

ЗВІТ ПРО РОБОТУ департаменту адміністративних послуг міської ради за 2019 рік

**Доповідач:
директор департаменту**

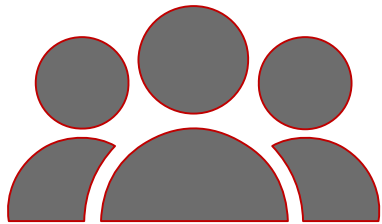
ІРИНА КОПЧУК

Основні завдання департаменту

:

- реалізація державної політики у сфері організації надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування через центр надання адміністративних послуг;
- забезпечення повної і ефективної реалізації повноважень в галузі ресторанного господарства, торгівельного та побутового обслуговування; у сфері захисту прав споживачів.

Команда департаменту адміністративних послуг



Керівники та
спеціалісти
23 чол.



Адміністратори
69 чол.



Державні
реєстратори
20 чол.

Загальна чисельність працівників – **112 чол.**

В структурі департаменту **7** відділів

**Центр
адміністративних послуг
«Прозорий офіс»**



Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»



01

Найбільша кількість адміністративних та інших видів послуг в Україні в одному ЦНАПі

02

4 територіальних відділення та 7 віддалених робочих місць, які щоденно обслуговують близько 3,5 тис. клієнтів

03

305 обладнаних в одну мережу робочих місць, близько 40 залучених до роботи підприємств, установ та організацій

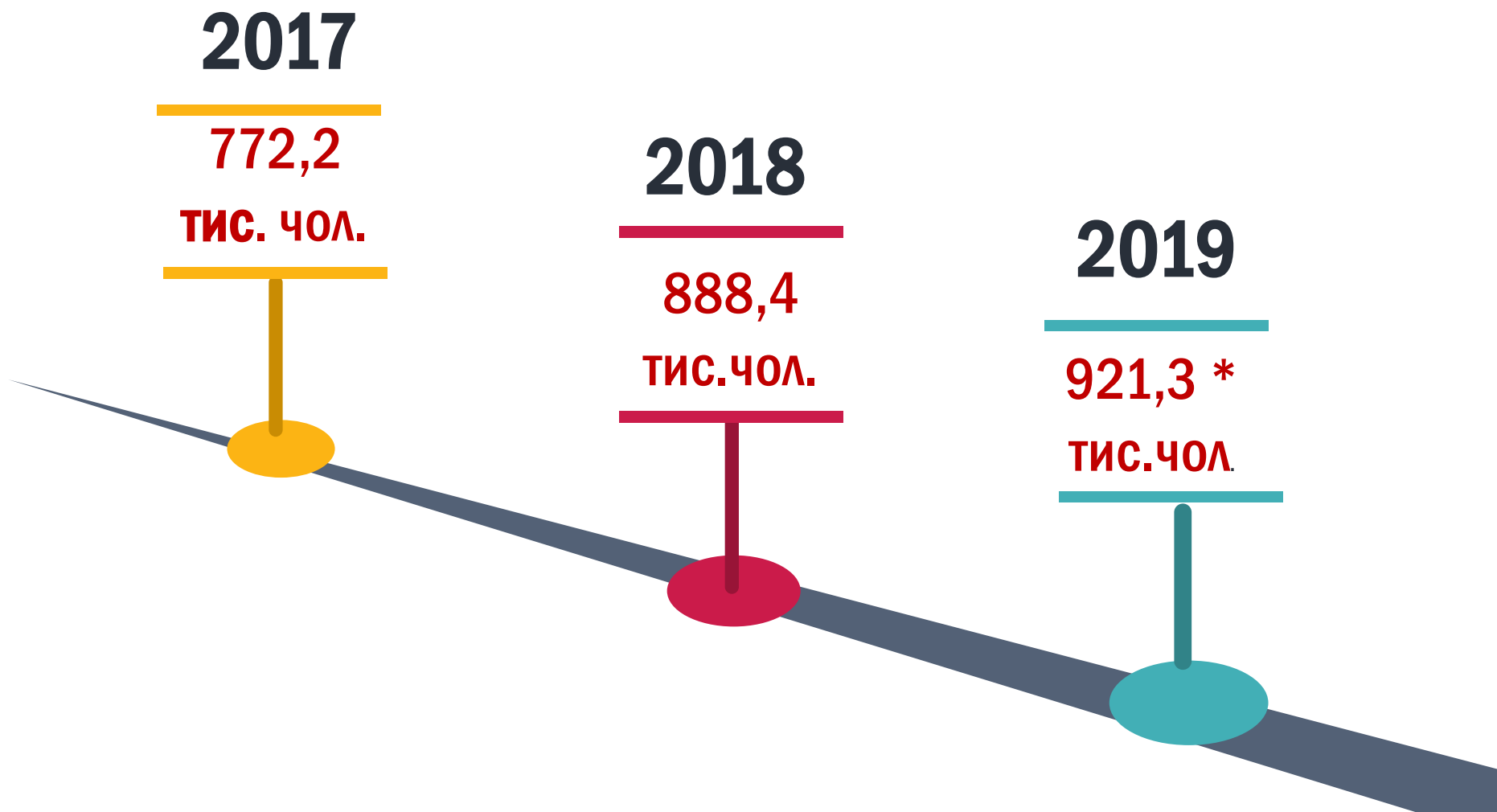
5,5 млн. клієнтів за 11 років існування

574 послуги

2,99%*

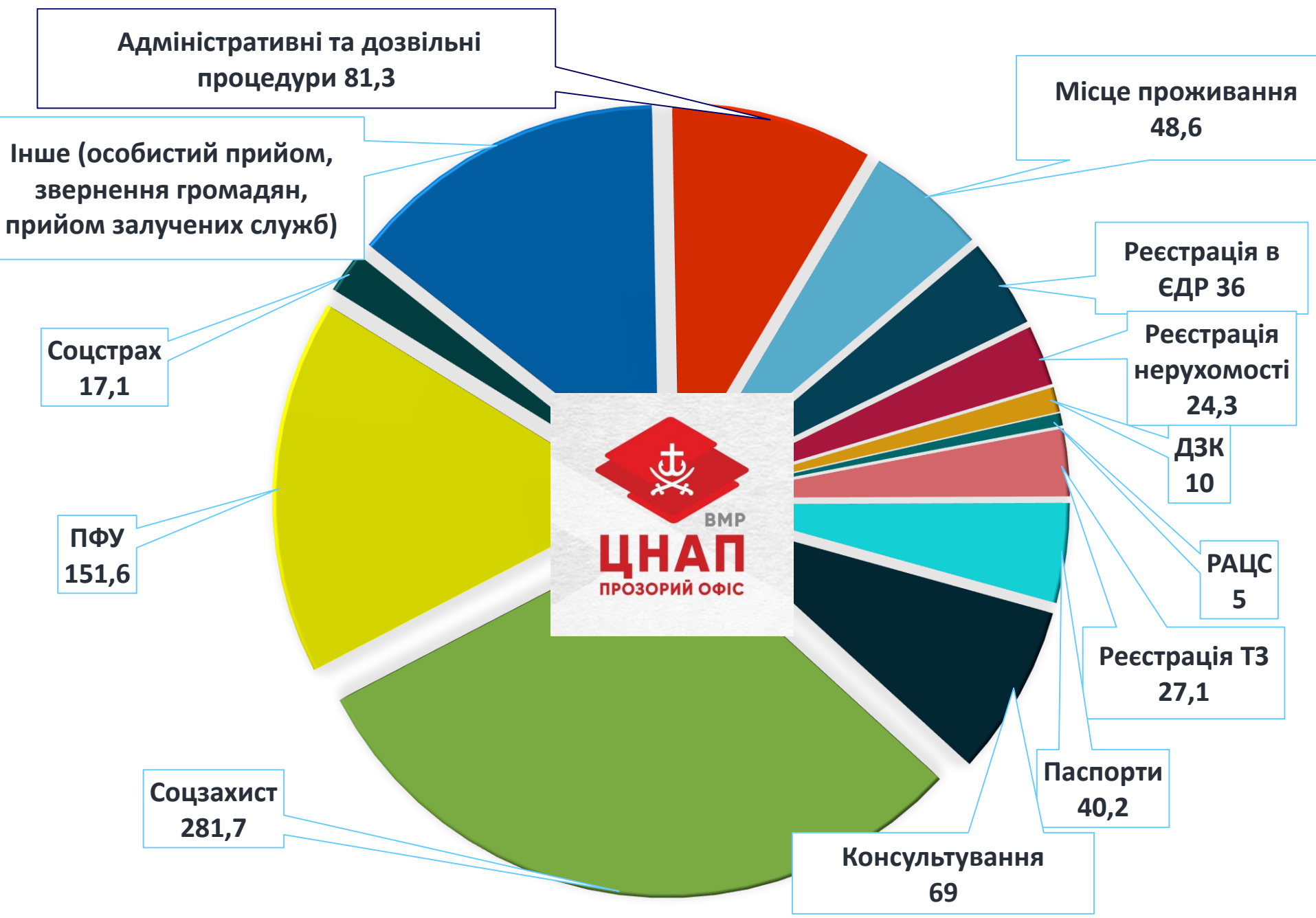
- Електронне опитування якості обслуговування, 2.99 бали з 3 можливих

Динаміка кількості відвідувачів ЦНАП



** Один з найбільших показників навантаження на 1 адміністратора – понад 32 клієнти на день*

Загальна кількість наданих послуг у 2019 р., тис. од.

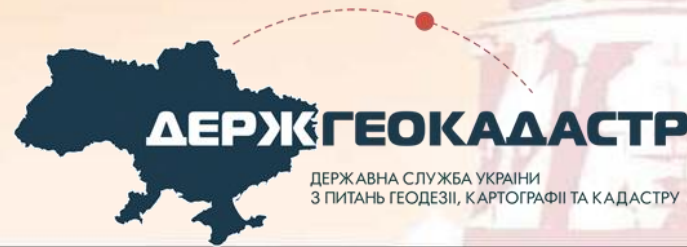


ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ПІДПРИЄМСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЇ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ЧЕРЕЗ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»



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 міський та районний відділи ДРАЦС;
- 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



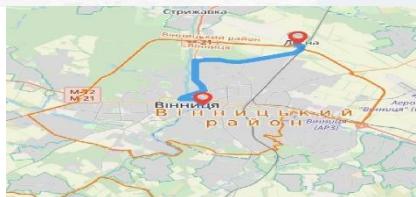
ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ПІДПРИЄМСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЇ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ЧЕРЕЗ «ПРОЗОРИЙ ОФІС»

- 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;
- Головне управління ПФУ у Вінницькій області;
- Відділення Фонду соціального страхування у Вінницькій області;
- Сектор у Вінницькій області Державного агентства водних ресурсів України;
- КП «Вінницяоблводоканал»
- та інші.



ПЕНСІЙНИЙ
ФОНД
УКРАЇНИ

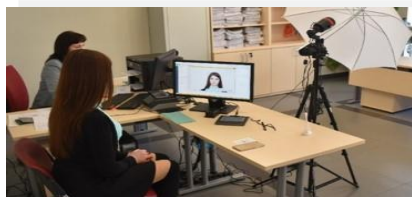
Новації, запроваджені у ЦНАПі у 2019 році



Розвиток мережі: створено одне віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП у смт Десна



Зручність для клієнтів: забезпечено прийом документів на всіх віддалених робочих місцях для виготовлення Муніципальної карти вінничанина



Наближення до споживача: прийом документів для виготовлення паспортів громадянина України та для виїзду за кордон доступний в усіх територіальних відділеннях ЦНАПу



Нові послуги: 5 послуг РАЦСу у всіх ЦНАПах міста, зокрема, державна реєстрація, народження, шлюбу, розірвання шлюбу, смерті, зміни імені.

Новації, запроваджені у ЦНАПі у 2019 році



Розвиток підприємництва: запроваджено онлайн реєстрацію фізичної особи-підприємця у співпраці з ДП «НАІС» та юридичної особи за допомогою електронного сервісу Міністерства юстиції України «Он-лайн будинок юстиції»



Розширення кола залучених до співпраці підприємств: організовано прийом і консультування фахівцями енергопостачальних підприємств в усіх територіальних відділеннях ЦНАПу



Зворотній зв'язок: створено Кол-Центр ЦНАПу за телефоном **65-50-50;** з моменту створення (серпень 2019р.) опрацьовано понад **8,6 тис. дзвінків**

Оцінювання якості обслуговування клієнтів в ЦНАПі: електронне та письмове



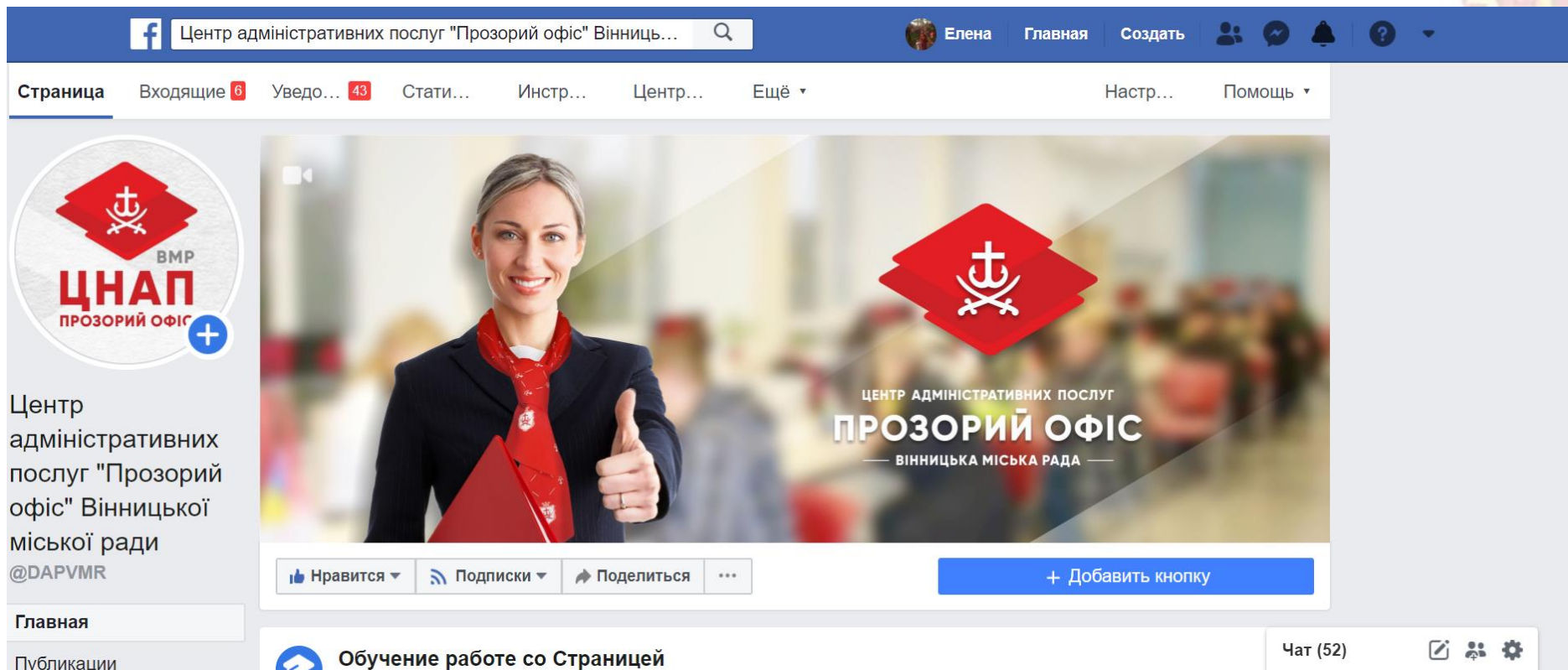
- 2,99 бали з 3 можливих електронним голосуванням;
- 25 подяк в системі електронного документообігу



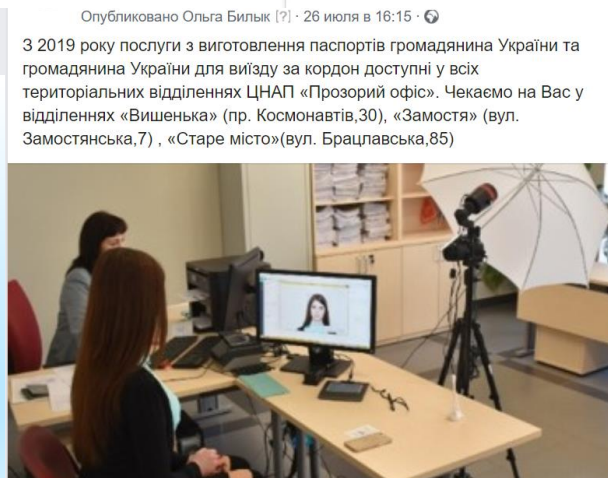
- 12 скарг і пропозицій в системі електронного документообігу



Сторінка в мережі FACEBOOK



У 2019 році запрацювала нова публічна сторінка «Прозорого офісу» у соціальній мережі з актуальними новинами і можливістю почути думки клієнта щодо роботи «Прозорого офісу» та відповісти на запитання



Покращання комфорту відвідувачів



Враховуючи чисельні звернення городян, у 2019 році усі міські ЦНАПи обладнані сучасними сповивальними столами та ширмами для годування немовлят

Розвиток персоналу та участь у міських заходах



Основні напрями: підвищення кваліфікації, професійні тренінги, курси спілкування мовою жестів та з надання першої медичної допомоги; участь у загальноміських заходах та челенджах; донорство.

Вінниця – місто з кращою якістю надання адміністративних послуг

За підсумками
опитування
16 міст-партнерів
проекту «ПРОМІС»,
у 2019 році
Вінниця отримала
відзнаку
«Міста та зміни»
як місто з кращою
якістю надання
адміністративних
послуг



Торгівля, ресторанне господарство та **побут**



Основні підсумки роботи за 2019 рік

- організовано та проведено: 6 с/г ярмарків; 7 міжрегіональних ярмарків «Купуй вінницьке»;
- ярмарок з реалізації штучних квітів до пасхальних свят та поминальних днів; «Шкільні ярмарки» до нового навчального року; новорічні ярмарки;
- здійснено 239 об'їздів з моніторингу території міста; виявлено та зафіксовано 73 порушення;
- проведена робота щодо ліквідації стихійного ринку на пр. Юності.



Основні підсумки роботи відділу за 2019 рік (продовження)

- підготовлено 26 наказів про встановлення режиму роботи новоствореним закладам торгівлі, громадського харчування та побуту;
- розглянуто 668 скарг та пропозицій, в т.ч. 214 - щодо покращання діяльності закладів торгівлі, громадського харчування та побуту;
- підготовлено регуляторний акт «Про встановлення заборони продажу пива (крім безалкогольного), алкогольних, слабоалкогольних напоїв, вин столових суб'єктами господарювання (крім закладів ресторанного господарства) у визначений час доби на території Вінницької міської ОТГ;
- проведено благодійні заходи з нагоди державних свят у 26 перукарнях міста.

Підсумки 2019 року: КП «Школяр» та КП «Меридіан»

Придбано обладнання для їдалень загальноосвітніх закладів на суму **332,4 тис.грн.**, в т.ч.: мармітів – 177,6 тис.грн; холодильного обладнання – 90,2 тис. грн; кухонного обладнання – 57,7 тис.грн.; настільних мармітів - сафінділів – 6,9 тис. грн.



Підсумки 2019 року (продовження)

В листопаді 2019 року КП «Школяр» та КП «Меридіан» започатковано пілотний проект «Мультипрофільне харчування» за принципом «шведського столу» на базі школи-гімназії №6. В результаті впровадження значно урізноманітнено асортимент і якість страв, зросла зацікавленість батьків і кількість дітей, які харчуються в навчальному закладі з доплатою батьків, зменшилась кількість харчових відходів. Наразі проект працює в школах №№6,7,9,16.



Підсумки 2019 року (продовження)

З листопада 2019 року в школах міста поступово впроваджується виготовлення страв зі «Збірки рецептів для харчування дітей шкільного віку», до якої увійшло 110 корисних і дієтичних страв.

Для покращення харчування **учнів 1- 4 класів ЗОШ №4 запроваджено пілотний проект "Мій вибір"**



ПЛАНИ НА 2020 РІК



Торгівля, громадське харчування та побут

- Збільшення кількості навчальних закладів, які братимуть участь в інноваційному проекті з харчування школярів, **ще на 8 шкіл** ;
- Покращання якості обслуговування закладами торгівлі, громадського харчування та побуту, мінімізація звернень;
- Скорочення фактів стихійної торгівлі **на 10%**;
- Проведення **7 сільськогосподарських ярмарків**; заходів до загальнодержавних свят;
- Безкоштовне обслуговування пільгових категорій населення у **24** перукарнях міста.

«Прозорий офіс»: проект «єМалятко» – 8 послуг за однією заявою*



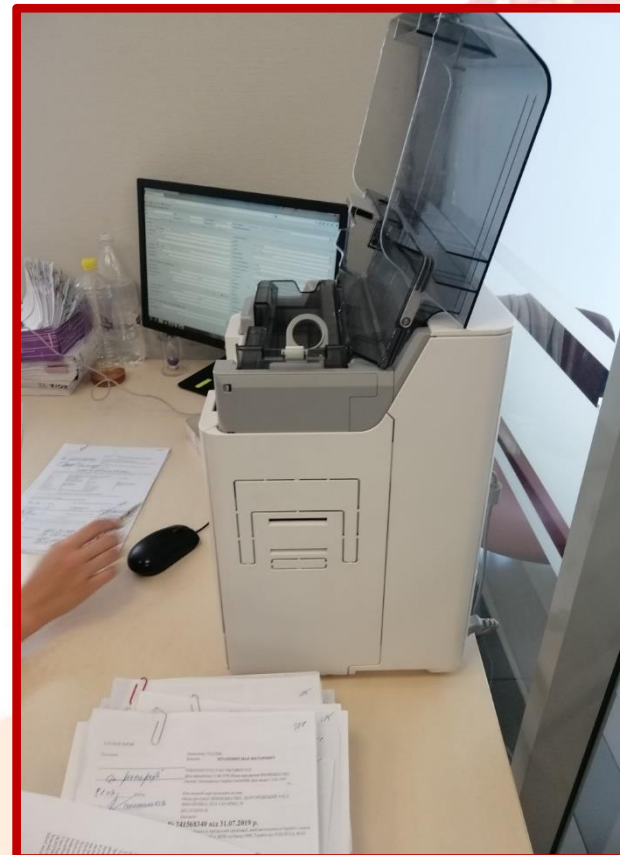
** у перспективі – 10 послуг
за однією заявою*

**У Вінницькій ОТГ в проекті задіяні 4 ЦНАПи
та 5 пологових будинків.**

Нові послуги 2020: в стадії опрацювання



У 2019 році придбано обладнання для надання 5 нових послуг **з видачі та обміну посвідчення водія, реєстрації нових транспортних засобів (без огляду експертів), перереєстрації ТЗ**



У 2020 році створюються 6 нових робочих місць для надання зазначених послуг у територіальних відділеннях «Старе місто», «Вишенька» та центральному відділенні

Розвиток онлайн-сервісів

Заплановано збільшення електронних послуг
через «Персональний кабінет» з 26 до 40

Надання
довідки про
реєстрацію
місця
проживання

Надання
довідки про
реєстрацію
місця
перебування



Надання
довідки про
зняття з
реєстрації
місця
проживання

Надання
довідки про
кількість
zareєстрованих
осіб за адресою

Перші 4 нові онлайн послуги запроваджені з 23.03.2020р. .
Суб'єкт надання – департамент адміністративних послуг міської ради

Дякую за увагу!

