

ЗВІТ
про виконання бюджетних програм
департаментом надання адміністративних послуг міської ради за 2021 рік

Департамент надання адміністративних послуг (далі – Департамент) у своїй діяльності керується законами України «Про надання адміністративних послуг», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», нормативно-правовими актами, що регулюють і унормовують діяльність у сфері надання адміністративних послуг – розпорядженнями і постановами КМУ, рішеннями міської ради, а як головний розпорядник бюджетних коштів у рамках Бюджетного кодексу України.

Розвиток системи надання адміністративних послуг у Кропивницькому здійснюється відповідно до «Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки», затвердженої депутатським корпусом Кропивницької міської ради.

У 2021 році за кодом програмної класифікації видатків та кредитування місцевих бюджетів «Інша діяльність у сфері державного управління» були затверджені бюджетні призначення на загальну суму 882,9 тис. грн.

Фактично використано – 881,01 тис. грн або 99,8 % від планових призначень.

У контексті використання бюджетних призначень, ЦНАП «Прозорий офіс» надає 365 послуг адміністративного, реєстраційного, соціального і пенсійного характеру.

Фактично заявник може в одному місці здійснити дії від реєстрації народження дитини до оформлення пенсійних виплат.

«Прозорий офіс» активно впроваджував надання послуг через портал «Дія», а також підключення і роботу у спеціалізованих державних реєстрах. Наразі, через портал «Дія» надається 5 послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців. Зокрема, у минулому році державними реєстраторами було опрацьовано 3033 електронні заяви. Варто наголосити, що у рамках програми USAID "Конкурентоспроможна економіка України", Кропивницька міська рада стала лідером у номінації "Започаткування бізнесу".

12 серпня на базі ЦНАП «Прозорий офіс» відбувся онлайн-тренінг для інших міст України, під час якого було презентовано позитивний досвід Центру у сфері «Започаткування бізнесу».

Наприкінці 2021 року «Прозорий офіс» через портал «Дія» розпочав надавати послуги у сфері реєстрації місця проживання.

Продовжено реалізацію комплексної послуги «єМалятко». Зокрема, було розглянуто 377 заяв.

У сфері надання адміністративних послуг та дозвільних документів адміністратори «Прозорого офісу» мають доступ до 8 реєстрів та інформаційних систем.

У рамках цифровізації сфери надання адміністративних послуг, зокрема ефективної взаємодії із заявниками, Департамент для адміністраторів та реєстраторів Центру закупив зчитувачі ID-паспортів з безконтактним електронним носієм (5 одиниць – 5,6 тис. грн) та лазерні сканери електронних документів у «Дії» (9 одиниць – 9,5 тис. грн).

У рамках впровадження та розвитку електронних інформаційних сервісів кошти місцевого бюджету було спрямовано також на:

- технічну підтримку офіційного вебсайту Центру надання адміністративних послуг - 37,0 тис. грн;
- впровадження попереднього запису через мережу Інтернет (реєстраційні послуги) - 39,0 тис. грн.

Системно реалізуються заходи інформаційно-комп'ютерного забезпечення роботи Центру. Зокрема, департамент обслуговує роботу 72 персональних комп'ютерів, 65 багатофункціональних пристроїв, 17 телевізорів, 3 терміналів, IP-телефонії (65 одиниць), 6 серверів. На сервісне обслуговування та ремонт вказаної техніки у 2021 році було витрачено 89,4 тис. грн. У рамках захисту прав інтелектуальної власності та авторських прав 47,5 тис. грн спрямовано на оновлення ліцензійної антивірусної програми. У зв'язку із навантаженістю на існуюче обладнання було додатково придбано мережеве обладнання для серверної Центру надання адміністративних послуг на суму 4,1 тис. грн).

У 2021 році Центром розпочато надання послуг у сфері реєстрації транспортних засобів, видачі і заміни водійських посвідчень. Для цього були спрямовані бюджетні кошти на фотографічне обладнання (9,7 тис. грн), програмно-апаратний комплекс (5,2 тис. грн), спеціалізований принтер Торрап (195,0 тис. грн),

резервний сервер (124,9 тис. грн), персональний комп'ютер (28,8 тис. грн). Надання низки послуг у вказаній сфері є платними та спрямовуються до бюджету міської територіальної громади.

Серед послуг, впроваджених Центром у 2021 році, найбільшою популярністю користуються послуги із видачі і заміни ID-паспортів та паспортів громадян України для виїзду за кордон. Зокрема, у минулому році мешканцям громади було надано 2285 послуг. Варто наголосити, що надання послуг з оформлення та видачі паспортів передбачає платне використання каналу конфіденційного зв'язку Державної міграційної служби України, вартість якого склала 62,7 тис. грн.

Новації та зміни у чинному законодавстві України у сфері адміністративних послуг потребують вдосконалення і впровадження нових сервісів в єдиній інформаційній системі корпоративної взаємодії “Прозорий офіс” міста Кропивницького, а саме:

- технічне обслуговування програмного забезпечення системи;
- розширення переліку послуг та суб'єктів надання послуг, включених до системи;
- оновлення шаблонів заяв, декларацій, описів документів, іншої звітності документації згідно із процедурою надання послуг;
- оновлення даних у довідниках системи;
- адміністрування процесу оновлення програмного забезпечення;
- адміністрування внутрішніх повідомлень користувачів системи;
- технічне обслуговування електронних кабінетів користувачів на зовнішньому порталі;
- забезпечення доступу громадян до впровадження та нових електронних послуг, онлайн послуг, що надаються органами місцевого самоврядування;
- взаємодія комплексу «Реєстр територіальної громади» із системою Трембіта і Відомчою інформаційною системою ДМС;
- взаємодія з програмою «Моніторинг якості надання адміністративних послуг» системи «Дія».

На вказані сервіси і послуги у минулому році був спрямований фінансовий ресурс на загальну суму 180,0 тис. грн.

Комунікація Центру із представниками громадськості здійснюється через офіційний вебсайт, офіційну сторінку «Прозорого офісу» у соціальній мережі Фейсбук та мережі «Гугл-бізнес». Завдяки цим ресурсам оперативно надаються відповіді мешканцями територіальної громади на актуальні питання. Започаткована і діє сторінка «Прозорий офіс» у мережі Ютуб.

Організаційне забезпечення та координацію діяльності Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького здійснює Департамент надання адміністративних послуг міської ради.

Для ефективної реалізації програми «Керівництво і управління у сфері надання адміністративних послуг» були затверджені бюджетні призначення на суму 19 289,5 тис. грн по загальному фонду міського бюджету. Фактично використано – 19 288,7 тис. грн планових призначень.

Загалом, у минулому році «Прозорий офіс», у т. ч. через віддалені робочі місця у Новенському старостинському окрузі, прийняв 275 007 заяв про надання адміністративних, реєстраційних, а також соціальних і пенсійних послуг. Також працівники Центру надали 210 440 консультацій.

Соціальні та пенсійні послуги, а також більшість адміністративних послуг надаються безкоштовно.

До платних послуг належать: реєстрація місця проживання, окремі реєстраційні дії у сфері реєстрації фізичних осіб-підприємців, юридичних осіб, реєстрація речових прав на нерухоме майно, видача дозвільних документів, ID-паспортів та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, реєстрація/перереєстрація колісних транспортних засобів.

У 2021 році до бюджету територіальної громади Кропивницького за надання адміністративних послуг надійшло 14 981,8 тис. грн.

Станом на 31 грудня 2021 року у роботі Центру було задіяно 14 виконавчих органів міської ради і 21 територіальний (місцевий) орган виконавчої влади.

У минулому 2021 році, Департамент активно відпрацьовував питання розширення переліку послуг, що надаватимуться через Центр мешканцям територіальної громади, суб'єктам господарювання у рамках Урядових нормативних документів.

Наразі на розгляд виконавчого комітету Кропивницької міської ради винесено проєкт рішення, яким передбачається збільшення кількості надання послуг через «Прозорий офіс» до 444 (+79 назв послуг), а через віддалені робочі місця у Новенському старостинському окрузі до 314 (у 2021 - 126). Це послуги у сфері містобудування і архітектури, комунальної власності, захисту прав дітей, землекористування, охорони праці, лісового та мисливського господарства, меліорації та рибного господарства, паспортні послуги, у сфері будівництва та архітектури, екології, охорони культурної спадщини, сільського господарства та житлово-комунальної сфери.

Зважаючи на вищевказаний проєкт рішення, кількість суб'єктів надання послуг, задіяних у роботі «Прозорого офісу», складатиме 40 назв.

ЦНАП «Прозорий офіс» систематично проводить оцінку якості надання послуг.

Наразі оцінити якість сервісу можна у будь-який зручний для відвідувачів спосіб. Під час візиту до «Прозорого офісу», відсканувавши QR-код за допомогою смартфона у зоні очікування або на персональних табличках реєстраторів, адміністраторів та інспекторів Центру.

За минулий рік через електронні сервіси «Прозорий офіс» отримав майже 80% схвальних відгуків.

**Директор департаменту
надання адміністративних
послуг міської ради**

Олександр НІКІТЕНКО