



**УПРАВЛІННЯ
“ ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
У М. КОЗЯТИНІ ”
КОЗЯТИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

ЗВІТ ПРО РОБОТУ ЗА 2019 РІК

РОБОТА ЦЕНТРУ

Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині (далі - Центр) працює вже 6 років (дата – 17.05.2013 року).

В 2019 році основними заходами, на які було спрямована робота Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині» стали:

- забезпечення високого рівня сервісу обслуговування, шляхом дотримання високих стандартів надання адміністративних послуг;
- спрощення процедури отримання адміністративних послуг;
- впровадження нових та прогресивних законодавчих ініціатив;
- зменшення часових витрат на отримання послуг;
- створення комфортних зон для очікування, в тому числі для осіб з інвалідністю та осіб з дітьми.

Центр є моделлю інтегрованого офісу, діяльність якого здійснюється за принципом «єдиного вікна» виключно через адміністраторів.

Перевагами інтегрованого надання адміністративних послуг полягають в тому, що для споживачів послуг (громадян та бізнесу) це можливість одночасного замовлення різних послуг, які можуть впливати з одного факту або життєвої ситуації. Тобто найважливіша перевага Центру - це ліквідація потреби особи звертатися до різних адміністративних органів, розпорощених територіально та за різними прийомними годинами. А також – це суттєве покращення якості послуг, оперативність їх надання, дотримання термінів надання послуг, велика інформованість про послуги.

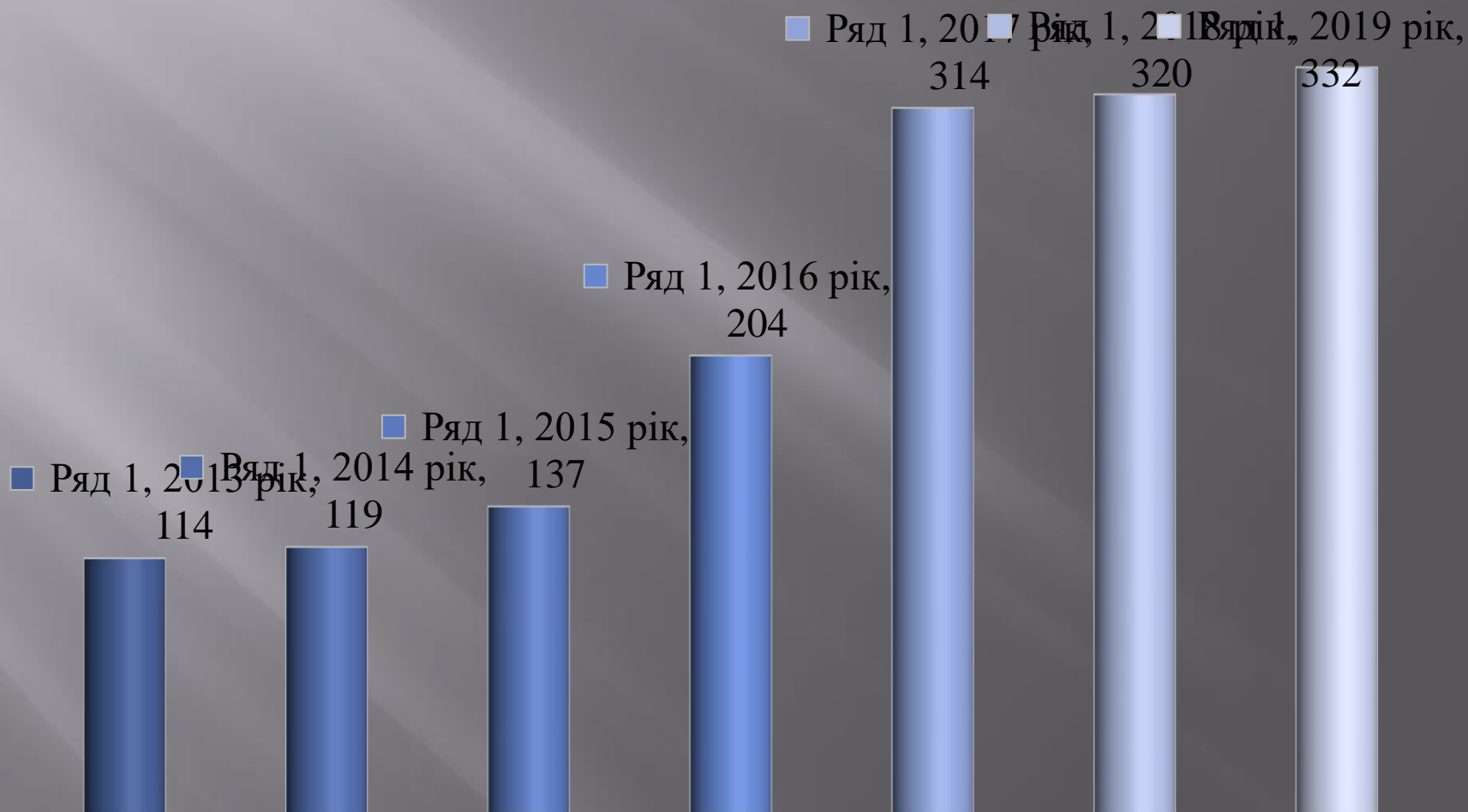
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

Рішенням 34 сесії 7 скликання Козятинської міської ради від 12.04.2019 року №1402-VII затверджений перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Перелік налічує **332 послуги**, з них: **12 послуг** - Вінницької ОДА, **56 послуг** - підрозділів РДА, **152 послуги** – підрозділів міської ради, **112 послуг** – (ЦОВВ) центральних органів 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 видів послуг, які надаються через Центр:



Групи послуг, що надаються в ЦНАП

№	Назва групи послуг	+/-
1.	Державна реєстрація актів цивільного стану	+
2.	Реєстрація місця проживання	+
3.	Соціальний захист (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо)	+
4.	«Нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів	-
5.	Вклейка фото до паспорта (25, 45 років)	+
6.	Видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта	+
7.	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	+
8.	Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців	+
9.	Видача відомостей з Державного земельного кадастру	+
10.	Державна реєстрація земельних ділянок	+
11.	Пенсійні адміністративні послуги	+
12.	«Місцеві послуги» (земельні, житлові тощо)	+
13.	Послуги з видачі документів дозвільного характеру	+
14.	Інші послуги (довідка про склад сім'ї, допомога на лікування)	+

Програма «U-LEAD з Європою»

5 березня 2019 року між NIRAS Sweden AB та Козятинською міською радою в особі міського голови Олександра Пузира була підписана Угода про партнерство в рамках Програми «U-LEAD з Європою».

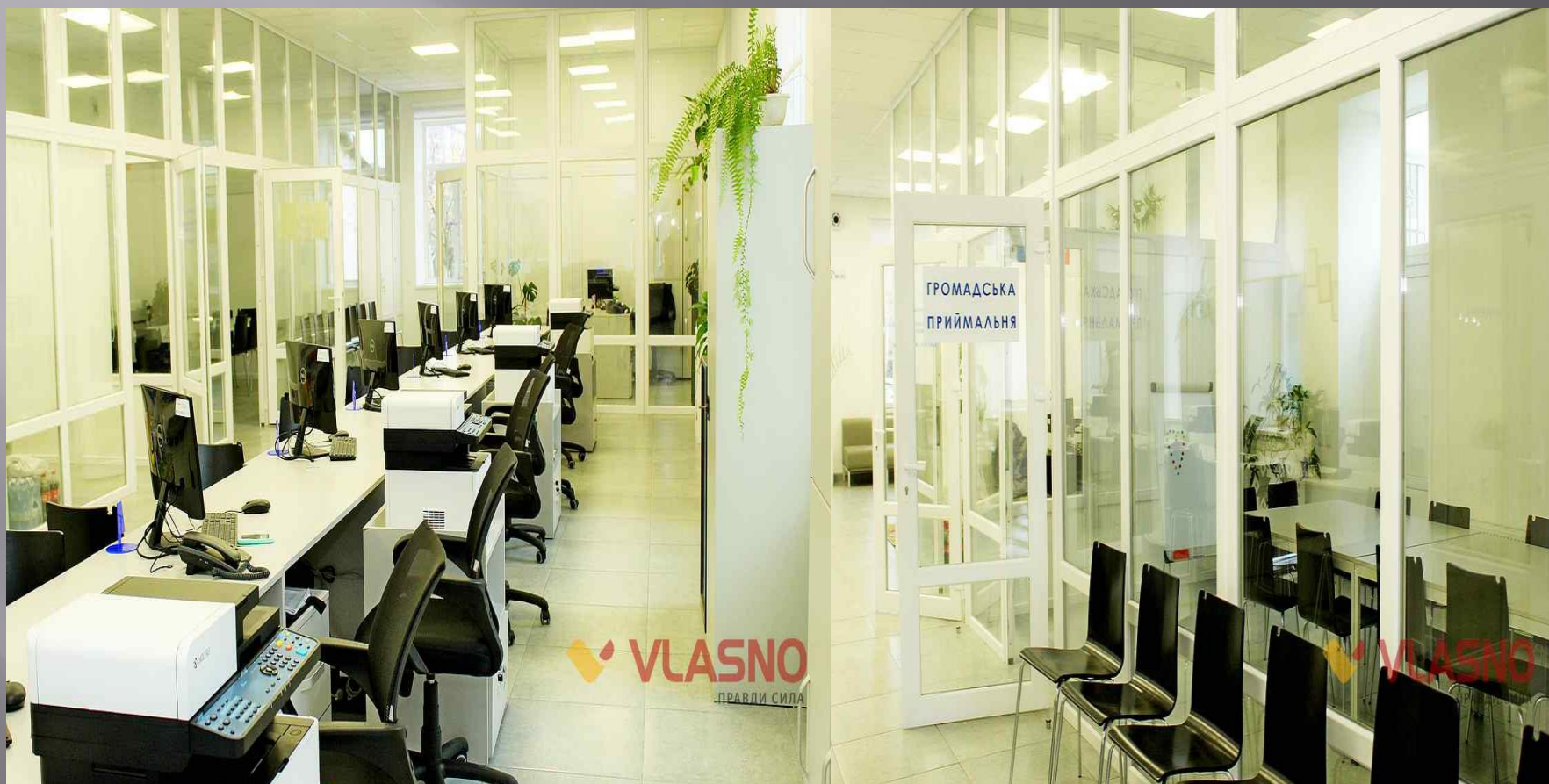


ДОСЯГНЕННЯ

Одним із головних досягнень 2019 року стало відкриття оновленого (сучасного) Центру надання адміністративних послуг у м. Козятині, модернізований за підтримки Програми «U-LEAD з Європою».



**Приміщення ЦНАП відповідає усім сучасним вимогам і стандартам.
Біля самого входу до ЦНАП є вдосталь місця для паркування автомобілів.
Виділено місце і для велопарковки.**



VLASNO
ПРАВДИ СИЛА

VLASNO

Облаштована реєстрація, де відвідувачі можуть отримати необхідну консультацію щодо потрібних адміністративних послуг. На реєстрації відвідувачі отримують талони із власними номерами електронної черги. Підтримка Програми продовжується і найближчим часом ЦНАП отримає доступ до сучасного програмного комплексу для автоматизації роботи – «Вулик», розробленого проектом EGOV4UKRAINE в рамках «U-LEAD з Європою». Всі співробітники пройдуть навчання по роботі з «Вуликом».



ГРАФІК РОБОТИ

В 2019 році в ЦНАПі були проведені наступні зміни щодо удосконалення адміністративних послуг: створення зручного графіку роботи. З метою забезпечення зручного для клієнтів режиму роботи Центр працює за розширеним графіком без обідніх перерв: понеділок, вівторок, середа – з 8.00 до 17.00 год., четвер – з 8.00 до 20.00 год., п'ятниця – з 8.00 до 15.00 год.



**ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ
У м. КОЗЯТИНІ**

ПРОЕКТ ГРОМАДИ

здійснено за фінансування Європейського Союзу
спільно з Програмою «U-LEAD з Європою»
та Козятинською міською радою

Реалізований 15 листопада 2019 року



УПРАВЛІННЯ «ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

ГРАФІК РОБОТИ

ПОНЕДІЛОК	08:00 - 17:00
ВІВТОРОК	08:00 - 17:00
СЕРЕДА	08:00 - 17:00
ЧЕТВЕР	08:00 - 20:00
П'ЯТНИЦЯ	08:00 - 15:00
СУБОТА	-
НЕДІЛЯ	-

БЕЗ ПЕРЕРВИ НА ОБІД

ТЕЛЕФОН ДЛЯ ДОВІДОК: +38 (04342) 2-24-13
ЕЛ. АДРЕСА: cas@komr.gov.ua,
АДРЕСА: вул. Незалежності, буд. 57,
м. Козятин, Вінницька обл., 22100

**Козятинська
міська рада**

Оплата платних адміністративних послуг в ЦНАПі.

Даний сервіс з'явився в ЦНАПі в липні місяці. З метою підвищення комфорту при оплаті послуг, які надаються в Центрі запроваджено систему безготівкового розрахунку через POS-термінал. Нова послуга забезпечила більш сучасну, інноваційну, зручну та швидку оплату послуг власникам платіжних карток. Протягом звітного періоду послугами POS-терміналів скористались 155 громадян, загальна сума проведених платежів складає – 101 629,00 грн.



Умови для відвідувачів з інвалідністю.

У ЦНАП створені максимально комфортні умови для перебування клієнтів з інвалідністю. Це облаштований пандус з поручнями, санітарна кімната з урахуванням потреб для осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших мало мобільних груп населення.



Умови для відвідувачів з дітьми.

Якщо відвідувач прийшов з дитиною – ЦНАП подбас і про неї. В приміщенні центру облаштований комфортний та затишний дитячий куточок, де є дитячий столик з кольоровими олівцями, фломастерами, розмальовками, іграшками, іграми та дитячі стільчики. Допомогу в реалізації даного проекту надали наші партнери Програми “U-LEAD з Європою».

А якщо клієнт прийшов ще із зовсім немовлям – у ЦНАП є облаштований сповивальний столик.



Система електронної черги

Дана система надасть можливість підвищити рівень обслуговування відвідувачів адміністративного центру, скоротити термін перебування відвідувачів у черзі або провести попередній запис.

Отримавши послугу чи консультацію відвідувач може оцінити якість обслуговування, вкинувши «усміхнений» чи «похмурий» смайлик до відповідної скриньки.

Принцип електронної черги простий: спеціальний термінал видає кожному відвідувачу талончик з номером, коли ця цифра засвітиться на моніторі – можна підходити до адміністратора або звернутися за необхідною послугою або консультацією. Електронна система керування чергою оснащена звуковим оповіщенням. Роблять голосове повідомлення кожному клієнту, коли настає час для його прийому.

Також у приміщенні забезпечується вільний Wi-Fi.

Завдяки цій технології люди отримують більше комфорту, адже зможуть бачити абсолютно прозору чергу. Це підвищує довіру до нашої роботи та працівників.

Усе оперативно, прозоро та з комфортом – по-європейськи.



Архівна кімната

В приміщенні Центру облаштована архівна кімната державних реєстраторів. Регіональні координатори Програми “U-LEAD з Європою” наголосили на тому, що кращий архів в порівнянні з іншими Центрами.



ПОКАЗНИКИ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДХОДЖЕННЯ ЗА 2019 РІК

Щодо кількісних показників діяльності ЦНАПу, маємо такі результати.

Загальна кількість адміністративних послуг наданих в ЦНАПі за звітний період становить **41 834 послуг.**

За 2018 рік через ЦНАП було надано **29 197 послуг.**

1 227 397,55 грн. з них:

Паспортні послуги – 399 684,70 грн.

Витяги з ДЗК – 179 709,55 грн.

**Реєстрація права власності на нерухоме майно –
581 730,00грн.**

**Реєстрація/зняття з реєстрації місця
проживання/перебування особи – 24 146,30 грн.**

МРЕО – 42 127,00грн.

ПАСПОРТНІ ПОСЛУГИ

- Завдяки міській владі був реалізований напрямок щодо видачі паспорта громадянина України у вигляді ID картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.
- За 2019 рік було видано **2 703 паспортів** з них:

Адміністративна послуга	Кількість
Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку	214
Видача паспорта громадянина України у вигляді ID картки (вперше)	194
Видача паспорта громадянина України у вигляді ID картки (регламентований)	188
Видача паспорта громадянина України у вигляді ID картки (терміновий)	149
Видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон (регламентований)	1567
Видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон (терміновий)	263
До міського бюджету надійшло 399 684,70 грн.	

ВІДОМОСТІ З ДЕРЖАВНОГО ЗЕМЕЛЬНОГО КАДАСТРУ

Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині» надає адміністративну послугу «Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку» (на сформовану земельну ділянку) по всій території України.

Витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку видається заявнику в день надходження заяви.

За 2019 рік було видано **3156 витягів** на суму **179 709,55 грн.**

Всі отримані кошти спрямовуються до міського бюджету.

РЕГІОНАЛЬНИЙ СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР МВС У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Громадяни позитивно оцінюють роботу сервісного центру та мають бажання і надалі користуватись його послугами.

□ Порівняльна таблиця

	2017 рік	2018 рік	2019 рік
Кількість виїздів	22	33	33
Кількість громадян, які скористалися послугами	1300	2500	3300
Надана кількість послуг	526	1042	1221
Надана кількість консультацій	771	1428	2085
Надходження до бюджету громади	11 200,00 грн.	66 087,84 грн.	73 836,00 грн.

□ Довідка про відсутність судимості

- З 21 листопада 2017 року надання довідки про притягнення до кримінальної відповідальності, відсутність (наявність) судимості або обмежень, передбачених кримінальним процесуальним законодавством України, здійснюється в ЦНАПі.

Довідка надається **безкоштовно** (ст.19 Закону України «Про захист персональних даних»)

Протягом 2019 року громадянам видано **647 довідок** про притягнення до кримінальної відповідальності, відсутність (наявність) судимості, її зняття, погашення.

ДЕРЖАВНА РЕЄСТРАЦІЯ

нерухомого майна, юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців

- ▣ Рішенням 34 сесії 7 скликання Козятинської міської ради від 12.04.2019 року №1393-VII, відділ державної реєстрації введений до складу Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині».
- ▣ В приміщення Центру відділ державної реєстрації переїхав у жовтні 2019 року.
- ▣ З квітня 2019 року державними реєстраторами та адміністратором Центру було надано **5 022 послуги** щодо реєстрації речових прав на нерухомість та юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців.

Зокрема, надано адміністративні послуги по:

- реєстрації права власності на нерухоме майно;
- реєстрації інших речових прав на нерухоме майно;
- внесення змін до відомостей Державного реєстру;
- надання інформації з Державного реєстру;
- реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- надання витягів з Державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- формування архівних справ.

До міського бюджету надійшло **581 730,00 грн.**

ВІДДІЛ ВЕДЕННЯ РЕЄСТРУ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

- Протягом 2019 року було надано **6 384 послуги** з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування особи.
- Зокрема, надано адміністративні послуги по:
 - - реєстрації місця проживання;
 - - знятті з реєстрації місця проживання;
 - - зміні назви вулиць міста та поштових адрес;
 - - заведенню будинкових книг;
 - - видачі довідок про реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання;
 - - заведенню карток.
- До міського бюджету надійшло **24 146,30,40 грн.**
- Станом на сьогоднішній день здійснюється формування та наповнення Реєстру територіальної громади м. Козятина та здійснюється передача інформації про внесення в установленому законом порядку відомостей про реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання/перебування до Єдиного державного демографічного реєстру.

ПІДВИЩЕННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ЗНАНЬ

«Ключовими вимогами до адміністратора ЦНАПу є розуміння свого призначення (місії) та специфіки роботи ЦНАП. А також доброзичливість і належні комунікаційні навички, оскільки це постійна робота з людьми.

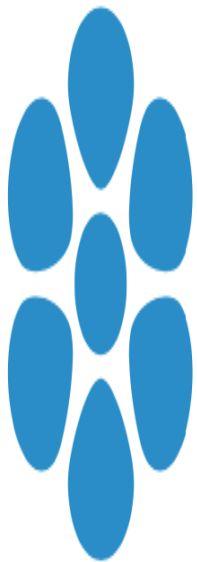
Протягом звітного періоду всі співробітники ЦНАП пройшли навчання по підвищенню кваліфікації за програмою, спеціально розробленою українськими та шведськими експертами «U-LEAD з Європою». Програмою «U-LEAD з Європою» були видані сертифікати щодо проходження навчання.

Керівник та адміністратори ЦНАП постійно підвищують та удосконалюють знання щодо належної організації та надання адміністративних послуг в громаді. Разом з експертами та тренерами відпрацьовуються параметри якості послуг та поглиблюємо знання щодо ролі органів місцевого самоврядування в обслуговуванні громади.



ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ

12.03.2019 року Управління «ЦНАП у м.Козятині» вступили до Всеукраїнської асоціації Центрів надання адміністративних послуг, яка налічує 26 найкращих Центрів надання адміністративних послуг серед яких є ЦНАП м. Козятинина.



Всеукраїнська асоціація
центрів надання
адміністративних послуг

ЦЕНТР
НАДАВАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ

 **VLASNO**
ПРАВДИ СИЛА

ПРІОРИТЕТИ ДІЯЛЬНОСТІ 2019 р.



В червні 2019 року між Козятинською міськрайонною філією Вінницького обласного центру зайнятості та Виконавчим комітетом Козятинської міської ради підписана Угода про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг для безробітних та підбір вакансій для роботодавців.



В грудні 2019 року між Головним управлінням Пенсійного фонду України у Вінницькій області та Виконавчим комітетом Козятинської міської ради підписана Угода про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг.



15 листопада 2019 року між виконавчим комітетом Козятинської міської ради та Регіональним сервісним центром МВС у Вінницькій області підписане Узгоджене рішення щодо організації співробітництва у сфері надання адміністративних послуг, що надаються територіальними органами з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ через Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині».

РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЄДИНИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПОРТАЛ АДМІНПОСЛУГ

(Єдиний державний веб-портал електронних
послуг «Портал Дія»)

Портал є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг по всій Україні. Призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги.

▣ SMART Monitor

Інформаційна система моніторингу у сфері надання адміністративних послуг (SMART Monitor) покликана забезпечити якісною та актуальною інформацією усіх учасників реформи сектору надання адміністративних послуг.

The image shows two screenshots of digital government services. The left screenshot is the 'Dія' portal homepage, featuring the Ukrainian coat of arms, the 'Dія' logo, and the text 'Державні послуги онлайн'. A search bar is visible with the placeholder text 'Назва послуги або життєва ситуація'. The right screenshot is the SMART Monitor user profile page for 'Бортняк Оксана Сергіївна', showing fields for 'Приналежність до' (Козятинська міська рада), 'Повне ім'я', 'Адреса електронної пошти' (cas@komr.gov.ua), 'Контактний телефон' ((04342) 2-24-13), 'Посада' (Начальник Управління "Центр надання адміністративних послуг у м.Козятині"), and 'Підрозділ' (Виконавчого комітету Козятинської міської ради). A 'Записати' button is at the bottom.

Залучення та інформування населення на тему: Що таке належний ЦНАП

Екскурсії Центром вже стали доброю традицією для людей, які отримують можливість поспілкуватися з адміністраторами, ознайомитися з організацією робочого процесу та послугами, які надаються населенню представниками органів виконавчої влади.

Ми завжди раді вітати у стінах ЦНАП людей, які здатні своїми знаннями та пропозиціями покращувати якість надання адміністративних послуг, бути ближчими до людей, руйнувати старі стереотипи щодо роботи державних установ, відповідати сучасним стандартам відкритості та прозорості у діяльності органів місцевого самоврядування.



ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАП на 2020 рік

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.



- реєстрація транспортних засобів



- видача та обмін посвідчення водія



- запровадження послуги смс-інформування суб'єктів звернення про готовність результату адміністративної послуги



- запровадження сучасного програмного комплексу “Вулик” (електронний документообіг)

Управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Козятині»

Один із найяскравіших прикладів адміністративної реформи в Україні. Завдяки зусиллям міської влади забезпечено доступність і якість надання адміністративних послуг не лише козятинчанам, але й жителям Козятинського району.

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

Команда ЦНАП дякує суб'єктам надання адміністративних послуг та керівництву міста за співпрацю, підтримку та розуміння!!! Ми працюємо для громади міста!

