

Аналіз якості надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького за 2022 рік

Департаментом надання адміністративних послуг міської ради згідно з вимогами Закону України «Про адміністративні послуги» та Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг було підведено підсумки щодо якості обслуговування та надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Центр, ЦНАП) за 2022 рік.

Орієнтація на виконання вимог замовників послуг є основою для покращення якості послуг, у тому числі для перегляду й актуалізації законодавчих, нормативних і власних вимог до надання адміністративних послуг. Проте із перших днів повномасштабного вторгнення РФ у повсякденному житті українців блискавично змінилися пріоритети. Питання бізнесу, майна й відпочинку відійшли на другий план, натомість на першому опинилися питання безпеки близьких та рідних.

За таких обставин у ЦНАПі Кропивницького різко зменшилася кількість заявників. Винятком став ажітаж щодо оформлення паспортних документів у перші дні російського нападу, аж доки реєстри не призупинили роботу. Коли ж це трапилося, процес надання адміністративних послуг виявився фактично заблокованим.

Однак ситуація, що склалася у Кропивницькому в березні, вимагала термінових рішень щодо взаємодії з тисячами людей, які прибували до міста у пошуках прихистку. Всі вони як мінімум потребували інформації, а тому у Кропивницькому вирішили не припиняти роботу Центру, а натомість адаптувати її під запити людей. Не одночасне, а поступове відновлення роботи реєстрів, яке розпочалося у середині березня, дало можливість ЦНАПу зосередитись на обслуговуванні внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО). Вже у квітні кількість охочих отримати послугу присвоєння статусу внутрішньо переміщеної особи була настільки великою, що роботу Центру відновили у повному обсязі. Багато людей втратив своє житло назавжди. Отже, виникла необхідність у координації тих, хто потребує житла в більш спокійних районах, де не ведуться активні бойові дії, та тих, хто хоче простягнути руку допомоги. Саме тому було створено проект «Прихисток». Відповідно до поставлених завдань, адміністраторами управління адміністративних послуг департаменту надання адміністративних послуг протягом 2022 року здійснювалася робота щодо наповнення реєстру жилих приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького. Було прийнято – 1849 заяв від власників житлових приміщень. Крім цього,

здійснювався прийом документів від власників житла на отримання компенсації витрат за тимчасове розміщення ВПО, які перемістилися у період воєнного стану. Зокрема, було прийнято 5309 заяв.

Попри складні обставини в країні, звертаючись у ЦНАП, суб'єкти звернення можуть отримати базовий перелік адміністративних послуг, які є найнеобхіднішими для більшості громадян. Це 456 послуг адміністративного, реєстраційного, соціального та пенсійного характеру. На віддаленому робочому місці адміністраторів/працівників Центру на території Новенького старостинського округу, надається 326 адміністративних послуг. Виконавчим комітетом Кропивницької міської ради були затверджені відповідні переліки адміністративних послуг. Тож, фактично, заявник може в одному місці здійснити дії від реєстрації народження дитини до оформлення пенсійних виплат.

Для статистики, протягом 2022 року в Центрі було прийнято 101972 заяви від суб'єктів звернення із них взято на облік 27451 внутрішньо переміщену особу та надано 166202 консультації.

Чимало можливостей у системі надання адміністративних послуг з'явилося завдяки розширенню електронних послуг, інтегрованих у сервіс «Дія». Без перебільшення, кожен громадянин, який вміє користуватися смартфоном та інтернетом, без жодних проблем може закрити базові потреби в адміністративних послугах. Саме тому окремим напрямком роботи ЦНАПу Кропивницького стала просвітницька діяльність, зокрема надання консультацій та кваліфікованої підтримки з питань, що стосуються отримання необхідних послуг через портал «Дія».

Серед послуг доступні:

- Отримання статусу внутрішньо переміщеної особи і допомоги для них;
- Реєстрація/припинення фізичної особи – підприємця (ФОП);
- Подача повідомлення щодо пошкодження або знищення своєї нерухомості внаслідок військової агресії російської федерації;
- Реєстрація на урядовому порталі «Прихисток» та інше.

Значна увага у Центрі приділяється аналізу якості роботи. З метою покращення якості обслуговування, визначення рівня задоволеності мешканців міста та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги», Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг у ЦНАПі щорічно проводяться підсумки щодо якості надання адміністративних послуг. Зведені результати аналізу використовуються для вдосконалення роботи Центру. Так, загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного управління чергою щоденно, щомісячно і за рік. При проведенні оцінки якості послуг використовується інформація щодо оцінки якості обслуговування (щоденне голосування талонами електронної черги). Відвідувачі Центру після обслуговування адміністратором можуть оцінити

його роботу за допомогою талону електронної черги, який залишають у скриньці «Задоволені/ Не задоволені якістю обслуговування». Також налагоджено зворотній зв'язок із замовниками послуг шляхом проведення анкетування. Крім цього, суб'єкти звернення можуть залишити свій відгук шляхом сканування QR-коду на державному порталі «Дія Центр».

На офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького «Прозорий офіс» за посиланням <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/> або відсканувавши QR-код, відвідувачі мають змогу заповнити анкету, відповісти на запропоновані питання, подати пропозиції щодо покращення роботи Центру.

Хочемо поділитися з Вами результатами оцінки рівня задоволеності у 2022 році, зокрема під час війни. За посиланням ви можете побачити показник рівня задоволеності по своєму регіоні та всі відгуки, які залишили відвідувачі в ЦНАП за допомогою – опитування обравши відповідну вкладку області: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1trxl3-ccb_T-Hf_ntCiEIGOy49OMwB4/edit#gid=464961890 .

Слід також зауважити, що з метою зручного та оперативного спілкування з суб'єктами звернення, Центром здійснюється постійний зв'язок засобами електронного поштового зв'язку (cnap@krmr.gov.ua) та надаються електронні консультації через єдину інформаційну систему корпоративної взаємдії «Прозорий офіс» міста Кропивницького (електронний документообіг).

Усі надані відвідувачами відгуки було передано керівництву, ним розглянуто та вжито відповідних заходів. Серед основних побажань громадян – запровадження супутніх послуг, а саме: безкоштовний Wi-Fi доступ до мережі інтернет та можливість копіювання документів у приміщенні Центру.

Загалом відвідувачі Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького залишилися задоволені якістю обслуговування та надання адміністративних послуг.

**Начальник відділу – адміністратор
аналітичної та консультаційної
роботи департаменту**

Ірина БІЛОГОР