



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

Звіт про роботу у 2023 році

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.

У 2023 році робота ЦНАП була спрямована на збереження та забезпечення високих стандартів обслуговування та швидкого і якісного надання адміністративних послуг.

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 2023 року Управління «Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині» забезпечував реалізацію основних завдань щодо якісного та сервісного обслуговування громадян при наданні публічних послуг.

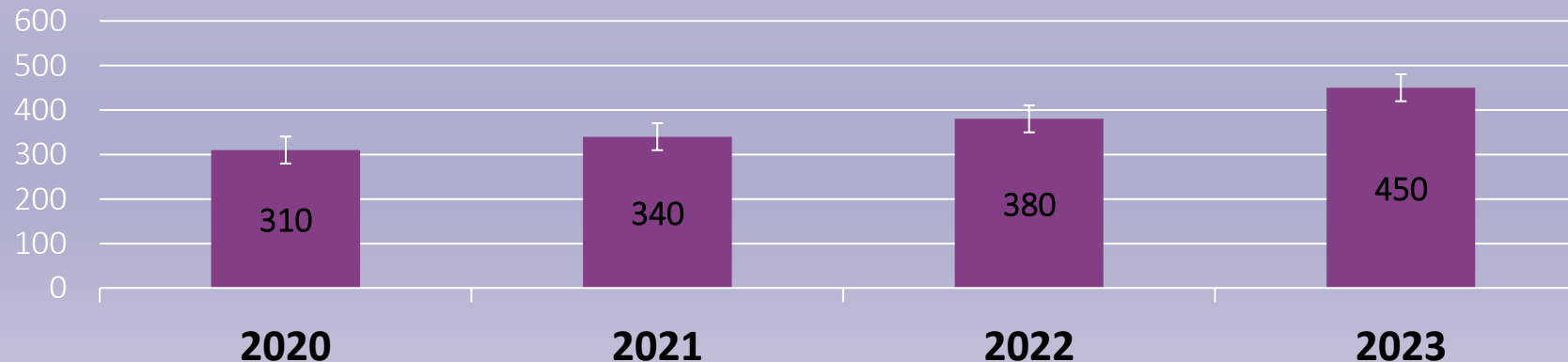
ЦНАП - це насамперед комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, економія часу відвідувачів.

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

Через ЦНАП відвідувачі мають можливість отримати **450** адміністративних послуг, з них: **12** послуг - Вінницької ОДА, **261** послуг – підрозділами міської ради, **177** 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.

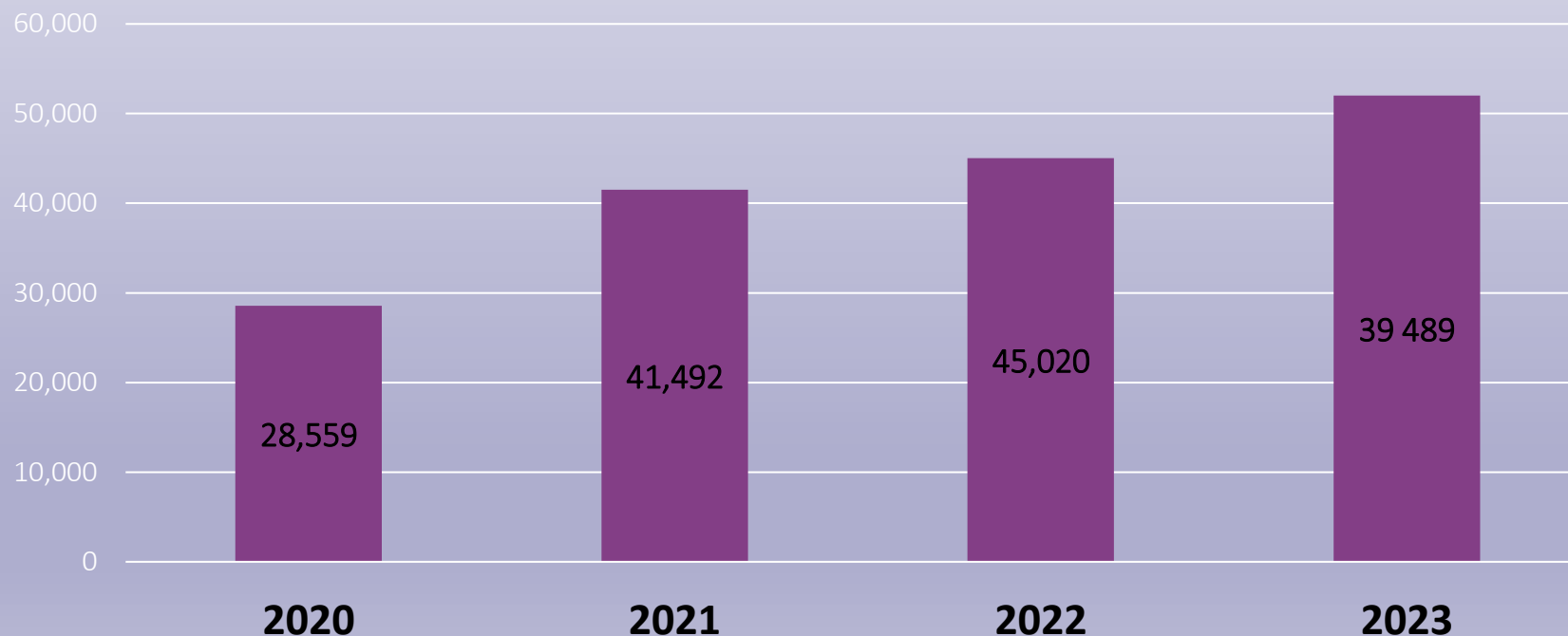
Динаміка зростання кількості адміністративних послуг, які надаються через Центр:



ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ

Щодо кількісних показників діяльності ЦНАПу, маємо такі результати

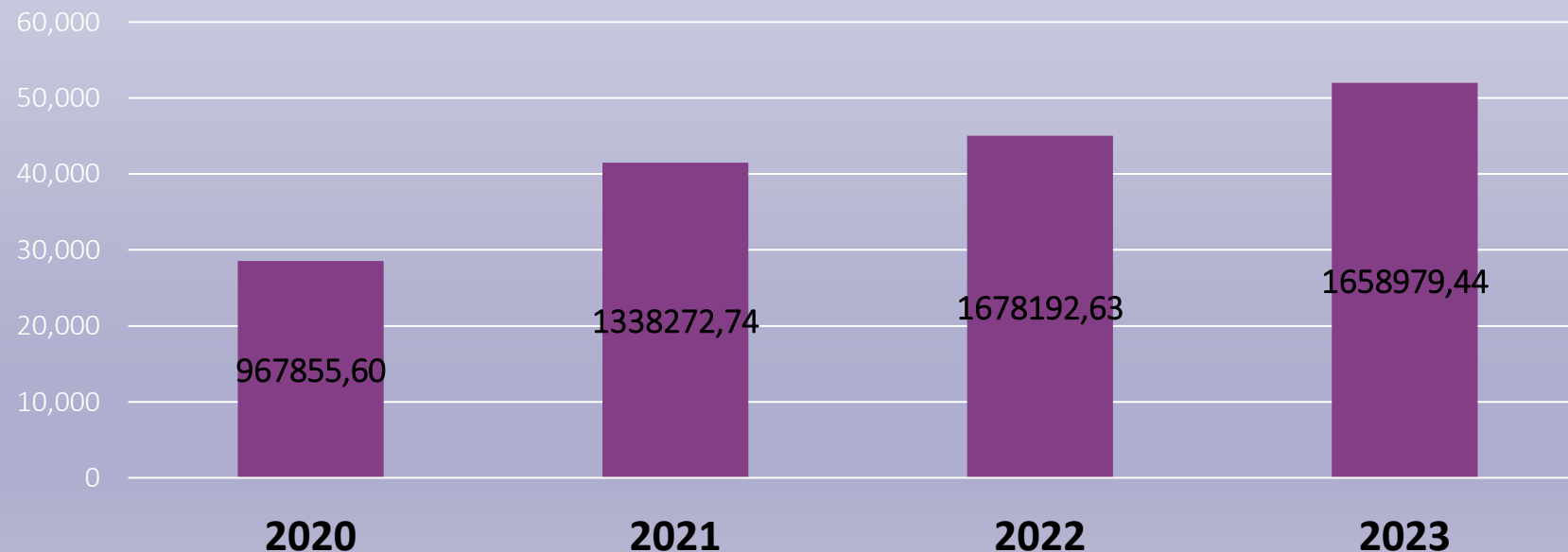
ДИНАМІКА ЗРОСТАННЯ КІЛЬКОСТІ НАДАНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА РІК



НАДХОДЖЕННЯ

Щодо надходжень ЦНАПу, маємо такі результати

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



Нововведенням у 2023 році стало надання нових сервісів



- інформаційний пункт підприємця (єдине вікно, де підприємець може дізнатися про можливості для відкриття своєї справи та розвитку наявного бізнесу);



- витяг про нормативну грошову оцінку земельної ділянки безпосередньо у ЦНАПі;

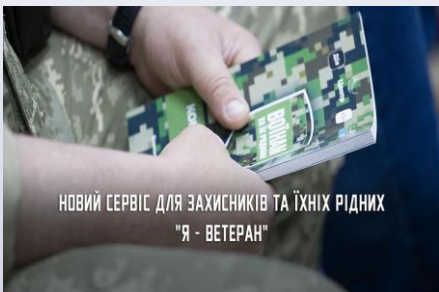


- використання програмного забезпечення ПФУ через електронний кабінет ЦНАПу на оформлення заяв на послуги з призначення житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг;

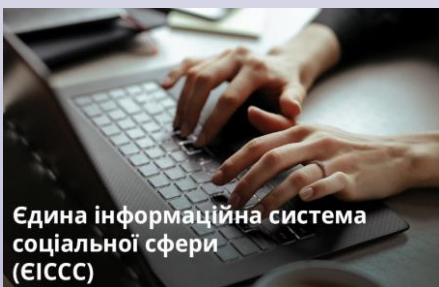


- запровадження нових послуг соціального характеру: 1) призначення компенсації за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі; 2) призначення компенсації за догляд фізичній особі, яка надає соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі; 3) прийняття рішення щодо надання соціальних послуг

Нововведенням у 2023 році стало надання нових сервісів



- запроваджено 20 послуг ветеранам та членам їхніх родин;



- запроваджено нову вертикаль із надання соціальних послуг через ЄІССС (єдина комплексна інформаційно-аналітична система соціальної сфери);

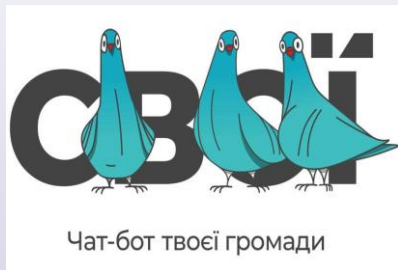


- у тестовому режимі запроваджені послуги з реєстрації народження та смерті. Найближчим часом буде запроваджено послуги з реєстрації шлюбу та розлучення;



- 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 2023 році стало надання нових сервісів



- запровадження нового сервісу Чат-бот «СВОЇ» (запис до електронної черги онлайн);



- 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);



- запроваджений прийом громадян працівниками управління Хмельницької філії Вінницького обласного центру зайнятості;



- придбано та облаштовано тактильні вивіски із шрифтом Брайля для забезпечення доступності для незрячих та слабозорих людей;

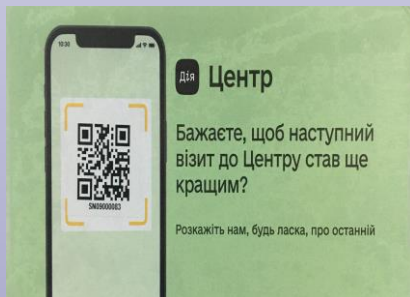
Нововведенням у 2023 році стало надання нових сервісів



- запроваджений прийом заяв кандидатів на посаду поліцейського патрульної поліції через ЦНАП;



- стартувала національна рекрутенгова кампанія «Гвардія наступу»;



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



- запроваджено послугу «Компенсація на пошкоджене майно»;

Розвиток команди - запорука успіху!

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

За 2023 рік працівники ЦНАП пройшли онлайн курси за тематиками:

- «Електронне урядування та електронна демократія в Україні»;
- «Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК»;
- «Адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення»;
- «Повідомлення та дозволи у будівельній сфері»;
- «Реєстрація транспортних засобів та видача/обмін посвідчень водія».
- «Смарт-група: управління на основі даних»;
- «Антикорупція»;
- «Безбар'ерна грамотність»;
- «Робота з емоційним вигоранням»;
- «Креативне мислення»;
- «Боротьба з корупцією»;
- «Соціальна робота з людьми, які мають хронічні захворювання»;
- «Теорія поколінь: знаходимо спільну мову»;
- «Інтегральна динаміка. Еволюція мислення, лідерства, економіки і політики»;
- «Навчання для депутатів місцевих рад об'єднаних територіальних громад»;
- «Психологія стресу та способи боротьби з ним».
- «Управління кризовим реагуванням та інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах в умовах воєнного стану»;
- «Державним службовцям про державну службу»;
- «Сталий розвиток: нова філософія мислення»;
- «Цифрова безпека та комунікація в онлайні»;
- «Гендерно орієнтоване бюджетування для розвитку громад»;
- «Психологія стресу та способи боротьби з ним»;
- «Медіаграмотність: як не піддаватися маніпуляціям?».
- «Складання прогнозу місцевого бюджету: теорія і практичні аспекти»;
- «Побутові відходи – дій зараз!»;
- «База: Сучасна військова підготовка»;
- «Добробут планети: що має знати й може вміти кожен»;
- «Оцінка шкоди довкіллю від російської агресії»;
- «Загальна адміністративна процедура».

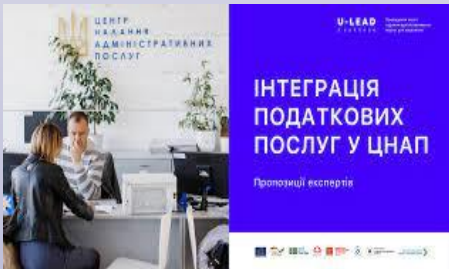
Всі працівники ЦНАП отримали сертифікати за підписами викладачів про успішне складання завдань курсів та тестових завдань.

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАП

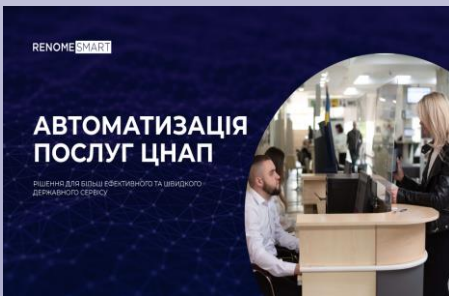
Реалізація розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 782-р.
“Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р”
в частині інтеграції у ЦНАП послуг щодо:



- запровадження повного спектру послуг у сфері ДРАЦС (реєстрація шлюбу та розлучення);



- інтеграція податкових послуг (присвоєння РНОКПП);



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



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

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!!!