

**ЗВІТ**  
**про роботу Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс»**  
**Вінницької міської ради за грудень 2022 року**

У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022р. № 64/2022, в Україні з 24 лютого 2022 року введений воєнний стан.

В умовах воєнного стану ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради продовжує свою роботу.

Рішеннями виконавчого комітету Вінницької міської ради від 17.03.2022 р. № 593 та від 05.05.2022 р. № 878 оновлено переліки адміністративних та інших послуг, які надаються через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс», відповідно до змін, які відбулись у діючому законодавстві України, а також визначено перелік послуг, які надаються міською радою та її виконавчими органами, та послуг, делегованих міським комунальним підприємствам, на час воєнного стану в Україні.

**Станом на 01.01.2023 року:**

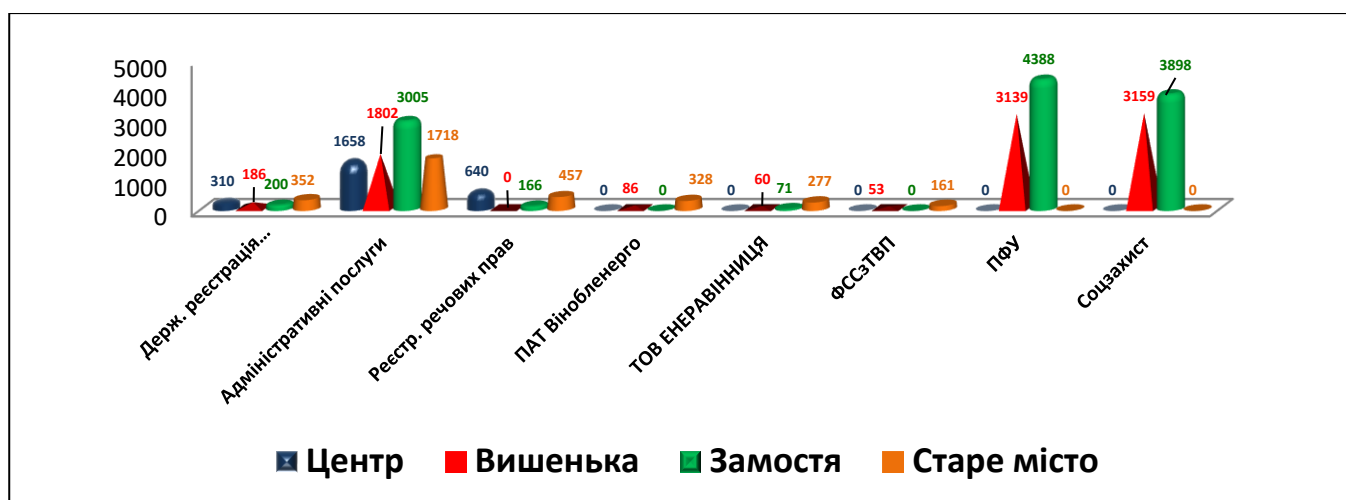
- в роботі задіяні центральне і три територіальні відділення ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради **та 12 віддалених робочих місць;**
- **надаються** визначені рішенням виконавчого комітету міської ради від 17.03.2022 р. № 593 «Про затвердження переліків адміністративних та інших послуг, що надаються через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (зі змінами) адміністративні та дозвільні процедури, послуги з реєстрації бізнесу, інформаційні та консультаційні послуги, послуги у сфері соціального захисту, житлових субсидій, пенсійного забезпечення, реєстрації актів цивільного стану (в обмеженому порядку), оформлення паспортів громадянина України та для виїзду за кордон тощо;
- в зв'язку з обмеженнями в роботі державних реєстрів **тимчасово недоступними є** певні адміністративні послуги, зокрема електронні послуги з декларування місця проживання;
- в зв'язку зі зміною типу обладнання, яке застосовується в процесі надання послуги, тимчасово не надаються послуги з реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія (відповідні документи щодо безоплатної передачі нового обладнання з державної в комунальну власність територіальної громади направлені Міністерству економіки та Міністерству цифрової трансформації України у листопаді п.р.);
- функціонує в штатному режимі єдина інформаційно-облікова система «Прозорий офіс», всі суб'єкти працюють за принципом організаційної єдності, підписавши з міською радою угоду про співпрацю;
- функціонує система внутрішнього електронного документообігу виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств;

- працює професійний **Кол-центр «Прозорий офіс»** зі стаціонарним та мобільними номерами, підтримка вайбер та месенджер (середня швидкість відповіді на звернення у месенджері – 13 хв.), фейсбук-сторінка (середнє охоплення аудиторії в публікаціях – понад 3,0 тис. чол.) – для оперативного інформування мешканців Вінницької міської територіальної громади про актуальні питання у сфері надання адміністративних та інших видів послуг, отримання інформації про результати розгляду звернень, зворотній зв'язок;
- створені зручні умови очікування і платежів - облаштовані зони очікування, платіжні термінали з можливістю здійснення розрахунку за платні адміністративних послуги безпосередньо при їх отриманні;
- забезпечено зручність для людей з особливими потребами – пандуси, інформаційні термінали;
- дотримано санітарні вимоги: попередній запис на прийом в телефонному режимі, засоби індивідуального захисту адміністраторів, захисне скло в приміщеннях, де приймають відвідувачів, маркування безпечної відстані на підлозі, антисептики тощо.

**За грудень 2022 року було прийнято 29,6 тис. відвідувачів** (з них 14,8 тис. або 49,9 % - з питань соціального характеру), в т.ч. :

- центральним офісом Центру - 3 981 відвідувач,
- відділенням «Замостя» - 13 425 відвідувачів,
- відділенням «Старе місто» - 3 726 відвідувачів,
- відділенням «Вишенька» - 8 485 відвідувачів.

### Порівняльні дані за звітний місяць по навантаженню відвідувачів по Центру та його територіальних відділеннях



**Дані щодо кількості зареєстрованих звернень для отримання адміністративних послуг, що обслуговуються адміністратором, за звітний період (на 01.01.2023р.)**

Найменування адміністративного органу	Всього реєстрацій за місяць	Виконаних документів	Відмови та без розгляду
Архівний відділ міської ради	396	348	100
Управління Державної інспекції архітектури та містобудування України у Вінницькій області	272	272	0
Департамент адміністративних послуг міської ради	3 590	3 590	0
Департамент земельних ресурсів міської ради	121	55	28
Відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Вінниці Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	110	119	0
Департамент архітектури та містобудування міської ради	100	93	4
Департамент архітектурно-будівельного контролю Вінницької міської ради	83	83	0
Управління патрульної поліції у Вінницькій області Департаменту патрульної поліції	79	86	0
Управління розвитку територій та інфраструктури облдержадміністрації	68	72	26
Центрально-західне міжрегіональне управління державної служби з питань праці	66	27	35
Відділ № 1 управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру у Вінницькій області (м.Вінниця)	51	50	2
Департамент освіти міської ради	48	81	4
Державний архів Вінницької області	45	25	27
Департамент охорони здоров'я міської ради	39	55	2
Департамент соціальної та молодіжної політики облдержадміністрації	36	116	3
Департамент комунального господарства і благоустрою міської ради	35	36	0
Управління містобудування та архітектури Вінницької обласної державної адміністрації	26	23	2
Департамент житлового господарства міської ради	24	17	0
Відділ № 1 управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру у Вінницькій області (Вінницький район)	20	41	7
Сектор у Вінницькій області Державного агентства водних ресурсів України	19	35	1
Головне управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області	9	7	2
Вінницьке районне управління Головного управління ДСНС України у Вінницькій області	5	5	0
Вінницькій обласний центр зайнятості	4	4	0
Центрально-Західне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства	2	2	0
Вінницький відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Вінницькому районі Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	2	3	0
Департамент агропромислового розвитку Вінницької обласної державної адміністрації	2	4	0
Головне управління Держгеокадастру у Вінницькій області	1	0	3
Департамент економіки і інвестицій міської ради	1	1	1
Департамент гуманітарної політики облдержадміністрації		1	0
<b>ВСЬОГО</b>	<b>5 254</b>	<b>5 251</b>	<b>247</b>

За результатами співставлення даних систем обліку «Прозорий офіс» та системи електронного документообігу у звітному місяці не зафіксовано порушень терміну розгляду звернень в виконавчих органах Вінницької міської ради.

Динаміка надання окремих послуг ЦНАП:

**Дані щодо кількості наданих адміністративних послуг у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб за 2016 – 2022 роки**

Період часу	Реєстрація місця проживання	Зняття з реєстрації місця проживання	Реєстрація місця перебування	Всього реєстрацій	Видача довідок про зареєстроване місце проживання
За 2016 рік	18905	18983	218	37766	9799
За 2017 рік	22670	23811	4	46075	15376
За 2018 рік	27456	29832	6	56860	22452
За 2019 рік	22713	26202	2	48552	22569
За 2020 рік	15820	20557	1	36013	80422
За 2021 рік	20984	26095	0	46962	113686
січень 2022 року	1260	1617	0	2877	7570
лютий 2022 року	1406	1842	0	3248	7933
березень 2022 року	0	408	0	408	1867
квітень 2022 року	0	304	0	304	3694
травень 2022 року	0	340	0	340	4678
червень 2022 року	244	752	0	996	5315
липень 2022 року	785	1345	0	2130	7174
серпень 2022 року	992	1669	0	2661	8258
вересень 2022 року	1593	1788	0	3381	8564
жовтень 2022 року	1066	1591	0	2657	8183
листопад 2022 року	850	1302	0	2152	10127
грудень 2022 року	653	1118	0	1771	6098
За 2022 рік	8849	14076	0	22925	79461
<b>з 04.04.2016р.</b>	<b>137397</b>	<b>159556</b>	<b>231</b>	<b>297184</b>	<b>343765</b>

**Дані щодо кількості прийнятих документів для оформлення паспорта громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон за 2016 – 2022 роки**

Назва послуги	Кількість послуг 2017 р.	Кількість послуг 2018 р.	Кількість послуг 2019 р.	Кількість послуг 2020 р.	Кількість послуг 2021 р.	Кількість послуг 2022 р.	Всього з 01.02.2017р.
Паспорт громадянина України вперше	399	820	1096	1071	1605	1152	6143
Паспорт громадянина України - заміна	277	459	1605	1023	2731	2157	8252
Паспорт громадянина України для виїзду за кордон	4932	6397	9520	3031	4261	7054	35195
<b>Всього прийнято документів на виготовлення паспорту</b>	<b>5608</b>	<b>7676</b>	<b>12221</b>	<b>5125</b>	<b>8597</b>	<b>10363</b>	<b>49590</b>

**Кількість адміністративних послуг, наданих відділом державної реєстрації актів цивільного стану реєстраційної служби Вінницького районного управління юстиції у Вінницькій області за 2016 – 2022 роки**

Назва послуги	Кількість наданих послуг 2016р.	Кількість наданих послуг 2017р.	Кількість наданих послуг 2018р.	Кількість наданих послуг 2019р.	Кількість наданих послуг 2020р.	Кількість наданих послуг 2021р.	Кількість наданих послуг 2022р.	Кількість наданих послуг ВСЬОГО	Орган яким надається адміністративна послуга
Державна реєстрація шлюбу	302	531	550	776	491	663	750	4063	ВРАЦС, сільські ради
Державна реєстрація народження	677	638	581	567	664	427	656	4210	ВРАЦС, сільські ради
Державна реєстрація смерті	1218	1162	1156	1233	1192	1559	1216	8736	ВРАЦС, сільські ради
Державна реєстрація розірвання шлюбу	75	67	76	69	42	63	53	445	ВРАЦС
Державна реєстрація зміни імені, внесення змін до актових записів цивільного стану	172	171	198	196	130	269	503	1639	ВРАЦС
Поновлення та анулювання актових записів цивільного стану	11	6	8	5	8	4	1	43	ВРАЦС
Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану та витягів з ДРАЦСГ	2399	1578	1839	1719	2450	1023	1595	12603	ВРАЦС
Апостелювання документів	-	-	6	-	0	0	0	6	ВРАЦС

**За січень - грудень 2022 року** реалізовано наступні заходи з підтримки і розвитку системи адміністративних та інших видів послуг Вінницької міської територіальної громади, зокрема:

- надання в штатному режимі визначеного переліку адміністративних та інших видів послуг мешканцям міста та послуг у режимі онлайн;

- забезпечено функціонування в штатному режимі віддалених робочих місця адміністратора ЦНАП у старостинських округах, зокрема: в селах Писарівка, Стадниця, Великі Хутори, Малі Крушлинці, з наданням 328 адміністративних та інших видів послуг;

- відновлено доступ та забезпечено надання в штатному режимі послуг з реєстрації місця проживання відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 07.02.2022 року № 265 «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад»;

- на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 07.02.2022 року № 265 «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад» шляхом електронної інформаційної взаємодії забезпечено передачу актуальних даних Реєстру Вінницької міської територіальної громади до відомчої інформаційної системи ДМС, а також формування витягу про реєстрацію місця проживання з Реєстру територіальної громади;

- забезпечено консультування громадян та попередній запис на прийом у центральне та територіальні відділення ЦНАП; опрацьовано 48,9 тис. звернень до Кол-центру;

- продовжено організаційну роботу з надання у ЦНАП «Прозорий офіс» послуг з реєстрації актів цивільного стану (народження, смерть, шлюб) мешканцям Вінницької міської територіальної громади, зокрема, внесені зміни до Положення

про департамент адміністративних послуг в частині набуття повноважень у сфері реєстрації актів цивільного стану, створено відділ державної реєстрації актів цивільного стану у складі департаменту, призначено персональний склад працівників відділу, триває формування спільно з відділом ДРАЦС проектів нормативних та розпорядчих документів для надання відповідних послуг;

- продовжено використання механізму ідентифікації громадян та отримання електронних копій електронних документів (інформації, що міститься в електронних документах) громадян адміністраторами та державними реєстраторами ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради, працівниками виконавчих органів міської ради (так званий шеринг електронних документів);

- відновлено доступ та забезпечено надання в штатному режимі послуг з надання відомостей з Державного земельного кадастру у всіх відділеннях ЦНАП;

- відновлено доступ та забезпечено в штатному режимі прийом документів для надання послуг у сфері будівництва через електронний кабінет адміністратора ЦНАП;

- в штатному режимі відновлено роботу усіх територіальних відділень ЦНАП;

- відновлено прийом громадян з питань реєстрації речових прав та реєстрації/декларування місця проживання;

- забезпечено реєстрацію в системі електронного документообігу міської ради звернень внутрішньо-переміщених осіб, що звертаються до департаменту соціальної політики міської ради для отримання відповідного статусу та допомоги згідно чинного законодавства України; внесення результатів розгляду зазначених звернень; впорядкування облікових справ внутрішньо-переміщених осіб в департаменті соціальної політики міської ради;

- забезпечено можливість подання заяв мешканцями Вінницької міської територіальної громади, майно яких постраждало внаслідок ракетного удару російської федерації по місту Вінниці 14.07.2022 року;

- забезпечено можливість подання через електронний кабінет адміністратора ЦНАП інформаційних повідомлень про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації громадянами незалежно від їх місця проживання;

- відновлено доступ та забезпечено надання в штатному режимі послуги «єМалятко» у всіх відділеннях ЦНАП, в т.ч. на віддалених робочих місця адміністратора ЦНАП;

- забезпечено в штатному режимі прийом документів для надання послуг у сфері містобудування та архітектури через електронний кабінет адміністратора ЦНАП;

- оновлено інформаційне наповнення інформаційно-довідкових терміналів у відділеннях ЦНАП «Прозорий офіс»;

- опрацьовується питання залучення працівників ГУ ПФУ у Вінницькій області до прийому громадян на віддалених робочих місцях в населених пунктах ВМТГ;

- опрацьовується питання отримання з державної до комунальної власності ВМТГ нового обладнання для відновлення надання на базі центрального відділення

та територіального відділення «Старе місто» ЦНАП «Прозорий офіс» послуг з реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія;

- на базі центрального та усіх територіальних відділень ЦНАП «Прозорий офіс» забезпечено функціонування пунктів незламності.

**Директор департаменту**

**Ірина КОПЧУК**