



ЗВІТ ПРО РОБОТУ департаменту адміністративних послуг міської ради за 2018 рік

**Доповідач:
директор департаменту**

ІРИНА КОПЧУК

Структура департаменту адміністративних послуг міської ради




**Центр
адміністративних послуг
«Прозорий офіс»**



У 2018 році ЦНАП «Прозорий офіс» відзначив своє 10-річчя

За **10 років** існування:

- **ПОНАД 5 МЛН.**
КЛІЄНТІВ;
- **ПОНАД 560**
РІЗНОМАНІТНИХ
ПОСЛУГ



На 01.01.2019 року через «Прозорий офіс» надається
увесь спектр адміністративних послуг із числа усіх
можливих життєвих ситуацій людини (громадянина),
які потребують його звернення до органів влади

«ПРОЗОРИЙ ОФІС» – унікальний інтегрований Центр надання адміністративних послуг

1

- Реєстрація народження дитини

2

- Реєстрація місця проживання
- Отримання усіх видів соціальних допомог, субсидій

3

- Оформлення паспорту громадянина України та для виїзду за кордон
- Реєстрація шлюбу

4

- Державна реєстрація ЮО та ФОП
- Державна реєстрація речових прав
- Реєстрація ТЗ та видача посвідчень водія

5

- Послуги ОДА
- Сервіс: «Мобільний адміністратор»,
- POS-термінали

6

- Пенсійне і соціальне забезпечення
- Соціальне страхування



Щоденно Центр приймає понад
3,5 тис. відвідувачів

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ «ПРОЗОРОГО ОФІСУ»



Загальна кількість працівників, задіяних в обслуговуванні клієнтів, - 94 чол., в т.ч.:

- адміністраторів – 69 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 **7 віддалених робочих місць** адміністраторів в облаштованих за стандартами «Прозорого офісу» пунктах обслуговування мешканців ЖЕКів міста та смт Десна

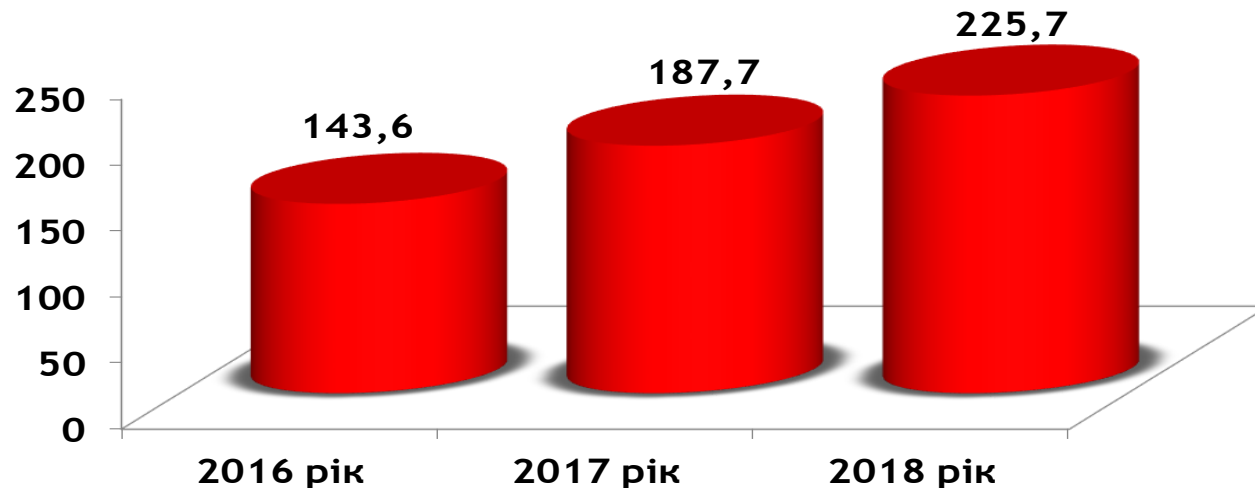


Для клієнтів створені зручні умови очікування (супутні послуги, безоплатний Wi-Fi, телефони, банкомати, дитячі кімнати, інформмати)

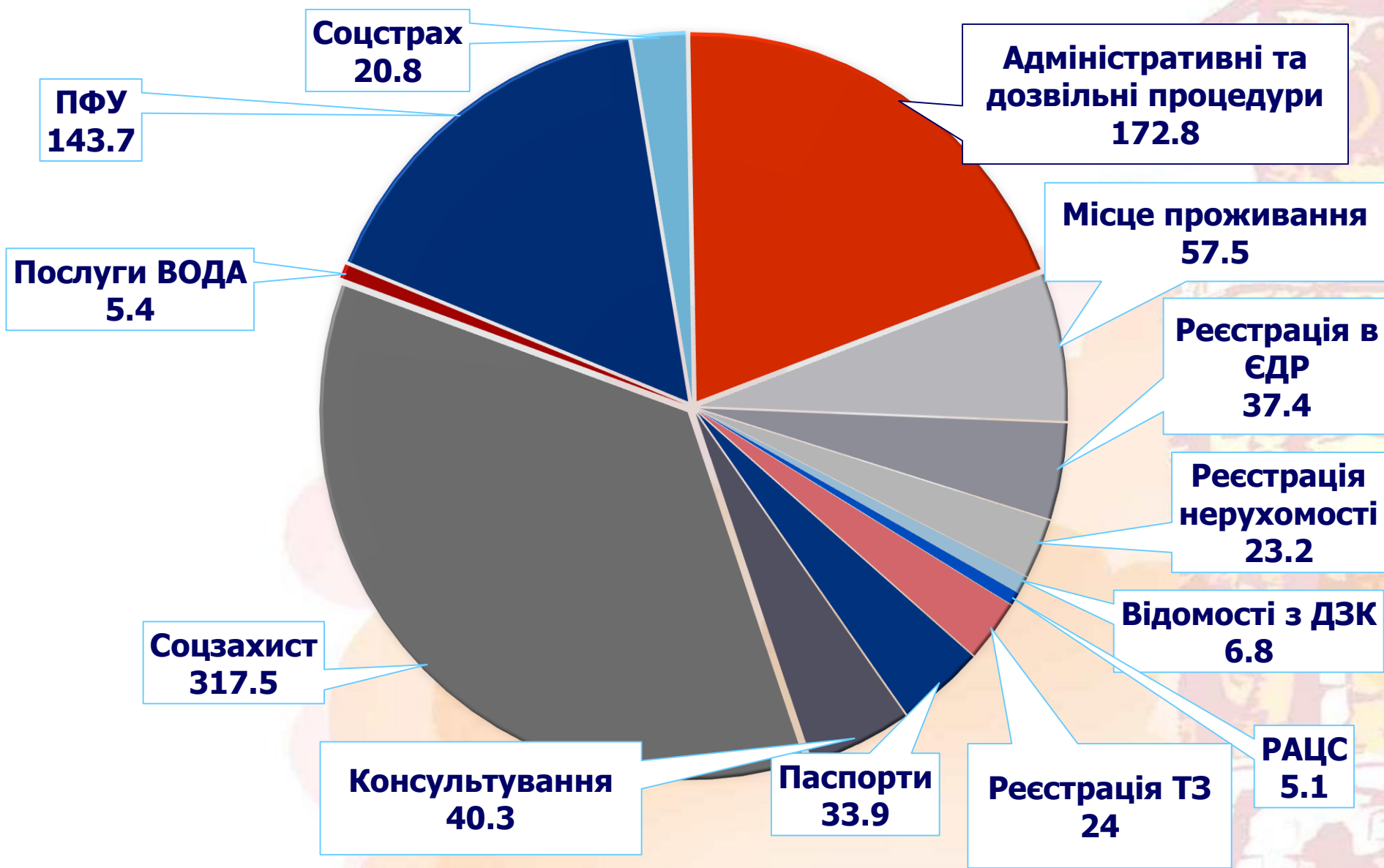
Показники роботи ЦНАП «Прозорий офіс»

За 2018 рік ЦНАП «Прозорий офіс» прийняв
888,4 тис. відвідувачів
(у 2017 році – 772,2 тис. чол.)
Всього через ЦНАП наразі надається
563 адміністративні та інші види послуг

Динаміка кількості наданих адміністративних
послуг у 2016-2018 років, тис. од.



Кількість наданих адміністративних та інших видів послуг за 2018 рік, тис. од.



ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ПІДПРИЄМСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЇ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ЧЕРЕЗ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»



ГОЛОВНЕ ТЕРИТОРІАЛЬНЕ
УПРАВЛІННЯ ЮСТИЦІЇ
У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

регіональний
сервісний
центр
МВС у Вінницькій
області

- Вінницька обласна державна адміністрація та її структурні підрозділи
- Вінницька райдержадміністрація та її структурні підрозділи
- Управління Державної міграційної служби України у Вінницькій області
- Вінницький районний відділ ДРАЦС Головного управління юстиції у Вінницькій області
- Регіональний сервісний центр МВС у Вінницькій області
- Головне управління Держгеокадастру у Вінницькій області та структурні підрозділи



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ГЕОДЕЗІЇ, КАРТОГРАФІЇ ТА КАДАСТРУ



ПАТРУЛЬНА
ПОЛІЦІЯ



ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ПІДПРИЄМСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЇ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ЧЕРЕЗ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»

- Управління Держпраці у Вінницькій області;
- Головне управління Державної Служби України з надзвичайних ситуацій у Вінницькій області;
- ДАБК у Вінницькій області;
- Головне управління Держпродспоживслужби;
- Управління патрульної поліції у Вінницькій області;
- Управління ПФУ у місті Вінниці та Вінницькому районі;
- Відділення Фонду соціального страхування у Вінницькій області;
- Сектор у Вінницькій області Державного агентства водних ресурсів України;
- КП «Вінницяоблводоканал»
- та інші.

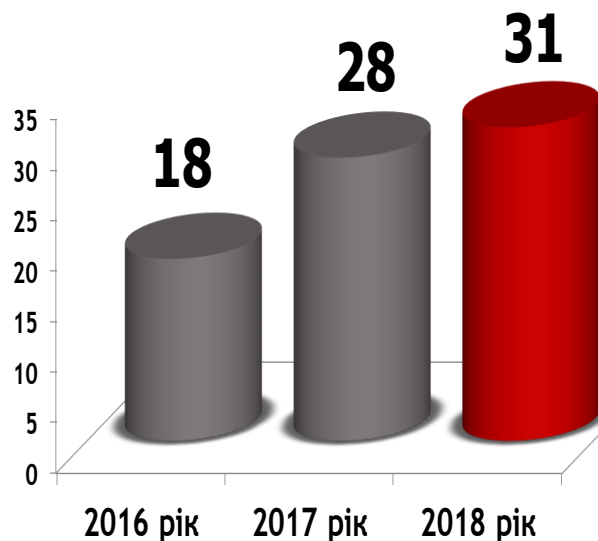
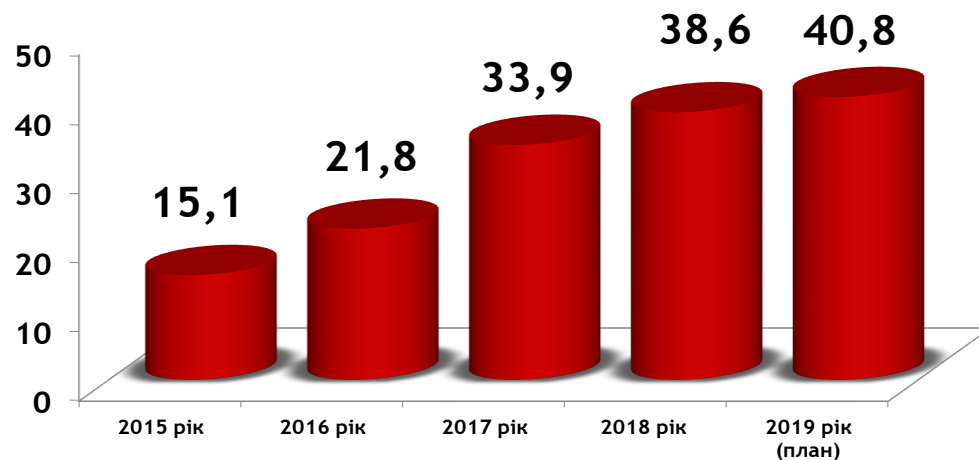


ПЕНСІЙНИЙ
ФОНД
УКРАЇНИ

Показники роботи ЦНАП «Прозорий офіс»

НАДХОДЖЕННЯ

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



Зростання навантаження на одного
адміністратора-універсала в день, осіб



Нові послуги 2018: інтегрований підхід

У 2018 році запроваджено 99 нових адміністративних та інших видів послуг, в тому числі:

- ❑ Вінницька ОДА – 76;
- ❑ Держгеокадастр – 19;
- ❑ КП «Вінницяводоканал» – 4.



У «Прозорому офісі» у 2018 році першими в Україні розпочато надання адміністративних та інших послуг Вінницької ОДА через центральне відділення

За 2018 рік з цього питання прийнято 5,4 тис. клієнтів



Нові послуги 2018: мобільний кейс адміністратора



Базова комплектація кейсу включає ноутбук, зчитувач ID-карток, 3G-модем, веб-камеру, струйний принтер з автономним джерелом живлення, тощо.
Робота в автономному режимі – до 12 годин



Доступність послуг для осіб з особливими потребами:

вхідні групи усіх ЦНАПів обладнані звуковими маячками для людей з проблемами зору

2018 рік: біометричні паспорти та ID-картки



**У 2018 році придбано
5 нових робочих станцій**

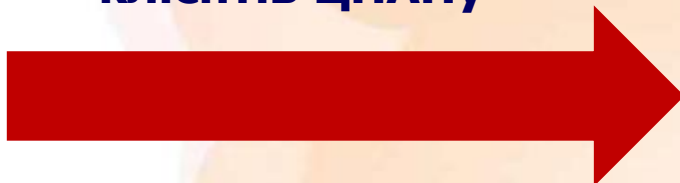
Надання послуг з отримання паспорту громадянина України та для виїзду за кордон в тестовому режимі розпочато в грудні 2018 року в усіх територіальних відділеннях ЦНАП «Прозорий офіс»

2018 РІК: ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП ТА РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНOSTІ КЛІЄНТІВ

З метою підвищення кваліфікації, запобігання професійному вигоранню для адміністраторів ЦНАП постійно проводяться тренінги, зокрема:

- тренінг «Смайл-філософія сервісу»;**
- в рамках проекту «EGAP-U-lead»: поведження в кризових ситуаціях, робота зі складними клієнтами;**
- в рамках проекту «GIZ» – «Кваліфікаційний наступ - 2030»: клієнторієнтованість, мотивація, стратегічне планування за теорією «Блакитного океану», тайменеджмент, емоційний інтелект;**
- навчання в рамках Муніципального університету.**

**Електронне опитування
клієнтів ЦНАПу**



**РІВЕНЬ
ЗАДОВОЛЕНOSTІ
ОБСЛУГОВУВАННЯМ**

**2,99 БАЛИ
з
3,0 МОЖЛИВИХ**

Торгівля, ресторанне господарство та **побут**



ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗА 2018 РІК:

У 2018 році:

- розпочало роботу **7** нових об'єктів торгівлі, **2** - ресторанного господарства, **2** - побутового обслуговування та **2** об'єкта готельного господарства;



Готель та ресторан «Fenix Town»



Ресторан «Rich»

- проведено **7** сільськогосподарських ярмарків за участі **495** суб'єктів, Новорічні та шкільні ярмарки;
- На територіях діючих ринків міста відведено **1965** місць для торгівлі сільськогосподарською продукцією, в тому числі безкоштовних місць для торгівлі власною продукцією - **344**;
- проведено **7** міжрегіональних виставок «Купуй Вінницьке!» за участі **500** суб'єктів господарювання.

ПІДСУМКИ РОБОТИ ЗА 2018 РІК

У 2018 році:

- взято участь у **152** об'їздах та рейдах на території міста з метою своєчасного виявлення, протидії та ліквідації фактів стихійної торгівлі, ліквідовано **15** місць стихійної торгівлі;
- підготовлено **62** накази про встановлення режиму роботи закладам торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування.
- підготовлено **12** рішень виконкому щодо розташування пересувних об'єктів сезонної торгівлі; **73** повідомлення про намір розташування пересувних об'єктів торгівлі з реалізації риби, молока, морозива;
- розглянуто **192** скарги та звернення щодо покращення роботи закладів торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування . **В порівнянні з минулим роком кількість скарг зменшилась на 42,3 %.**
- **24** об'єкти побутового обслуговування прийняло участь в благодійних заходах
- Проведена робота щодо перегляду Рішень, що носять ознаки регуляторного впливу на СПД. Скасовано **4** рішення, внесені зміни в **1** Рішення
- Проведена робота з **456 СПД** щодо необхідності створення належних умов спрямованих на покращення доступності закладів для маломобільних груп населення.

ПЛАНИ НА 2019 РІК



Нові послуги 2019: в стадії реалізації

Послуги РАЦС-перший крок до пакетних послуг

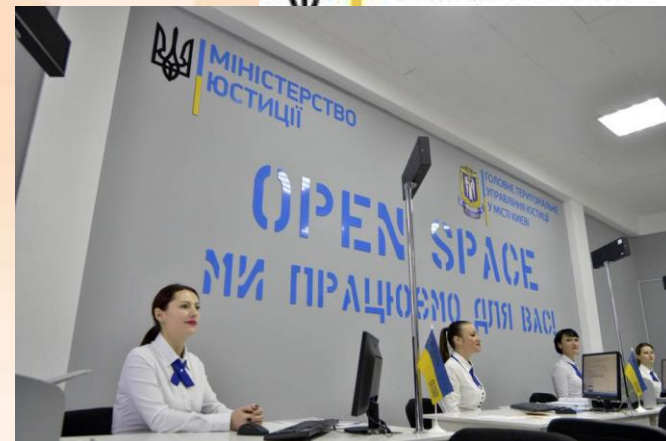
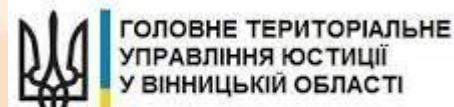


- **Березень 2019 року** – навчання адміністраторів працівниками Вінницького РАЦС та Головного управління юстиції у Вінницькій області;

- **Квітень 2019 року** – з другої половини місяця плануємо розпочати процес надання послуг в тестовому режимі

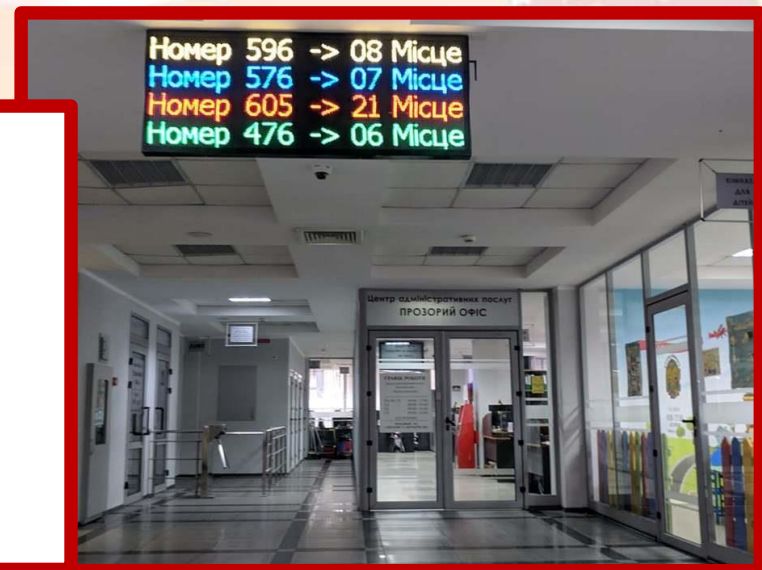
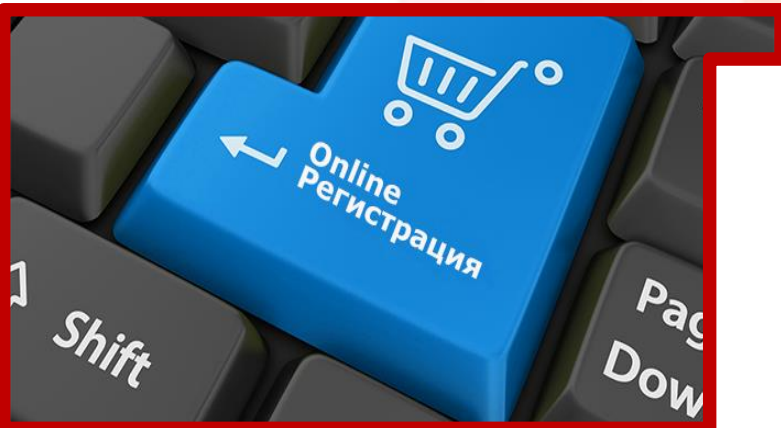
ПОСЛУГИ РАЦС через ЦНАП:

- державна реєстрація народження;
 - державна реєстрація шлюбу;
- державна реєстрація розірвання шлюбу;
- державна реєстрація зміни імені;
 - державна реєстрація смерті.



Нові послуги 2019: в стадії реалізації


- Облаштовано **нове робоче місце адміністратора ЦНАП в смт.Десна** Вінницької міської ОТГ;
- Реалізовано проект з **онлайн-реєстрації фізичної особи-підприємця** спільно з Державним підприємством «Національні інформаційні системи»
- Проведено підготовчі роботи для запровадження послуги з оформлення і видачі **Муніципальної карти вінничанина на 7 віддалених робочих місцях адміністраторів Центру**, в т.ч. в смт Десна. Надання послуг – з 1 квітня 2019 року.



Нові послуги 2019: найближча перспектива



- ❑ Створення **Колл-центру «Прозорого офісу»** (триває конкурс на заміщення вакантних посад);
- ❑ Впровадження нового програмного забезпечення **«Прозорий офіс»** (наразі проходить тестування);
- ❑ Реалізація **пілотного проекту** у співпраці з сервісним центром МВС у Вінницькій області: первинна реєстрація нових транспортних засобів та заміна посвідчень водія;
- ❑ Створення **сучасного архіву** департаменту адміністративних послуг;
- ❑ Відкриття **2 віддалених робочих місць** у РСЦ МВС України у Вінницькій області

 **регіональний
сервісний
центр**
МВС у Вінницькій
області

Дякую за увагу!

