

Аналіз якості надання адміністративних послуг у центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького за 2024 рік

Центр надання адміністративних послуг є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади з громадою. Організаційний супровід роботи усього центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Центр, ЦНАП) здійснює департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (далі - департамент).

Центр діє за принципом «єдиного відкритого простору», де у межах одного приміщення можливо зручно і швидко отримати послуги, які надаються різними органами виконавчої влади, підрозділами органів місцевого самоврядування. Створено відповідні комфортні умови очікування, заповнення документів, сплати за послуги, отримання консультацій з будь яких питань.

На даний час у Центрі доступні 497 послуг адміністративного, реєстраційного, соціального та пенсійного характеру. Крім цього, слід зазначити, що через ЦНАП надаються послуги як обласного рівня, так і державні послуги через державні реєстри (системи), а саме: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Державний реєстр актів цивільного стану, Єдиний державний демографічний реєстр, Реєстр територіальної громади, Єдиний державний реєстр транспортних засобів, Державний земельний кадастр, Єдину державну електронну систему у сфері будівництва, Інформаційно-аналітичну систему обліку даних «Прихисток», Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», Реєстр застрахованих осіб, Єдину інформаційну базу даних про внутрішньо переміщених осіб, а також забезпечується надання адміністративних послуг через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (портал Дія).

Упродовж 2024 року в електронній системі керування чергою було зареєстровано 169200 відвідувачів та прийнято 168799 заяв від суб'єктів звернення. Департамент є суб'єктом надання реєстраційних, адміністративних послуг.

Управління у сфері державної реєстрації Департаменту здійснювало державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, формувало реєстр територіальної громади м. Кропивницького, здійснювало реєстрацію, зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб, передавало інформацію та вносило в установленому чинним законодавством порядку відомості про реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання до Єдиного державного демографічного реєстру.

За 2024 рік відділом реєстрації місця проживання особи Департаменту проводилася робота стосовно наповнення реєстру територіальної громади. Станом на 01.01.2025 року до реєстру територіальної громади внесено 95798 осіб. Також внесено зміни до реєстру територіальної громади зі зміною місця проживання - 15743 особам, видано витягів з реєстру територіальної громади – 29419 особам.

За вказаний період відділом державної реєстрації речових прав на нерухоме майно Департаменту було зареєстровано та опрацьовано 3380 заяв про реєстрацію права власності; 968 заяв про реєстрацію іншого речового права; 447 заяв про реєстрацію обтяження та видано 1057 інформаційних довідок.

Відділом державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців Департаменту здійснено 2488 реєстраційних дій щодо юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, видано 815 витягів з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань. Виконано 52 судових рішення. Надано близько 2688 консультацій.

Управлінням адміністративних послуг Департаменту зареєстровано 32034 заяви з питань надання адміністративних послуг. Крім цього, адміністраторами управління адміністративних послуг протягом звітного періоду здійснювалася робота щодо наповнення реєстру жилих приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького (прийнято – 217 заяв від власників). А також здійснювався прийом документів від власників житла на отримання компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану – (прийнято 4749 заяв).

Сервісним центром №1 Головного управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області (далі - ПФУ) було зареєстровано 49797 звернень громадян. Однією з найзатребуваніших послуг у ПФУ, після призначення пенсії за віком, є подання документів на отримання пільги на оплату комунальних послуг військовим, які мають статус учасника бойових дій. До речі, оформлювати пільги на комунальні послуги може не лише учасник бойових дій, а й його близькі родичі (батьки, дружина, діти).

Департаментом соціальної політики було розглянуто і опрацьовано 24975 звернень громадян. Найпоширенішими послугами з яких були: надання одноразової матеріальної допомоги на період дії воєнного стану, починаючи з 24 лютого 2022 року, членам сімей загиблих (померлих) та пораненим, які брали (беруть) безпосередню участь у бойових діях або забезпечували (забезпечують) здійснення заходів з національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії; призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям; призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям та видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

Адміністраторами/працівниками Центру постійно забезпечується робота віддалених робочих місць на території Новенського старостинського

округу Кропивницької територіальної громади. Функціонування територіального віддаленого підрозділу ЦНАПу дозволило реалізувати право мешканців селища на оперативне та зручне отримання послуг. На сьогодні мешканці Новенського старостинського округу мають змогу отримати – 343 послуги. Адміністраторами було опрацьовано 3359 звернень.

Відповідно до змін у чинному законодавстві із 18 травня до 18 липня 2024 року через портал Дія здійснювалася актуалізація даних в Єдиному державному реєстрі призовників, військовозобов'язаних та резервістів. За цей період прийнято 8 867 заяв від військовозобов'язаних про актуалізацію даних і видано копії військо облікового документу із QR-кодом.

Задля зручності учасників бойових дій і членів їх сімей з жовтня 2024 року у ЦНАПі запрацював адмінсервіс «Ветеран», завдяки якому позачергово отримали послуги майже 270 Захисників і Захисниць або членів їх сімей. У жовтні така опція була доступна для отримання реєстраційних та адміністративних послуг. У листопаді ІТ- фахівці Департаменту налаштували сервіс і для отримання соціальних послуг.

Також під час відвідування ЦНАП громадяни можуть скористатися застосунком Дія не тільки для ідентифікації особи, але й для передачі копій цифрових документів із застосунку або за допомогою Шерингу документів.

Можливість ділитися цифровими документами з Дії (паспорт громадянина у формі ID-картки, закордонний паспорт, довідка про присвоєний ідентифікаційний номер платника податків, довідка ВПО та свідоцтво про народження) збільшило ефективність роботи ЦНАП і скоротило час на обробку та перевірку документів заявника.

ЦНАПом постійно здійснюється робота з покращення умов та доступності отримання найпоширеніших та найзатребуваніших послуг для суб'єктів звернення. За успішне впровадження цифрових сервісів, розширення переліку адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання, створення доступного громадського простору «Прозорий офіс» м. Кропивницького на Всеукраїнському форумі «Дієвий ЦНАП: точка доступу до державного сервісу та цифрового майбутнього» отримав відзнаку «Дієвий ЦНАП».

Працівники ЦНАПу приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації, професіоналізму, як шляхом самоосвіти, так і шляхом проходження онлайн-нарад, тренінгів, зустрічей та семінарів. Зокрема, протягом 2024 року адміністраторами, реєстраторами та інспекторами Центру було взято участь у наступних навчальних заходах:

онлайн-вебінар: «Управління конфліктами в роботі з відвідувачами та колегами»;

онлайн-вебінар: «Статистичний моніторинг: теорія, практика, типові помилки»;

навчання за спеціальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації посадових осіб виконавчих органів міської ради «Основні засади документування управлінської діяльності в електронній формі та організація роботи з електронними документами в органах місцевого самоврядування»;

навчання за спеціальною короткостроковою програмою «Реформа містобудування та особливості її реалізації в період війни та після воєнного стану»;

навчання за спеціальною короткостроковою програмою «Практичні аспекти реалізації земельної реформи в Україні».

Відтак, спеціалісти Центру постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок.

Значна увага приділяється аналізу якості роботи Центру. З метою вивчення думки мешканців міста щодо якості надання адміністративних послуг у ЦНАПі проводиться щомісячний та щорічний моніторинг визначення рівня задоволеності суб'єктів звернення. Зведені результати аналізу використовуються для вдосконалення роботи Центру. Аналіз виконання даних вимог здійснює відділ аналітичної та консультаційної роботи Департаменту.

З 2024 року Міністерство цифрової трансформації України відновило оцінку якості адміністративних послуг шляхом залишення відгуку про відвідування Центру через QR-код, які розміщені у приміщенні ЦНАПу. Керівник «Прозорого офісу» оперативно може реагувати на відгуки за допомогою цифрових технологій та покращувати якість обслуговування замовників послуг.

Загалом, відвідувачі Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького залишають позитивні відгуки стосовно якості обслуговування та надання адміністративних послуг. Центр і надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування та вживатиме необхідні заходи щодо максимально якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів.

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

Ірина БІЛОГОР