

Звіт про роботу управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за 2019 рік

Надання адміністративних послуг й надалі залишається одним із найважливіших напрямів діяльності місцевих органів влади в Україні.

Центр надання адміністративних послуг створений за принципом «єдиного офісу» та «відкритого простору», де в межах одного приміщення, за зручним графіком роботи, у терміни, встановлені законодавством України, в комфортних умовах, швидко та зручно можна отримати будь-яку адміністративну послуг. Адже робота ЦНАПу спрямована не лише на прийом пакету документів від суб'єктів звернень, а й на підвищення якості їх надання, підвищення рівня задоволеності заявників під час перебування у ЦНАПі. Тому, з метою покращення умов для відвідувачів ЦНАПу, покращення процесу обслуговування, матеріально-технічного забезпечення та створення належних умов для роботи адміністраторів ЦНАПу, протягом 2019 року здійснено наступні заходи:

- придбано необхідне обладнання, модернізовано та облаштовано зону реєстрації на чотири робочих місця;

- для покращення технічних можливостей ЦНАП здійснено модернізацію зони Wi-Fi з розширеною зоною доступу у приміщенні та за його межами;

- закуплено та встановлено оновлено термінали електронної черги;

- модернізовано та встановлено скриньки для оцінювання відвідувачами якості обслуговування у ЦНАП;

- з метою удосконалення інформаційного простору ЦНАП, розроблено, замовлено та розміщено інформаційні таблички щодо найменування закладу та розкладу роботи ЦНАП;

- з метою підвищення рівня обслуговування людей з інвалідністю по слуху, придбано необхідне обладнання (планшет) для реалізації проекту «Сервіс УТОГ» та запроваджено онлайн послуги перекладача жестової мови;

- придбано телевізійні панелі електронної черги та модернізовано систему керування електронною чергою, шляхом встановлення міні-ПК;

- закуплено необхідне обладнання та облаштовано куточок самообслуговування для відвідувачів ЦНАПу;

- облаштовано доступну електрифіковану зону для відвідувачів: у зоні очікування обладнано місце для підзарядки портативних пристроїв (планшетів, мобільних телефонів);

- встановлено систему відеоспостереження;

- ЦНАП облаштовано сучасними диванами та стільцями;

- приміщення обладнано сучасною інформаційною панеллю на реєстрації;

- модернізовано та покращено технічні можливості робочих станцій для оформлення послуг щодо прийому документів та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

розширено зону очікування заявників;
робочі місця адміністраторів обладнано сучасними світлодіодними табло, а також облаштовано мобільну скляну перегородку;
облаштовано кімнату матері та дитини та придбано і встановлено пеленальний столик;
для дитячої кімнати закуплено дитячі меблі: іграшковий стелаж «Казковий експрес» та дитячий бізі-борд;
закуплено багатофункціональні друкуючі пристрої у кількості 22 шт, системні блоки та монітори (у комплекті)– 35 шт;
придбано офісні крісла для забезпечення робочих місць адміністраторів у кількості 41шт, крісла для відвідувачів 40 шт, диванів для відвідувачів -16 шт ;
адміністраторів ЦНАПу забезпечено бейджами;
працівники ЦНАПу пройшли навчання та перевірку знань з питань охорони праці та пожежної безпеки;
придбано та встановлено у приміщенні ЦНАПу вогнегасники ВВК 1, 4 – 10 шт, ВП 5 – 2 шт,
придбано та встановлено металеві сейфи;
проведено модернізацію робочих місць адміністраторів та облаштовано їх кріпленнями для моніторів;
укладено договір щодо пошиття корпоративного одягу адміністраторам ЦНАПу.

Крім цього, постійно здійснювалась робота над розширенням спектру адміністративних послуг, що надається через ЦНАП:

- березень 2019 року – запроваджено послуги РАЦСу, зокрема видачу свідоцтва про народження дитини;
- квітень 2019 року – забезпечено можливість надання ЦНАПом витягів з Державного земельного кадастру про земельну ділянку;
- червень 2019 року – запроваджено державну реєстрацію нових транспортних засобів, їх перереєстрацію у зв'язку із зміною анкетних даних власника (без огляду експерта) та обміну/отримання нового посвідчення водія у зв'язку із втратою чи викраденням;
- липень 2019 року – запроваджено надання комплексної послуги «При народженні дитини».

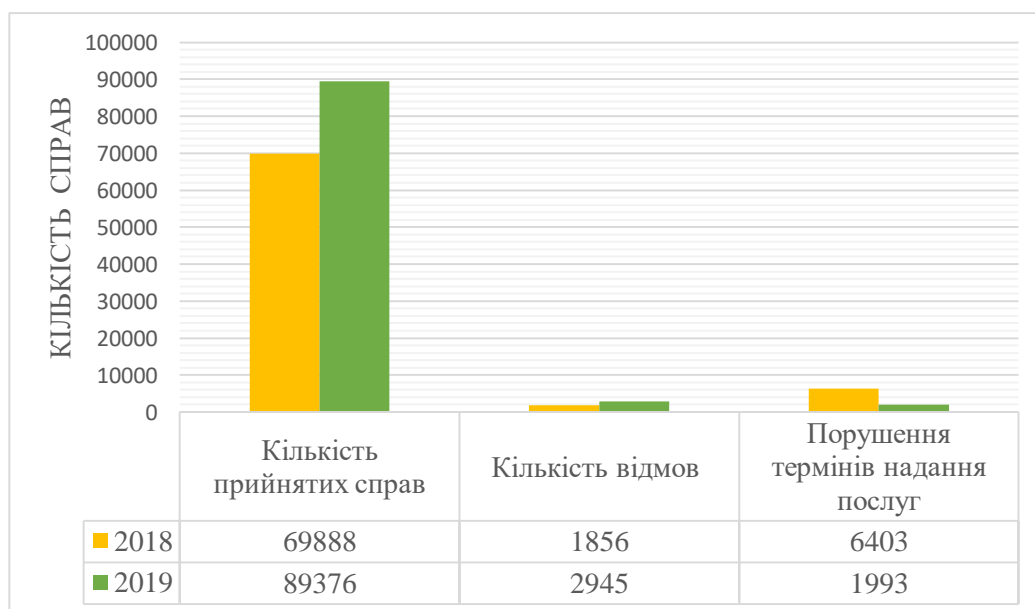
Протягом 2019 року велика увага приділялася підвищенню рівня професіоналізму адміністраторів ЦНАПу. Відтак, всі працівники ЦНАП успішно пройшли онлайн-курс «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП» та отримали відповідні сертифікати; проводилися робочі зустрічі, наради, семінари з суб'єктами надання адміністративних послуг, зокрема, Оболонським районним відділом Центрального міжрегіонального управління державної міграційної служби у місті Києві та Київській області, представниками Оболонського РАЦСу, сервісного центру МВС, Департаменту земельних ресурсів КМДА, а також відділами та службами – суб'єктами надання адміністративних послуг, які є структурними підрозділами Оболонської РДА (відділом з питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-

підприємців, відділом обліку та розподілу житлової площі, службою у справах дітей та сім'ї Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, відділом реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб), а також із Оболонським районним в місті Києві військовим комісаріатом.

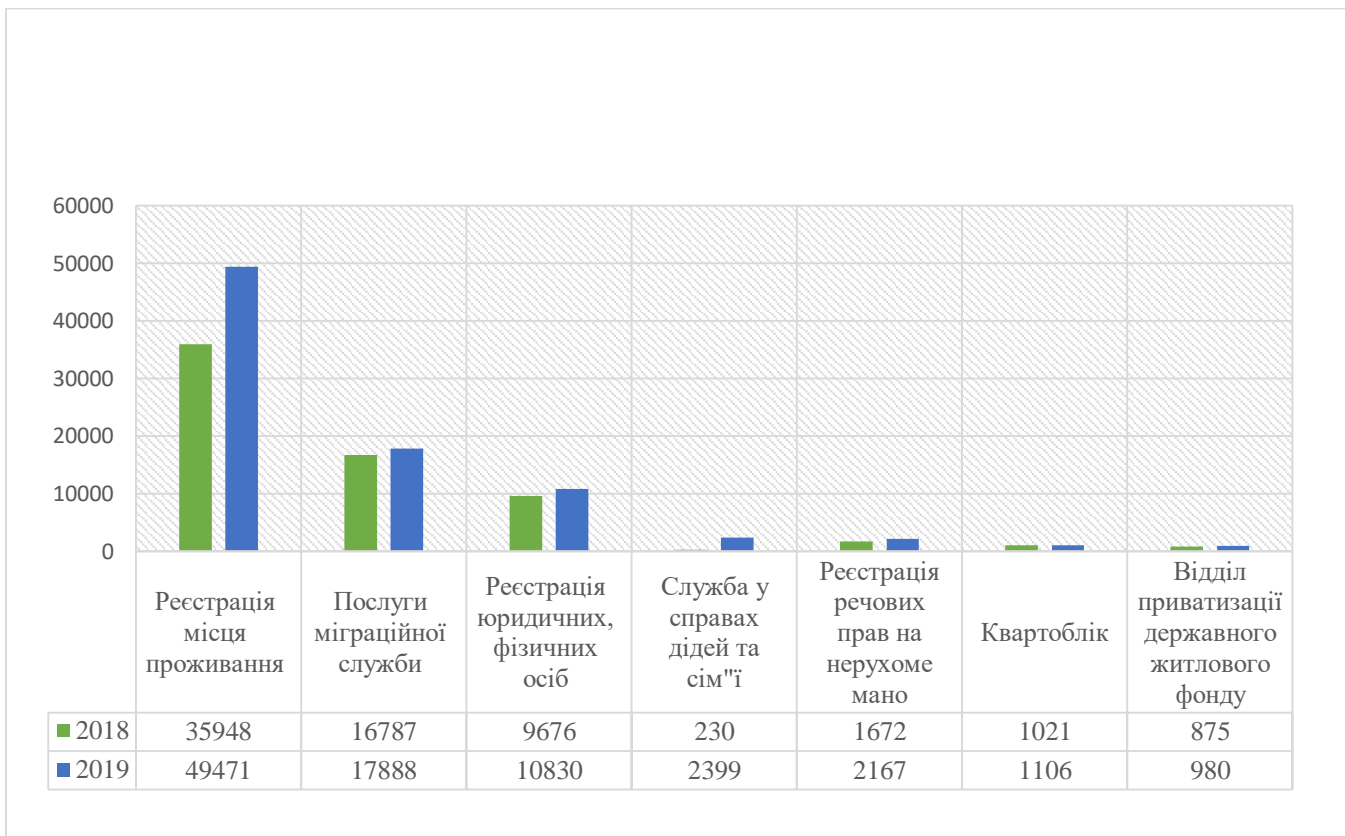
Також здійснювалися заходи щодо популяризації Центру: створено власну сторінку ЦНАП у соціальній мережі «Фейсбук», на якій висвітлюються усі події та нововведення у роботі ЦНАПу; були підготовлені відеоролики про нові послуги, запроваджені у ЦНАПі; протягом року проводилися інформаційні зустрічі на Студії Толока, зустрічі зі студентами та викладачами Київського університету імені Бориса Грінченка; учнями та вчителями загальноосвітніх навчальних закладів Оболонського району міста Києва; представниками Державної служби України з надзвичайних ситуацій, працівниками Оболонської районної філії Київського міського центру зайнятості, студентами та викладачами Національної академії державного управління при Президентові України.

Статистичні дані

Протягом 2019 року до управління (Центру) надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулося 89 376 заявників на отримання адміністративних послуг, що на 19 492 звернення більше ніж у 2018 році, а також адміністраторами надано близько 27 тис. консультацій. Середня кількість заявників ЦНАПу у 2019 році складала 7, 5 тис заявників на місяць, середній термін очікування в черзі становив 8 хв 57 с.



Порівняльна статистика по кількості прийнятих справ протягом 2018-2019 рр.



Кількість поданих вхідних пакетів документів на отримання послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг

Найбільша кількість вхідних пакетів документів через ЦНАП надійшла до відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, а саме 49 тис 471 справ, що становить 55,3% від загальної кількості прийнятих справ.

На другому місці за кількістю прийняти вхідних пакетів знаходяться послуги, суб'єктом надання яких є Оболонський районний відділ ГУ ДМС України в м. Києві – 17888 заяв, що становить 20% від загальної кількості:

- видано паспорт громадянина України для виїзду за кордон – 9784;
- видано паспорт громадянина України у формі картки по досягненню 14-річного віку – 1886;
- здійснено вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку – 2266;
- оформлено паспортів громадян України у формі ID у кількості 3775.

Також великим попитом користуються послуги з питань реєстрації бізнесу – заявниками надано 10830 заяв, що становить 12% від загальної кількості справ.

Про результативність роботи ЦНАП говорить невелика кількість відмов у наданні адміністративних послуг: у 2019 році – відмови суб'єкта надання у 2632 справах (2,93%), та відмови самих заявників – 313 (0,35%), у 2018 році – відмови суб'єкта надання 1682 справи (2,41%) , відмови самих заявників – 0,25%.

Також слід зазначити, що у 2019 році зменшилася кількість надання адміністративних послуг з порушенням термінів: так у 2019 році таких порушень було 2,31% (1993 справи) від загальної кількості прийнятих справ, що в 4 рази менше ніж у 2018 році (9,41 % (6403 справи)). При цьому, порушень термінів надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг, що є структурними підрозділами Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації у 2019 році не було.

За інформацією управління (Центру) надання адміністративних послуг