

Інформація про діяльність Департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради за 2023 рік

У Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – ЦНАП, Центр) продовжується забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

У ЦНАПі надаються послуги адміністративного, реєстраційного, соціального та пенсійного характеру. Відповідно до змін у законодавстві постійно розширюється перелік послуг, забезпечується робота віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру (територія Новенського старостинського округу). Основними напрямками роботи Центру залишається інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни, та забезпечення роботи відповідного програмного забезпечення для вдосконалення діяльності Центру й взаємодії із замовниками послуг.

На сьогодні в Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати 497 адміністративних послуг, на віддалених робочих місцях – 343. Зазначені послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до вимог чинного законодавства та затверджуються рішенням Виконавчого комітету міської ради.

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою щоденно, щомісячно і за рік. У 2023 році в електронній системі керування чергою в Центрі було зареєстровано **200 470 відвідувачів**.

У роботі Центру задіяно 14 виконавчих органів Кропивницької міської ради, 23 місцевих і регіональних органи державної влади. Загальна кількість робочих місць у Центрі – 180. Організаційне забезпечення діяльності ЦНАПу покладено на департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (штатна чисельність – 67).

Працівниками ЦНАПу постійно здійснюється робота в державних реєстрах (системах), а саме: Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, Державному реєстрі актів цивільного стану, Єдиному державному демографічному реєстрі, Реєстрі територіальної громади, Єдиному державному реєстрі транспортних засобів, Державному земельному кадастрі, Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва, Інформаційно-аналітичній системі обліку даних «Прихисток», Програмному комплексі «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», Реєстрі застрахованих осіб, Єдиній інформаційній базі даних про внутрішньо переміщених осіб, а також забезпечується надання адміністративних послуг через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (портал Дія).

У 2023 році в Центрі було прийнято **168 214 заяв** від суб'єктів звернення та надано **172 101 консультацію**.

Протягом звітнього періоду департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (далі – департамент) здійснював надання адміністративних послуг згідно з переліком затвердженим рішенням Виконавчого комітету Кропивницької міської ради від 10 жовтня 2023 року № 843 «Про

затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та на віддалених робочих місцях» (нова редакція).

Управлінням адміністративних послуг департаменту (далі – управління) у 2023 році зареєстровано **31 177 звернень**, з них **20 440 заяв** з питань надання адміністративних послуг (**11 351 заява**, що відносяться до компетенції виконавчих органів Кропивницької міської ради, **9 089 заяв**, що відносяться до компетенції місцевих і регіональних органів державної влади).

Під час дії воєнного стану місто Кропивницький стало прихистком для внутрішньо переміщених осіб, котрі прибули до обласного центру з регіонів, постраждалих від повномасштабної збройної агресії російської федерації. Зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб в місті, адміністраторами управління з 2022 року здійснюється робота щодо наповнення реєстру жилих приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького. Так у 2023 році, прийнято **2 901 заява** від власників житлових приміщень щодо наповнення реєстру жилих приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького, а також **7 836 заяв** від власників житла на отримання компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

У 2023 році було продовжено надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон через адміністраторів управління. Протягом року було прийнято та опрацьовано **4 058 відповідних звернень**. Також у 2023 році була продовжена співпраця з регіональним сервісним центром ГСЦ МВС в Кіровоградській області (філії ГСЦ МВС) щодо надання адміністративних послуг територіальними органами з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ через адміністраторів управління, опрацьовано 180 відповідних звернень.

Під час взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг управлінням використовується єдина інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс міста Кропивницького», що суттєво прискорює процес надання адміністративних послуг, а також дозволяє спростити механізм отримання послуг.

Управлінням забезпечується постійна взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг в частині оновлення переліку адміністративних послуг, підготовки оновлених інформаційних та технологічних карток, оновлення реквізитів платних послуг. Крім цього, здійснюється постійна взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг в частині прийому-передачі вхідних та вихідних пакетів документів, контроль за термінами надання адміністративних послуг. Адміністратори управління особисто здійснюють передачу пакетів документів до Головного управління Держгеокадастру у Кіровоградській області та Подільського відділу державної реєстрації актів цивільного стану у місті Кропивницькому Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса). Також адміністраторами управління здійснювалась постійна взаємодія з Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Кіровоградській області у частині

отримання і списання бланкової продукції та номерних знаків для надання послуг з видачі/обміну посвідчення водія та реєстрації транспортного засобу.

Відділом державної реєстрації речових прав на нерухоме майно управління у сфері державної реєстрації департаменту було зареєстровано та опрацьовано **5 543 звернення** з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, з них: **2 391 заява** про реєстрацію права власності; **1 267 заяв** про реєстрацію іншого речового права; **386 заяв** про реєстрацію обтяження; видано **1 499 інформаційних довідок**. Адміністративного збору за проведення державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень до місцевого бюджету надійшло **831 804,18 грн.**

Відділом державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців управління у сфері державної реєстрації департаменту було зареєстровано та опрацьовано **7 070 звернень** з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, з них: здійснено **2 523 реєстраційні дії** щодо юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; зокрема через Єдиний портал державних послуг «Дія» оброблено **3 474 електронних заяви** у сфері державної реєстрації бізнесу; видано **1 073 витяги** з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Виконано 28 судових рішень. За проведення державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань до місцевого бюджету надійшло адміністративного збору загальною сумою **735 444,67 грн.**

Плата за скорочення термінів надання послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень і державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців до місцевого бюджету надійшла у сумі **54 129,67 грн.**

Відділом реєстрації місця проживання особи управління у сфері державної реєстрації департаменту проводилася робота стосовно наповнення реєстру територіальної громади, зі зміною місця проживання звернулось **14 601 особа**, витяг з реєстру територіальної громади отримали **28 281 особа**. У 2023 році сума адміністративного збору становила **895 474 грн.**, а саме: за зміну місця проживання особи **441 414 грн.**; за витяги з реєстру територіальної громади в рамках Меморандуму про співпрацю з Відділенням нотаріальної палати в Кіровоградській області **424 060 грн.**; за витяги реєстру територіальної громади в рамках угоди про співробітництво з ТОВ «Екостайл» **30 000 грн.**

Департаментом постійно забезпечується робота віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу. У 2023 році працівниками департаменту прийнято та опрацьовано **1 588 звернень** з надання адміністративних послуг.

Протягом звітнього періоду департаментом виконувалась Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки (далі – Програма). Загальний обсяг фінансування Програми на поточний рік складав **1 000,0 тис.грн.**

Відповідно до заходів Програми було сплачено послуги користування захищеним цифровим каналом зв'язку, інтернет-послуги, послуги з адміністрування та супроводу програмного забезпечення єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс міста Кропивницького», послуги з адміністрування (обслуговування) ПЗ «АІС «Місцеві бюджети рівня розпорядника бюджетних коштів», інформаційно-консультаційні послуги з навчання по роботі з Системами, послуги з реєстрації підписувача в Автоматизованій системі кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг. Крім цього, оновлено ліцензійну програму «М.Е.Дос» та проведено сервісне обслуговування комп'ютерної та офісної техніки. Придбано принтер, картриджі для БФП, засоби криптографічного захисту інформації, програмне забезпечення «Microsoft Office 2021», термочутливий папір, антивірусне програмне забезпечення, печатки для адміністраторів департаменту.

Після прийняття на законодавчому рівні відповідних нормативно-правових актів департаментом проводиться робота щодо переведення, за можливості, окремих адміністративних послуг в електронний формат.

Зокрема, документи для державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань можуть подаватися у паперовій або електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Через портал Дія надаються такі послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, як: державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця; державна реєстрація створення юридичної особи на підставі модельного статуту; державна реєстрація переходу юридичної особи приватного права на діяльність на підставі модельного статуту.

На виконання Порядку державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень департаментом проводиться робота щодо забезпечення можливості надходження до відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно управління у сфері державної реєстрації електронних заяв, поданих суб'єктом звернення через вебпортал Дія.

З 02.08.2023 року поновлено послугу декларування місця проживання засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (портал Дія) або через мобільний застосунок Дія. На даний час послуга доступна жінкам, дітям і чоловікам (після 60 років). За 2023 рік опрацьовано **192** заяви на декларування місця проживання.

Крім цього, через портал Дія здійснюється надання наступних адміністративних послуг: комплексна електронна публічна послуга «єМалятко» – **237** звернень; декларація про провадження господарської діяльності – **51** звернення; інформаційне повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації – **200** звернень.

Відповідно до розпорядження міського голови від 12 травня 2023 року № 65 «Про впровадження дослідної експлуатаційної системи електронного документообігу АСКОД» з травня 2023 року департаментом здійснюється через

систему АСКОД електронний документообіг. У звітному періоді департаментом зареєстровано: вхідна кореспонденція – **3 416**; вихідна кореспонденція – **2 985**; звернень громадян – **238**; накази директора департаменту з основних питань діяльності – **18**.

Організовано отримання електронних копій документів за сценарієм Дія QR для таких послуг: отримання витягу з реєстру територіальної громади; реєстрація місця проживання малолітньої дитини; реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання.

Департаментом постійно забезпечується функціонування інформаційного сайту ЦНАПу, а також сторінки соціальної мережі у Фейсбук. Для інформування громадян про результат наданої послуги працівникам департаменту встановлено мобільний додаток Viber.

У Центрі забезпечено умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення: встановлено мобільну програму «Жестова мова» та тактильні таблички шрифтом Брайля, направляюча плитка для людей з вадами зору. Вхід до приміщення ЦНАПу облаштовано поручнями з обох боків і кнопкою виклику для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Наявна санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю. Сектор очікування облаштовано системою звукового інформування для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

З метою спрощення надання адміністративних послуг в Центрі встановлено платіжні термінали, що дає змогу здійснювати оплату за надання послуг безпосередньо при зверненні до спеціалістів Центру.

Постійно ведеться робота щодо підвищення якості обслуговування відвідувачів Центру. Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності працівників департаменту шляхом перегляду навчальних вебінарів, участі в навчальних заходах тощо.

**Директор департаменту надання
адміністративних послуг
Кропивницької міської ради**

Олександр НІКІТЕНКО