

Звіт про роботу управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації

На виконання пункту 5 протоколу доручень № 8 від 05.11.2019 року щотижневої наради керівників відділів, управлінь та служб району управління (центр) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, в межах повноважень повідомляємо.

Управління (центр) надання адміністративних послуг Печерського району – це сучасний підрозділ, що знаходиться на першому поверсі Печерської районної в місті Києві державної адміністрації в приміщенні площею близько 860 м. кв. по вул. Михайла Омеляновича-Павленка, 15, яке обладнане системою безпеки із постійним аудіо- та відео спостереженням, по периметру Центру встановлено необхідну кількість вогнегасників, впровадження сучасна електронна система оповіщення, діє безкоштовний швидкісний Wi-Fi.

В приміщенні ЦНАП Печерської районної в місті Києві державної адміністрації розміщено новітню інфографіку, встановлено додаткову навігацію та інформаційні стенди. На спеціально облаштованих місцях для відвідувачів постійно розміщуються брошури на різну тематику для підвищення рівня обізнаності населення.

В управлінні (центрі) надання адміністративних послуг створено комфортні умови для відвідувачів, що дає можливість отримати всі необхідні адміністративні послуги, а саме:

- довідкова служба (зона рецепції);
- зручні зали очікування;
- зали прийому заявників;
- зал видачі готових документів;
- зал оформлення та видачі біометричних документів, а саме паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та паспорти громадянина України для виїзду за кордон;
- дитяча кімната;
- електронна система керування чергою оснащена звуковим оповіщенням;
- можливість оплати за послуги в приміщенні центру готівковим та безготівковим розрахунком;
- банкомат;
- безкоштовний багатофункціональний пристрій для ксерокопіювання.

З метою підвищення комфорту при оплаті послуг, які надаються в центрі додатково встановлені термінал для сплати в тому числі комунальних послуг, а також запроваджено систему безготівкового розрахунку через POS-термінали з технологією PayPass, які розміщені безпосередньо як на рецепшині так і на робочому місці адміністратора.

Нова послуга забезпечила більш сучасну, інноваційну, зручну та швидку оплату послуг власникам платіжних карток, а також робочі місця адміністраторів

ЦНАП Печерської районної в місті Києві державної адміністрації обладнано ID card readers для зчитування паспортів громадянина України у вигляді ID - карти, що надало можливість більш ефективного обслуговувати відвідувачів Центру.

Відведено окремий зал для опрацювання та видачі документів.

Створено окремі зони для розміщення консультантів суб'єктів надання адміністративних послуг, серед яких структурні підрозділи Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади.

У роботі управління (центру) надання адміністративних послуг постійно вживаються новітні та найефективніші технології. Для зручності іноземних суб'єктів звернення щодо отримання адміністративної послуги з реєстрації місця проживання та зняття з реєстрації місця проживання, а також для послідувочої видачі результату розгляду забезпечено звукове оповіщення англійською мовою.

Тут створені зручні умови для швидкого вирішення будь-яких проблем відвідувачів, що звертаються до управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

Згідно з штатним розписом в ЦНАПі Печерського району працює 37 співробітників.

Адміністратори управління (центру) протягом 2019 року проводили роботу по забезпеченню виконання вимог Закону України „Про адміністративні послуги”, «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та інших нормативно-правових актів України з питань надання адміністративних послуг. Здійснювали прийом суб'єктів звернень та надавали вичерпні консультації.

Адміністратори працюють в інформаційній системі електронного документообігу та обміну даними «Міський WEB-портал адміністративних послуг міста Києва» та проводять постійний моніторинг проходження справ, контроль за термінами їх розгляду.

За січень-грудень 2019 року адміністраторами управління (центру) прийнято документи для розгляду по наданню адміністративних послуг у кількості 82 016. Консультації надаються постійно особисто та в телефонному режимі (додаток).

В управлінні (центрі) надання адміністративних послуг надається понад 151 адміністративна послуга районного, міського та обласного рівнів, перелік яких затверджено рішенням Київської міської ради від 28.07.2016 № 861/861 «Про визначення переліків адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг міста Києва, залучено до роботи 8 структурних підрозділів районної адміністрації та 8 територіальних підрозділів органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги.

Управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації в 2019 році опрацювавши рекомендації Комунальної науково-дослідницької установи «Науково-дослідний інститут соціально-економічного розвитку міста» розроблено та погоджено індивідуальний план розвитку управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації на 2019 рік.

Розпорядженням Печерської районної в місті Києві державної адміністрації № 31-к від 19.02.2019 «Про внесення змін до розпорядження Печерської районної в місті Києві державної адміністрації від 26.07.2018 року № 147-к «Про затвердження Положення про управління (центр) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та посадової інструкції начальника управління (центру)» внесено зміни до пункту 18, і згідно наказів № 19 та № 20 від 21.02.2019 начальника управління (центру) надання адміністративних послуг внесено зміни до Регламенту і режиму роботи управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, а саме управління (центр) з 01.03.2019 року чотири дні на тиждень (понеділок, вівторок, середа, четвер) здійснює прийом суб'єктів звернень з 09:00 до 20:00, в п'ятницю з 09:00 до 16:45, в суботу з 09:00 до 18:00.

З огляду на стрімкий розвиток електронних послуг в Україні (он-лайн реєстрація бізнесу, отримання допомоги при народженні, подання електронної звітності тощо) відбулося відкриття акредитованого центру сертифікації ключів віддаленого пункту реєстрації для надання безкоштовної послуги електронного цифрового підпису в приміщенні управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

Протягом звітного періоду управлінням (центром) надання адміністративних послуг було забезпечено відвідування адміністраторами тренінгів, семінарів та навчальних програм для підвищення їх компетентності, після чого отримано відповідні сертифікати.

З 11 березня 2019 року розпочато прийом заяв та документів з питань державної реєстрації актів цивільного стану, а вже 12 березня працівники управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації вручили перше свідоцтво про народження дитини щасливому батьку.

Так, одночасно з отриманням свідоцтва про народження дитини батьки можуть зареєструвати місце проживання малюка та оформити документи на отримання соціальної допомоги при народженні.

18 березня 2019 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації відбувся тренінг на тему: «Реєстрація місця проживання/перебування фізичних осіб» для працівників управлінь (центрів) надання адміністративних послуг міста Києва та міста Бровари.

Захід відбувся за підтримки Міністерства економічного розвитку та торгівлі України, Державної міграційної служби України та Офісу реформ адміністративних послуг з метою підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАПів міста Києва, державних реєстраторів Департаменту реєстрації Київської міської державної адміністрації та районних відділів реєстрації місця проживання.

З 29 березня 2019 року, в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації розпочато прийом документів для заміни водійського посвідчення, реєстрації та перереєстрації транспортного засобу.

В рамках цього проекту у ЦНАП Печерського району надаються адміністративні послуги:

- обмін посвідчення водія;
- отримання нового посвідчення водія, у зв'язку з втратою чи викраденням;
- обмін посвідчення водія у зв'язку зі зміною особистих даних власника;
- державна реєстрація нового транспортного засобу (без огляду експерта);
- перереєстрація транспортного засобу, у зв'язку зі зміною анкетних даних власника (без огляду експерта).

17 квітня 2019 року в приміщенні актової зали Головного територіального управління юстиції у місті Києві відбувся семінар для державних та приватних нотаріусів з одночасною он-лайн трансляцією для всіх бажаючих.

Тема семінару охопила три напрямки тісно пов'язаних між собою, а саме:

- особливості державної реєстрації речових прав та проблемні питання;
- реклама та вивіски для нотаріусів - які сучасні вимоги для її розміщення та як уникнути демонтажу;

- взаємодія Центрів надання адміністративних послуг з нотаріусами. Надання послуг Центрами надання адміністративних послуг, які можуть бути корисними для нотаріусів та їх відвідувачів, та багато інших цікавих питань було розглянуто під час семінару.

19 квітня 2019 року, в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації проведено спільну нараду відділом Центрального міжрегіонального управління Державної міграційної служби у місті Києві та Київській області, щодо організації роботи підпорядкованих підрозділів, з метою забезпечення рівних можливостей усіх громадян взяти участь у другому турі виборів Президента України 21 квітня 2019 року.

25 квітня 2019 року в приміщенні Печерської районної філії Київського міського центру зайнятості відділу управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації проведено інформаційний захід з метою популяризації адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.

Для покращення інформаційного забезпечення управління (центру) надання адміністративних послуг, підвищення рівня обізнаності населення та просування єдиного бренду ЦНАП на спеціально облаштованих місцях постійно розміщуються брошури, встановлено додаткову новітню інфорграфіку в залах прийому, а також розроблено та закуплено візитки управління ЦНАП.

Для удосконалення процесу організації надання консультацій створено додаткові телефонні лінії, що в свою чергу спрощує та прискорює процес надання консультації та зменшує кількість відвідувань ЦНАП.

Створено та облаштовано зручну зону самообслуговування для відвідувачів з можливістю вільного виходу до мережі Інтернет.

Протягом звітного періоду керівником центру визначено відповідальних осіб за організацію зворотного зв'язку з відвідувачами, що сприяє покращенню роботи Центру в цілому, а також продовжується робота щодо додаткового інформування заявників про готовність результату розгляду адміністративних послуг, шляхом телефонних дзвінків.

З метою покращення та прискорення роботи адміністраторів оновлено матеріально-технічну базу, закуплено багатофункціональні пристрої в кількості 16 штук.

З метою забезпечення та створення більш комфортного середовища для відвідувачів придбано та встановлено два кулера з питною водою.

У 2019 році між управлінням (центром) надання адміністративних послуг та Державним університетом комунікацій з метою підвищення якості професійного навчання студентів та популяризації діяльності Центрів надання адміністративних послуг заключено договір «Про співпрацю» для студентів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування».

З метою забезпечення комфортних умов прийому відвідувачів, що звернулись до управління (центру) надання адміністративних послуг для отримання послуг МВС та розміщено відповідні плакати, брошури та додаткову навігацію в холі ЦНАП.

З 6 листопада 2018 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації спільно з акредитованим центром сертифікації ключів інформаційно-довідкового департаменту Державної фіскальної служби України впроваджено новий сервіс по отриманню безкоштовного електронного цифрового підпису для юридичних та фізичних осіб.

В рамках продовження проекту підвищення рівня обізнаності населення та популяризації центрів надання адміністративних послуг міста Києва 17 травня 2019 року до Центру в рамках робочого візиту завітала делегація округу Шарлоттенбург-Вільмерсдорф міста Берлін.

Делегацію, очолювану віце-бургомістром округу Шарлоттенбург-Вільмерсдорф міста Берлін паном Олівером Шруффенегером, ознайомили з

роботою та особливостями функціонування управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

20 травня 2019 року для студентів та викладачів Київського національного університету технологій та дизайну, представниками управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації проведено інформаційний захід щодо популяризації адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

21 травня 2019 року в приміщенні Печерської районної філії Київського міського центру зайнятості проведено міні-ярмарок вакансій із загальних питань зайнятості населення та стану ринку праці регіону де представники Центру ознайомили присутніх з перспективами роботи та найбільш затребуванішими послугами, які надаються Центрами надання адміністративних послуг міста Києва.

22 травня 2019 року відбувся воркшоп "Кращі практики обслуговування відвідувачів", на якому керівники ЦНАП Київської області з метою обміну досвідом в сфері адміністративних послуг та підвищення якості сервісу організований Офісом реформи адміністративних послуг спільно з Київською обласною державною адміністрацією, Печерською районною в місті Києві державною адміністрацією за участю директора Департаменту (центру) надання адміністративних послуг Наталію Шамрай, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, а також Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг.

23 травня 2019 року в Національній академії прокуратури України управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації проведено інформаційно-просвітницький захід щодо адміністративних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг під час якого присутнім розповіли про максимально спрощену процедуру отримання адміністративних послуг та оптимізований процес, який впроваджено для підвищення задоволеності відвідувачів.

24 травня 2019 року, на базі Київського міського центру зайнятості співробітниками управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації проведено міні-ярмарку вакансій та інформаційно-просвітницький захід щодо адміністративних послуг, які відвідувачі мають змогу отримати в ЦНАП, а також про переваги та перспективи роботи адміністратором.

Для удосконалення процесу надання та отримання адміністративних послуг, спрощення процедури реєстрації до електронної черги управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації запроваджено та розповсюджено #QR code (закуплено та розміщено додаткові

плакати). Послуга надала можливість, як найшвидше отримати адмінпослуги з метою економії часу відвідувачів ЦНАПу.

З метою покращення інформаційного забезпечення управління (центру) надання адміністративних послуг, підвищення рівня обізнаності населення та просування єдиного бренду ЦНАП на спеціально облаштованих місцях постійно розміщуються відповідні постери з покроковими алгоритмами отримання адміністративних послуг та візитки Центру.

Про спрощення процесу популяризації та розповсюдження єдиного бренду ЦНАП було знято відеосюжет Громадським ТВ, яке на власному досвіді переконалося, що у ЦНАП можливо отримати майже будь-який документ чи довідку, кваліфіковану консультацію доклавши мінімум зусиль.

Управлінням (центром) надання адміністративних послуг додатково змонтовано змістовний відеоролик про ЦНАП Печерської районної в місті Києві державної адміністрації та його діяльність, що сприяє спрощенню розповсюдження інформації про Центр який розміщено на офіційному веб-порталі, в мережі інтернет та Фейсбук.

Протягом звітнього періоду відповідальною особою за організацію зворотного зв'язку з відвідувачами продовжується робота щодо додаткового інформування заявників про готовність результату розгляду адміністративних послуг, шляхом телефонних дзвінків.

В управлінні (центрі) надання адміністративних послуг постійно проводиться робота по забезпеченню відвідування працівниками тренінгів, семінарів та навчальних програм для підвищення професійної компетентності адміністраторів, після чого отримано відповідні сертифікати.

В червні місяці 2019 року управлінням забезпечено виконання ряду поставлених завдань для організації належного виконання покладених функцій, а саме:

- Додатково закуплено багатофункціональні пристрої для адміністраторів;
- Закуплено та встановлено на кожний робочий комп'ютер додаткову оперативну пам'ять.

Для забезпечення комфортного середовища відвідувачів з дітьми:

- Проведено поточний ремонт дитячої кімнати;
- Оновлено іграшки та розмальовки;
- Закуплено та встановлено пеленальний столик.

Продовжувалась робота щодо організації комплексного надання послуг за життєвими потребами, а саме забезпечено запис до електронної черги: онлайн, через айбокс в холі або запис за допомогою #QR code на оформлення комплексу послуг.

Для покращення значень окремих показників оцінки діяльності ЦНАП в зоні рецепції:

- забезпечено постійне перебування чотирьох адміністраторів;

- додатково встановлені багатофункціональні пристрої для здійснення безкоштовного ксерокопіювання;

- продовжується робота щодо розповсюдження постерів з покроковими алгоритмами отримання адміністративних послуг та візитки Центру.

Удосконалюючи процес надання адміністративних послуг організовано робочі місця, які спрямовані на надання ЕКСПРЕС адміністративних послуг, обслуговування яких займає менше 5 хвилин (видача довідки про місце реєстрації, вклеювання фото, повідомлення та декларації ДАБІ і таке інше.).

Відповідальною особою за організацію зворотного зв'язку з відвідувачами продовжується робота щодо:

- додаткового інформування заявників про готовність результату розгляду адміністративних послуг, шляхом телефонних дзвінків;

- опитування відвідувачів про якість надання адміністративних послуг.

В зв'язку з позитивними відгуками клієнтів щодо спрощення процесу організації зворотного зв'язку додатково закуплено паперові стаканчики на яких розміщено Єдиний бренд ЦНАП та #QR code «Розкажи нам про свої враження від візиту до ЦНАП Печерської РДА».

З метою просування єдиного бренду ЦНАП управління (центру) надання адміністративних послуг:

- на спеціально облаштованих місцях постійно розміщуються відповідні постери з покроковими алгоритмами отримання адміністративних послуг та візитки Центру з відповідними посиланнями на сайти де відвідувач має змогу більш детально ознайомитись з переліком адміністративних послуг та діяльністю ЦНАПів;

- продовжувалась активна робота з телебаченням з метою розповсюдження інформації про ЦНАП;

- продовжувалась активна робота по розповсюдженню інформації на офіційному веб-порталі, в мережі інтернет та Фейсбук.

А також з метою просування Єдиного бренду ЦНАП та популяризації послуг ЦНАП, в рамках реалізації проекту «Популяризація ЦНАП» у червні 2019 року проведено низку інформаційних презентацій на тему «Стандарти якості обслуговування відвідувачів ЦНАП».

Так, В червні місяці підготовлено та проведено наступні презентації:

13 червня 2019 року, для слухачів, курсантів та викладачів Національної академії внутрішніх справ України, проведено презентацію на тему: «Впровадження новітніх реформ у системі надання адміністративних послуг» та «Центр надання адміністративних послуг Печерської РДА сьогодні».

20 червня 2019 року організовано робочу зустріч з представником Печерського Центрального міжрегіонального управління Державної міграційної служби у м. Києві та Київській області актуальних питань надання

адміністративних послуг та щодо зміни вартості оформлення біометричних документів з 1 липня 2019 року.

21 червня 2019 року у Центрі зайнятості Печерського району міста Києва проведено презентацію на тему: «Простір ЦНАП відкритий для кожного громадянина».

25 червня 2019 року проведено зустріч з представником Департаменту державної архітектурно – будівельної інспекції з актуальних питань у сфері містобудування та останні зміни до Постанови КМУ №367 від 27.03.2019 року «Деякі питання дерегуляції господарської діяльності», якою також, затверджено зміни до форм повідомлень ДАБІ про початок виконання підготовчих та будівельних робіт та декларацій про готовність об'єкта до експлуатації.

26 червня 2019 року в приміщенні Національної академії Прокуратури України, проведено презентацію на тему «ЦНАПи як система платформ для максимального спрощення надання адміністративних послуг громадянам». Участь приймали: слухачі, викладацький склад та працівники Національної академії Прокуратури України.

За результатами проведених заходів було:

Укладено Договір «Про співпрацю» між Національною академією внутрішніх справ України та управлінням (центром) надання адміністративних послуг;

Укладено Договір «Про проведення практики слухачів та студентів» Національної академії внутрішніх справ України та управлінням (центром) надання адміністративних послуг

Постійне удосконалення роботи працівників ЦНАП, завчасно бути поінформованим з останніми змінами та новаціями, працювати по єдиним стандартам – незмінні правила адміністраторів ЦНАП в зв'язку з чим керівництвом Печерського ЦНАП було організовано та проведено низку чергових внутрішніх навчань з підвищення професійної кваліфікації адміністраторів ЦНАП присвячене напрацюванню спільних алгоритмів роботи.

У центрі уваги як нові послуги зі сфери державної реєстрації актів цивільного стану, так і послуги із паспортних питань, містобудівельні та земельні. Заняття проводять керівники наших структурних підрозділів та особи, відповідальні за окремі напрями, а саме, проведено зустріч :

- 10 червня 2019 року з керівником Служби у справах дітей та сім'ї;
- 12 червня 2019 року з керівником відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;
- 14 червня 2019 року з керівником відділу приватизації державного житлового та нежитлового фонду;
- 18 червня 2019 року з керівником відділу молоді та спорту;

- 20 червня 2019 року з керівником відділу з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

В частині удосконалення процесу організації надання консультацій в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг:

- враховуючи затребуваність послуги «Консультація для підприємців» і актуальність питання щодо підтримки підприємців-початківців та діючих підприємців в ЦНАП в червні місяці додатково збільшено години прийому консультантом: понеділок з 10:00 до 16:00 години та у четвер з 10:00 до 16:00 години.

- збільшено години прийому в ЦНАП консультанта Департаменту державної архітектурно – будівельної інспекції з питань у сфері містобудування:

- понеділок – четвер з 09:00 до 17:00;
- п'ятниця – субота з 09.00 до 16.00.

Для забезпечення оптимізації процесу та з метою зменшення часу з надання адміністративних послуг:

- запроваджено «ЕКСПРЕС» послуги з державної реєстрації фізичної особи підприємця та державної реєстрації припинення діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням.

- продовжувалась робота по оптимізації процесів в сфері послуг бізнесу, а саме суб'єктам звернення на веб – сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації необхідно лише :

- вибрати необхідну послугу;
- заповнити онлайн бланк заяви та роздрукувати її;
- записатися онлайн до електронної черги на зручну дату та час;

- звернутися до Управління (центру) надання адміністративних послуг та отримати бажану послугу протягом 10 хвилин.

З 18 липня відкрито оновлену дитячу кімнату. Найменші відвідувачі управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації зможуть весело провести час в оновленій дитячій кімнаті, поки дорослі отримують послуги. Зручне яскраве коврове покриття, декоративне оздоблення стін, розмальовки, розвиваючі іграшки, мольберт для малювання та цікаві мультфільми - все це чекає на маленьких відвідувачів ЦНАПу. На виконання ремонтних робіт витрачено понад 20 тисяч гривень.

Продовжувалась робота щодо додаткового інформування заявників про готовність результату розгляду адміністративних послуг, шляхом телефонних дзвінків, проводиться постійне опитування відвідувачів про якість надання адміністративних послуг;

Підвищуючи рівень комфортності приміщення в зоні очікування на спеціально облаштованих місцях встановлені зарядні пристрої для мобільних телефонів.

Удосконалюючи процес надання консультацій та підвищення рівня задоволеності населення запущено додаткові канали зв'язку :

WhatsUP : <https://wa.me/380635371173>

Telegram : <https://t.me/CNAPPechersk>

Viber : +38 063 537 11 73

* номери доступні, як для дзвінків так і для повідомлень.

З метою популяризації послуг ЦНАП, в рамках реалізації проекту «Популяризація ЦНАП» у липні 2019 року проведено низку інформаційних презентацій на тему «Стандарти якості обслуговування відвідувачів ЦНАП».

2 липня 2019 року ЦНАП Печерської РДА провів лекцію на тему: «Впровадження новітніх реформ у системі надання адміністративних послуг» та «Центр надання адміністративних послуг Печерської РДА сьогодні» в Національній академії внутрішніх справ України.

21 липня 2019 року проведено зустріч з представником Департаменту державної архітектурно – будівельної інспекції з актуальних питань у сфері електронної системи здійснення декларативних процедур у будівництві та електронний кабінет замовника.

26 липня 2019 року у Центрі зайнятості Печерського району міста Києва проведено презентацію на тему: «Простір ЦНАП відкритий для кожного громадянина».

31 липня 2019 року організовано робочу зустріч з представником Печерського Центрального міжрегіонального управління Державної міграційної служби у м. Києві та Київській області з низки актуальних питань щодо надання адміністративних послуг.

31 липня, в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації відбувся інформаційний захід щодо «стандартів та вимог обслуговування громадян».

Під час інформаційного заходу обговорено єдині вимоги та стандарти якості обслуговування відвідувачів центрів адміністративних послуг, з метою формування позитивного іміджу ЦНАПів серед громадян та бізнесу.

30 липня 2019 року в приміщенні Печерської райдержадміністрації відкрилася виставка картин до Дня незалежності України «Душа країни» яка покликана розвивати, сприяти поширенню сучасного мистецтва та зробити його доступним кожному.

Виставка «Душа країни» сформована з картин з трьох колекцій, написаних протягом 2012-2019 років: «Образи моєї країни», «Спостерігач», «Обличчя невідомого». Родзинкою є картина-колекція «Пантеон» – це збірка мініатюрних творів, 120 слов'янських символів-оберегів, які в минулому використовували наші пращури, щоб уникнути біди, війни, злиднів та привабити спокій, мир і любов.

Як зазначили автори робіт, представлені картини відображають наш з Вами настрій, світогляд, думки та вчинки. Адже саме ми, українці, формуємо душу країни. Виставка діятиме в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації до 29 серпня 2019 року.

Постійне удосконалення роботи працівників ЦНАП, завчасно бути поінформованим з останніми змінами та новаціями, працювати по єдиним стандартам – незмінні правила адміністраторів ЦНАП, у зв'язку з чим керівництвом Печерського ЦНАП було організовано та проведено низку чергових внутрішніх круглих столів та нарад з підвищення компетенції адміністраторів ЦНАП.

У центрі уваги як нові послуги зі сфери державної реєстрації актів цивільного стану, так і послуги із паспортних питань, містобудівельні та земельні питання. Заняття проводили керівники структурних підрозділів та особи, відповідальні за окремі напрями, а саме, проведено зустрічі: з керівником відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; з керівником відділу з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; з керівником відділу приватизації державного житлового та нежитлового фонду; з керівником Служби у справах дітей та сім'ї.

Проводилась робота по забезпеченню відвідування працівниками тренінгів, семінарів та навчальних програм для підвищення професійної компетентності адміністраторів, після чого отримано відповідні сертифікати.

Так за звітний період працівники:

- відвідували підвищення кваліфікації відповідно до плану-графіку підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування на 2019 рік;

- пройшли онлайн-курс «Єдині вимоги (стандарт)» до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП про що отримали відповідні сертифікати;

Для удосконалення внутрішньої організації, забезпечення підвищення рівня кваліфікації активно застосовується принцип ротації кадрів, що розширює професійні знання співробітників, дає можливість подальшого розвитку та кар'єрного зростання працівників.

Працюючи над питанням створення комфортних умов перебування в Центрі та приємної атмосфери з 08 серпня 2019 року облаштовано живий куточок з Чилійськими білками (дегу), Тюшою та Ньюшою. Довідково: Чилійські білки дегу, або чилійська білка – миле, пухнасте звірятко, яке стало досить популярним домашнім улюбленцем. Популярність чилійської білки зумовлена тим, що вони майже не мають запаху та, на відміну від більшості гризунів, ведуть переважно денний спосіб життя. До того ж цей вид білок вирізняється допитливим та товариським характером. Дегу – стайні тварини, тому потребують постійної уваги. Батьківщиною дегу є Аргентина, Чилі, Перу і Болівія.

З метою покращення матеріально-технічної бази та зовнішнього вигляду рецепції та залів прийому суб'єктів звернення в червні цього року було заключено договір на тестування обладнання системи управління чергою терміном два місяці. Дане обладнання успішно пройшло тестування за результатами якого підписано договір по закупівлю апаратного комплексу для функціонування електронної черги, а саме два термінали системи управління чергою з термопринтером та 30 електронних табло оператора, а також замінено платіжний термінал старого зразка на більш сучасний.

З метою популяризації послуг ЦНАП, в рамках реалізації проекту «Популяризація ЦНАП» у серпні 2019 року проведено низку інформаційних презентацій на тему «Стандарти якості обслуговування відвідувачів ЦНАП».

07 серпня 2019 року студенти із Республіки Польща відвідали з ознайомчою екскурсією управління (центр) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації, де мали можливість ознайомитись з особливостями функціонування центру надання адмінпослуг, а також нововведення у роботі.

Візит студентів проводився в рамках проведення III Міжнародної літньої школи «Виклики для сучасної демократії: український та польський досвід децентралізації очима молоді» у якості українсько-польського обміну молоддю при Міністерстві молоді та спорту України та під почесним патронатом Посольства Республіки Польща в Києві.

16 серпня 2019 року в приміщенні Печерської районної філії Київського міського центру зайнятості проведено інформаційний захід з метою популяризації адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП під час проведення якого працівники ЦНАП ознайомили присутніх з організацією роботи Центрів надання адміністративних послуг, пріоритетами та перевагами роботи адміністраторів в Центрах, а також розповіли про найбільш популярні послуги, які надаються через ЦНАП.

20 серпня 2019 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації представники Головного територіального управління юстиції у місті Києві було проведено консультації з громадськістю з питань юридичної допомоги в рамках реалізації правопросвітницького проекту «Я маю право».

Під час консультацій громадяни мали змогу отримати безкоштовну первинну юридичну допомогу.

З 21 серпня 2019 року до Дня Державного Прапора України в ЦНАПі Печерської райдержадміністрації наймолодші відвідувачі отримували кульки кольору прапора.

29 серпня 2019 року організовано робочу зустріч з заступником начальника Печерського Центрального міжрегіонального управління Державної міграційної

служби у м. Києві та Київській області з низки актуальних питань щодо надання адміністративних послуг.

Яка покликана розвивати, сприяти поширенню сучасного мистецтва та зробити його доступним кожному.

Управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації з метою просування єдиного бренду ЦНАП продовжується активна робота з телебаченням з метою розповсюдження інформації про ЦНАП, а також розповсюдження інформації на офіційному веб-порталі, в мережі інтернет та Фейсбук.

10 вересня 2019 року слухачі Національної академії державного управління при Президентові України відвідали управління (центр) надання адміністративних послуг Печерського району з ознайомчою екскурсією в рамках навчальної програми.

Під час практичних занять з дисципліни «Сервісна діяльність органів публічної влади», слухачі Національної академії, які навчаються за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» («Цифрове врядування») ознайомились з організацією роботи ЦНАП Печерського району. Крім того, гостей ЦНАПу ознайомили із понад 150 послугам, які надаються відвідувачам через управління (центри) надання адміністративних послуг.

17 вересня 2019 року у ЦНАПі Печерської РДА відкрилась виставка картин «Сьогодні». Вже традиційно Печерська райдержадміністрація сприяє поширенню сучасного мистецтва та підтримує талановитих українських митців.

Відвідувачі управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації мали змогу оглянути виставку картин «Сьогодні».

19 вересня 2019 року у готелі «Русь» відбувся форум організацій громадянського суспільства «Київ-столиця діалогу», за участі Департаменту суспільних комунікацій виконавчого органу Київської міської ради (КМДА), Печерської райдержадміністрації, Громадської ради при виконавчому органі Київської міської ради (КМДА) та Печерської райдержадміністрації і інститутів громадянського суспільства.

Під час проведення форуму організацій громадянського суспільства та представників органів державної влади розглянули питання: забезпечення норм і принципів міжнародного права у рівності і недискримінації для людей з інвалідністю, за участі радника міністра соціальної політики Оксани Жонович.

Зокрема, під час заходу діяла виставка-ярмарка успішних практик організацій громадянського суспільства від громадських організацій «Золотий вік України», «Українські родини», Печерської районної організації Товариства Червоного Хреста України м. Києва, управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації, патрульної поліції міста Києва та центру безоплатної правової допомоги.

Метою форуму було активізація і залучення громадськості у вирішенні питань районного значення та формуванні місцевих політик, розробки моделі ефективної комунікації.

17 вересня 2019 року працівники ЦНАПу взяли участь в Інвестиційному форумі міста Києва «РОЗВИТОК МЕГАПОЛІСУ МАЙБУТНЬОГО» в Мистецькому арсеналі.

Цього року на форумі представлені міжнародні та українські інвестори, представники іноземних муніципалітетів, органи місцевого самоврядування, представники київського бізнесу та IT - спільноти.

Під час форуму обговорені питання потенціалу столиці та Київщини в цілому, а також, як перетворити Київську агломерацію на ультрасучасний мегаполіс — місце тяжіння для інвесторів, туристів та інноваційних підприємців.

Також у заході взяли участь представники політичної еліти та іноземних муніципалітетів з різних куточків планети, які поділяться своїм досвідом.

Минулого року Інвестиційний форум міста Києва відбувся 27 листопада та зібрав понад 500 учасників з 23-х країн.

25 вересня 2019 року студенти Національної академії державного управління при Президентові України відвідали з ознайомчою екскурсією управління (центр) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації, щодо особливості функціонування центру надання адмінпослуг, а також нововведення у роботі.

Візит студентів проводиться в рамках практичних занять з дисципліни «Сервісна діяльність органів публічної влади». Семінари проводяться для студентів, які навчаються за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» (спеціалізації «Цифрове врядування» та «Інформаційно-комунікативна діяльність у публічному управлінні»).

23 вересня 2019 року між Державним університетом інфраструктури та технологій управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації укладено договір про проведення стажування слухачів та студентів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування». Термін стажування 23.09.2019 – 04.10.2019.

Студенти першого курсу Державного університету інфраструктури та технологій, за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» протягом двох тижнів проходили практику в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації.

Протягом двох тижнів практики студентів ознайомлять із завданнями, функціями та обов'язками працівників управління (центру) адмінпослуг.

Студенти мали можливість особисто ознайомитись з роботою адміністраторів та управління (центру) надання адміністративних послуг в цілому, а також з основними перевагами функціонування ЦНАП та переліку

адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг у часі останніх змін та новацій.

Навчальна практика проходить в рамках Договору про проведення стажування слухачів та студентів вищого навчального закладу між Державним університетом інфраструктури та технологій і управлінням (центром) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації.

Екскурсія у ЦНАП – це завжди цікаво та інформативно, а також сприяє популяризації послуг та бренду ЦНАП, так 11 жовтня 2019 року, для студентів 4 курсу та викладачів Державного університету інфраструктури та технологій, у межах спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» у приміщенні управління (центру) надання адміністративних послуг Печерської РДА було підготовлено та проведено презентацію на тему: «Впровадження новітніх реформ у системі надання адміністративних послуг», де студенти мали можливість особисто ознайомитись з роботою адміністраторів та управління (центру) надання адміністративних послуг в цілому, а також з основними перевагами функціонування ЦНАП та переліку адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг у часі останніх змін та новацій, ознайомила з функціями управління (центру) як в цілому так і в рамках реалізації проекту «Стандарти якості обслуговування відвідувачів ЦНАП».

Для покращення інформаційного забезпечення управління (центру) надання адміністративних послуг, підвищення рівня обізнаності населення в приміщенні Центру розміщуються відповідні постери з покроковими алгоритмами отримання адміністративних послуг, візитівки Центру з відповідними посиланнями на сайти де відвідувачі мають змогу більш детально ознайомитись з переліком адміністративних послуг та діяльністю ЦНАПу. В залах прийому встановлено додаткову новітню інфорграфіку в загальній стилістиці бренду ЦНАП.

Удосконалюючи процес комфортного перебування відвідувачів Центру при очікуванні виклику свого номеру талону через QR-код запроваджено botclient, який спрощує процес очікування адже клієнт отримує всю необхідну інформацію на свій телефон, а саме від моменту реєстрації в електронній черзі людина отримує інформацію скільки осіб ще перед ним, скільки ще часу необхідно очікувати, та в момент виклику отримує СМС до якого оператора та в який кабінет його викликають.

09 жовтня 2019 року, відбулося щотижневe навчання з підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП присвячене питанням запобігання корупції. Завідувачем сектору взаємодії з правоохоронними органами та з питань запобігання і виявлення корупції Олексій Фаєр озвучив основні положення антикорупційного законодавства, які передбачають обмеження, обов'язки та відповідальність посадових органів місцевого самоврядування. Зокрема,

зупинилися на окремих нормах Закону України «Про запобігання корупції», які містять обмеження щодо одержання подарунків, непропорційної вигоди, сумісництва з іншими видами діяльності, спільної діяльності близьких осіб тощо. Нині усі ці вимоги викладені у відповідній Пам'ятці, із якою ознайомлений кожен працівник ЦНАП.

З метою вирішення питань, які виникають на практиці під час прийому громадян, відбулася чергова спільна робоча нарада представників відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, міграційної служби та адміністраторів ЦНАП. Говорили про окремі випадки реєстрації місця проживання іноземців та осіб без громадянства, транслітерації, заповнення анкет у ЄДДР тощо. Формат наради “ питання – відповідь ” дав змогу провести захід у конструктивному діалозі, де всі охочі отримали відповіді на свої запитання.

Охайна зовнішність та корпоративний одяг адміністраторів справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу ЦНАП в зв'язку з чим у листопаді адміністратори та працівники Центру забезпечені форменим одягом в повному обсязі.

З 22 листопада 2019 року на виході з Центру встановлено планшет з інформаційно-аналітичною системою оцінки якості роботи управління. Для того, щоб залишити оцінку необхідно піднести свій талон на якому вказаний QR-код та просканувати його натиснувши на одну із оцінок, за бажанням залишити власний відгук та побажання.

25 листопада 2019 в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерського району відкрили оновлену виставку картин «Хто я?», яка включає в себе роботи Ігоря Мошкова, Людмили Світлої та Ірини Терентьєвої.

Вже традиційно, Печерська райдержадміністрація сприяє поширенню сучасного мистецтва та підтримує талановитих українських митців. Метою проведення виставок є сприяння позитивному враженню та комфортному перебуванню відвідувачів в управлінні, популяризація сучасного українського мистецтва та ознайомлення відвідувачів з новаторськими техніками.

Удосконалюючи процес надання адміністративних послуг у сфері реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб у центрі надання адміністративних послуг підготовлено та облаштовано робоче місце для працівника відділу реєстрації з метою реалізації проекту «швидкі послуги».

10 грудня 2019 року у Печерській райдержадміністрації відбувся короткостроковий семінар для працівників центрів надання адміністративних послуг міста Києва, на тему: «Особливості і обслуговування з інклюзією та інших маломобільних груп населення» спільно з Департаментом ЦНАП Київської міської державної адміністрації Громадською організацією «Всеукраїнське об'єднання осіб з інвалідністю «Група активної реабілітації»

Громадською організацією «Спілка громадських організацій осіб з інвалідністю міста Києва».

Основною метою проведення семінару стало створення безбар'єрного середовища для маломобільних груп населення.

Так, під час семінару розглядались питання: історії та термінології, питання особливостей обслуговування груп людей з інклюзією, до яких належать люди з інвалідністю, особи з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні, літні люди та батьки з візочками, а також інформаційна доступність для маломобільних груп населення, адже це важливе завдання кожного Центру надання адміністративних послуг.

17 грудня 2019 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації заступником Міністра Юстиції України з питань виконавчої служби Андрієм Гайченко та виконувачем обов'язків голови Печерської райдержадміністрації Павлом Бабієм у рамках підписаного Меморандуму відкрито перший фронт-офіс державної виконавчої служби.

Це пілотний сервіс, який надасть змогу громадянам у зручних, комфортних та доступних умовах:

- отримати інформаційну допомогу в оформленні документів;
- отримати відомості, що містяться в автоматизованій системі виконавчого провадження, стосовно стану виконання того чи іншого рішення, за якими вони є сторонами.

В продовження виконання індивідуального плану в частині створення комфортного середовища та покращення ставлення людей до органів державної влади, а саме створення позитивного враження до іміджу ЦНАП з 21 грудня 2019 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації підготовлено новорічно-рідзвяна фотозона з символом року.

Так, всі бажаючі мали змогу зробити селфі-фото з символом року, що минає та символом 2020 року і виставити фото у соціальній мережі Instagram та Facebook під хештегом #СвятковийЦНАП2020#ЦНАП#ЦНАП ПЕЧЕРСЬКОЇРДА#ПЕЧЕРСЬКАРДА#ВсебудеЦНАП!#НОВОРІЧНАФОТОЗОНА.

Начальник управління (центру)

Ігор АНДРІЯНОВ