**Про роботу в 2020 році**

**СТАТИСТИКА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У 2020 році через Департамент «Центр надання адміністративних послуг» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області (далі – ЦНАП) обслуговано 263 тисячі громадян:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Головний офіс | віддалені робочі місця (мкр. Молодіжний) | віддалені робочі місця (Крюківський район) | віддалені робочі місця  (с. Потоки) |
| 204 тис. осіб | 41 тис. осіб | 17,4 тис. осіб | 0,6 тис. осіб  (з 02.11.2020) |

Нині через ЦНАП можна отримати 437 адміністративних послуг, із них 102 послуги приймаються за принципом екстериторіальності. Жителі територіальної громади мають змогу не виходячи з дому, без відвідування ЦНАП, замовити онлайн 36 адміністративних послуг.

Протягом 2020 року зареєстровано 129692 звернень, за результатами їх розгляду надано 3798 відмов, що становить 2,9 % від загальної кількості звернень.

За надання адміністративних послуг до міського бюджету надійшло 8,3 мільйонів гривень, у тому числі 1,6 мільйонів гривень від жителів інших міст.

Адміністратори ЦНАП працюють у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, Єдиному державному демографічному реєстрі, Державному земельному кадастрі, Єдиному державному реєстрі транспортних засобів, на веб-порталах «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», «Дія».

Нині ЦНАП співпрацює із 38 суб’єктами надання послуг.

На підставі Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг від 12.12.2019 між Кременчуцькою міською радою та Кременчуцькою районною державною адміністрацією ЦНАП розширив зону обслуговування, долучивши Кременчуцький район. У 2020 році налагоджено співпрацю із Міськрайонним управлінням у Кременчуцькому районі та мм. Кременчуці, Горішніх Плавнях Головного Управління Держгеокадастру у Полтавській області, Кременчуцьким районним відділом Управління ДМС України в Полтавській області, Управлінням соціального захисту населення Кременчуцької районної державної адміністрації для надання послуг жителям району. Активна робота над розширенням спектру адміністративних послуг для сільських мешканців ведеться постійно.

У зв’язку з добровільним приєднанням до міста Кременчука Потоківської сільської територіальної громади (сіл Потоки, Соснівка, Придніпрянське і Мала Кохнівка) з 02.11.2020 Кременчуцький ЦНАП розпочав приймати замовників послуг за адресою: с. Потоки, вулиця Шевченка, 4. Відповідно жителі Потоківської сільської територіальної громади отримали змогу замовляти широкий спектр послуг у головному офісі та у відділеннях ЦНАП міста Кременчука, а жителі району – звертатися до сільського ЦНАП для отримання екстериторіальних послуг.

У 2020 році через ЦНАП зареєстровано звернень щодо:

* реєстраційних дій відносно фізичних, юридичних осіб, громадських об’єднань – 6799,
* реєстраційних дій відносно об’єктів нерухомості – 4437,
* витягів з ДЗК – 2806,
* біометричних паспортів – 13801,
* реєстрації/зняття з реєстрації – 19321,
* видачі довідки про реєстрацію місця проживання – 38602,
* соціальних послуг – 20705,
* житлових субсидій – 5430,
* послуг ДРАЦС – 5023,
* послуг сервісного сениру МВС – 1188,
* надання комплексної послуги «ID-14» – 108,
* надання комплексної послуги «єМалятко»: прийнято 911 заяв, надано 3239 послуг.

Протягом 2020 року додатково запроваджено надання 136 адмінпослуг через ЦНАП.

ЦНАП перший у Полтавській області запровадив надання комплексних послуг за життєвими обставинами.

* З 08.05.2020 «єМалятко» – комплексна послуга для батьків новонароджених дітей, що включає:
* видачу свідоцтва про народження;
* видачу довідки про присвоєння ідентифікаційного коду;
* призначення допомоги при народженні дитини,
* присвоєння унікального номера запису в Єдиному державному демографічному реєстрі,
* надання допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях,
* реєстрацію в реєстрі пацієнтів.

В подальшому цей перелік буде розширюватися.

* З 28.05.2020 комплексна послуга «ID-14», що включає оформлення і видачу 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.

**РОЗШИРЕННЯ ФУНКЦІОНАЛУ ЦНАП**

03.03.2020 урочисто відкрито Простір для тренінгів та психологічного відновлення (Kremenchuck Retreat Space) – інноваційну, комфортну та зручну локацію у центрі міста для персоналу ЦНАП, представників суб’єктів надання послуг, мешканців міста, школярів, людей поважного віку та представників інших громад. Реалізація задуму стала можливою завдяки проєкту «Реформа управління на сході України ІІ», що виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального Уряду Німеччини.

Для проведення спільних освітніх проєктів з Полтавським обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій на базі конференц-зали ЦНАП відкрито тренінговий центр для якісної комунікації під час проведення вебінарів, відео-конференцій тощо. Покращення технічних можливостей ЦНАП втілено у життя  завдяки проєкту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), що впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

З 24.07.2020 реалізовано можливість отримувати результат адміністративної послуги соціального характеру в смс-повідомленні. Тепер достатньо лише один раз прийти у ЦНАП та подати необхідний перелік документів згідно з інформаційними картками.

04.08.2020 адміністратори ЦНАП розпочали приймати заявки на комплексну послугу «єМалятко» у Кременчуцькому перинатальному центрі ІІ рівня (м. Кременчук, вулиця Майора Борищака, 20/3). Робота проводиться з дотриманням існуючих нормативних вимог щодо попередження розповсюдження захворювання на COVID-19.

05.10.2020 оновлено офіційний сайт ЦНАП (https://cnap-kremen.gov.ua). Нині він має новий сучасний дизайн та є більш зручним у користуванні, бо розроблявся з урахуванням потреб як працівників, так і відвідувачів ЦНАП.

### З 01 по 16 жовтня проводилося опитування серед відвідувачів для визначення рівня обслуговування, доступності та якості сервісів Кременчуцького ЦНАП. За його підсумками 98,8 % респондентів задоволені рівнем обслуговування у ЦНАП.

З 18.11.2020 у ЦНАП запрацював цифровий шерінг документів, який дозволяє ділитися електронною копією паспортів через застосунок «Дія» для верифікації та ідентифікації своєї особи. Ця технологія економить час приймання заявки у ЦНАП, а також видачу вже готового результату заявнику завдяки тому, що дані про особу, після її згоди, автоматично підтягуються в інформаційну систему ЦНАП, яка є складовою частиною міської Управлінської геоінформаційної системи.

**ОБМІН ДОСВІДОМ**

29.04.2020 директор ЦНАП Тетяна Печериця виступила спікером під час вебінару “Автоматизація реєстрації місця проживання: практика 4 міст". Вона розповіла про автоматизацію процедури реєстрації місця проживання в місті Кременчуці, яка здійснюється за допомогою програмного забезпечення «е-ЦНАП Сloud» та «Реєстр територіальної громади міста Кременчука» (розробник, адміністратор реєстрів та адміністратор безпеки реєстрів – комунальне підприємство Кременчуцької міської ради «Міськоформлення»). Участь у заході також приймали представники ЦНАП Харкова, Львова, Лисичанська. Вебінар відбувся за підтримки Міністерства цифрової трансформації, Офісу реформи адмінпослуг,  проєкту «Реформа управління на сході України II», що виконується компанією GIZ за дорученням Федерального уряду Німеччини.

14.05.2020 директор ЦНАП Тетяна Печериця приймала участь у онлайн конференції «Стратегія виходу з карантину для ЦНАП», яка організована та проведена Командою напряму з покращення якості надання адмінпослуг для населення Програми «U-LEAD з Європою».

На запрошення Полтавського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій у травні – червні 2020 року ЦНАП провів онлайн-навчання для працівників ЦНАП Полтавщини. Навчальна програма включила 6 вебінарів, на яких було розкрито 11 тем.

6-7.08.2020 проведено навчальний захід з питань надання якісних адміністративних послуг та діяльності ЦНАП, організований за сприяння Проєкту «Партнерство для розвитку міст» (ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади для представників міст-партнерів Проєкту. Підключитися до перегляду занять онлайн змогли усі бажаючі з різних куточків України.

01.09.2020 на навчальній платформі «Школа спроможних громад» став доступним новий навчальний  онлайн-курс «Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАП. Організаційний менеджмент та управління ЦНАП», який розроблений у співпраці з Міністерством цифрової трансформації України в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Уряду Канади. Спікерами в цьому навчальному онлайн-курсі виступили керівники Кременчуцького ЦНАП, програма курсу включає досвід роботи Кременчуцького ЦНАП, відео-матеріал знято на базі Кременчуцького ЦНАП. Онлайн-курс доступний за посиланням: <https://bitly.su/oCaLxj>.

17.09.2020 у рамках офіційного візиту до міста Кременчука із роботою ЦНАП знайомилися Надзвичайний і Повноважний Посол Литовської Республіки в Україні Пан Вальдемарас Сарапінас та Міністр-Радник Пан Салюс Лабутіс.

11.12.2020 директор ЦНАП Тетяна Печериця брала участь в онлайн-конференції «Підвищення якості надання адміністративних послуг, застосування систем попереднього запису на прийом та переваги функціонування місцевих реєстрів громад» для голів районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, керівників ЦНАП та органів реєстрації населення. Організаторами заходу стали Полтавська обласна державна адміністрація й Асоціація «Полтавська обласна асоціація органів місцевого самоврядування».

**ПІДВИЩЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КВАЛІФІКАЦІЇ**

Щотижня проводяться онлайн-навчання з підвищення професійної кваліфікації та ознайомлення адміністраторів із останніми змінами в законодавстві, актуальними питаннями у різних сферах надання адміністративних послуг. Завдяки системі конференц-зв’язку підключатися та брати участь у заняттях можуть адміністратори віддалених робочих місць у Крюкові, на Молодіжному та у селі Потоки.

03.03.2020 консультант з сервіс дизайну компанії СXDesign Олег Балакін провів тренінг для працівників ЦНАП «Сервіс дизайн: що це і як використовувати для покращення сервісу у центрах надання адміністративних послуг».

Протягом травня − червня 2020 року проведено цикл психологічних онлайн тренінгів «Профілактика емоційного та професійного вигорання». Тренером виступила арт-терапевтка, психологиня, бізнес-тренерка Олена Жаворонкова. Проведення тренінгів стало можливим завдяки співпраці з проєктом «Реформа управління на сході України ІІ», що виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального Уряду Німеччини.

У 2020 році 65 працівників ЦНАП взяли участь у дистанційному навчанні за короткостроковими програмами, які організовані та проведені Полтавським обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій.

**СОЦІАЛЬНІ ПРОЄКТИ**

У лютому 2020 року стартував новий освітній проєкт «#Важливо\_компетентно\_фахово», покликаний створити потужний майданчик для професійного зростання державних службовців та представників ОМС, обміну знаннями, досвідом та практичними кейсами у сфері надання якісних послуг громадянам.

12.02.2020 відбувся перший навчальний семінар на тему: «Паспортні документи: види, статус та роль у сучасному житті». Доповідачами виступили керівники територіальних підрозділів міграційної служби міста.

27.02.2020 для представників влади, банківської сфери та кременчуцьких підприємців проведено освітній семінар «Є ідея?.. Ми підкажемо ефективні шляхи її реалізації». Захід організовано для привернення уваги суб'єктів господарювання щодо існуючих сервісів та актуальних можливостей, які пропонує держава та місто для їх розвитку.

Розпочато проведення онлайн-занять для ЦНАП Полтавщини з метою обговорення та висвітлення теоретичних і практичних аспектів надання адміністративних послуг через ЦНАП:

- 01.10.2020 заняття на тему: «Державна реєстрація народження дитини та визначення її походження, вимога часу – комплексна послуга «єМалятко»;

- 22.10.2020 «Ознаки непридатності паспорта. Оформлення та видача ID-картки»;

- 05.11.2020 заняття на тему: «Поповнення в сім’ї. На яку допомогу від держави можна претендувати?»;

- 19.11.2020 заняття на тему: «Державна реєстрація договору оренди землі»;

# - 03.12.2020 заняття на тему: «Безоплатна передача земельних ділянок у власність громадянам»;

- 17.12.2020 заняття на тему «Шлюб за добу: зручний та комфортний сервіс для створення нової сім’ї».

**ВІДЗНАКИ**

За результатами обласних конкурсів «Кращий ЦНАП» та «Кращий адміністратор» Департамент «ЦНАП у м. Кременчуці» нагороджено дипломом «Кращий ментор у сфері надання адміністративних послуг», заступник начальника управління адміністративних послуг - начальник відділу електронних сервісів, адміністратор Андрій Нальотов отримав відзнаку за професіоналізм у наданні адміністративних послуг.

**РЕАЛІЗОВАНІ ЗАВДАННЯ**

Запроваджено надання комплексних послуг: «ID-14» (з 28.05.2020), «єМалятко» (з 04.08.2020).

Розширено спектр послуг, які надаються через ЦНАП Автозаводським та Крюківським управліннями соціального захисту населення, Головним управлінням Держгеокадастру у Полтавській області в особі відділу у м. Кременчуці міськрайонного управління у Кременчуцькому районі та м. Кременчуці, Горішніх Плавнях, Управління містобудування та архітектури виконавчого комітету Кременчуцької міської ради, Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Полтавській області (філія ГСЦ МВС).

Налагоджено співпрацю з Міськрайонним управлінням у Кременчуцькому районі та мм. Кременчуці, Горішніх Плавнях Головного Управління Держгеокадастру у Полтавській області, Кременчуцького районного відділу Управління ДМС України в Полтавській області, Управлінням соціального захисту населення Кременчуцької районної державної адміністрації для надання послуг жителям Кременчуцького району.

Запрацювали віддалені робочі місця ЦНАП у приміщенні за адресою: с. Потоки, вул. Шевченка, 4.

**Основні завдання та заходи на 2021 рік**

Переведення максимально можливої кількості адміністративних послуг у онлайн формат.

Наближення адміністративних послуг до людей та у зв’язку з цим:

* перенесення і розширення функціоналу віддалених робочих місць ЦНАП за адресою: м. Кременчук, вул. Республіканська, 63,
* збільшення площі обслуговування віддалених робочих місць ЦНАП за адресою: м. Кременчук, вул. Героїв України, 11-А,
* розширення функціоналу віддалених робочих місць ЦНАП у приміщенні за адресою: с. Потоки, вул. Шевченка, 4.

Розширення співпраці та взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Проведення опитувань серед відвідувачів для визначення рівня якості та доступності надання адміністративних послуг через ЦНАП.

**РОБОТА ЦНАП В УМОВАХ COVID-19**

Розуміючи потребу громадян в адміністративних послугах навіть в умовах карантину Кременчуцький ЦНАП продовжував працювати з проведенням дезінфекції та з дотриманням усіх можливих антивірусних процедур. З метою недопущення скупчення людей працював як головний офіс, так і відділення ЦНАП:

* змінено графік прийому та обслуговування громадян у зв’язку з санітарною обробкою приміщень;
* регулярно проводилася дезінфекція робочих поверхонь та приладів, що застосовуються в роботі ЦНАП (платіжні термінали, інфомати та ін.);
* на вході у ЦНАП здійснювалася обробка рук відвідувачів дозволеними у країні дезінфекційними засобами;
* працівники ЦНАП забезпечені засобами захисту (захисними масками, антисептиками, резиновими рукавичками), на робочих столах адміністраторів встановлені захисні бар’єри (екрани).

**TEAM BUILDING**

У 2020 році це:

* 02.03.2020 святкування 5-річчя ЦНАП;
* 09.03. 2020 гра у пейнтбол;
* 21.05.2020 участь у Всеукраїнському флешмобі до Дня вишиванки.
* 05.07.2020 відпочинок на туристичній базі;
* 30.08.2020 сплав по р. Псьол;
* 11-18.11 2020 спартакіада серед працівників ЦНАП;
* 06.12.2020 виставка ручних робіт, яка присвячена Дню місцевого самоврядування та проведена у ЦНАП;
* 07.12-18.12 благодійний збір зимових рукавичок і шкарпеток для дітей до Дня святого Миколая. Усі зібрані речі передано до спеціальної школи-інтернату, що знаходиться за адресою: м. Кременчук, вул. Остапа Вишні, 29/38.

**Зведена інформація про роботу Департаменту «Центр надання адміністративних послуг» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за суб’єктами надання послуг у 2020 році**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва суб’єкта надання адміністративної послуги** | **Кількість прийнятих заяв** |
| 1. Відділ по роботі з документами виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (01) | 14 |
| 1. Апарат міської ради виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (04) | 2 |
| 1. Управління контролю за станом благоустрою виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (09) | 2422 |
| 1. Управління земельних ресурсів виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (10) | 1747 |
| 1. Управління розвитку підприємництва, торгівлі, побуту та регуляторної політики виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (11) | 915 |
| 1. Відділ екологічної безпеки (12) | 17 |
| 1. КП «Квартирне управління» Кременчуцької міської ради (15) | 276 |
| 1. Архівний відділ виконавчого комітету Кременчуцької міської ради (20) | 22 |
| 1. Управління державного архітектурно-будівельного контролю Кременчуцької міської ради Полтавської області, яке здійснює повноваження на території м. Кременчука (21) | 801 |
| 1. Управління культури і туризму виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (23) | 3 |
| 1. Управління у справах сім’ї, дітей та молоді виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (25) | 2523 |
| 1. Управління житлово-комунального господарства виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (27) | 1 |
| 1. Управління містобудування та архітектури виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (28) | 2941 |
| 1. Управління охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства у Полтавській області (35) | 8 |
| 1. Управління Держгеокадастру у м. Кременчуці Полтавської області (36) | 3444 |
| 1. Кременчуцький міський районний відділ Управління ДСНС України у Полтавській області (37) | 51 |
| 1. Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці (42) | 30746 |
| 1. Комунальне підприємство «Міськоформлення» (46) | 41 |
| 1. Автозаводська районна адміністрація виконавчого комітету Кременчуцької міської ради (48) | 20209 |
| Крюківська районна адміністрація виконавчого комітету Кременчуцької міської ради (49) | 9530 |
| 1. Батальйон патрульної поліції в місті Кременчук управління патрульної поліції в Полтавській області Департаменту патрульної поліції (51) | 2376 |
| 1. Головне територіальне управління юстиції у Полтавській області (52) | 94 |
| 1. Департамент державної реєстрації виконавчого комітету Кременчуцької міської ради (55) | 10555 |
| 1. Автозаводський РВ у м. Кременчуці УДМС України в Полтавській області (56) | 9985 |
| 1. Крюківський РВ у м. Кременчуці УДМС України в Полтавській області (57) | 6500 |
| 1. Управління соціального захисту населення Автозаводського району департаменту соціального захисту населення та питань АТО виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (58) | 11955 |
| 1. Управління соціального захисту населення Крюківського району департаменту соціального захисту населення та питань АТО виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області (59) | 5874 |
| 1. Кременчуцький міський відділ державної реєстрації актів цивільного стану Головного територіального управління юстиції у Полтавській області (60) | 4112 |
| 1. Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Полтавській області (філія ГСЦ МВС) (62) | 1094 |
| 1. Головне управління Держгеокадастру у Полтавській області в особі відділу у Кременчуцькому районі міськрайонного управління у Кременчуцькому районі та мм. Кременчуці, Горішніх Плавнях (64) | 879 |
| 1. Кременчуцький районний відділ Управління ДМС України в Полтавській області (65) | 384 |
| 1. Управління соціального захисту населення Кременчуцької районної державної адміністрації (66) | 77 |
| **Всього прийнято заяв** | **129692** |
| Надано послуг | 129253 |
| Відмовлено | 3798 |
| **Видано результатів** | **133051** |
| **Всього обслуговано звернень** | **262743** |