

Звіт про діяльність Департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради за 2024 рік

У Центрі надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького (далі – ЦНАП, Центр) продовжується забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

У ЦНАПі надаються послуги адміністративного, реєстраційного, соціального та пенсійного характеру. Відповідно до змін у законодавстві постійно розширюється перелік послуг, забезпечується робота віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру (територія Новенського старостинського округу). Основними напрямками роботи Центру залишається інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни, та забезпечення роботи відповідного програмного забезпечення для вдосконалення діяльності Центру й взаємодії із замовниками послуг.

На сьогодні в Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати **497 адміністративних послуг**, на віддалених робочих місцях – **343**. Зазначені послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до вимог чинного законодавства та затверджуються рішенням Виконавчого комітету міської ради.

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система керування електронної черги щоденно, щомісячно і за рік. У Центрі впроваджено адмінсервіс першочергового обслуговування військовослужбовців та членів їх сімей “Ветеран”.

У роботі Центру задіяно **14 виконавчих органів** Кропивницької міської ради, **22 місцевих і регіональних органів** державної влади. Загальна кількість робочих місць у Центрі – 180. Організаційне забезпечення діяльності ЦНАПу покладено на департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (штатна чисельність – **67 штатних одиниць**, фактична чисельність **53 штатні одиниці**).

Зокрема, у 2024 році розпочато співпрацю з департаментом агропромислового розвитку Кіровоградської обласної державної адміністрації, та поновлено співпрацю з Кропивницьким центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги, а також надано робоче місце представнику Кіровоградського обласного центру зайнятості для здійснення прийому звернень. З 17 червня 2024 року розпочав роботу Центр рекрутингу української армії.

Працівниками ЦНАПу постійно здійснюється робота в державних реєстрах (системах), а саме: Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, Державному реєстрі актів цивільного стану, Єдиному державному демографічному реєстрі, Реєстрі територіальної громади, Єдиному державному реєстрі транспортних засобів, Державному земельному кадастрі, Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва, Інформаційно-аналітичній системі обліку даних “Прихисток”, Програмному комплексі “Інтегрована інформаційна система “Соціальна громада”, Реєстрі застрахованих осіб, Єдиній інформаційній базі даних про внутрішньо переміщених осіб, а також забезпечується надання адміністративних послуг через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (портал Дія).

Протягом 2024 року (станом на 26.12.2024) в Центрі було прийнято **168 799 заяв** від суб'єктів звернення та надано **169 200 консультацій**.

Протягом звітного періоду департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (далі – департамент) здійснював надання адміністративних послуг згідно з переліком затвердженим рішенням Виконавчого комітету Кропивницької міської ради від 10 жовтня 2023 року № 843 “Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та на віддалених робочих місцях” (нова редакція).

Управлінням адміністративних послуг департаменту (далі – управління) у 2024 році зареєстровано **36939 звернень**, з них **31973 заяв** з питань надання адміністративних послуг (**20115 заява**, що відносяться до компетенції виконавчих органів Кропивницької міської ради, **11858 заяв**, що відносяться до компетенції місцевих і регіональних органів державної влади). Відповідно до змін у чинному законодавстві з 18 травня до 18 липня 2024 року через портал Дія здійснювалася актуалізація даних в Єдиному державному реєстрі призовників, військовозобов'язаних та резервістів, прийнято **8867 таких звернень**.

Під час дії воєнного стану місто Кропивницький стало прихистком для внутрішньо переміщених осіб, котрі прибули до обласного центру з регіонів, постраждалих від повномасштабної збройної агресії російської федерації. Адміністраторами управління продовжувалась робота щодо наповнення реєстру житлових приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького. Так у 2024 році, прийнято **217 заяв** від власників житлових приміщень щодо наповнення реєстру житлових приміщень для внутрішньо переміщених осіб міста Кропивницького, а також **4749 заяв** від власників житла на отримання компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

У 2024 році було продовжено надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон через адміністраторів управління. Протягом року було прийнято та опрацьовано **4440 відповідних звернень**. Також у 2024 році була продовжена співпраця з регіональним сервісним центром ГСЦ МВС в Кіровоградській області (філії ГСЦ МВС) щодо надання адміністративних послуг територіальними органами з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ через адміністраторів управління, опрацьовано **546 відповідних звернень**.

Під час взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг управлінням використовується єдина інформаційної системи корпоративної взаємодії “Прозорий офіс міста Кропивницького”, що суттєво прискорює процес надання адміністративних послуг, а також дозволяє спростити механізм отримання послуг.

Управлінням забезпечується постійна взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг в частині оновлення переліку адміністративних послуг (підготовлений проєкт змін до переліку), підготовки оновлених інформаційних та технологічних карток, оновлення реквізитів платних послуг. Крім цього, здійснюється постійна взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг в частині прийому-передачі вхідних та вихідних пакетів документів, контроль за термінами надання адміністративних послуг. Адміністратори управління особисто

здійснюють передачу пакетів документів до Головного управління Держгеокадастру у Кіровоградській області та Подільського відділу державної реєстрації актів цивільного стану у місті Кропивницькому Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м.Одеса). Також адміністраторами управління здійснювалась постійна взаємодія з Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС у Кіровоградській області у частині отримання і списання бланкової продукції та номерних знаків для надання послуг з видачі/обміну посвідчення водія та реєстрації транспортного засобу.

Відділом державної реєстрації речових прав на нерухоме майно управління у сфері державної реєстрації департаменту було зареєстровано та опрацьовано **5852 звернення** з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, з них: **3380 заява** про реєстрацію права власності; **968 заяв** про реєстрацію іншого речового права; **447 заяв** про реєстрацію обтяження; видано **1057 інформаційних довідок**.

Відділом державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців управління у сфері державної реєстрації департаменту було зареєстровано та опрацьовано **3349 звернень** з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, з них: здійснено **649 реєстраційні дії** щодо юридичних осіб; здійснено **1838 реєстраційні дії** щодо фізичних осіб-підприємців; видано **810 витяги** з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; виконано **52 судові рішення**.

Відділом реєстрації місця проживання особи управління у сфері державної реєстрації департаменту проводилася робота стосовно наповнення реєстру територіальної громади, зі зміною місця проживання звернулось **15743 особа**, витяг з реєстру територіальної громади отримали **29419 особа**.

Департаментом постійно забезпечується робота віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу. У 2024 році працівниками департаменту прийнято та опрацьовано **1993 звернень** з надання адміністративних послуг.

Інформація щодо надходжень адміністративного збору до бюджету Кропивницької міської територіальної громади за 2024 рік:

- ✓ проведення державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (станом на 26.12.2024) – **858233,2 грн. (132,0% виконання плану бюджету);**
- ✓ проведення державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (станом на 26.12.2024) – **889807,4 грн. (127,1% виконання плану бюджету);**
- ✓ плата за скорочення термінів надання послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (станом на 26.12.2024) – **48204,2 грн. (192,8% виконання плану бюджету);**
- ✓ реєстрація місця проживання: (станом на 26.12.2024) – **1072098 грн.**

Продовжувалось співробітництво між департаментом надання адміністративних послуг міської ради та відділенням Нотаріальної палати України в Кіровоградській області та Південно-Східним Міжрегіональним управлінням

Міністерства юстиції (м. Дніпро), яким передбачено надходження до бюджету громади плати за надання витягу з інформаційної системи “Реєстр Кропивницької міської територіальної громади”, за 2024 рік надходження склали – **517170 грн.**

Продовжується виконання угоди про співпрацю з ТОВ “Екостайл” для швидкого та правильного нарахування послуг з вивезення побутових відходів, за витяги реєстру територіальної громади в рамках угоди за 2024 рік надходження склали **30 000 грн.**

Протягом звітного періоду департаментом виконувалась робота з виконання Програми реалізації вимог Закону України “Про адміністративні послуги” на 2022-2024 роки (далі – Програма). Загальний обсяг фінансування Програми на поточний рік складав **2450,0 тис.грн.**

Відповідно до заходів Програми було сплачено послуги користування захищеним цифровим каналом зв'язку, інтернет-послуги, послуги з адміністрування та супроводу програмного забезпечення єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії “Прозорий офіс міста Кропивницького”, послуги з адміністрування (обслуговування) ПЗ “АІС “Місцеві бюджети рівня розпорядника бюджетних коштів”, інформаційно-консультаційні послуги з навчання по роботі з Системами, послуги з реєстрації підписувача в Автоматизованій системі кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг. Крім цього, оновлено ліцензійну програму “М.Е.Дос” та проведено сервісне обслуговування комп'ютерної та офісної техніки. Придбано картриджі для БФП, програмне забезпечення “Microsoft Office 2021”, термочутливий папір, антивірусне програмне забезпечення, печатки для адміністраторів департаменту, атрибутіка Центру, використана субвенція з бюджету Кропивницької міської територіальної громади державному бюджету на придбання двох спеціалізованих легкових автомобілів для регіонального сервісного центру ГСЦ МВС у Вінницькій, Черкаській та Кіровоградській областях (філії ГСЦ МВС).

Після прийняття відповідних нормативно-правових актів департаментом проводиться робота щодо переведення, за можливості, окремих адміністративних послуг в електронний формат та організація надання їх в електронній формі.

У зв'язку з впровадженням спільної ініціативи Міністерства України та Міністерства цифрової трансформації України, на виконання Порядку державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень департаментом проводиться робота щодо забезпечення можливості надходження до відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно управління у сфері державної реєстрації електронних заяв, поданих суб'єктом звернення через вебпортал Дія, у 2024 році опрацьовано **54 заяви.**

У 2024 році продовжувалось декларування місця проживання засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг (портал Дія) або через мобільний застосунок Дія. На даний час послуга доступна жінкам, дітям і чоловікам (після 60 років). За 2024 рік опрацьовано **421 заяви** на декларування місця проживання. З 26.06.2024 року доступна онлайн послуга “Актуалізація даних у Реєстрі територіальної громади” на порталі Дія. Станом на 26.12.2024 року послугою скористалось **260 осіб.**

Крім цього, через портал Дія здійснюється надання наступних адміністративних послуг: комплексна електронна публічна послуга “єМалятко” – **246 звернень**; декларація про провадження господарської діяльності – **36 звернень**; інформаційне повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації – **138 звернень**.

Департаментом здійснюється через систему АСКОД електронний документообіг. У звітному періоді департаментом зареєстровано: вхідна кореспонденція – **3879**; вихідна кореспонденція – **3164**; звернень громадян – **357**; накази директора департаменту з основних питань діяльності – **44**.

Організовано отримання електронних копій документів за сценарієм Дія QR для таких послуг: отримання витягу з реєстру територіальної громади; реєстрація місця проживання малолітньої дитини; реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації місця проживання. Налагоджено роботу з наповнення реєстру територіальної громади, що ведеться з використанням програмних засобів відомчої інформаційної системи із забезпеченням доступу через офіційний вебсайт ДМС.

Департаментом постійно забезпечується функціонування інформаційного сайту ЦНАПу, а також сторінки у соціальній мережі Фейсбук. Для інформування громадян про результат наданої послуги працівникам департаменту встановлено мобільний додаток Viber. У 2024 році запроваджено телеграм канал Центру.

У Центрі забезпечено умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення: встановлено мобільну програму “Жестова мова” та тактильні таблички шрифтом Брайля, направляюча плитка для людей з вадами зору. Вхід до приміщення ЦНАПу облаштовано поручнями з обох боків і кнопкою виклику для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Наявна санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю. Сектор очікування облаштовано системою звукового інформування для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

З метою спрощення надання адміністративних послуг в Центрі встановлено платіжні термінали, що дає змогу здійснювати оплату за надання послуг безпосередньо при зверненні до спеціалістів Центру.

Постійно ведеться робота щодо підвищення якості обслуговування відвідувачів Центру. Велика увага приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності працівників департаменту шляхом перегляду навчальних вебінарів, участі в навчальних заходах тощо.

**Директор департаменту надання
адміністративних послуг
Кропивницької міської ради**

Олександр НІКІТЕНКО