

**Аналіз**  
**якості надання адміністративних послуг у Центрі надання**  
**адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс»**  
**міста Кропивницького за 2023 рік**

Забезпечення надання якісних адміністративних послуг населенню є основним завданням департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради і одним із пріоритетних напрямків роботи виконавчих органів міської ради.

Функціонування та удосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі ЦНАП, Центр) є дієвим інструментом досягнення міжнародних стандартів якості та забезпечує вагомий вклад у розвиток демократії у Кропивницькій міській територіальній громаді.

Основними завданнями та функціями ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг для мешканців громади, основними принципами якої є: єдиний відкритий простір, ввічливе ставлення персоналу, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, комфортні умови для суб'єктів звернення, максимальна результативність. Крок за кроком міська влада будує сучасний, європейський сервісний Центр, орієнтований на потреби громадян у режимі реального часу.

До ЦНАПу щодня звертаються громадяни для отримання послуг від державної влади та місцевого самоврядування. Станом на 31.12.2023 року у Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького надається 497 послуг адміністративного, реєстраційного, соціального та пенсійного характеру. Розуміючи потребу громадян в адміністративних послугах навіть в умовах запровадження воєнного стану, зумовленого повномасштабною збройною агресією російської федерації проти України, Центр продовжує працювати та щоденно обслуговує близько 700 - 800 громадян. Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою. За звітний період було зареєстровано 200470 відвідувачів. З яких заяв від суб'єктів звернення було зареєстровано 168214. А саме: департаментом надання адміністративних послуг було розглянуто і опрацьовано 86672 заяви, департаментом соціальної політики 24721 звернення і головним управлінням Пенсійного фонду України в Кіровоградській області 56821 звернення.

Адміністраторами/працівниками Центру постійно забезпечується робота віддалених робочих місць на території Новенського старостинського округу. Функціонування територіально віддаленого підрозділу ЦНАПу дозволило реалізувати право мешканців селища на оперативне та зручне отримання послуг. На сьогодні мешканці Новенського старостинського округу

мають змогу отримати 343 адміністративні послуги. Впродовж 2023 року адміністраторами було опрацьовано 1588 звернень.

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 Центрі постійно ведеться робота над підвищенням рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Навчання адміністраторів та працівників ЦНАП є пріоритетним, адже якість надання адміністративних послуг переважно залежить від компетентності працівника. Відтак, адміністратори постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок, кожен спеціаліст пройшов онлайн - курси на Порталі Дія, про що свідчать отримані сертифікати. Державні реєстратори та адміністратори беруть активну участь у онлайн - нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах.

У 2023 році усі виконавчі органи Кропивницької міської ради впровадили систему електронного документообігу «АСКОД». Вказана система значно прискорила взаємодію між Центром і суб'єктами надання адміністративних послуг міської ради.

Значна увага приділяється аналізу якості роботи Центру. З метою вивчення думки мешканців міста щодо якості наданих адміністративних послуг у ЦНАП 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 консультативної роботи департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради.

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 скринці «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 порталі 66 відвідувачів залишили відгук про якість роботи фахівців. Із них

52 заявника були задоволені роботою Центру та від 14 суб'єктів звернення було отримано скарги та пропозиції . Всі зауваження опрацьовані, взяті на контроль для покращення якості роботи.

У зоні очікування (в секторі інформування ) постійно знаходиться «Книга скарг та відгуків». За звітний період 18 суб'єктів звернення висловили подяки працівникам Центру. П'ять громадян залишили скарги з питання соціального захисту населення, одна скарга надійшла на управління адміністративних послуг та одна на управління реєстраційних послуг департаменту надання адміністративних послуг. Всі зауваження було взято до уваги, суб'єктам звернення надано змістовну відповідь.

У Центрі постійно забезпечується функціонування інформаційного сайту ЦНАПу, де наявні зручні пошукові елементи, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, нормативна база, контакти ЦНАП, графік прийому громадян та актуальні новини. На сайті щорічно публікується звіт про роботу Центру. Також активно ведеться сторінка в соціальній мережі Фейсбук, де публікується уся актуальна інформація про діяльність ЦНАП та новини. Для інформування громадян про результат послуги працівникам департаменту встановлено мобільний додаток Viber.

Для зручності громадян в Центрі впроваджено шеринг документів через Дію для таких послуг: отримання витягу з реєстру територіальної громади; реєстрація місця проживання малолітньої дитини; реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання.

Під час прийому суб'єкт звернення має можливість здійснити сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг безпосередньо в ЦНАП за допомогою платіжних терміналів, що підтримують технологію PayPass.

У зонах очікування першого поверху Центру відвідувачі можуть скористатися безкоштовним Wi-Fi. 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. Зручно і комфортно отримувати адміністративні послуги відвідувачам з дітьми, оскільки у ЦНАП є спеціально обладнаний ігровий простір. Для найменших наших відвідувачів облаштована кімната матері та дитини для сповивання та годування немовлят.

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.

Перспективи роботи на 2024 рік.

У межах функцій, покладених на ЦНАП, планується продовжувати роботу в напрямі удосконалення надання та розширення спектру послуг. Серед першочергових завдань роботи Центру у 2024 році є залучення якомога більше суб'єктів надання адміністративних послуг до співпраці, для задоволення потреб жителів міста. Адміністратори/реєстратори Центру і надалі будуть навчатись та вдосконалюватись.

Ми працюємо для Вас і разом наближаємо нашу Перемогу!

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

**Ірина БІЛОГОР**