



ЗВІТ ПРО РОБОТУ

**департаменту адміністративних послуг
Вінницької міської ради**

за 2017 рік

**Доповідає:
директор департаменту
Ірина Копчук**

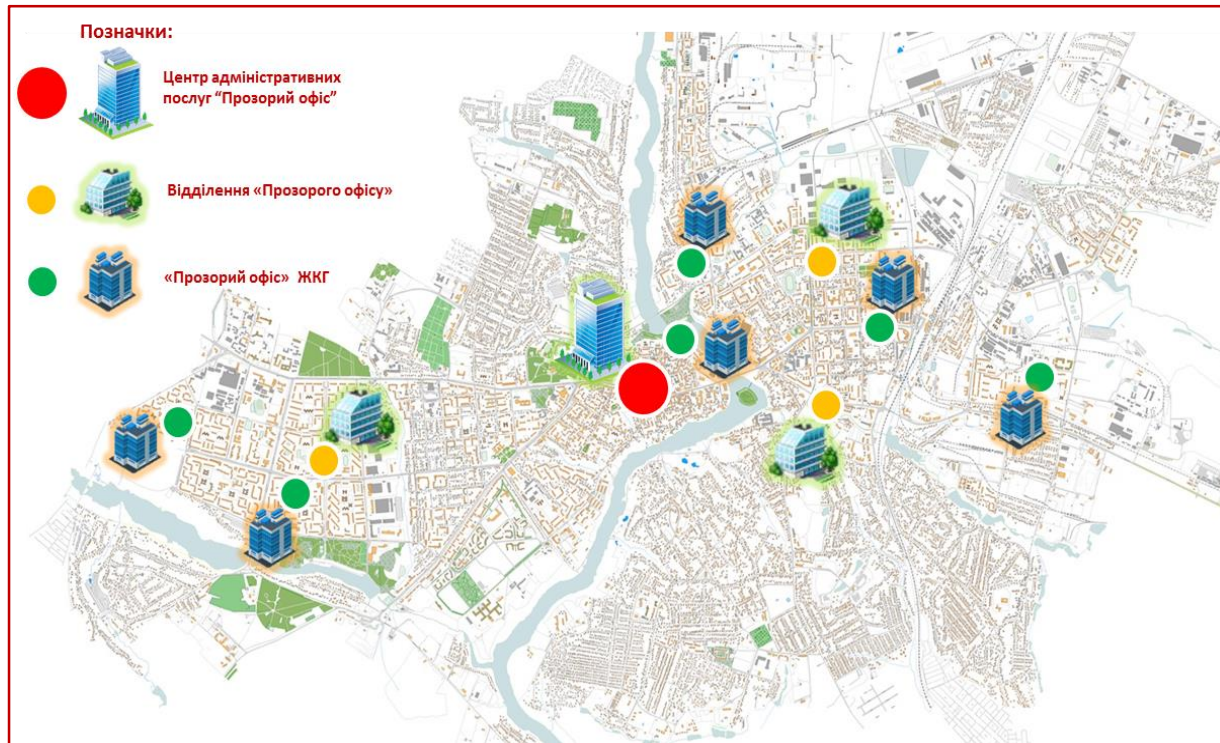
Структура департаменту адміністративних послуг міської ради



Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»



Мережа прозорих офісів міської ради



В обслуговуванні клієнтів задіяно **84** чол., в т.ч.:

- адміністраторів – **53** чол.,
- державних реєстраторів бізнесу – **7** чол.,
- державних реєстраторів прав на нерухоме майно – **10** чол.

У Центрах створені і функціонують **230 сучасних робочих місць** (з урахуванням територіальних відділень ЦОВВ, підприємств, установ та організацій, залучених до роботи в Центрах) та **6 віддалених робочих місць** адміністраторів в облаштованих за стандартами «Прозорого офісу» пунктах обслуговування мешканців ЖЕКів міста

ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП «ПРОЗОРИЙ ОФІС»

Всього через Центри адміністративних послуг наразі надається близько **300 видів послуг**, в т.ч. територіальними органами Центральних органів виконавчої влади - **близько 140 послуг**.



АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ ЦОВВ:

- Земельні відносини (виділення земельних ділянок державної власності та с/г призначення, водного фонду);
- Будівництво (ДАБК);
- РАЦС (Вінницький р-н);
- Держреєстрація ЮО та ФОП (Вінницька РДА);
- Держреєстрація речових прав (Вінницька РДА);
- Держреєстрація ТЗ та видача посвідчень водія;
- Пенсійне забезпечення;
- Соціальний захист (УПіСЗН Він. РДА);
- Соціальне страхування (ВФ ФССТВП);
- Дозвільні документи;
- Оформлення та видача паспортних документів



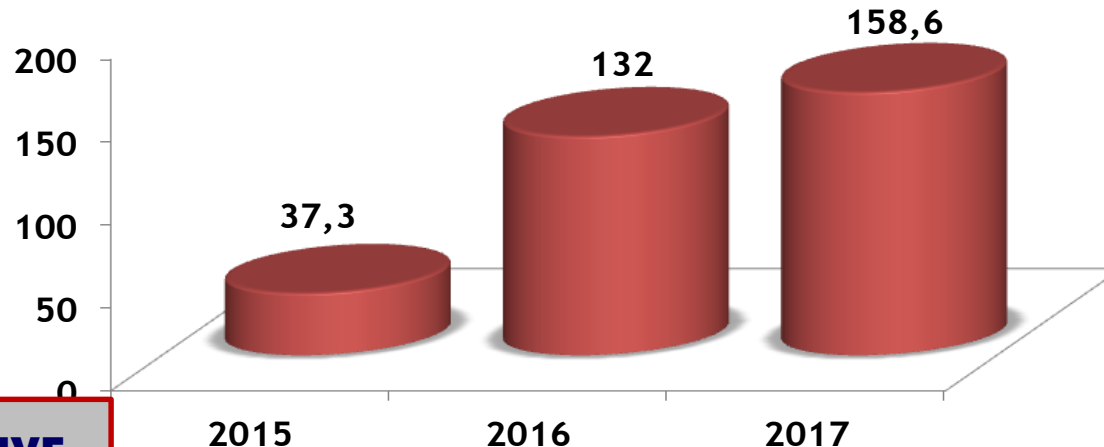
АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ ВМР:

- Земельні відносини;
- Архітектура та містобудування;
- Інвестиційна діяльність;
- Освіта;
- Житловий облік та ЖКГ;
- Архівні документи та документи ВМР;
- Реєстрація декларацій ДАБК ВМР;
- Субсидії та державні соціальні допомоги;
- Держреєстрація ЮО та ФОП;
- Держреєстрація речових прав;
- Реєстрація місця проживання;
- Організація особистого прийому керівництвом ВМР та її виконавчих органів;
- Надання первинної безоплатної правової допомоги

Показники роботи ЦНАП «Прозорий офіс»

У 2017 році «Прозорий офіс»
відвідало **772,2 тис.чол.**

Динаміка кількості наданих адміністративних
послуг у 2015-2017 роках, тис. од.



Кількість послуг
зросла
в **4,3** рази

Кількісні показники роботи ЦНАП «Прозорий офіс» за 2017 рік

За 2017 рік через Центр :

- надано **158,6** тис. адмінпослуг та послуг з видачі дозвільних документів;
- надано **46,1** тис. послуг у сфері реєстрації місця проживання;
- надано **67** послуг "мобільного адміністратора";
- проведено **42** тис. реєстраційних дій в ЄДР;
- задоволено **21** тис. запитів щодо держреєстрації нерухомості та надання відомостей з реєстру;
- надано **148** послуг адміністраторами у сфері надання відомостей з Державного земельного кадастру;
- зареєстровано **7,5** тис. земельних ділянок в Державному земельному кадастрі та надано **10,1** тис. відомостей з ДЗК;
- надано **4,8** тис. послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану;
- надано **27,1** тис. послуг у державній сфері реєстрації транспортних засобів;
- надано **13,7** тис. послуг у сфері оформлення паспортів громадянина України у вигляді ID картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- надано **37,2** тис. консультацій з різних питань;
- розглянуто та вирішено **238,6** тис. звернень з питань соціального захисту;
- розглянуто та вирішено **150,5** тис. звернень з питань пенсійного забезпечення, **17,4** тис. звернень з питань соціального страхування.

ЧАС ОЧІКУВАННЯ В ЧЕРЗІ:

- **мінімальний** – **3-5** хвилин;
- **середній** – **24** хвилини (без урахування послуг з реєстрації речових прав та реєстрації транспортних засобів)

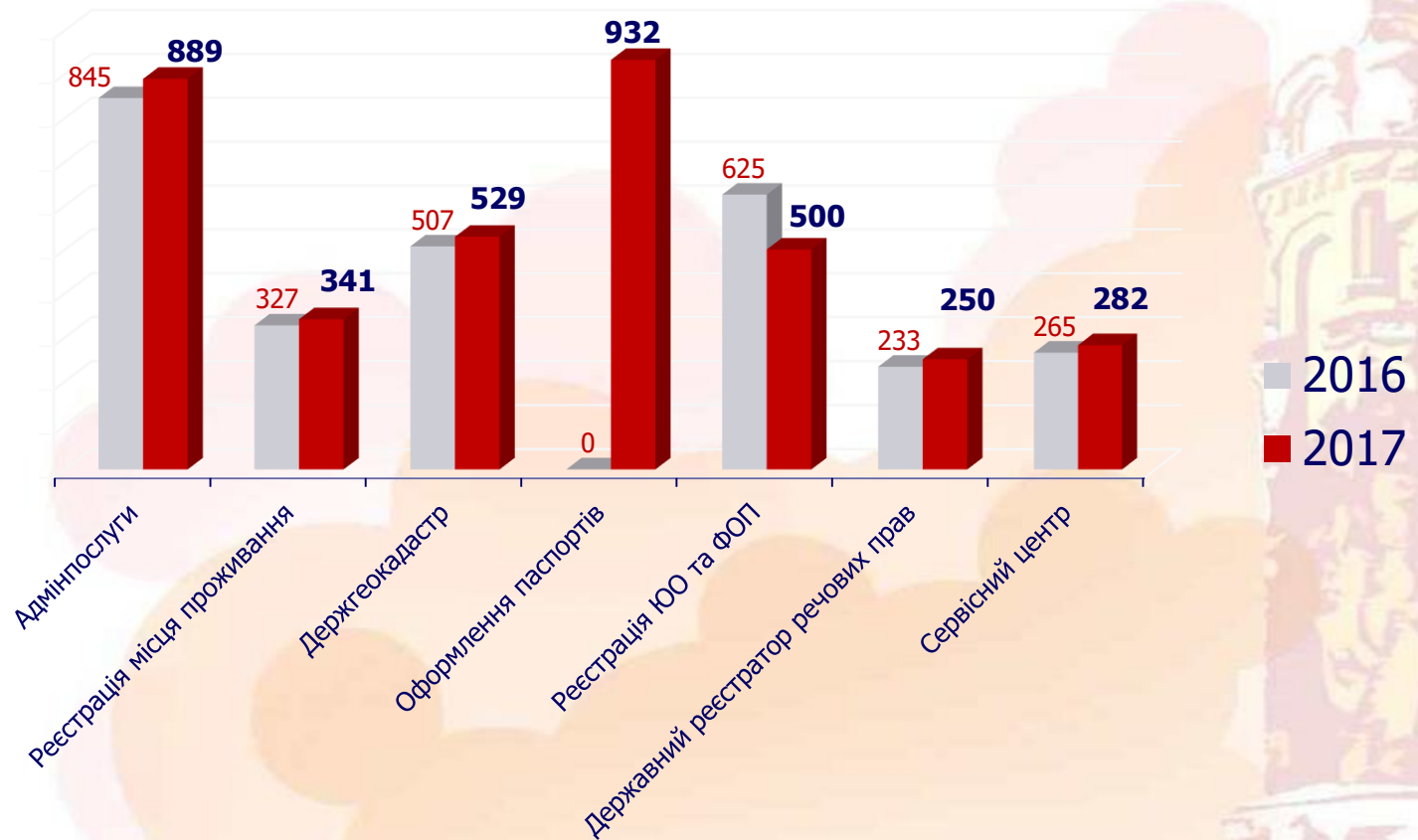
РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ

2,99 бали
з
3,0 можливих

Структура попиту на види послуг, що надаються ЦНАП «Прозорий офіс»



Зміна навантаження на одного адміністратора ЦНАП в місяць, відвідувачів



! В середньому на 1 адміністратора навантаження зросло в **1,8** рази

Надходження до міського бюджету



Динаміка надходжень до міського бюджету
по платі за надання адміністративних послуг,
млн.грн.

НОВІ ПРОЕКТИ, ЗАПОЧАТКОВАНІ У 2017 РОЦІ

Оформлення та видача паспорту громадянина України у формі ID-карти та для виїзду за кордон



**Мобільний адміністратор:
можливість отримання послуг
маломобільним верствам
населення на дому**

**Електронний сервіс для людей з вадами
слуху: додаток Connect PRO - розмова
перетворюється на текстове повідомлення
на смартфоні для людей з порушенням
слуху**

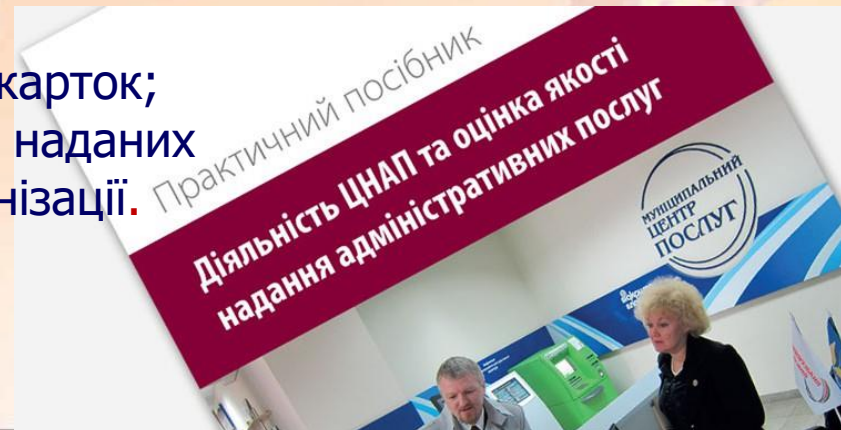


**POS-термінали Ощадбанку для проведення
розрахунку за платні адмінпослуги на кожному
робочому місці (працюють з лютого 2018 року)**

Канадсько-український проект «ПРОМІС»: незалежний аналіз роботи ЦНАПів міст-партнерів проекту



- Проводився у 2017 році;
- Тестувались ЦНАПИ 16 міст в 4 областях, в т.ч. обласні центри - Вінниця, Івано-Франківськ, Полтава, Запоріжжя;
- ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради здобув 1 місце (836 балів з 1000 можливих);
- **Позитивні аспекти**, на які звернули найбільшу увагу:
 - зручне місце знаходження, розгалужена мережа, автоматизована черга;
 - добрі умови для людей з особливими потребами;
 - час очікування в черзі, кваліфікація персоналу, навантаження на адміністратора (*у Вінниці – найбільше!*)
- **Проблемні питання:**
 - стан сайтів ЦНАПів;
 - якість інформаційних та технологічних карток;
 - до проведення опитування щодо якості наданих послуг не залучаються громадські організації.



Один день з роботи ЦНАП «Прозорий офіс»: незалежне опитування

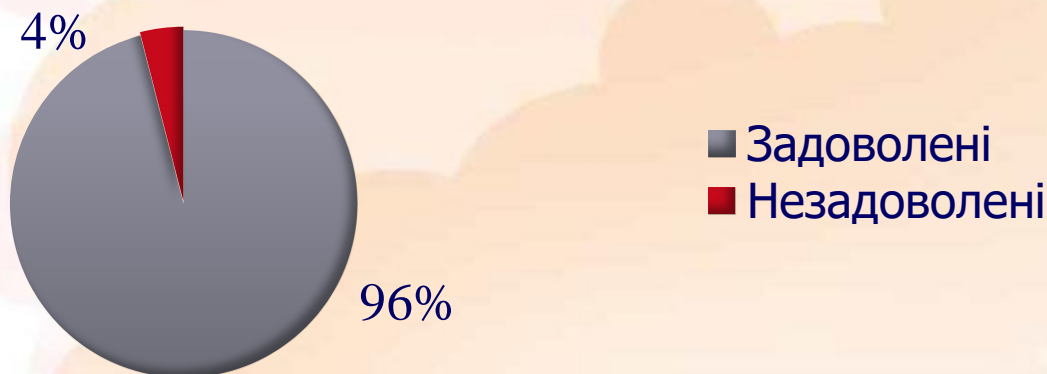
- Дата проведення: лютий 2018 року;
- Проводився незалежним експертом протягом одного дня в чотирьох філіях «Прозорого офісу»;
- Опитано 100 чол.

Короткі висновки:

- Якість надання послуг: ввічливість – **92-100%**, прагнення допомогти – **88-100%**, компетентність – **88-100%**;
- Прийнятність часу очікування в черзі – **60-84%**.



Оцінка якості обслуговування в "Прозорому офісі" в цілому



Головний результат роботи «Прозорого офісу»

Станом на 01.01.2018 року через «Прозорий офіс» надається весь спектр адміністративних послуг із числа усіх можливих життєвих ситуацій людини (громадянина), які потребують його звернення до органів влади, починаючи із реєстрації народження та місця проживання, отримання державної соціальної допомоги, отримання паспортних документів, започаткування та ведення бізнесу, реєстрації авто, оформлення пенсії та реєстрації смерті.



Торгівля, громадське харчування та побут



ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗА 2017 РІК:

У 2017 році:

- розпочало роботу **12** нових об'єктів торгівлі, 5 ресторанного господарства та **1** ринок;
- організовано та проведено **7** сільськогосподарських ярмарків з продажу населенню продукції за цінами виробника, кількість учасників зросла на 20%;
- загальну кількість місць для торгівлі сільськогосподарською продукцією в межах ринків та торговельних майданчиків міста збільшено до **1985**, в тому числі безкоштовних місць для торгівлі власно вирощеною продукцією - до **368**;
- проведено **7** міжрегіональних виставок «Купуй Вінницьке!», кількість учасників заходів зросла до **500**;
- Проведено Новорічний та Шкільний ярмарки;
- взято участь у **165** об'їздах та рейдах на території міста з метою своєчасного виявлення, протидії та ліквідації фактів стихійної торгівлі, ліквідовано **3** місця стихійної торгівлі;
- проведено роботу з власниками ресторанів та кафе міста щодо формування меню іноземною мовою, створення дитячого меню та дитячих ігрових майданчиків, в результаті в **31** закладі громадського харчування створені дитячі кімнати, в **23** – дитячі майданчики.

ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗА 2017 РІК

У 2017 році:

- підготовлено **83** накази про встановлення режиму роботи закладам торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування.
- підготовлено **61** рішення виконкому щодо розташування пересувних об'єктів торгівлі; **71** повідомлення про намір розташування пересувних об'єктів торгівлі з реалізації риби, молока, морозива;
- розглянуто **333** скарги та звернення щодо покращення роботи закладів торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування. В порівнянні зі звітним періодом минулого року кількість надходження скарг зменшилась на **23 %**.



ВЕЖА
VEZHA.VN.UA

ПЛАНИ НА 2018 РІК



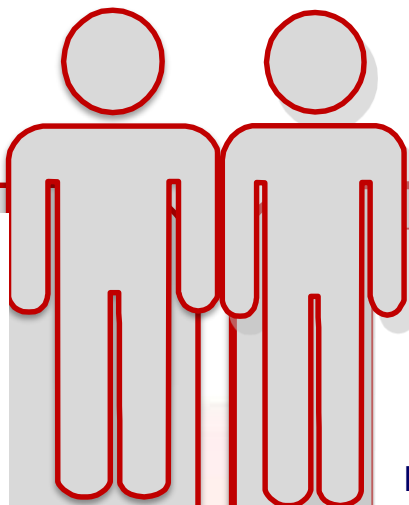
Торгівля, громадське харчування та побут

- Збільшення на 15 пільгових місць на ринках для торгуючих продукцією, вирощеною на власних земельних ділянках (наразі – 368);
- Розширення мережі фірмової торгівлі на ринках на 10 об'єктів (наразі – 145);
- Збільшення на 20 підприємств сфери послуг, які братимуть участь в благодійних заходах щодо безкоштовного обслуговування в перукарнях міста (на даний момент – 6);
- Збільшення на 30 кількості закладів ресторанного господарства міста, меню яких складається іноземною мовою (наразі 91);
- Проведення 3 новорічних ярмарків сучасного формату;
- Продовження практики проведення семінарів та майстер-класів для учнів професійних училищ та працівників сфери послуг;
- Підвищення доступності закладів торгівлі, громадського харчування та побуту для людей з особливими потребами (зокрема, за пропозицією представників УТОС, в місцях компактного проживання таких осіб).

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»

- Придбання та запуск **5** установок для видачі через територіальні відділення Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» паспортів громадянина України та паспортів громадянина України для виїзду за кордон;
- Забезпечення надання громадянам нових адміністративних послуг, які передаються до «Прозорого офісу», – всього **42** послуги (суб'єкти надання – Держгеокадастр, структурні підрозділи Вінницької ОДА, КП «Вінницяоблводоканал» тощо);
- Створення **КОЛЛ-ЦЕНТРУ** для підвищення комфорту обслуговування клієнтів;
- Влаштування сигнальних звукових пристроїв (маячків) на входних групах центрального та територіальних відділень «Прозорого офісу» для людей з проблемами зору;
- Налагодження зворотного зв'язку з громадянами шляхом впровадження опитування клієнтів щодо якості наданих послуг, залучення до цього процесу громадських організацій;
- Облаштування приміщення архіву департаменту адміністративних послуг;
- Єдина корпоративна форма працівників офісу.

ІННОВАЦІЯ-2018: пакетні послуги



ПАКЕТНА ПОСЛУГА «Новонароджені вінничани»:

- державна реєстрація народження дитини (у співпраці з ВРАЦС);
- реєстрація місця проживання;
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в садочок

ПАКЕТНА ПОСЛУГА «Паспорт для виїзду за кордон»:

- оформлення паспорту громадянина України для виїзду за кордон;
- видача довідки про несудимість;
- страхування життя для виїзду за кордон терміном на 1 рік (у співпраці з СК «Місто»)

Дякую за увагу!

