Аналіз
якості надання адміністративних послуг
у Центрі надання адміністративних послуг
у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького
за 2021 рік

Зметою покращення якості обслуговування, визначення рівня задоволеності мешканців міста та відповідно до вимог Закону України "Про адміністративні послуги", Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг департаментом надання адміністративних послуг міської ради було підведено підсумки за 2021 рік щодо якості надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП).

1. Організація діяльності

Наразі "Прозорий офіс" працює як інтегрований центр надання послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни. Одним з головних принципів роботи якого є доступність влади для громади, єдиний відкритий простір, де в одному місці локалізовані всі необхідні державні та муніципальні послуги, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для клієнтів, максимальна результативність.

На початку роботи у "Прозорому офісі" була реалізована низка принципово нових ідей: організаційна єдність роботи усіх органів, єдині стандарти оформлення документації, максимальне використання інформаційних технологій в роботі – система електронної черги, формування електронних баз даних, дистанційний доступ до інформації тощо.

З метою задоволення потреб та інтересів територіальної громади у сфері соціального захисту населення у 2021 році було створено департамент соціальної політики Кропивницької міської ради. До складу якого увійшли спеціалісти управління соціального захисту населення Подільської районної у місті Кропивницькому ради, управління соціального захисту населення Фортечної районної у місті Кропивницькому ради. Також, Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області продовжує надавати послуги у "Прозорому офісі".

Протягом 2021 року створені віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу, було укладено угоди про співпрацю з Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС в Кіровоградській області та Управлінням Державної міграційної служби України в Кіровоградській області, що дало змогу започаткувати надання відповідних адміністративних послуг через адміністраторів Центру.

Організація діяльності оновленого Центру створила умови для забезпечення більш зручного, доступного й оперативного отримання адміністративних послуг не лише для мешканців міста Кропивницького, а й громадян та суб'єктів господарювання Кіровоградської області.

2.Інфраструктура

Будівля “Прозорого офісу” розташована в центральній частині міста зі зручною доступністю громадського та приватного транспорту. Приміщення забезпечує зручний доступ для всіх без винятку відвідувачів. Це люди з інвалідністю та з обмеженими фізичними можливостями, особи літнього віку, вагітні жінки та люди з дітьми у візках. Доступність досягається шляхом застосування пандусів, доріжкою, що викладена тактильною плиткою для людей зі слабким зором, достатньою шириною проходів, санвузлами спроектованими з урахуванням розмірів інвалідного візка.

Некабінетна система обслуговування створює комфортні та прозорі умови для надання і отримання адміністративних послуг.

Для зручності обслуговування відвідувачів у приміщенні «Прозорого офісу» створені комфортні умови очікування, облаштовано кімнату матері і дитини та дитячий куточок для цікавого дозвілля малят.

3.Надання послуг

У “Прозорому офісі” надається базовий перелік адміністративних послуг, які є найнеобхіднішими для більшості громадян. Це 365 послуг адміністративного та соціального характеру. На віддаленому робочому місці адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу, 126 адміністративних послуг.

Протягом 2021 року було прийнято 275007 заяв від суб’єктів звернень та надано 210440 консультацій.

Розуміючи потребу громадян в адміністративних послугах навіть в умовах карантину Центр продовжує працювати з максимальною дезінфекцією, з дотриманням усіх можливих антивірусних процедур та обслуговує близько 600-700 громадян у день.

Також, адміністратори “Прозорого офісу” підвищують свій професійний рівень за допомогою вебінарів та онлайн-конференцій, які проводить Міністерство цифрової трансформації України. Щотижня проводяться навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в чинному законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг.

Отримати адміністративну послугу в Центрі можна, безпосередньо відвідавши його основний офіс чи віддалені робочі місця. У ЦНАПі працює система електронної черги. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування. Впровадження єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії “Прозорий офіс міста Кропивницького” (електронний документообіг) суттєво прискорило і спростило процес надання адміністративних послуг суб’єктам господарювання та населенню регіону. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідний лист автоматично після реєстрації звернення у цій системі. Функціонування електронної системи управління чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи

змогу вираховувати реальну завантаженість працівників. Для інформування громадян про результат послуги їм надсилаєтьсяSMS-повідомлення.

У “Прозорому офісі” проводиться постійна робота щодо інформування та консультування суб’єктів звернення, пріоритетом якої є впровадження електронних сервісів. Офіційний сайт Центру https://dozvil.kr-rada.gov.ua/, де можна знайти необхідну інформацію стосовно послуг та діяльності ЦНАПу постійно оновлюється. Крім цього суб’єкт звернення може зареєструватися в “Особистому кабінеті” та з його допомогою звернутися за консультацією до фахівців Центру і суб’єктів надання адміністративних послуг; відстежити у режимі он-лайн стан проходження звернення; зберігати електронні копії особистих документів, виданих адміністративних актів і документів дозвільного характеру/відмов. Зокрема, на центральній рецепції Центру встановлено мобільна програма “Жестова мова”Українського товариства глухих для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення.

4. Аналіз діяльності

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного управління чергою щоденно, щомісячно і за рік. Аналіз виконання встановлених вимог здійснює відділ аналітичної та консультаційної роботи департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради.

Протягом 2021 року до департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради звернулося більше 270000 тисяч осіб з питань адміністративного та соціального характеру.

Відвідувачі Центру після обслуговування адміністратором можуть оцінити якість надання послуги за допомогою талону електронної черги, який залишають у скринці “Задоволені/Не задоволені якістю обслуговування”. Також, суб’єкти звернення можуть залишити свій відгук шляхом сканування QR-кодів на державному порталі “Дія Центр”.

На офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького “Прозорий офіс” за посиланням https://dozvil.kr-rada.gov.ua/абовідсканувавшиQR-код,відвідувачі мають змогу заповнити анкету, відповісти на запропоновані питання, подати пропозиції щодо покращення роботи Центру.

Слід також зауважити, що з метою зручного та оперативного спілкування з суб’єктами звернення, департаментом надання адміністративних послуг здійснюється постійний зв’язок засобами електронного поштового зв’язку (cnap@krmr.gov.ua) та надаються електронні консультації через єдину інформаційну систему корпоративної взаємодії “Прозорий офіс” міста Кропивницького (електронний документообіг).

У 2021 році громадяни оцінювали якість надання послуг у Центрі за допомогою вищезазначених засобів зворотнього зв'язку, за результатами наданих відгуків складено нижчезазначені таблиці:

Книга скарг і пропзицій

№ з/п	**Назва виконавчого органу**	**Подяки**	**Скарги**	**Пропозиції**
1	Департамент надання адміністративних послуг	14	11	1
2	Департамент соціальної політики	4	6	0
3	Головне управління Пенсійного фонду України у Кіровоградській області	5	1	

QR-кодів на державному порталі "Дія Центр"

№ з/п	**Назва виконавчого органу**	**Подяки**	**Скарги**	**Пропозиції**
1	Департамент надання адміністративних послуг	6	1	2
2	Департамент соціальної політики	2	0	1
3	Головне управління Пенсійного фонду України у Кіровоградській області	1	0	3

QR-код на офіційному сайті Центру

№	**Назва виконавчого**	**Подяки**	**Скарги**	**Пропозиції**

з/п	**органу**			
1	Департамент надання адміністративних послуг	50	9	0
2	Департамент соціальної політики	9	1	0
3	Головне управління Пенсійного фонду України у Кіровоградській області	4	1	0

Усі надані відвідувачами скарги було передано керівництву, ним розглянуто та вжито відповідних заходів. Аналіз пропозицій та побажань виявив необхідність запровадження онлайн запису на прийом, встановлення інформаційних терміналів. Серед основних побажань відвідувачів — 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. ЦНАП 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 **Ірина БІЛОГОР**