

Звіт по роботі Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради **у 2020 році**

Впродовж 2020 року Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі – Управління) здійснювало свою діяльність відповідно до вимог чинного законодавства.

2020 рік поставив ряд викликів для працівників Управління, зокрема, поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), але на відміну від ряду ЦНАП-ів на території України, Управління продовжувало здійснювати свою діяльність безперервно, з дотриманням усіх протиепідемічних заходів та рекомендацій Головного державного санітарного лікаря України.

За звітний період через Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради надано понад 63 тис. адміністративних послуг та понад 150 тис. консультацій різного спрямування.

Надходження до місцевого бюджету від надання адміністративних послуг у 2020 році склали понад 10 млн. грн. У 2019 році надходження складали понад 16 млн. грн.

Зменшення кількості наданих адміністративних послуг у порівнянні з 2019 роком (понад 70 тис.), і як наслідок зниження надходжень до бюджету, зумовлене оголошенням у березні 2020 року загальнодержавного карантину у зв'язку зі значним поширенням захворюваності на COVID-19.

Станом на 31.12.2020 року через Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради надається 170 адміністративних послуг.

В структурі адміністративних послуг, найбільшу питому вагу займають адміністративні послуги які надаються Департаментом з питань реєстрації - це понад 18 тис. послуг із реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання.

За звітний період у 2020 році варто визначити ключових суб'єктів надання адміністративних послуг та їх кількісні показники:

- Головного управління Держгеокадастру у Полтавській області - більше 6 тис. послуг;
- Управління Державної міграційної служби України в Полтавській області - близько 4 тис. послуг;
- Департамент Державної архітектурно-будівельної інспекції у Полтавській області - 4 тис. послуг;
- Управління патрульної поліції у Полтавській області - майже 3 тис. послуг.

Складна ситуація з захворюваннями не завадила оптимізації робочого процесу та розширенню Переліку адміністративних послуг, що надаються через Управління, з 158 у 2019 році до 170 у 2020 році.

Зокрема, запроваджено комплексні послуги:

- 1) «єМалятко», яка покликана спростити для батьків оформлення найбільш важливих адміністративних послуг, що супроводжують народження дитини, а саме :
 - Державна реєстрація народження дитини.
 - Визначення походження народження дитини.
 - Реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.
 - Призначення допомоги при народженні дитини.
- 2) оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі у віці з 14 до 18 років з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

У 2020 році Управлінням започатковано роботу call-центру, через який громадяни отримують якісне консультування щодо порядку отримання адміністративних послуг, а також проводиться попередній запис громадян для отримання адміністративних послуг.

За час роботи call-центру було опрацьовано близько 54 тисяч звернень громадян.

В той же час для забезпечення належної комунікації з громадянами населених пунктів, що були включені до складу Полтавської територіальної громади, Управлінням було придбано 4 смартфони з окремими телефонними номерами, які рівномірно розподілені між 10 сільськими радами.

Зазначене обладнання передбачає можливість дистанційно надавати вичерпні консультації щодо бажаної адміністративної послуги з можливістю перегляду документів в он-лайн форматі.

В Управлінні постійно проводиться моніторинг якості надання адміністративних послуг з метою врахування в роботі та подальшого покращення обслуговування.

З 01.01.2020 по 31.12.2020 якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило понад 17 тис. відвідувачів. Позитивно – 17234 відвідувачів, негативно – 316 відвідувачів.

Також Управлінням адміністративних послуг протягом 2020 року розглянуто і надано вичерпні відповіді на 248 звернень громадян та 38 запитів на отримання публічної інформації. Всі без виключення зауваження, пропозиції та скарги розглядалися вчасно, приймалися відповідні міри.

Зважаючи на швидкий розвиток інформаційних технологій, варто акцентувати увагу на необхідності забезпечення комплексного захисту інформації відповідно до вимог чинного законодавства України.

Впродовж 2020 року було створено Комплексну систему захисту інформації (далі-КСЗІ) в Управлінні адміністративних послуг Полтавської міської ради, в тому числі КСЗІ відділу бухгалтерського обліку та господарського забезпечення Управління, КСЗІ Єдиної інформаційної системи управління міграційними процесами Державної міграційної служби, Програмного комплексу «Універсам послуг» та отримано Атестати відповідності Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Програмний комплекс «Універсам послуг» протягом 2020 року було суттєво доопрацьовано та вдосконалено. Одним з таких нововведень було інтегрування в автоматизованої системи «Універсам послуг» зчитувачів id-карток (20 одиниць), що суттєво вплинуло на швидкість обслуговування громадян та надало можливість повноцінно використовувати потенціал закладений в паспорти європейського зразка.

Велика увага в Управлінні приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

Так, протягом 2020 року проведено 36 нарад та навчань. Крім того, Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради регулярно брало участь у он-лайн вебінарах, які проводилися Міністерством цифрової трансформації України, представниками ЦНАП-ів та громадськими об'єднаннями.

У 2020 році працівники Управління брали участь у семінарах, тренінгах, які організовувались Асоціацією міст України, семінарах в рамках реалізації проекту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною), проекту «Місцевого самоврядування верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA)).

Проведено роботу по встановленню банківського терміналу самообслуговування для забезпечення проведення оплати адміністративних послуг не виходячи з приміщення ЦНАП.

Особливу увагу приділено обслуговуванню громадян з вадами слуху, для чого впроваджено онлайн сурдоперекладач чим забезпечено переклад на мову жестів питань пов'язаних з наданням адміністративних послуг.

Протягом року Управління здійснювало свою діяльність з дотриманням всіх необхідних протиепідемічних заходів в умовах оголошення загальнодержавного карантину, зумовленого значним поширенням коронавірусної хвороби COVID-19.

На виконання положень урядових постанов та Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів при здійсненні дозволених видів

діяльності, які передбачають приймання відвідувачів в офісних приміщеннях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України № 16 від 09.05.2020 в Управлінні забезпечено:

- Температурний скринінг всіх співробітників Управління та ведення журналу щоденних вимірювань температури.
- Всіх працівників забезпечено засобами індивідуального захисту, відвідувачі допускаються виключно за наявності одягнutih засобів індивідуального захисту, які прикривають рот та ніс.
- В травні 2020 встановлено захисні екрани на робочих місцях адміністраторів.
- Прийом здійснюється виключно за попереднім записом з дотриманням часового інтервалу, який дозволяє виключити контакт між відвідувачами. Очікування громадян відбувається ззовні приміщення з дотриманням принципів соціального дистанціювання (1,5 м).
- На вході до приміщення організовано місце для обробки рук спиртовмісними антисептиками, розміщені інформаційні матеріали стосовно COVID-19.
- Прийом громадян здійснюється з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів площі зали обслуговування.
- Забезпечено соціальне дистанціювання не менше ніж 1,5 метра.
- Проведення вологого прибирання з використанням миючих та дезінфекційних засобів і провітрювання не рідше, ніж кожні 2 години та після закінчення робочого дня.
- Запроваджено санітарну годину з 12 до 13 години.
- В рамках проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади, у приміщенні Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради додатково встановлено захисні екрани для забезпечення протидії розповсюдження COVID-19.

Управлінням забезпечено використання в приміщеннях опромінювачів - рециркуляторів бактерицидних, що призначені для профілактичної санітарно-протиепідеміологічної обробки повітря за допомогою бактерицидного ультрафіолетового випромінювання.

В наявності Управління знаходиться мобільна валіза адміністратора, розроблено відповідний проект рішення про утворення пересувного віддаленого робочого місця. Це дасть змогу обслуговувати маломобільні та соціально

незахищені верстви населення з виїздом адміністратора на місце, а також при необхідності надавати адміністративні послуги мешканцям віддалених сільських населених пунктів Полтавської територіальної громади.

Протягом 2020 року Управління працювало 25.10.2020 та 22.11.2020 під час проведення місцевих виборів з метою забезпечення оформлення паспортних документів, без яких участь у виборах неможлива.

У день проведення місцевих виборів Управління здійснювало видачу результатів наступних адміністративних послуг:

- 1) реєстрації місця проживання;
- 2) зняття з реєстрації місця проживання;
- 3) вклеювання фото у паспорт громадянина України по досягненню 25-ти чи 45-ти річного віку;
- 4) видача паспорта громадянина України у формі ID-картки.

В рамках реалізації реформи децентралізації в Україні розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.05.2020 № 571-р було затверджено Перспективний план формування територій громад Полтавської області.

Відповідно до згаданого Плану до складу Полтавської територіальної громади увійшли 10 сільських рад.

В умовах завершального етапу децентралізації, ключовою вимогою до якісного надання адміністративних послуг буде забезпечення їх належної територіальної доступності.

У другій половині 2020 Управлінням адміністративних послуг проводилась активна робота по збору інформації у сільських радах, які увійшли до складу Полтавської територіальної громади.

Відбулися робочі поїздки у всі 10 сільських рад, зібрано інформацію, складено паспорти сільських рад, узагальнено інформацію щодо надання адміністративних послуг в сільській місцевості. Після прийняття відповідних рішень адміністративні послуги будуть надаватися жителям сільської місцевості Полтавської територіальної громади.

Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.

Впродовж 2021 року пріоритетом для Управління адміністративних послуг стане подальша оптимізація процесу надання адміністративних та дозвільних послуг, буде приділено особливу увагу адміністративним послугам соціального характеру та послугам за принципом «життєвої ситуації», коли відвідувачі зможуть отримати цілий комплекс послуг, звернувшись лише з однією заявою.