



ЗВІТ

про роботу управління

“Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині”

Козятинської міської ради у 2024 році



Європейський Союз



співпраця з
німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Polish aid



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida



МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ
БУДІВНИЦТВА
ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
УКРАЇНИ



РОБОТА ЦЕНТРУ

У Козятинській міській територіальній громаді забезпечено ефективну роботу Управління «Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині» (далі – ЦНАП). З метою створення максимально зручних і доступних громадянам і суб'єктам господарювання адміністративних послуг.

Протягом 2024 року робота ЦНАП була спрямована на збереження та забезпечення високих стандартів обслуговування, швидкого і якісного надання адміністративних послуг, створення позитивного іміджу міської ради.

У сучасному світі, де технологічний прогрес неспинно розвивається, Козятинська громада не залишається осторонь цифрових інновацій. Управління «Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині» є ключовим пунктом впровадження цифрових рішень, спрямованих на поліпшення якості обслуговування громадян.

Цифровізація ЦНАПу є великим кроком у майбутнє адміністративних послуг. Цей інноваційний процес перетворює класичний центр надання адміністративних послуг у сучасний, ефективний та зручний.

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Впродовж 2024 року Управління «Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині» забезпечував реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні публічних послуг.

ЦНАП - це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів, надання якісних адміністративних послуг.

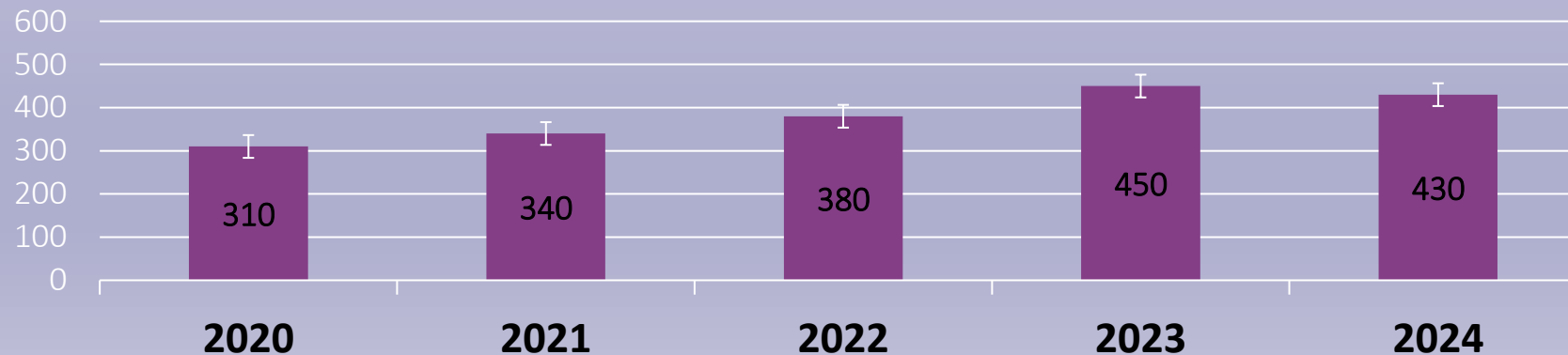
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

Через ЦНАП відвідувачі мають можливість отримати **430** адміністративних послуг, з них: **12** послуг - Вінницької ОДА, **202** послуги – підрозділами міської ради, **216** послуг – (ЦОВВ) центральними органами виконавчої влади, визначені розпорядженням КМУ від **16.05.2014** року №523.

Центр м.Козятина постійно збільшує перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, підвищує якість обслуговування населення, впроваджує нові інформаційні технології для спрощення процедури надання адміністративних послуг.

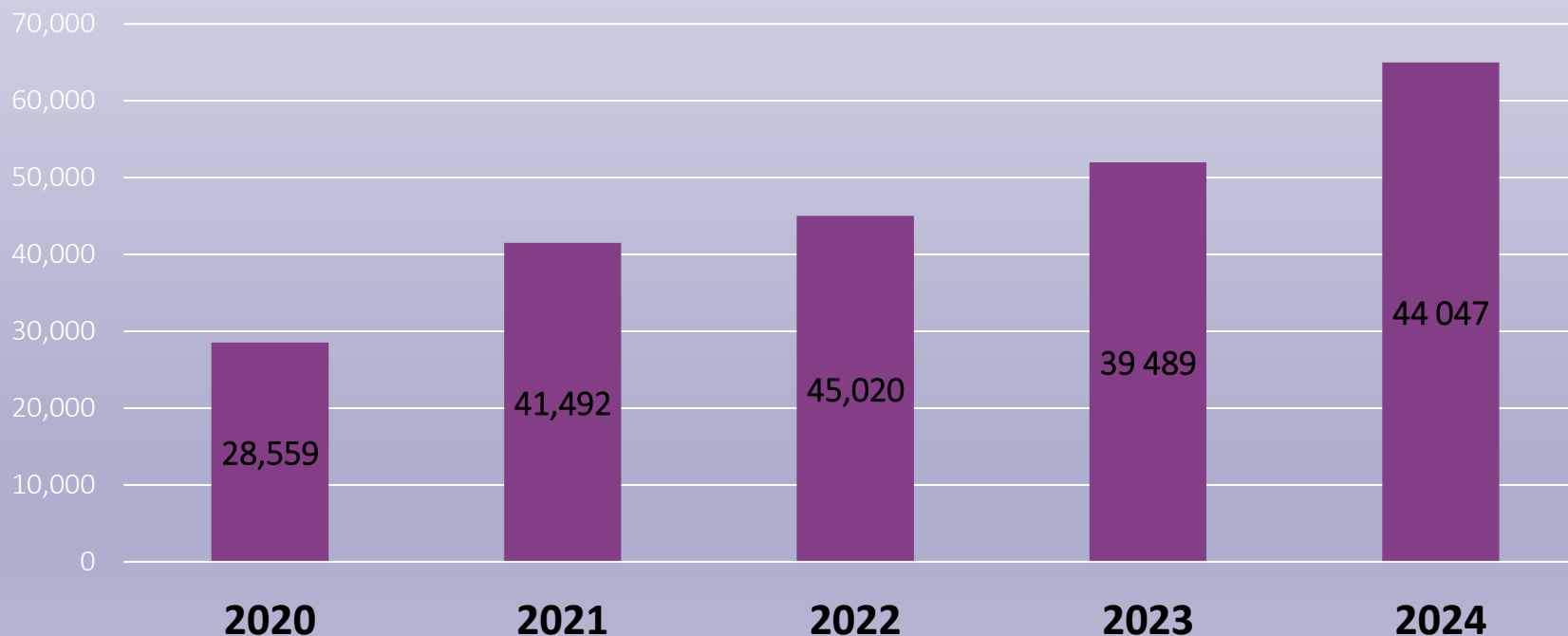
У 2024 році кількість адміністративних послуг зменшилося в зв'язку з об'єднанням адміністративних послуг у комплексні послуги за моделлю «життєва ситуація».

Динаміка зростання кількості адміністративних послуг, які надаються через Центр:



ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ

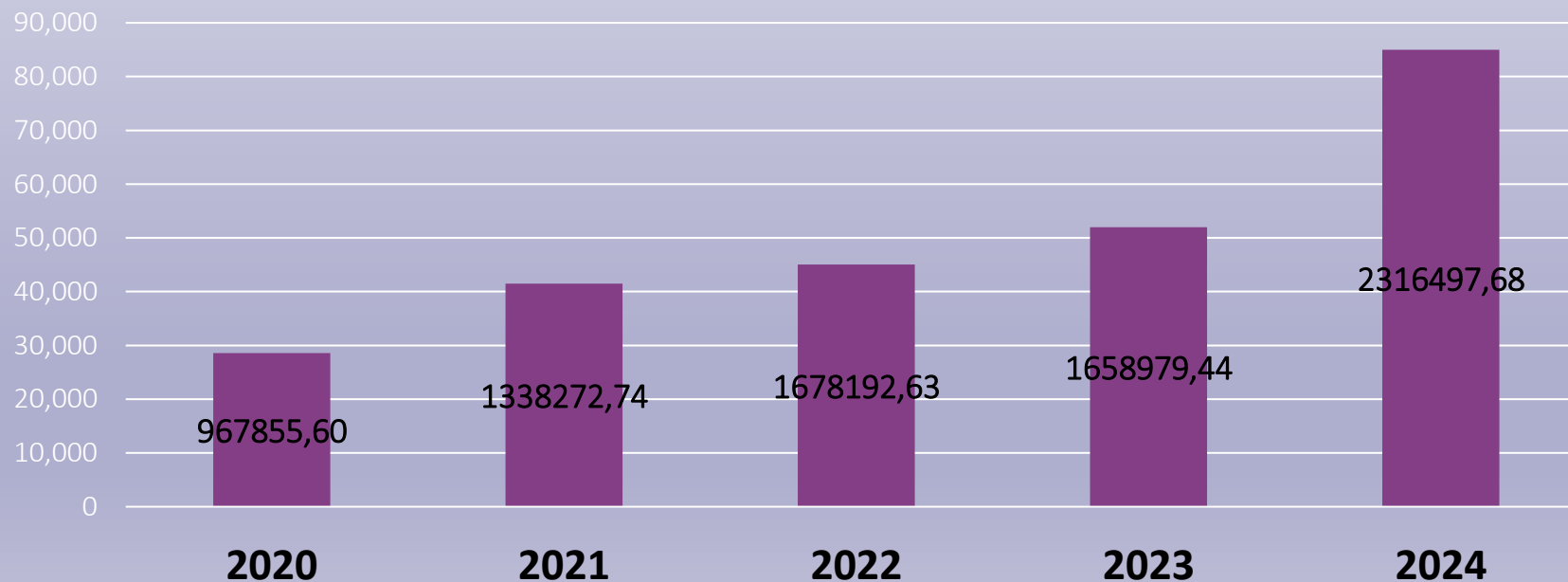
Щодо кількісних показників діяльності ЦНАПу, маємо такі результати
ДИНАМІКА ЗРОСТАННЯ КІЛЬКОСТІ НАДАНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



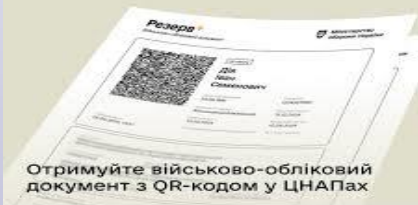
НАДХОДЖЕННЯ

За платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету міста, маємо такі результати

Динаміка зростання надходжень до місцевого бюджету за надання платних адміністративних послуг через ЦНАП

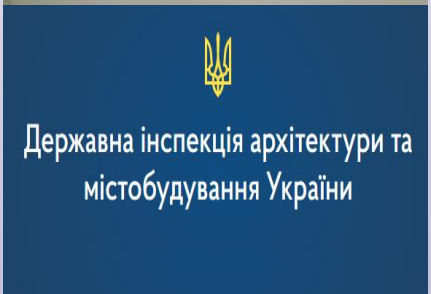


Нововведенням у 2024 році стало надання нових сервісів



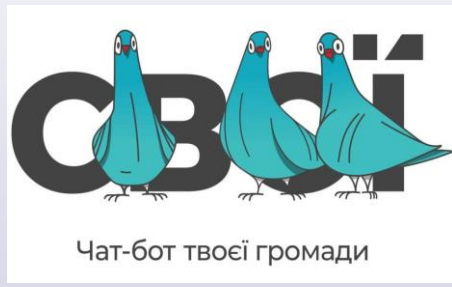
- Дія - допомога у наданні швидких і якісних послуг (використання шерингу електронних документів у разі відсутності оригіналу, формування витягу з РТГ про реєстрацію місця проживання, надання довідки про несудимість);
- оновлення військово-облікових даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів;
- запровадження проєкту «Адмінсервіс «Ветеран», який реалізується за принципом «Єдиного вікна» (обслуговування ветеранів війни та членів їхніх сімей, забезпечення високого рівня якості сервісу в наданні адміністративних послуг Захисникам і Захисницям);
- запровадження повного спектру послуг соціальної сфери через Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), задля надання більш якісних соціальних послуг громадянам.

Нововведенням у 2024 році стало надання нових сервісів



- інформаційний пункт підприємця (єдине вікно, де підприємець може дізнатися про можливості для відкриття своєї справи та розвитку наявного бізнесу);
- запроваджено повний спектр послуг Державної інспекції архітектури та містобудування України через Єдину державну електронну систему у сфері будівництва;
- запроваджено повний спектр послуг державної реєстрації актів цивільного стану (реєстрація народження, шлюбу, розлучення та смерті);
- оновлені друковані матеріали, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

Нововведенням у 2024 році стало надання нових сервісів



- запровадження онлайн-запису до електронної черги через Чат-бот «СВОЇ» (на послуги Сервісного центру МВС);



- запрацював сервіс для людей з вадами слуху (УТОГ – це система відеозв’язку з перекладачем жестової мови для забезпечення комунікації з особами, які мають порушення слуху);



- запровадження оцінки якості обслуговування відвідувачів через Чат-бот «СВОЇ»;

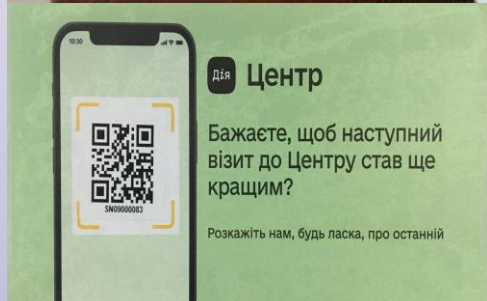


- створення Консультаційного пункту з питань цивільного захисту для забезпечення доведення до мешканців громади необхідної інформації з питань цивільного захисту.

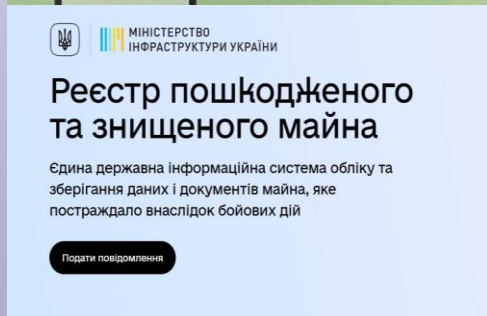
Нововведенням у 2024 році стало надання нових сервісів



- удосконалення форм і методів надання адміністративних послуг (розширення спектру швидких послуг, використання «Мобільного кейсу» для надання послуг маломобільним групам населення (тестовий режим);



- можливість оцінки якості одержаних послуг та безпосередньо роботу працівників ЦНАПу;



- внесення відомостей до Державного реєстру майна, пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації;



- запроваджено послугу «Компенсація за пошкоджене та знищене майно».

Розвиток команди - запорука успіху!

Персонал ЦНАП постійно підвищує та удосконалює знання щодо належної організації та надання адміністративних послуг.

Задля покращення стандартів надання адміністративних послуг, які б повною мірою, задовольняли потреби населення, співробітники Центру надання адміністративних послуг безперервно навчаються

Протягом 2024 року працівники ЦНАП пройшли онлайн курси, вебіари за тематиками:

- «Особливості надання окремих послуг соціального характеру»;
- «Правила етичної комунікації з військовими, ветеранами та ветеранками»;
- «Оформлення витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни»;
- «Особливості надання окремих адміністративних послуг: актуально про пільга та субсидії»;
- «Координація процесу під час отримання громадянами Зимової підтримки»;
- «Дієві сервіси: успішні кейси впровадження мобільних валізок і послуг для ветеранів ЦНАП»;
- «Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення»;
- «Послуги у сфері будівництва: ЄДЕССБ та кабінет ЦНАП 2.0»;
- «Управління конфліктами в роботі з відвідувачами та колегами»;
- «Впровадження системи попереднього запису суб'єктів звернення до ЦНАП»;
- «Надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей»;
- «Цифрові документи в Дії: Можливості та інтеграція в ЦНАП»;
- «Статичний моніторинг: теорія, практика, типові помилки»;
- «Отримання компенсації за знищене майно»;
- «Актуальні питання у сфері декларування/реєстрації місця проживання»;
- «Актуальні проблемні питання надання ветеранських послуг»;
- «Подання інформаційних повідомлень про пошкоджене або знищене майно через ЦНАП»;
- «Безпека комп'ютерів та смартфонів»;
- «Запровадження в ЦНАП «Єдиного вікна ветеранів»»;
- «Основи кібергігієни»;
- «Запровадження послуг ДРАЦС у ЦНАП»;
- «Актуалізація даних військовозобов'язаних».



ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАП

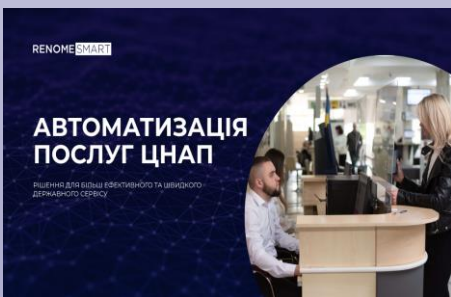
Реалізація розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 782-р.
“Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р”
в частині інтеграції у ЦНАП послуг щодо:



- запровадження надання адміністративних послуг віддалено для вразливих категорій населення та врегулювання процесу надання адміністративних послуг за принципом віддаленого робочого місця старостинських округів;



- інтеграція податкових послуг (присвоєння РНОКПП);



- запровадження програмного комплексу для організації процесів надання адміністративних послуг RENOME SMART;



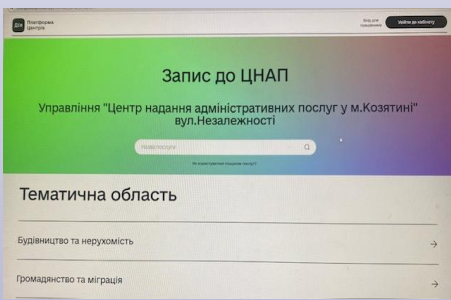
- запровадження дистанційного сервісу «Call-центр ЦНАП» (дистанційні фахові надання адміністративних послуг).

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАП

Реалізація розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 782-р.
“Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р”
в частині інтеграції у ЦНАП послуг щодо:



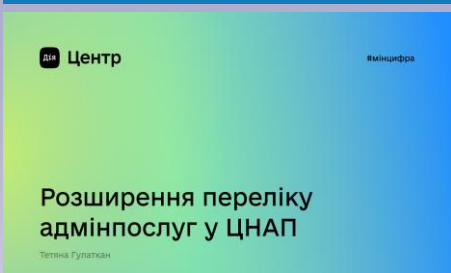
- запровадження послуги щодо складання теоретичного іспиту для отримання водійського посвідчення;



- запровадження онлайн запису на отримання послуг через онлайн платформу Дія Центрів;



- організація співробітництва між Козятинською міською радою та територіальними громадами у сфері надання адміністративних послуг через ЦНАП;



- розширення переліку адміністративних послуг через ЦНАП.



Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині» - один із найяскравіших прикладів адміністративної реформи в Україні.

Завдяки постійній підтримці керівництва міської ради, депутатського корпусу, командній роботі працівників, систематичному підвищенню кваліфікації персоналу, участі у вебінарах Мінцифри щодо реалізації нововведень у законодавстві, забезпечено доступність і якість надання адміністративних послуг не лише жителям Козятинської громади, але й жителям інших областей.

Місія команди – створення єдиного простору для надання адміністративних послуг та організація співпраці органів місцевого самоврядування з громадським суспільством задля генерації нових креативних рішень розвитку Козятинської територіальної громади.

ДЯКУЄМО керівництву міської ради за можливість рухатися разом та досягати нових амбітних цілей, які є запорукою позитивних змін і розвитку громади.

ДЯКУЄМО відвідувачам за довіру, пропозиції та скарги, які допомагають нам стати кращими та постійно покращувати якість обслуговування.

Ми працюємо для Вас!!!