

## **Робота Центру надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації за період 2017 року по лютий 2020 року**

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Печерського району – це сучасний підрозділ, що знаходиться на першому поверсі Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, де створено зручні умови для швидкого вирішення будь-яких проблем відвідувачів, що звертаються до центру надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

ЦНАП обслуговує суб'єктів звернення в приміщенні площею 860 м. кв. по вул. М. Омеляновича-Павленка, 15, яке обладнане системою безпеки із постійним аудіо та відео спостереженням, впровадженням сучасною електронною системою оповіщення, діє безкоштовний швидкісний Wi-Fi, обладнана кімната для батьків з дітьми.

У ЦНАП створено комфортні умови для відвідувачів, а саме:

- довідкова служба (зона рецепції);
- зручні зали очікування;
- зала прийому заявників;
- зала видачі готових документів;
- зала оформлення та видачі біометричних документів;ї
- зала оформлення послуг МВС;
- дитяча кімната;
- електронна система керування чергою оснащена звуковим оповіщенням;
- можливість оплати за послуги в приміщенні центру;
- банкомат;
- безкоштовний багатофункціональний пристрій для ксерокопіювання.

Для оптимізації надання послуг запроваджено сервіс надання «швидких послуг», які замовляються через «особистий кабінет» на веб-порталі. Крім цього, через «особистий кабінет» суб'єктам звернення надаються консультації

по необхідній для них адміністративних послугах, при цьому мають змогу також записатися на прийом до адміністратора у зручний для нього день та час для подачі чи отримання документів, що дозволяє оперативніше задовольняти запити суб'єктів звернення.

Згідно з штатним розписом на 2017 рік в ЦНАПі Печерського району працювало 18 адміністраторів, які надавали адміністративні послуги районного, міського та обласного рівня.

З травня 2017 року центром надаються адміністративні послуги з питань оформлення та видачі паспорта громадянина Україна для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки.

З вересня 2017 проведено налаштування програмного забезпечення для створення захищеного підключення «ПК КЗІ» Клієнт захисту з'єднань», забезпечено підключення робочих місць користувачів автоматизованої системи Державного земельного кадастру та розпочато надання адміністративної послуги з Державного земельного кадастру.

У ЦНАПі надаються консультації фахівцями територіальних структурних підрозділів органів виконавчої влади, а саме ГУ юстиції у м. Києві, ГУ Держгеокадастру у м. Києві, Департаменту архітектурно-будівельної інспекції Київської області, відповідно до графіків прийому.

Центром проводиться постійна робота щодо моніторингу виконання суб'єктами надання норм законодавства в частині термінів надання адміністративних послуг.

Протягом зазначеного періоду забезпечено виконання завдань щодо організації підготовки адміністраторів центру надання адміністративних послуг, а саме:

– відвідування курсів підвищення кваліфікації при Київському міському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій за професійною програмою підвищення кваліфікації державних службовців та одержали сертифікати про підвищення кваліфікації;

– участь керівництва та адміністраторів центру у тематичних постійно діючих семінарах «Забезпечення якості надання адміністративних послуг»;

Для розширення професійних знань співробітників, активно застосовується ротація кадрів, що дає можливість подальшого розвитку та кар'єрного зростання, а також позитивно впливає на кінцевий результат.

Крім цього, з метою виконання Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення державної реєстрації прав на нерухоме майно та захисту прав власності» центром надання адміністративних послуг, у зазначений період, було проведено відповідні заходи, а саме:

– розміщено оголошення, оновлено інформацію на офіційній сторінці Печерської районної в місті Києві державної адміністрації веб-сайту КМДА та на інформаційних стендах у приміщенні центру щодо переліку документів та порядку їх отримання.

В приміщенні ЦНАП 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.

З метою підвищення комфорту центром постійно вживаються новітні та найефективніші технології, а саме: 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. POS-термінали з технологією PayPass розміщені безпосередньо як на рецепшині так і на кожному робочому місці у адміністратора.

Для зручності іноземних суб'єктів звернення щодо отримання адміністративної послуги з реєстрації місця проживання та зняття з реєстрації місця проживання, а також для послідууючої видачі результату розгляду забезпечено звукове оповіщення англійською мовою.

Згідно з штатним розписом в ЦНАПі Печерського району у 2018 році працювало 18 адміністраторів, які забезпечували належну організацію та надання адміністративних послуг районного, міського та обласного рівня.

В ЦНАПі з березня 2018 року розпочато прийом документів з питань надання державної допомоги при народженні дитини.

З квітня 2018 року ЦНАП розпочав надання експрес послуги з реєстрації місця проживання дітей, що не досягли 14-річного віку менше ніж за 15 хвилин.

Для більш зручного та швидкого отримання максимальної кількості адміністративних послуг за одне відвідування в центрі запроваджено комплекс адміністративних послуг, а саме :

- надання державної допомоги при народженні дитини;
- реєстрації місця проживання дітей;
- отримання посвідчення багатодітної родини.

З липня 2018 року створено управління (центр) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

Та 01.08.2018 року ліквідовано відділ (центр) надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

З жовтня 2018 року в ЦНАПі Печерської райдержадміністрації реалізовано проект «Інклюзивно-привітний ЦНАП», а саме впроваджено новий сервіс, що спрямований на забезпечення комфортних умов якісного обслуговування осіб з вадами слуху.

На основі даного проекту реалізовано перший діючий WEB-Перекладач який працює на сайті Печерського ЦНАПа! Прямо з сайту <http://pechersk.kievcity.gov.ua> є можливість здійснити дзвінок для уточнення необхідної інформації перш ніж їхати.

З листопада 2018 року в ЦНАПі спільно з акредитованим центром сертифікації ключів інформаційно-довідкового департаменту Державної фіскальної служби України впроваджено новий сервіс по отриманню електронного цифрового підпису для юридичних та фізичних осіб.

ЦНАПі обладнано ID card readers для зчитування паспортів громадянина України у вигляді ID - карти, що надало можливість більш ефективного обслуговувати відвідувачів Центру.

Згідно штатним розписом з 2019 року у ЦНАПі Печерського району працює 37 співробітників. Для забезпечення якості надання адміністративних послуг, відповідно до структури в управлінні (центрі) створено 7 відділів та 3 сектора, а саме:

- відділ фінансового забезпечення, бухгалтерського обліку та звітності;
- відділ надання адміністративних послуг;
- відділ адміністративно-організаційного забезпечення;
- відділ моніторингу адміністративних послуг;
- відділ контролю надання адміністративних послуг;
- відділ оформлення біометричних документів;
- відділ інформаційно-аналітичного забезпечення;
- сектор управління персоналом;
- юридичний сектор;
- сектор надання адміністративних послуг із земельних питань.

З березня 2019 року розпочато прийом заяв та документів з питань державної реєстрації актів цивільного стану (свідоцтво про народження дитини).

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

З березня 2019 року, в ЦНАПі 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);
- реєстрація, перереєстрація автомобіля після встановлення ГБО.

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.

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

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.

В червні 2019 року для забезпечення комфортного середовища відвідувачів з дітьми:

- проведено поточний ремонт та оновлено дитячу кімнату;
- закуплено та встановлено пеленальний столик.

Удосконалюючи процес надання адміністративних послуг організовано надання ЕКСПРЕС адміністративних послуг, обслуговування яких займає менше 5 хвилин, а саме:

- зняття з реєстрації місця проживання;
- зняття з реєстрації місця проживання на підставі свідоцтва про смерть;
- реєстрація/зняття з реєстрації малолітніх дітей ( до 14 років);
- довідка про реєстрацію місця проживання;
- видача довідки про перебування на квартирному обліку.

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:

- 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».

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.

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.

Працюючи над питанням створення комфортних умов перебування в Центрі та приємної атмосфери з серпня 2019 року облаштовано живий куточок з Чилійськими білками (дегу), Тюшою та Ньюшою.

В управлінні (центрі) надання адміністративних послуг проводились консультації для громадськості по юридичній допомозі в рамках реалізації правопросвітницького проекту «Я маю право». Під час консультацій громадяни мали змогу отримати безкоштовну первинну юридичну допомогу.

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.

З 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.

У грудні 2019 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації в рамках підписаного Меморандуму відкрито перший фронт-офіс державної виконавчої служби міста Києва.

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.

З січня 2020 року в Центрі запроваджено нові адміністративні послуги для іноземних громадян:

- оформлення посвідки на тимчасове проживання в Україні;
- оформлення посвідки на тимчасове проживання в Україні у зв'язку із втратою або викраденням, обміну посвідки.

Так, іноземці або особи без громадянства, які на законних підставах перебувають на території України можуть звернутися до ЦНАПу Печерської райдержадміністрації для оформлення, видачі та обміну посвідок (у тому числі замість втраченої або викраденої) на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм.

За період з 2017 року по лютий 2020 року ЦНАП Печерської районної в місті Києві державної адміністрації за підсумками щомісячної та щорічної рейтингової оцінки займав і займає лідируючі місця серед ЦНАПів міста Києва, що є прикладом для ЦНАПів України.