступників керівника департаменту адміністративних послуг, керівників підрозділів департаменту на телеканалах КП «Телерадокомпанія «Рудана» - 16 репортажів та «Перший міський телеканал Кривий Ріг» - 4 щодо роботи Центру «Віза» у період воєнного стану, нових сервісів у Центрі «Віза», оновлення військово-облікових даних призовників, військовозобов’язаних та резервістів; перереєстрації об’єктів нерухомого майна; роботи офісу Я-Ветеран; проєкту «Мобільний сервіс Центру «Віза» та сервісу «Зелене світло».

Забезпечено об’єктивний та вчасний розгляд пропозицій, звернень з питань надання адміністративних, інших публічних послуг шляхом функціонування безкоштовної «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459.

Розглянуто та надано роз’яснення по 22 800 зверненням, у тому числі 905 надійшли на електронну адресу Центру «Віза», 86 – від Контакт-Центру 1520.

Опрацьовано 38 117 службових доку-ментів з питань реєстрації місця проживання фізичних осіб, що на 9% більш ніж в минулому році.

За підсумками роботи у 2024 році Центр «Віза» на Всеукраїнському форумі «ДІЄВИЙ ЦНАП: точка доступу до державного сервісу та цифрового майбутнього», на загальнонаціональному рівні  визнаний Дієвим ЦНАПом та відзначений спеціальною відзнакою.



Департаментом здійснено реалізацію всіх заходів, передбачених на 2024 рік у Програмі розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2027 роки, що затверджена рішенням міської ради від 26.12.2018 №3310 «Про затвердження Програми розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019–2027 роки», зі змінами.

Для фінансування напрямів Програми у 2024 році у міському бюджеті передбачено 743,1 тис. грн. Укладено договорів на 603,6 тис. грн, які виконано в повному обсязі. Економія бюджетних коштів за результатами проведених публічних закупівель склала 139,5 тис.грн.

Основними пріоритетами у роботі на 2025 рік визначено:

удосконалення обслуговування Захисників, Захисниць та членів їх сімей з урахуванням комплексного підходу до надання послуг, а також залучення надавачів необхідних для ветеранів послуг для співпраці у оновленому офісі «Я-Ветеран»;

цифрова трансформація процесу надання публічних, в тому числі адміністративних послуг завдяки розвитку новітніх технологій муніципального менеджменту;

наближення послуг до замовників шляхом ефективного використання мобільного сервісу при обслуговуванні пільгових категорій мешканців міста;

системний моніторинг якості надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі для максимальної клієнтоорієнтованості Центру, адаптованої до сучасних реалій.

*Директор департаменту*

*адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради*

*Людмила ЗЕЛЕНСЬКА*