

**Публічне представлення інформації  
про виконання бюджетних програм за 2024 рік департаменту  
адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради**

Департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради є головним розпорядником коштів за двома Програмами, а саме:

- розвитку Центру адміністративних послуг «Віза» («Центр Дії») виконкому Криворізької міської ради на 2019 - 2027 роки, затвердженої рішенням міської ради від 26.12.2018 №3310, зі змінами,

- інформатизації та цифрової трансформації на 2017-2027 роки, затвердженої рішенням міської ради від 28.02.2017 №1402, зі змінами.

Освоєно коштів міського бюджету на виконання заходів бюджетних програм в загальній сумі 2 015,0 тис. грн, з них:

3410180 Інша діяльність у сфері державного управління - 603,6 тис. грн;

3417520 Реалізація Національної програми інформатизації - 1 411,4 тис. гривень.

Також, від Громадської організації «Цифрова Дніпропетровщина» отримана благодійна допомога у вигляді ноутбуків та роутерів на загальну суму 30,3 тис. гривень.

Виконання заходів Програм дало можливість продовжити удосконалення системи надання органами місцевого самоврядування адміністративних та інших публічних послуг мешканцям м. Кривий Ріг з урахуванням сучасних тенденцій розвитку галузі та потреб жителів міста та досягнення європейських стандартів якості надання адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, громадських організацій, бізнесу.

1) Так, доступність публічних, у тому числі адміністративних, послуг у органах місцевого самоврядування забезпечено через 39 офісів послуг.

Їх розміщено в усіх районах міста з дотриманням вимог інклюзивної доступності.

За 2024 рік офісами послуг органів місцевого самоврядування обслуговано 489 704 замовники послуг. При цьому рівень позитивної мотивації становить 99%.

Станом на 01.01.2025 через Центр надається 634 види публічних послуг, що на 50 (або 8,5%) більше, порівняно з показниками на 01.01.2024 (584). Пов'язано це, перш за все, з розширенням спектру послуг соціального напрямку, послуг у межах реалізації місцевих програм підтримки ветеранів та їх сімей.

Так, офісом «Я – Ветеран» за звітний період надано 20 627 послуг Захисникам, Захисницям України та членам їх сімей.

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.

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).

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 був «пакет» «Втрата близької людини» (6183 послуги, у 2023 році – 3 149).

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.

Офісами послуг з реєстрації місця проживання фізичних осіб надано 172 993 послуги.

Паспортними офісами Центру надано:

12 257 адміністративних послуг з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

6 742 – з оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки;

2 100 – з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку.

Відділом державної реєстрації актів цивільного стану департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради надано послуг з державної реєстрації: народження дитини та її походження – 64; шлюбу – 124; смерті – 4 153.

За звітний період у Центрі: 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.

У межах роботи Мобільного сервісу Центру у звітному періоді здійснено 35 виїздів Мобільного офісу у віддалені райони міста, житлові масиви м. Кривого Рогу, у ході яких обслуговано 1759 замовників з питань приватизації земельної ділянки, реєстрації нерухомого майна, соціальних питань, актуалізації даних у Реєстрі Криворізької міської територіальної громади, надання консультацій з інших публічних послуг.

Із застосуванням цифрових мобільних кейсів здійснено 380 виїздів 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, під час яких обслуговано 599 осіб.

У 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 в липні отримано автомобіль спеціального призначення «SPLINE MASC» на базі «Fiat Dukato», спеціально переобладнаний для надання адміністративних послуг, – «Мобільний ЦНАП». Починаючи з 17.09.2024 з його використанням здійснено 14 виїздів у віддалені райони міста, житлові масиви м. Кривого Рогу, у ході яких обслуговано 465 замовників.

Практичні напрацювання з питань створення зручних, доступних, комфортних умов для замовників послуг у Центрі 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».

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 виконання вимог чинного законодавства щодо інклюзивності в ЦНАПах для якісного обслуговування людей з порушенням слуху придбано обладнання: мобільний комплект для підсилення звуку та приймач магнітних хвиль з навушниками.

На спеціально облаштованих місцях для відвідувачів постійно розміщуються буклети, довідкові матеріали з питань роботи Центру, процедурних питань для підвищення рівня обізнаності криворіжців.

2) 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.

Також, 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 6 114 замовників скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг, що на 35,7% більше, ніж у 2024 році (4 505).

Протягом року збільшено майже втричі кількість муніципальних послуг, доступних для отримання через вебпортал Центру. Доступно 42 е-муніципальні послуги (на початок року – 15) за десяти категоріями, а саме: благоустрій, об'єкти бізнесу, муніципальні соціальні проекти, соціальний захист, архітектура, земельні питання, транспорт, охорона культурної спадщини, запит на інформацію та фізична культура і спорт.

Інформаційне забезпечення замовників послуг щодо порядку їх отримання здійснювалося, перш за все, через розміщення на вебпорталі Центру інформації щодо послуг, які надаються через Центр.

Також, щоденно розміщувалась інформація щодо діяльності Центру, у тому числі з питань користування електронними сервісами; на постійній основі велися тематичні рубрики: «“Гаряча” лінія «Візи»: роз'яснюємо актуальне», «ЦНАП «Віза»: БЕЗКОШТОВНО І БЕЗ ПОСЕРЕДНІКІВ», «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, що громадяни та суб'єкти господарювання можуть отримати в електронному вигляді, 125 публічних реєстрів та 44 електронні сервіси. Розроблені та розміщені відеоінструкції щодо попередньої реєстрації до Центру через мережу «Інтернет».

Як свідчать статистичні дані на вебпортал Центру завітали 246 тис. користувачів. За цей період було переглянуто 787 тис. сторінок, найпопулярнішими були сторінки «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 і облаштовані робочі місця для самообслуговування з доступом до мережі «Інтернет» завдяки отриманню благодійної допомоги у вигляді ноутбуків та роутерів від Громадської організації «Цифрова Дніпропетровщина».

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

результативної роботи «Гарячої» телефонної лінії Центру – 0 800 500 459, якою за звітний період надано 22 798 консультацій;

вивчення думки мешканців міста через інтерактивні сервіси на вебпорталі Центру в розділі «Зворотний зв'язок» на сторінках: «Написати листа», «Залишити відгук», «Ваш контроль» «Моя Digital Віза»;



обговорення проблемних питань, що надходили від воїнів і членів їх сімей до офісу «Я – Ветеран» на діалогових платформах з громадськими організаціями, об'єднаннями Захисників, Захисниць та їх сімей;

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 94,2% при середньому по Україні 94,8% та середньому по Дніпропетровській області 85,6%.

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.

Заступник директора департаменту



Наталія МАЛАНІЙ

**ПОГОДЖЕНО:**

Заступник міського голови



Надія ПОДОПЛЄЛОВА

« \_\_\_\_\_ » 2025