



Управління
“ Центр надання адміністративних
послуг
у м. Козятині ”
Козятинської міської ради

Звіт про роботу у 2022 році

РОБОТА ЦЕНТРУ

Реформа адмінпослуг – це достатньо успішна реформа, над якою працював ЦНАП впродовж 2022 року. Також працювали над впровадженням нових адміністративних послуг, вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства, спрощенням, оперативністю та покращенням умов їх отримання.

У 2022 році робота «Управління ЦНАП у м.Козятині» була націлена на збереження високих стандартів якості надання адміністративних послуг.

Впродовж 2022 року ЦНАП забезпечував реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні публічних послуг.

Водночас у контексті укрупнення Козятинської міської територіальної громади, робота управління ЦНАП у 2022 році була спрямована на розбудову мережі надання послуг, залучення старостинських округів до надання послуг. Тобто, діяльність ЦНАП була спрямована на підвищення якості надання публічних послуг та їх територіальну доступність, що дуже актуально для жителів віддалених громад. Також, в умовах воєнного стану, робота ЦНАПу спрямовувалась на підвищення цифрової грамотності населення, спрощення процедур надання послуг, коли відвідувач за один візит може отримати комплекс послуг за моделлю життєвої ситуації: зареєструвати факт народження дитини та її місце проживання; подати заяву на державну допомогу при народженні.

Центр впевнено крокує до виконання концепції в країні – реформування сфери адміністративних послуг, ліквідації потреб громадян звертатися до різних адміністративних органів, отримувати якісні та найбільш популярні у населення адміністративні послуги у найкоротший термін в одному приміщенні.

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

Рішенням 48(п) сесії Козятинської міської ради 7 скликання від 28.08.2020 року №1897-VII затверджений уточнений перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Перелік налічує **380 послуг**, з них: **12 послуг** Вінницької ОДА, **268 послуг** – підрозділами міської ради, **100 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.

Показники діяльності та надходження за 2022 рік

Щодо кількісних показників діяльності ЦНАПу, маємо такі результати.

Загальна кількість адміністративних послуг наданих в ЦНАПі за звітний період становить **45 020 послуги.**

За 2021 рік через ЦНАП було надано **41 492 послуги.**

За 2020 рік через ЦНАП було надано **28 559 послуг.**

НАДХОДЖЕННЯ: 1 678 192,63 грн. з них:

Паспортні послуги – 1 122 323,40 грн.

Витяги з ДЗК – 128 928,60 грн.

Реєстрація права власності на нерухоме майно – 319 745,00 грн.

Реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців – 66 610,00 грн.

Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування особи – 26 918,43 грн.

Послуги Регіонального Сервісного центру МВС у Вінницькій області – 13 667,20 грн.

Нововведенням у 2022 році стало надання нових сервісів



- послуги сервісного центру МВС, а саме обмін посвідчення водія виданого вперше, обмін старого посвідчення та обмін посвідчення у зв'язку зі зміною особистих даних, реєстрація транспортних засобів;



- комплексна послуга з одночасним оформленням паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;



- шеринг документів (це новітній спосіб надання копій цифрових документів, який збільшує ефективність роботи ЦНАПу і скорочує час на обробку та перевірку документів заявників);



- прийом осіб з інвалідністю з питання забезпечення технічним та іншим засобом реабілітації або отримання компенсації їх вартості;

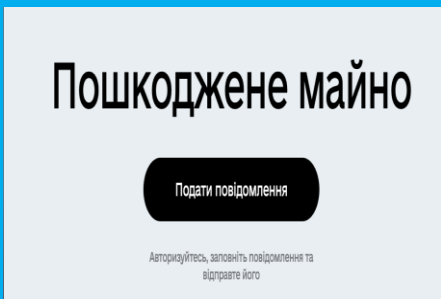
Нововведенням у 2022 році стало надання нових сервісів



- прийом документів у сфері будівництва через електронний кабінет користувача;



- прийом громадян для оформлення статусу ВПО через Програмний комплекс «Соціальна громада»;



- прийом заявок на пошкоджене майно;

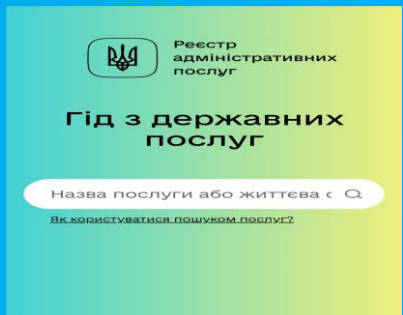


- розміщені друковані матеріали, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг.

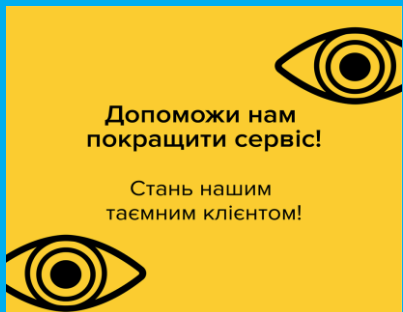
Нововведенням у 2022 році стало надання нових сервісів



- встановлення платіжного терміналу у Центрі, для зручності оплати адміністративного збору;



- інтеграція переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, до загальнодержавного Реєстру адміністративних послуг розміщеного на Гіді з державних послуг, здійснюючи підбір ідентифікатора до кожної послуги;



- ЦНАП одним з перших в Україні долучений до онлайн моніторингу та оцінки якості послуг Міністерства цифрової трансформації України, а також зовнішньої оцінки рівня задоволеності громадян якістю надання адміністративних послуг (таємний відвідувач).



- прийом документів на субсидії та пільги на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу.

ЦНАП – ДІЯ ЦЕНТР

Козятинський ЦНАП став частиною мережі Дія Центрів, який відповідає 12 критеріям якості Дія Центр

Дія Центри — це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг — безбар'єрно, доступно, надійно, досконало, просто, швидко, сучасно, людяно, привітно, прозоро, дієво, зручно. Це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Місце, де за один візит ви зможете розв'язати одразу кілька запитів. Замість кількох візитів заради однієї послуги.

Встановлений зручний графік приймання громадян, зокрема робота без перерви на обід.

Робота в Центрі Дія здійснюється за принципом «Єдиного вікна», тобто приймання документів відбувається виключно через адміністраторів.

Створено змогу отримання максимальної кількості адміністративних послуг в одному місці.



Розвиток команди - запорука успіху!

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

За 2022 рік працівники ЦНАП пройшли онлайн курси за тематиками:

- Основи кібербезпеки для представників державних органів;
- Організаційні та правові аспекти діяльності ЦНАП;
- Навички фахівця сучасного ЦНАП;
- Ефективні комунікації в публічному управлінні;
- Цифрограм для держслужбовців та Цифрограм 2.0;
- Реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання громадян України;
- Реєстрація актів цивільного стану;
- Адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення;
- Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК;
- Моніторинг та оцінка якості надання послуг — нова ера державних сервісів;
- Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАПу;
- Як створити сучасний ЦНАП;
- Як надавати адміністративні послуги;
- Практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин;
- Навчання адміністраторів послуги «Малютко»;
- Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАПу. Організаційний менеджмент та управління ЦНАПом.

Всі працівники ЦНАП отримали сертифікати за підписами викладачів про успішне складання завдань курсів та тестових завдань.

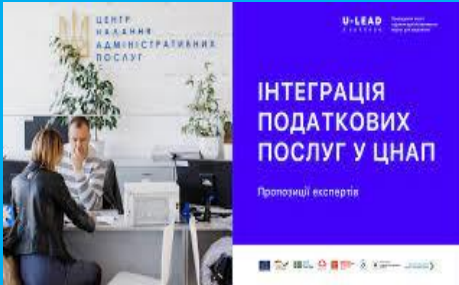
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАП

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”

в частині інтеграції у ЦНАП послуг щодо:

- реєстрація актів цивільного стану
- інтеграція податкових послуг (присвоєння РНОКПП)
- впровадження нового сервісу чат-бот СВОЇ
- запровадження в ЦНАПі електронного документообігу через ПК ІС «ВУЛИК»



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

В 2022 році команда Управління «Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині» увійшли в 7-ку найкращих ЦНАПів Вінницької області та нагороджені почесною грамотою Вінницької ОВА «За сумлінну працю, професіоналізм та якісне обслуговування суб'єктів звернення під час воєнного стану».

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!!!