

ЗВІТ
про роботу Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс»
Вінницької міської ради за грудень 2021 року

Основні характеристики діяльності ЦНАП «Прозорий офіс» Вінницької міської ради станом на 01.01.2022 року:

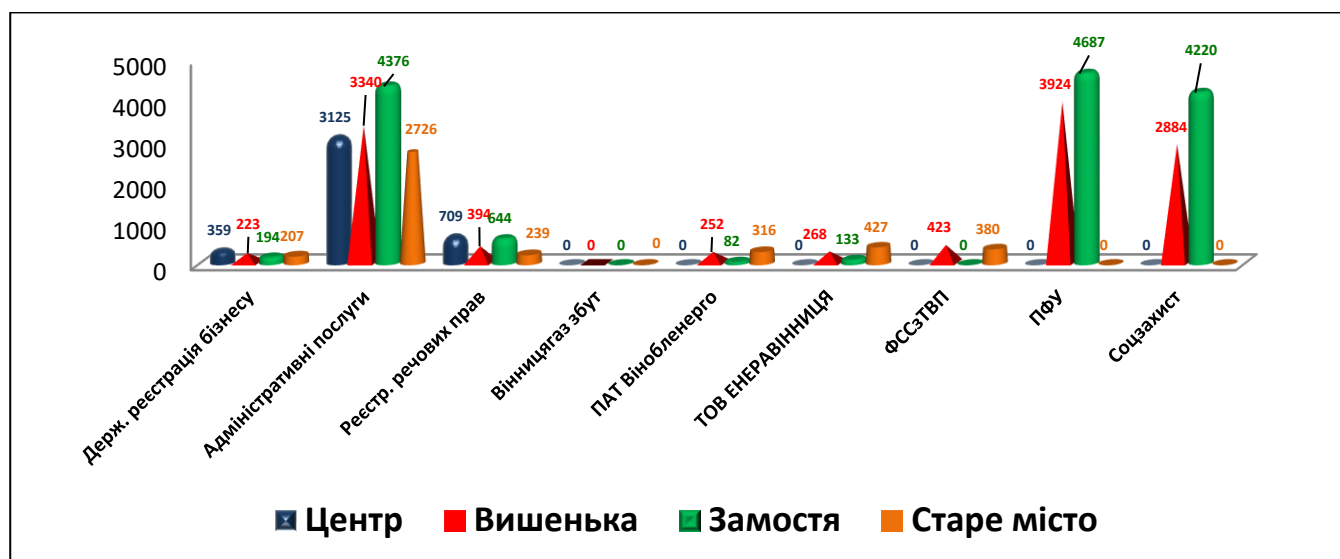
- загальна кількість послуг, які надаються через ЦНАП, - **582**;
- наявна мережа – **4 територіальних відділення та 12 віддалених робочих місць**;
- **395 робочих місця**, облаштованих сучасною технікою, програмним забезпеченням, підключених до єдиної інформаційної мережі та електронної черги, в т.ч.
 - центральне відділення - 51 робоче місце;
 - відділення «Вишенька» - 127 робочих місць;
 - відділення «Замостя» - 150 робочих місць;
 - відділення «Старе місто» - 55 робочих місць
 - віддалені робочі місця - 12 робочих місць.
- **найширший спектр послуг** - адміністративні та дозвільні процедури, реєстрація місця проживання, послуги з реєстрації бізнесу, нерухомого майна, різноманітні інформаційні та консультаційні послуги, послуги у сфері соціального захисту, житлових субсидій, пенсійного забезпечення, реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія, оформлення паспортів громадянина України та для виїзду за кордон, електронні послуги «є14», «єМалятко», дитяча прописка тощо;
- єдина інформаційно-облікова система «Прозорий офіс», всі суб'єкти працюють за принципом організаційної єдності, підписавши з міською радою угоду про співпрацю;
- система внутрішнього електронного документообігу виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств;
- **близько 90 суб'єктів** надання послуг, що надають послуги через ЦНАП на принципах організаційної єдності (в т.ч. Вінницька міська рада та її виконавчі органи, управління ПФУ, Вінницький міський та районний відділи РАЦС, Вінницька ОДА та її структурні підрозділи, територіальні підрозділи Державної міграційної служби, Регіональний сервісний центр МВС у Вінницькій області, структурні підрозділи Держгеокадастру, Держпродспоживслужби, експлуатуючі організації тощо);
- **46 адміністративних та інших видів послуг** виконавчих органів міської ради та ЦОВВ, які можна замовити **онлайн** через «Персональний кабінет» на сайті міської ради;
- функціонування і наповнення Реєстру Вінницької міської територіальної громади, остання редакція Положення котрого затверджено рішенням виконавчого комітету Вінницької міської ради від 18.02.2021 р. № 416;

- сервіс «Мобільний адміністратор», що дає можливість отримати послуги маломобільним групам населення на дому;
- 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;
- зручні умови очікування і платежів - облаштовані зони очікування, дитячі кімнати, платіжні термінали з можливістю здійснення розрахунку за платні адміністративних послуги безпосередньо при їх отриманні;
- зручність для людей з особливими потребами – пандуси, інформаційні термінали, звукові маячки;
- дотримання санітарних умов в період карантину: попередній запис на прийом в телефонному та онлайн-режимі, засоби індивідуального захисту клієнтів та адміністраторів, захисне скло в приміщеннях, де приймають відвідувачів, маркування безпечної відстані на підлозі, антисептики тощо.

За грудень 2021 року, згідно даних електронної системи управління чергою, було прийнято 36,7 тис. відвідувачів (з них 16,5 тис. або 44,9 % - з питань соціального характеру), в т.ч. :

- центральним офісом Центру - 6 084 відвідувача,
- відділенням «Замостя» - 14 662 відвідувача,
- відділенням «Старе місто» - 4 295 відвідувачів,
- відділенням «Вишенька» - 11 708 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 01.01.2022р.)

| Найменування адміністративного органу | Всього реєстрацій за місяць | Виконаних документів, в т.ч. за попередній місяць | Відмови та без розгляду | Кількість прострочених звернень, в т.ч. за попередній місяць |
|--|-----------------------------|---|-------------------------|--|
| Управління Державної інспекції архітектури та містобудування України у Вінницькій області | 530 | 537 | 0 | 0 |
| Архівний відділ міської ради | 462 | 357 | 127 | 0 |
| Департамент адміністративних послуг міської ради | 313 | 351 | 0 | 0 |
| Департамент земельних ресурсів міської ради | 268 | 475 | 85 | 0 |
| Департамент архітектурно-будівельного контролю Вінницької міської ради | 262 | 300 | 2 | 0 |
| Департамент міського господарства міської ради | 171 | 214 | 0 | 0 |
| Управління Держпраці у Вінницькій області | 162 | 130 | 16 | 3 |
| Департамент архітектури та містобудування міської ради | 128 | 120 | 29 | 0 |
| Територіальний сервісний центр №0546 РСЦ ГСЦ МВС у Вінницькій області | 124 | 98 | 0 | 0 |
| Управління розвитку територій та інфраструктури облдержадміністрації | 121 | 107 | 13 | 35 |
| Вінницький відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Вінницькому районі Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) | 102 | 96 | 0 | 0 |
| Відділ у м. Вінниці Головного управління Держгеокадастру у Вінницькій області | 98 | 95 | 3 | 2 |
| Управління патрульної поліції у Вінницькій області Департаменту патрульної поліції | 97 | 76 | 1 | 0 |
| Відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Вінниці Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) | 77 | 81 | 2 | 0 |
| Відділ у Вінницькому районі Головного управління Держгеокадастру у Вінницькій області | 69 | 61 | 7 | 3 |
| Державний архів Вінницької області | 60 | 36 | 25 | 3 |
| Департамент соціальної та молодіжної політики облдержадміністрації | 56 | 59 | 3 | 7 |
| Департамент освіти міської ради | 41 | 43 | 1 | 0 |
| Сектор у Вінницькій області Державного агентства водних ресурсів України | 40 | 65 | 11 | 1 |
| Управління містобудування та архітектури Вінницької обласної державної адміністрації | 34 | 24 | 5 | 2 |
| Відділ з обліку та розподілу житла міської ради | 28 | 20 | 0 | 0 |
| Департамент охорони здоров'я міської ради | 25 | 17 | 3 | 0 |
| Головне управління Держгеокадастру у Вінницькій області | 24 | 13 | 456 | 17 |
| Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій України у Вінницькій області | 21 | 16 | 3 | 2 |
| Головне управління Держпродспоживслужби у Вінницькій області | 13 | 11 | 2 | 2 |
| Департамент економіки і інвестицій міської ради | 7 | 7 | 0 | 0 |
| Департамент міжнародного співробітництва та регіонального розвитку облдержадміністрації | 6 | 5 | 0 | 2 |
| Департамент гуманітарної політики облдержадміністрації | 6 | 5 | 0 | 0 |
| ВСЬОГО | 3345 | 3419 | 794 | 79 |

За результатами співставлення даних систем обліку «Прозорий офіс» та Docs Vision, 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 – 2021 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 | 18658 | 18920 | 220 | 37766 | 9799 |
| За 2017 рік | 22401 | 23747 | 4 | 46075 | 15376 |
| За 2018 рік | 27153 | 29767 | 6 | 56860 | 22452 |
| За 2019 рік | 22423 | 26182 | 2 | 48552 | 22569 |
| За 2020 рік | 15577 | 20536 | 0 | 36013 | 80422 |
| січень 2021 року | 1208 | 1504 | 0 | 2712 | 7871 |
| лютий 2021 року | 1667 | 2001 | 0 | 3668 | 8047 |
| березень 2021 року | 1649 | 2078 | 0 | 3727 | 8379 |
| квітень 2021 року | 1602 | 2153 | 0 | 3755 | 8771 |
| травень 2021 року | 1361 | 1839 | 0 | 3200 | 8852 |
| червень 2021 року | 1516 | 2704 | 0 | 4220 | 8624 |
| липень 2021 року | 1888 | 2576 | 0 | 4464 | 10561 |
| серпень 2021 року | 2119 | 2218 | 0 | 4337 | 10779 |
| вересень 2021 року | 2827 | 2584 | 0 | 5411 | 11948 |
| жовтень 2021 року | 1908 | 2197 | 0 | 4105 | 9343 |
| листопад 2021 року | 1672 | 2070 | 0 | 3742 | 10722 |
| грудень 2021 року | 1561 | 2060 | 0 | 3621 | 9789 |
| За 2021 рік | 20978 | 25984 | 0 | 46962 | 113686 |
| з 04.04.2016р. | 127190 | 145136 | 232 | 272558 | 264304 |

Дані щодо кількості зареєстрованих звернень щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, що надаються фахівцями Відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно департаменту адміністративних послуг міської ради за звітний період

| Період часу | Всього зареєстровано заяв та запитів | Всього задоволено заяв та запитів | Всього рішень про відмову | Всього на розгляді | Кількість прострочених заяв | Кількість відвідувачів згідно даних електронної черги (реєстрація/консультація) |
|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------|---|
| грудень | 1201 | 789 | 11 | 401 | | 901/1085 |
| з 01.01.13 | 143889 | 124907 | 4158 | 14461 | 36 | |

Примітка: Данні отримані за інформацією керівника відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно департаменту адміністративних послуг міської ради.

Дані щодо кількості прийнятих документів для оформлення паспорта громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон за 2016 – 2021 роки

| Назва послуги | Кількість послуг 2017 р. | Кількість послуг 2018 р. | Кількість послуг 2019 р. | Кількість послуг 2020 р. | Кількість послуг 2021 р. | Всього з 01.02.2017р. |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Паспорт громадянина України вперше | 399 | 820 | 1096 | 1071 | 1605 | 4991 |
| Паспорт громадянина України - заміна | 277 | 459 | 1605 | 1023 | 2731 | 6095 |
| Паспорт громадянина України для виїзду за кордон | 4932 | 6397 | 9520 | 3031 | 4261 | 28141 |
| Всього прийнято документів на виготовлення паспорту | 5608 | 7676 | 12221 | 5125 | 8597 | 39227 |

**Кількість адміністративних послуг, наданих відділом державної реєстрації
актів цивільного стану реєстраційної служби Вінницького районного
управління юстиції у Вінницькій області
за 2016 – 2021 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 ВСЬОГО | Орган яким надається адміністративна послуга |
|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Державна реєстрація шлюбу | 302 | 531 | 550 | 776 | 491 | 663 | 3313 | ВРАЦС, сільські ради |
| Державна реєстрація народження | 677 | 638 | 581 | 567 | 664 | 427 | 3554 | ВРАЦС, сільські ради |
| Державна реєстрація смерті | 1218 | 1162 | 1156 | 1233 | 1192 | 1559 | 7520 | ВРАЦС, сільські ради |
| Державна реєстрація розірвання шлюбу | 75 | 67 | 76 | 69 | 42 | 63 | 392 | ВРАЦС |
| Державна реєстрація зміни імені, внесення змін до актових записів цивільного стану | 172 | 171 | 198 | 196 | 130 | 269 | 1136 | ВРАЦС |
| Поновлення та анулювання актових записів цивільного стану | 11 | 6 | 8 | 5 | 8 | 4 | 42 | ВРАЦС |
| Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану та витягів з ДРАЦСГ | 2399 | 1578 | 1839 | 1719 | 2450 | 1023 | 11008 | ВРАЦС |
| Апостелювання документів | - | - | 6 | - | 0 | 0 | 6 | ВРАЦС |

**Кількість послуг з реєстрації «шлюбу за добу»
наданих МКП «Житлово –експлуатаційна контора № 14»
за 2017 – 2021 роки**

| Період часу | Кількість реєстрацій шлюбу | Кількість реєстрацій проведених благойдійно | Надходження грн. |
|------------------------------|----------------------------|---|------------------|
| За 2017 рік | 435 | 11 | 429 000 |
| За 2018 рік | 672 | 9 | 683 000 |
| За 2019 рік | 806 | 1 | 852 000 |
| За 2020 рік | 505 | 23 | 519 000 |
| Січень 2021 | 39 | 2 | 39 000 |
| Лютий 2021 | 38 | 2 | 39 000 |
| Березень 2021 | 61 | 1 | 63 000 |
| Квітень 2021 | 69 | 2 | 69 000 |
| Травень 2021 | 55 | 2 | 55 000 |
| Червень 2021 | 100 | 0 | 100 000 |
| Липень 2021 | 99 | 2 | 99 000 |
| Серпень 2021 | 91 | 2 | 91 000 |
| Вересень 2021 | 72 | 2 | 74 000 |
| Жовтень 2021 | 59 | 2 | 60 000 |
| Листопад 2021 | 48 | 2 | 57 000 |
| Грудень 2021 | 48 | 2 | 57 000 |
| За 2021 рік | 779 | 21 | 804 000 |
| Всього з 01.02.2017р. | 3 197 | 65 | 3 287 000 |

За січень-грудень 2021 року реалізовано наступні заходи з підтримки і розвитку системи адміністративних та інших видів послуг Вінницької міської територіальної громади, зокрема:

- дотримання санітарних і карантинних умов при обслуговуванні відвідувачів;

- надання в штатному режимі усього переліку адміністративних та інших видів послуг мешканцям міста (окрім особистого прийому керівників);

- відкрито **5 нових віддалених робочих місця** адміністратора ЦНАП у населених пунктах ВМТГ: в селах **Писарівка, Стадниця, Великі Хутори, Малі Крушлинці, с. Гавришівка** (за окремим графіком) з наданням найбільш затребуваних послуг з реєстрації місця проживання;

- розширення кількості послуг, які надаються онлайн через «Персональний кабінет» на сайті Вінницької міської ради, **на 6 послуг**;

- розпочато прийом документів для надання послуг у сфері **реєстрації транспортних засобів**, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 07.09.1998 р. № 1388 «Про державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоколясок, інших мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, прирівняних до них транспортних засобів та мопедів», у **територіальному відділенні «Старе місто»**; наразі послуги надаються у центральному та територіальному відділенні «Старе місто» ЦНАПу;

- забезпечено надання в штатному режимі **нової електронної послуги з реєстрації місця проживання дітей до 14 років** відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 р. № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру»;

- на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 р. № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру» шляхом електронної інформаційної взаємодії **забезпечено передачу актуальних даних Реєстру Вінницької міської територіальної громади до відомчої інформаційної системи ДМС**;

- для зручності клієнтів **впроваджено мобільні номери Кол-центру ЦНАП** (067) 000-266-1; (073) 000-266-1; за січень-грудень 2021 року **опрацьовано 70,5 тис. звернень заявників до Кол-центру**;

- встановлено на рецепціях територіальних відділень ЦНАП мобільні номери для отримання консультацій та попереднього запису на прийом:

- відділення «Вишенька» (067) 000-266-3; (073) 000-266-3;
- відділення «Замостя» (067) 000-266-4; (073) 000-266-4;
- відділення «Старе місто» (067) 000-266-5; (073) 000-266-5.

- у квітні 2021 року в центральному відділенні ЦНАП «Прозорий офіс» забезпечено прийом документів від кандидатів на участь у Програмі «Муніципальне житло м. Вінниця» за попереднім записом з дотриманням карантинних обмежень;

- взято участь у підготовці матеріалів для впровадження **муніципального чат-боту** в частині питань, які стосуються надання адміністративних послуг;

- відновлено прийом громадян фахівцями департаменту правової політики та якості, які звертаються до центрального відділення ЦНАПу, для отримання консультації з юридично-правових питань. Прийом здійснюється із дотриманням санітарно-епідеміологічних вимог;

- в зв'язку з укрупненням громад та поверненням на законодавчому рівні обласним центрам повноважень у сфері РАЦС розпочато організаційну роботу з надання у ЦНАП «Прозорий офіс» послуг з реєстрації актів цивільного стану (народження, смерть, шлюб) мешканцям Вінницької міської територіальної громади;

- забезпечено можливість 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);

- отримано доступ до ДЗК адміністраторами ЦНАП та забезпечено надання послуг з надання відомостей з Державного земельного кадастру у всіх відділеннях ЦНАП;

- забезпечено прийом громадян з питань консультування працівниками Департаменту архітектурно-будівельного контролю Вінницької міської ради;

- отримано доступ до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва адміністраторами ЦНАП та розпочато прийом документів для надання послуг у сфері будівництва через електронний кабінет адміністратора ЦНАП;

- проведено навчання адміністраторів ЦНАП навичкам з першої домедичної допомоги у співпраці з Благодійним фондом «Подільська громада»;

- забезпечено прийом та реєстрацію заяв на участь у акції «Вакцинуйся. Збережи життя» громадян за їх зверненням;

- в рамках проекту «АЗД рятує життя» в центральному та територіальних відділеннях ЦНАПу встановлені автоматичні зовнішні дефібрилятори;

- виконано організаційні заходи для участі ЦНАП «Прозорий офіс» у загальнодержавному проекті оцінювання якості надання адміністративних послуг, який проводиться Міністерством цифрової трансформації України; за підсумками 1 етапу оцінювання три віддалених робочих місця ЦНАП «Прозорий офіс» отримали найвищий бал;

- адміністратори та державні реєстратори ЦНАП підвищили кваліфікацію, взявши участь у тренінгу «Ефективна комунікація» за підтримки проекту GIZ.

**Директор департаменту
адміністративних послуг міської ради**

Ірина КОПЧУК