



ЗВІТ ПРО РОБОТУ департаменту адміністративних послуг міської ради за 2020 рік

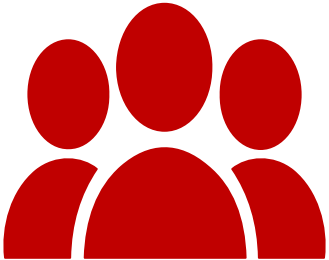
Доповідач:
директор департаменту

ІРИНА КОПЧУК

Основне завдання департаменту

- ❑ Реалізація державної політики у сфері організації надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування через центр надання адміністративних послуг

Команда департаменту адміністративних послуг



Керівники
5 чол.



Спеціалісти
18 чол.



Адміністратори
73 чол.



Державні
реєстратори
22 чол.

Загальна чисельність працівників – **118 чол.**
В структурі департаменту **9** відділів

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»



Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»



01

582 адміністративних та інших видів послуг

02

4 територіальних відділення та 11 віддалених робочих місць

03

394 обладнаних в одну мережу робочих місць, професійний Кол-центр, підтримка ФБ та месенджерів

Близько 7 млн. клієнтів
за 12 років існування

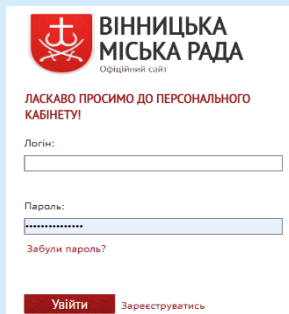
Близько 40
залучених до роботи в
ЦНАП поу

38 онлайн-
сервісів

РОБОТА ЦНАП В УМОВАХ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ



Забезпечено дотримання санітарних вимог: захисне скло, екрани для адміністраторів; маски та антисептики для адміністраторів та відвідувачів; дотримання дистанції в холі ЦНАП та під час прийому

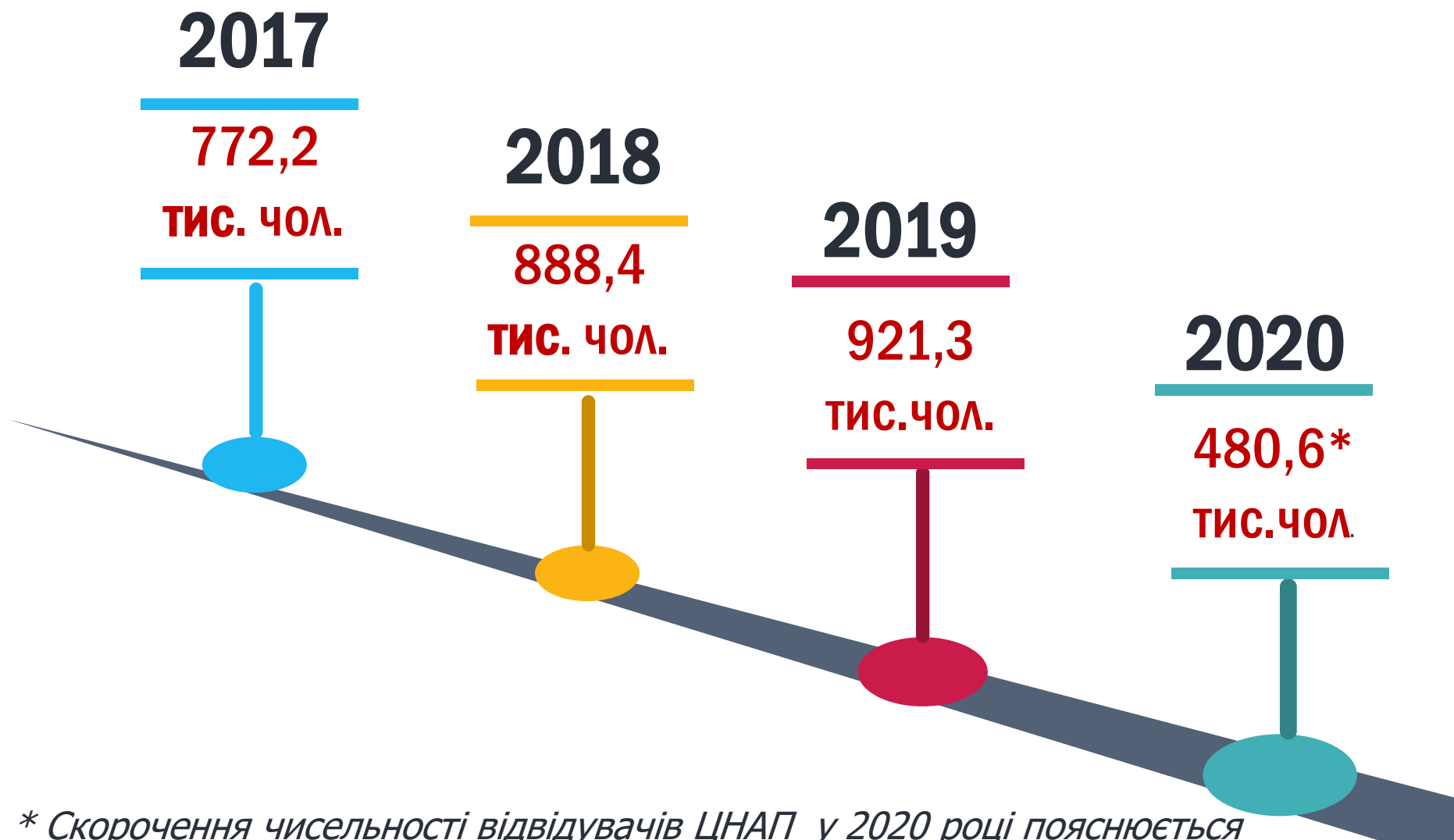


Попередній запис і «швидкі» послуги: організовано попередній запис до електронної черги через Кол-центр та «Персональний кабінет» та надання «швидких» послуг черговими адміністраторами безпосередньо особам під час звернення без попереднього запису



Онлайн-послуги: збільшено кількість послуг, які надаються виконавчими органами міської ради онлайн, в 1,5 рази; впроваджено державні е-сервіси єМалятко, є14, онлайн-прописка

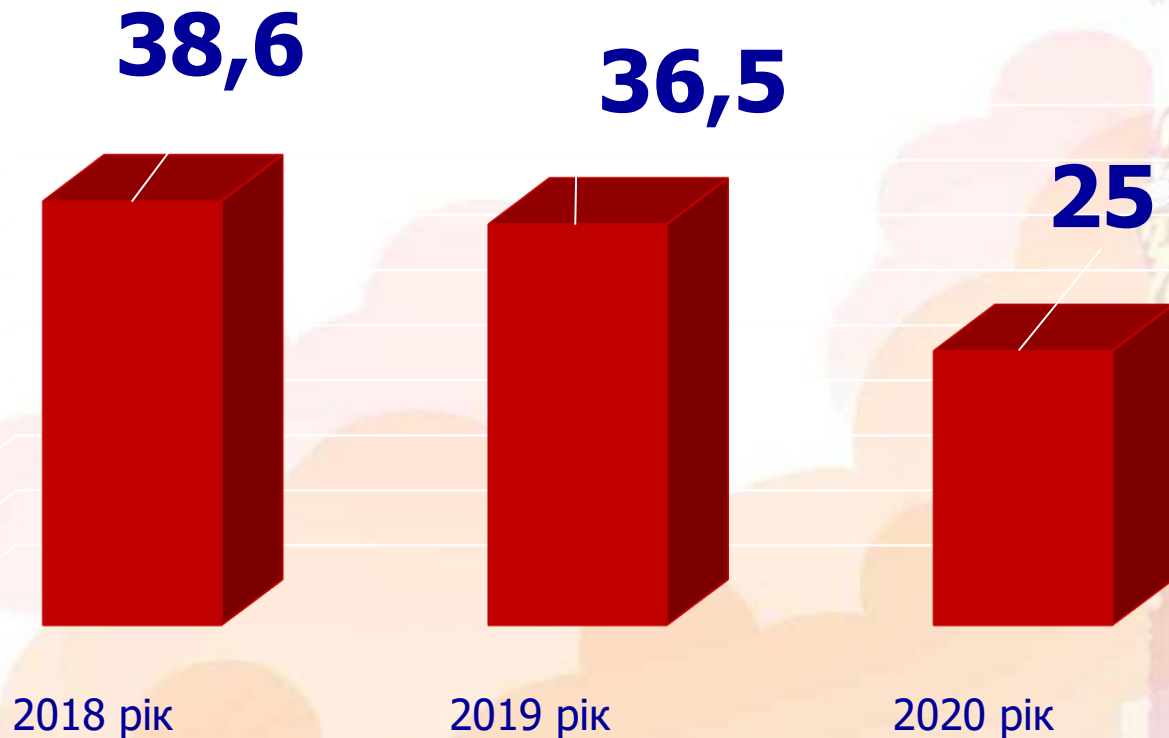
Динаміка кількості відвідувачів ЦНАП



** Скорочення чисельності відвідувачів ЦНАП у 2020 році пояснюється тимчасовим обмеженням роботи адміністраторів у березні – травні 2020 року, дотриманням санітарно-епідеміологічних вимог та необхідністю встановити попередній запис на прийом.*

НАДХОДЖЕННЯ ДО МІСЬКОГО БЮДЖЕТУ

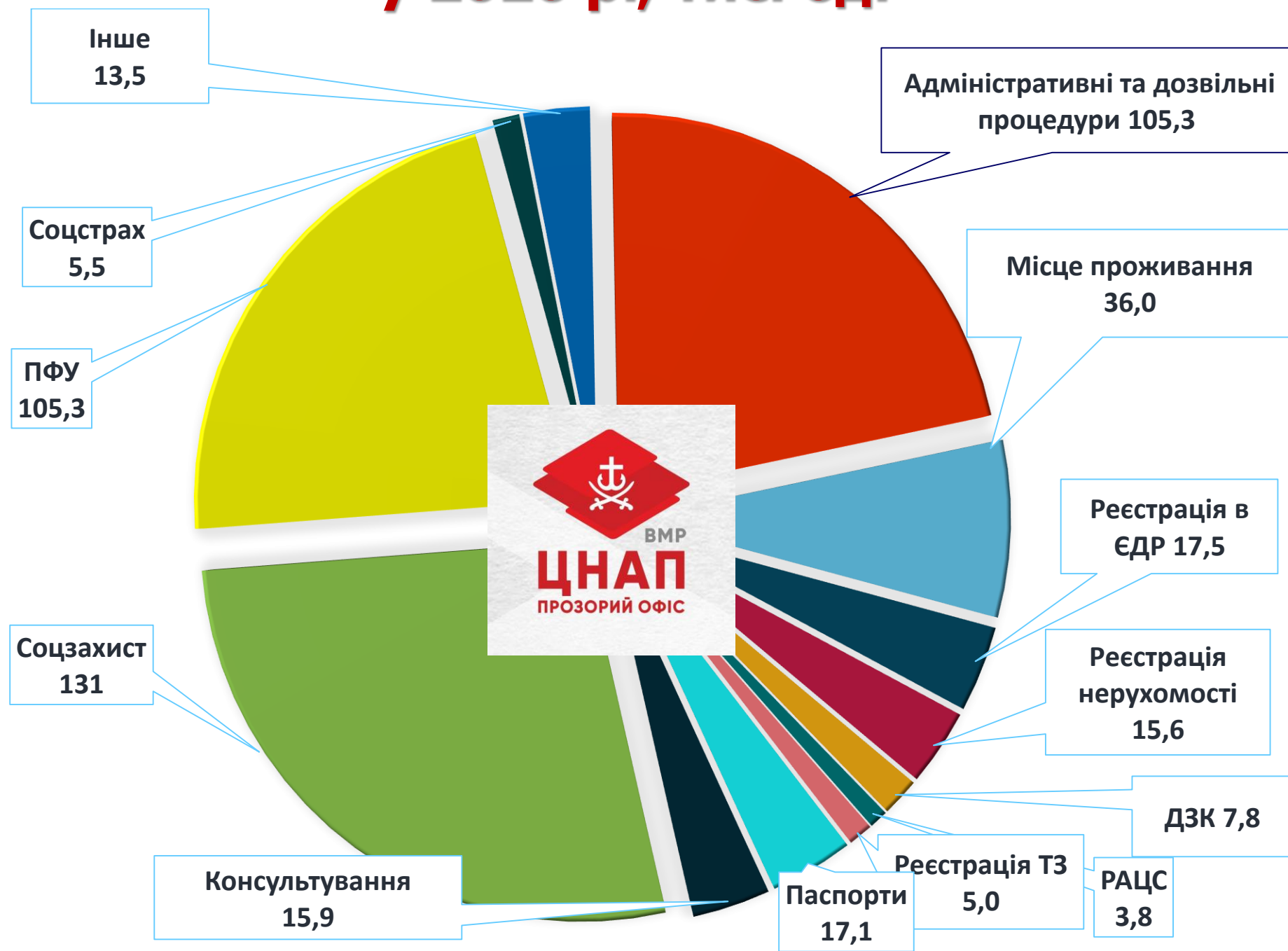
від надання платних адміністративних послуг,
млн.грн.



Ряд 1

Скорочення надходжень до міського бюджету у 2020 році є наслідком зменшення кількості відвідувачів і карантинних обмежень, впроваджених у 2020 році в зв'язку з поширенням COVID-19

Загальна кількість наданих послуг у 2020 р., тис. од.



КІЛЬКІСТЬ ПОСЛУГ, НАДАНИХ ПРАЦІВНИКАМИ ЦНАП ЗА ОНЛАЙН-ЗАПИТАМИ

Реєстрація юридичних осіб та ФОП	4168
Онлайн послуги Держгеокадастру через ЦНАП (витяг з ДЗК, НГО)	3029
Надання довідки про реєстрацію місця проживання	488
Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання	140
Надання довідок про перебування на обліку як отримувачів субсидій та адресних державних соціальних допомог, про розмір виплат	119
Взяття громадян на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво та надання довідки про перебування на обліку	102
Виготовлення архівних копій документів та витягів з них	71
Інше	114

НОВІ ПОСЛУГИ -2020

❑ Вінниця однією з перших доєдналась до пілотного проекту «**єМалятко**» -

9 послуг для батьків новонародженої дитини за однією заявою. На даний час послуга доступна в усіх ЦНАП, , з початку процесу надано понад 1,2 тис. послуг

❑ «**є14**» – комплексна послуга при отриманні 14-річною особою першого паспорту у формі ID-картки з одночасним присвоєнням РНОКПП та УНЗР



The infographic illustrates the 'єМалятко' (My Baby) service flow, which consists of four main steps:

- Оберіть послуги (Select services):**
 - Обов'язкові послуги (Mandatory services):
 1. Державна реєстрація народження дитини
 2. Визначення походження народженої дитини
 - Послуги на вибір (Optional services):
 3. Визначення належності дитини до громадянства України
 4. Реєстрація місця проживання народженої дитини
 5. Призначення допомоги при народженні дитини
 6. Реєстрація народженої дитини в електронній системі охорони здоров'я (єІСЗ)
 7. Реєстрація народженої дитини у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків (РНОКПП)
 8. Присвоєння дитині унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (УНЗР)
 9. Призначення допомоги багатодітним сім'ям
- Підготуйте документи (Prepare documents):**
 1. Оригінал паспорта або е-паспорт у мобільному застосунку Дія (якщо заяв подає сама мама, знадобиться паспорт чи інший)
 2. Медичне свідоцтво про народження за формою №103/а або номер медичного висновку про народження
- Підготуйте інформацію (Prepare information):**
 1. Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) обох батьків (за наявності)
 2. Місце і дата реєстрації шлюбу та назва органу, що зареєстрував шлюб
 3. Унікальний номер запису в Єдиному демографічному реєстрі одного з батьків
 4. Номер рахунку в форматі IBAN (якщо послуга з наданням громадянства новонародженій дитині та отримання багатодітності)

Оригінали цих документів на порталі Дія можна завантажити за допомогою функції «Завантажити документи».

У певних випадках можуть знадобитися:

 1. Нотаріально засвідчені згоди матері та батька дитини про визначення батьківства та довіреність (якщо заяву подається одним із батьків, а не на первинному у шлюбі)
 2. Нотаріально засвідчені згоди другого з батьків про присвоєння прізвища дитині та довіреність (якщо заяву подається одним із батьків, що перебувають у шлюбі та мають вісім років)
 3. Нотаріально засвідчена згода другого з батьків на реєстрацію місця проживання (якщо заяву подається одним із батьків, що зареєстровані за різними адресами)
- Замовте послугу (Order service):**
 - В пологових будинках
 - ЦНАП
 - ДРАЦС
 - dila.gov.ua

Скануйте QR-код та дізнайтеся більше



НОВІ ПОСЛУГИ -2020

❑ Реєстрація транспортних засобів:

на базі центрального та староміського відділень ЦНАП створено можливість зареєструвати нове авто, мотоцикл, причіп і т.і. та отримати посвідчення водія



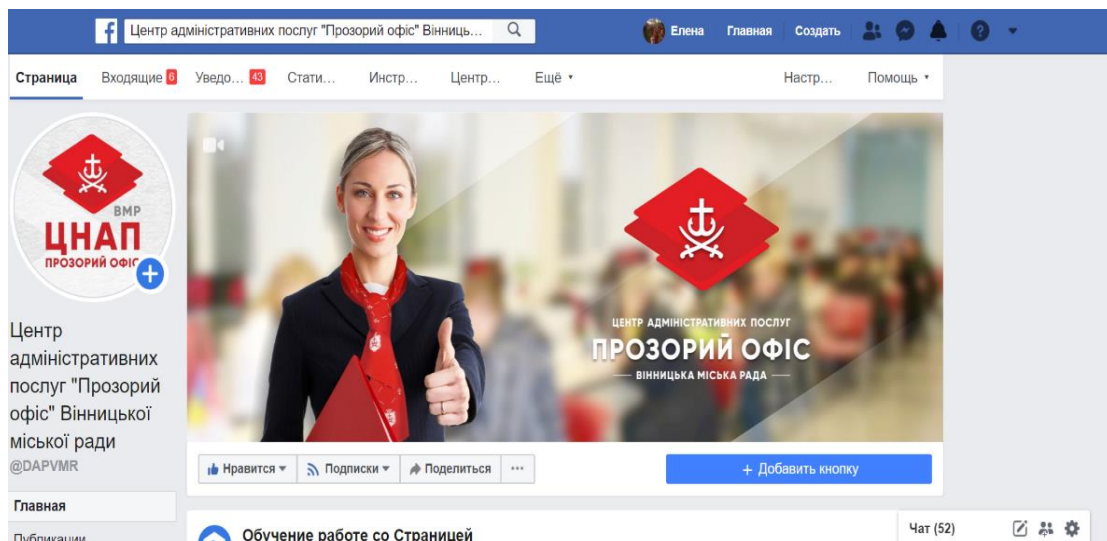
❑ «Електронна дитяча прописка»:

спільно з Мінцифри у Вінницькому ЦНАП одними з перших реалізовано можливість зареєструвати місце проживання дитини онлайн через портал «Дія». Послуга працює в тестовому режимі.



Реєстрація
місця
проживання
дитини

Сучасні засоби комунікації з клієнтами



Сторінка ЦНАП у Фейсбук:

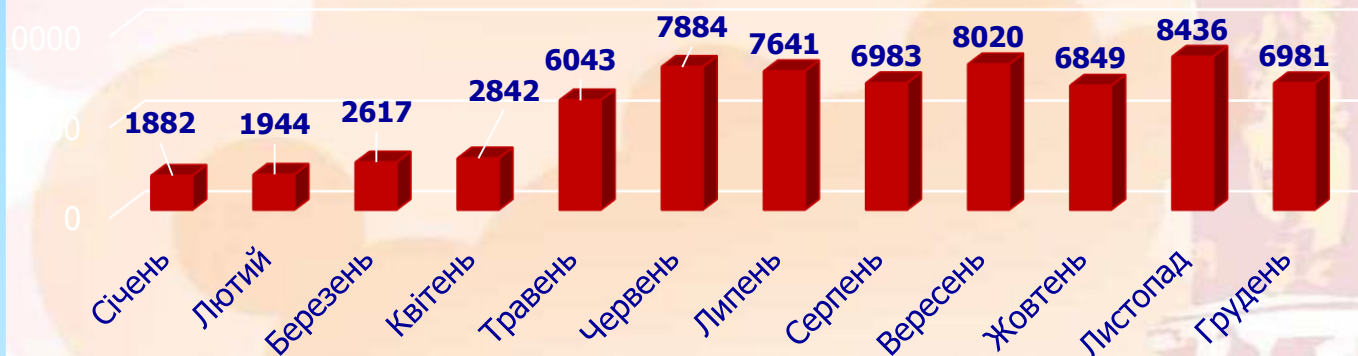
- ❑ близько 1,4 тис. підписаних користувачів;
- ❑ максимальна результативність публікації (охоплення аудиторії) - 6,9 тис. читачів
- ❑ середній час відгуку (відповіді на запитання) - від 2 до 18 ХВИЛИН



Кількість звернень до Кол-центру у 2020 році

Зворотній зв'язок у Вайбері:

типовий перелік документів для отримання адміністративних послуг швидко надсилається на мобільний пристрій клієнта



Торгівля, ресторанне господарство та **побут**

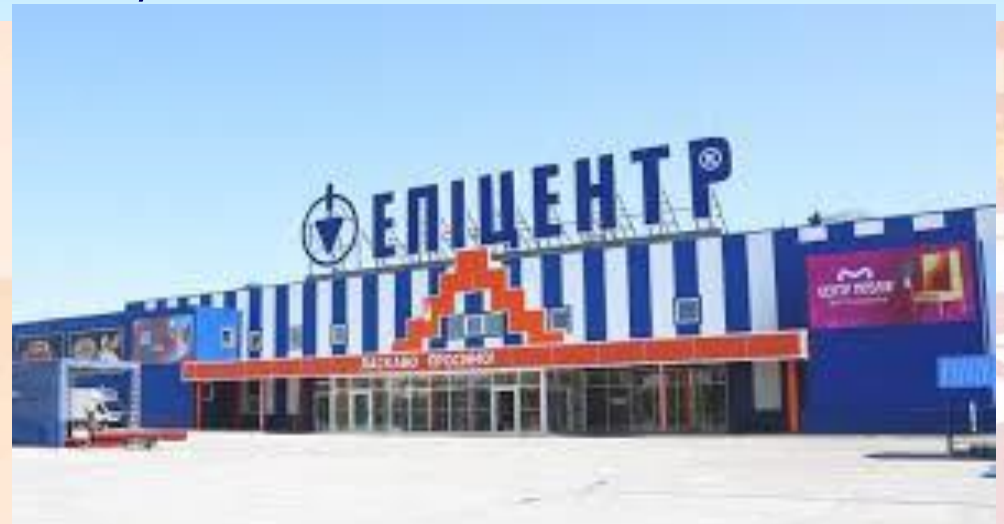


Основні підсумки роботи за 2020 рік

У сфері торгівлі, ресторанного господарства та побутових послуг в місті працює близько **2,4 тис.** об'єктів різної форми власності.

У звітному періоді:

- ❑ розпочали роботу **14** нових об'єктів торгівлі, **50** – ресторанного господарства (кав'ярні, кафе);
- ❑ підготовлено 14 наказів щодо погодження суб'єктам підприємницької діяльності режиму роботи закладів;
- ❑ підготовлено **35** повідомлень та **3** рішення виконавчого комітету про доцільність використання об'єктів благоустрою для здійснення торговельної діяльності з пересувних об'єктів сезонної торгівлі:
квасом – 109 місць; молоком з автоцистерн - 3; живою рибою – 14; морозивом – 18; автокав'ярень – 1; питною водою з акваматів - 231.



Основні підсумки роботи за 2020 рік (продовження)

- ❑ працівники ДАП взяли участь у **177** об'їздах території міста з метою виявлення та фіксації фактів стихійної торгівлі за результатами яких КП «Муніципальна поліція» складено **59** протоколів про адміністративне правопорушення за ст. 152 КУпАП.



- ❑ через заборону с/г ярмарків проведено роботу щодо додаткового відведення **30** місць на територіях ринків для реалізації сільськогосподарської продукції вирощеної на власних земельних ділянках, наразі функціонує 370 місць;



Основні підсумки роботи за 2020 рік (продовження)

- розглянуто 1190 звернень від громадян та організацій, з них 181 щодо покращення роботи закладів торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування. В порівнянні зі звітним періодом минулого року (214) кількість надходження скарг на роботу закладів зменшилась на 15,5 %.



- проведено моніторинг **499** закладів ресторанного господарства щодо оформлення меню українською мовою, з них у **142** закладах також оформлено меню англійською мовою

Основні підсумки роботи за 2020 рік (продовження)

□ Спільно з КП «Школяр» і «Меридіан» проведена робота щодо впровадження мультипрофільного харчування по принципу **«Мій вибір» і «Шведського столу» в 10 закладах освіти.** КП впроваджено сучасний підхід до організації шкільного харчування. Розширено асортимент страв для харчування дітей шкільного віку з нового збірника рецептур Є.Клопотенка. Працівники комунальних підприємств суворо дотримувалися умов харчування учнів під час адаптивного карантину.



Основні підсумки роботи за 2020 рік (продовження)

- Під час введення в дію «жорсткого карантину» проведено активну роботу з суб'єктами господарювання щодо пошуку джерел спонсорської допомоги в питанні забезпечення населення першочерговими та необхідними товарами, що були включені до продуктивних наборів. Взято участь у ряді заходів з логістичного планування та організації доставки і транспортування вказаних сформованих пакунків безпосередньо до кінцевого споживача.
- Спільно з представниками Держпродспоживслужби, КП «Муніципальна варта» та Національної поліції здійснено перевірки **118** закладів торгівлі та ресторанного господарства щодо дотримання санітарно-гігієнічних правил і норм. Складено **89** протоколів за порушення вимог Постанови МОЗ від 02.06.2020 №32, надано **1461** консультація СПД щодо дотримання протиепідемічних заходів та режиму роботи закладів під час введеного карантину на території Вінницької міської ТГ. Зазначена вище робота продовжуватиметься у 2021 році.

ПЛАНИ НА 2021 РІК



ПЛАНИ НА НАЙБЛИЖЧИЙ ПЕРІОД



❑ **Розширення переліку послуг на новостворених віддалених робочих місцях** у селах Вінницькі Хутори, Малі Крушлинці, Писарівка та Стадниця (послуги з реєстрації актів цивільного стану, «єМалятко» тощо);

❑ **Надання послуг з реєстрації транспортних засобів** у вишенському відділенні ЦНАП;

❑ **Реалізація проекту «єПрописка»** спільно з ДМС та Мінцифри зі створення можливості реєстрації місця проживання та актуального його відображення у мобільному додатку «Дія»;

❑ **Розробка і впровадження частини чат-боту** Вінницької міської ради, яка стосується діяльності «Прозорого офісу»;

❑ **Збільшення кількості онлайн-послуг виконавчих органів міської ради** у «Персональному кабінеті» до 50.

Дякую за увагу!

