***Про цифровізацію сфери пуб-лічних послуг в органах міс-цевого самоврядування міста Кривого Рогу***

Відповідно до Програми діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 року №471 «Про затвердження Програми діяльності Кабінету Міністрів України» в державі відбувається масштабна цифрова трансформація. Міністерством цифрової трансформації України, що координує діяльність центрів надання адміністративних послуг, закладено міцний фундамент для побудови цифрової держави, упроваджено нові сервіси, що є суттєвими чинниками підвищення рейтингу України у світі.

Серед чотирьох пріоритетних цілей створення цифрової держави дві безпосередньо стосуються сфери адміністративних послуг. Це – переведення впродовж трьох років 100% послуг в онлайн, за принципом «якщо послуги немає онлайн, то її не має і офлайн», а також залучення українців до програми розвитку цифрових навичок.

Уже цього року заплановано впровадження електронних послуг: реєстрації місця проживання, будівельних для об’єктів класів СС2 й СС3, податкових, Дія-ІD та е-лікарняних.

Криворізькі офіси послуг органів місцевого самоврядування є активними учасниками процесу створення цифрової держави й одними з перших в Україні реалізують упровадження е-послуг.

Завдяки автоматизації процесів надання адміністративних, інших публічних послуг Центром адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради в поточному році забезпечено позитивну динаміку їх надання в електронному форматі. Кількість послуг збільшилася в середньому майже в 3 рази порівняно з аналогічним періодом 2020 року. Таке зростання відбулося за рахунок послуг Держгеокадастру (збільшення на 10%), з реєстрації місця проживання (зростання в 4 рази), упроваджених у грудні минулого року трьохмуніципальних послуг з питань благоустрою, що стали найпопулярнішими серед онлайн послуг «Візи», питома вага яких у 2021 році становить майже 52% від усіх електронних звернень, а також загальнодержавних комплексних послуг єМалятко та ID-14.

Трансформація послуг в електронний формат відбувається завдяки використанню електронних ресурсів, перш за все комп’ютерної програми «Електронна система оцінки якості надання послуг» (запроваджена ще у 2003 році). Завдяки модернізації – це повноцінний інструмент, без якого дотримання всіх законодавчих процедур в обслуговуванні замовників послуг є неможливим. На початку 2020 року, як того вимагає Закон України «Про адміністративні послуги», у програмі автоматизовано процес заповнення заяв у електронній формі адміністраторами, замість власноручного заповнення суб’єктами звернень. За рік заповнено майже 73 тисячі таких заяв за послугами, не пов’язаними з роботою в державних реєстрах.

А під час роботи в шести Державних реєстрах минулого року:

– опрацьовано ще майже 30 000 заяв, з них:

* понад 12 000 – з оформлення біометричних паспортів у Єдиному державному демографічному реєстрі;
* більше 7 000 – у державному реєстрі речових прав на нерухоме майно;
* більше 3 600 – у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

– видано:

* 5 600 витягів та довідок з Державного земельного кадастру;
* 303 посвідчення водія та 3 техпаспорта з Єдиного державного реєстру МВС України;

– сформовано 96 заяв для проведення реєстраційних дій у Державному реєстрі актів цивільного стану, пов’язаних з народженням та смертю.

Разом з тим, через відсутність е-взаємодії на державному рівні між державними реєстрами та інформаційними системами центрів надання адміністративних послуг адміністраторам Центрів доводиться вносити кілька разів одну й ту ж інформацію в різні інформаційні системи, що призводить до зайвих витрат часу, неоптимальної організації роботи, помилок.

У рамках модернізації програми запроваджено «сервіс» СМС-інформування замовників послуг про готовність результату послуги. Більше року, завдяки інтеграції з державним сервісом «Cheсk», адміністратори Центру можуть перевіряти факт оплати за послуги із завантаженням копій платіжних квитанцій (більше 200 криворіжців скористалися можливістю не надавати паперові оригінали для оформлення біометричних паспортів).

З червня минулого року комп’ютерна програма «ЕСОЯ», що використовується в роботі Центру «Віза», інтегрована до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Порталу Дія» для здійснення системи моніторингу роботи ЦНАПів у режимі онлайн. А з грудня – програмно реалізована можливість отримати цифрові копії документів з «Порталу Дія» з використанням мобільного застосунку «Дія».

Ще один важливий е-ресурс – «Електронна система керування чергою» **–** суттєвий чинник запобігання корупції, діє з 2015 року. Модернізована версія забезпечила можливість попереднього запису на прийом, у тому числі через мобільний застосунок для користувачів з операційною системою Android.

У 2018 році придбано «Електронний архів» – програмний продукт для підвищення ефективності роботи Центру, надійного структурованого зберігання бази даних, з урахуванням політики кібербезпеки та для оперативного пошуку документів. За минулий рік до е-архіву передано більше 45 000 комплектів документів.

Електронний реєстр Криворізької територіальної громади – автоматизована база даних, призначена для зберігання та обробки інформації, що створюється й ведеться органами реєстрації для обліку фізичних осіб, які постійно або тимчасово проживають на території міста Кривого Рогу.

Вебпортал Центру адміністративних послуг «Віза» з особистими кабінетами замовників послуг – електронний ресурс, що містить необхідну інформацію про діяльність Центру, забезпечує максимальну зручність і доступність для користувачів. Лише в поточному році вебпортал відвідали більше 6 000 унікальних користувачів, переглянуто більше 26 000 сторінок, що майже в 1,5 рази більше аналогічного періоду минулого року.

Для оптимізації та підвищення надійності роботи інформаційно-комунікаційної системи Центру «Віза», забезпечення максимально стабільного функціонування, поліпшення захисту від збоїв та здатності швидкого поновлення працездатності функціонує власне серверне забезпечення Центру «Віза». Але, 85% об’єму сервера на сьогодні займає «Електронний архів». Сервер потребує розширення.

Громадський моніторинг роботи з надання послуг в офісах послуг органів місцевого самоврядування міста здійснюється шляхом:

- ефективної роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, послугами якої лише у 2020 році скористалися 32 859 громадян, суб’єктів господарювання, незважаючи на започаткування роботи Контакт-Центру 15-20. Роз’яснення з актуальних питань 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.

Щоденна адресна робота із суб’єктами звернень – замовниками послуг Офісів послуг, функціонування «Гарячої» лінії Центру «Віза», результати інтерактивних опитувань дають змогу зробити висновки про наявність проблемних питань щодо цифрових перетворень у сфері адміністративних, інших публічних послуг та підвищенні рівня цифрової грамотності замовників послуг.

Ураховуючи вищевикладене; з метою подальшої цифровізації сфери публічних послуг в органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу; відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 03 лютого 2021 року №72 «Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг», Розпоряджень Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», 03 березня 2021 року №167-р «Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та за- твердження плану заходів з її реалізації»; керуючись Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про місцеве самоврядування в Україні», виконком міської ради ***вирішив:***

1. Інформацію директора департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради Зеленської Л.І. про цифровізацію сфери публічних послуг в органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу» взяти до відома.
2. Керівникам:
   1. відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, апарату міської ради і виконкому:
      1. забезпечити посадових осіб підвідомчих підрозділів кваліфікованими електронними підписами (КЕПами) для запровадження е-документообігу, у першу чергу з Центром адміністративних послуг «Віза» послуг виконкому Криворізької міської ради та виконкомами районних у місті рад, комунальними підприємствами;
      2. ініціювати в термін до 01.05.2021 включення:
         1. публічних послуг, що надаються підпорядкованими підрозділами безпосередньо громадянам, суб’єктам господарювання, до переліку адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради, шляхом взаємодії адміністраторів Центру із суб’єктами надання послуг або посадовими особами суб’єкта надання послуг (у разі якщо послуги не можуть надаватися адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів);
         2. повноважних представників підпорядкованих підрозділів до складу Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради з визначенням днів та часу прийому замовників послуг (у разі їх відсутності в складі Центру);
   2. департаменту регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин, управління розвитку підприємництва, інспекції з благоустрою, спільно з департаментом адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради опрацювати до 01.05.2021 алгоритм надання в електронному вигляді через особистий кабінет на вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради адміністративних, інших публічних послуг згідно з раніше наданими ними пропозиціями;
   3. департаментів регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин, розвитку інфраструктури міста, соціальної політики, управлінь екології, з питань реєстрації, розвитку підприємництва, відділу з питань державного архітектурно-будівельного контролю, інспекції з благоустрою виконкому Криворізької міської ради, виконкомів районних у місті рад:
      1. спільно з департаментом адміністративних послуг, управлінням інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради забезпечити протягом 2021 року трансформацію адміністративних, інших публічних послуг, у першу чергу муніципальних (з тих послуг, що можуть надаватися електронно), що ними надаються (або вони є робочими органами з їх надання), в е-вигляд;
      2. забезпечити системний моніторинг та актуалізацію назв і кодів послуг за напрямами роботи, з метою їх сполучення з послугами, відповідно до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на «Гіді з державних послуг» Єдиного державного веб-порталу електронних послуг – «Порталу Дія», для об’єктивного онлайн моніторингу на державному рівні;
   4. управління інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради разом з відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради забезпечити ефективне функціонування платформи «SMART ГРОМАДА – КРИВИЙ РІГ» шляхом автоматизованої інтеграції наявних електронних сервісів, е-ресурсів відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради до неї відповідно до вимог чинного законодавства України;
   5. управління преси, інформаційної діяльності та внутрішньої політики виконкому Криворізької міської ради забезпечити активне системне інформування населення через засоби масової інформації щодо переваг цифровізації сфери послуг та можливості підвищення цифрових компетентностей з одержання електронних публічних послуг;
   6. департаментів соціальної політики, освіти і науки, адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради спільно з вищими навчальними закладами, із залученням студентської молоді, опрацювати питання активного навчання населення, суб’єктів господарювання цифровим навичкам, підвищення їх цифрової компетентності в одержанні електронних публічних послуг, у тому числі на базі приміщень Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради та в рамках соціально педагогічної послуги «Університет третього віку»;
   7. департаменту соціальної політики виконкому Криворізької міської ради спільно з виконкомами районних у місті рад у термін до 01.07.2021 внести пропозиції щодо впорядкування структури фронт-офісів Центру адміністра-тивних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради з питань надання соціальних послуг.
3. Затвердити в новій редакції Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради (додається).
4. Унести зміни до рішень виконкому міської ради від:

4.1 13.11.2018 №486 «Про реформу адміністративних, інших публічних послуг в м. Кривому Розі», зі змінами, а саме: у пункті 12 Складу Центру адміністративних послуг «Віза» викласти в новій редакції зміст графи «Час прийому замовників послуг у головному офісі Центру адміністративних послуг»: «Понеділок, середа, четвер, п'ятниця, субота, 09.00 – 16.00; вівторок, 09.00 – 20.00»;

4.2 17.06.2020 №320 «Про внесення змін до рішень виконкому міської ради з питань надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг у м. Кривому Розі», а саме: викласти в новій редакції додаток 17 Алгоритм надання адміністративних, інших публічних послуг «одним пакетом» за життєвою ситуацією «Переведення садового будинку у житловий» через Центр адміністративних послуг «Віза» (додаток).

1. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому міської ради від 12.07.2017 №302 «Про дотримання принципу клієнтоцентричності в «єдиних вікнах» органів місцевого самоврядування та абонентських службах підприємств, установ, організацій – надавачів послуг населенню», зі змінами внесеними рішеннями виконкому міської ради від 14.03.2018 №122 «Про реформування адміністративних, інших публічнихпослуг в органах місцевого самоврядування м.Кривого Рогу» та від 13.11.2018 №486 «Про реформу адміністративних, інших публічних послуг в м. Кривому Розі».
2. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

***Міський голова Костянтин Павлов***