

ЗВІТ
про роботу управління (центру) надання адміністративних послуг
Печерської районної в місті Києві державної адміністрації
за 2018 рік

Управління (центр) надання адміністративних послуг Печерського району – це сучасний підрозділ, що знаходиться на першому поверсі Печерської районної в місті Києві державної адміністрації.

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.

Управління (центр) обслуговує суб'єктів звернення в приміщенні площею близько 860 м. кв. по вулиці Михайла Омеляновича-Павленка, 15, яке обладнане системою безпеки із постійним аудіо- та відео спостереженням, впровадження сучасна електронна система оповіщення (налагоджується), діє безкоштовний швидкісний Wi-Fi та обладнана кімната для батьків з дітьми.

Для потреб управління (центру) забезпечено сучасними комп'ютерами, моніторами та іншою офісною технікою.

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;
- зала прийому заявників;
- зала видачі готових документів;
- зала оформлення та видачі біометричних документів, а саме паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та громадянина України для виїзду за кордон;
- дитяча кімната;
- електронна система керування чергою оснащена звуковим оповіщенням;
- можливість оплати за послуги в приміщенні центру;
- банкомат;
- безкоштовний багатофункціональний пристрій для ксерокопіювання;

З метою підвищення комфорту при оплаті послуг, які надаються в центрі додатково встановлені термінали 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 ресепшині так і на робочому місці у адміністратора.

Нова послуга забезпечила більш сучасну, інноваційну, зручну та швидку оплату послуг власникам платіжних карток.

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) з 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.

Згідно з штатним розписом в ЦНАПі Печерського району працює 37 співробітників, які забезпечують належну організацію та надання понад 151 адміністративну послугу районного, міського та обласного рівнів.

За **січень-грудень** 2018 року адміністраторами управління (центру) надання адміністративних прийнято документи для розгляду по наданню адміністративних послуг в кількості **72 516**. 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, 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.

Графік прийому громадян розроблено з урахуванням вимог Законів України та становлять 8 годин на день та 6 днів на тиждень, без перерви на обід.

Управлінням (центром) забезпечено 2 універсальними робочими станціями для надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспорта громадянина Україна для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки та освоєно послуги з оформлення біометричних документів. Протягом **2018 року** було прийнято **понад 10 002** заяв-анкет для оформлення біометричних документів

Центром надання адміністративних послуг Печерської районної в місті Києві державної адміністрації забезпечено надання адміністративних послуг за наступним графіком:

Понеділок, вівторок, середа та четвер – з 09:00 до 20:00 год;

п'ятниця – з 09:00 до 16:45 год;

субота – з 09:00 до 16:00 год.

З метою забезпечення ефективної організації розгортання та підключення типового робочого місця стороннього користувача до АС ДЗК «Типове робоче місце стороннього користувача АС ДЗК. Комплексна система захисту інформації».

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 відомостей з Державного земельного кадастру адміністраторами Центру.

В грудні місяці було отримано розширений перелік оновлених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг для використання в роботі та надання адміністративних послуг в сфері Державного земельного кадастру

За звітний період адміністратором управління (центру) надано 404 а саме Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку.

В управлінні (центрі) надання адміністративних послуг 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 посадових осіб, затверджених керівниками відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг та затвердженими інформаційними і технологічними картками на перелічені послуги.

Також, протягом звітнього періоду Інспекцією державного архітектурно-будівельного контролю у Київській області через адміністраторів управління (центру) надаються адміністративні послуги (декларування початку, будівельних робіт та введення в експлуатацію) та приймаються повідомлення Департаменту державної архітектурно-будівельної інспекції України у Київській області, а також розпочато прийом документів щодо адміністративних послуг, що надаються Департаментом державної архітектурно-будівельної інспекції у місті Києві.

Так, за звітний період було надано **10 047** адміністративні послуги по зазначеному напрямку.

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

3 квітня 2018 року центр надання адміністративних послуг 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.

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

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

26 жовтня 2018 року в управлінні (центрі) надання адміністративних послуг 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. За звітний період за допомогою даної програми було здійснено **понад 98** консультацій.

6 листопада 2018 року в ЦНАПі Печерської райдержадміністрації 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. За звітний період було прийнято та оформлено **понад 1 510** електронних ключів.

Також, керівництвом управління (центру) проводиться відповідна робота по налагодженню співпраці з територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади. Так, начальником управління (центру) прийнято участь у спільних нарадах з керівниками: Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг КМДА, ГУ юстиції в м. Києві, реєстраційної служби, та управлінь (центрів) надання адміністративних послуг м. Києва з питань покращення якості надання адміністративних послуг.

За підтримки Офісу реформ адмінпослуг начальник управління прийняв участь у робочій поїздці до міст Львова, Луцька та Рівне з метою вивчення досвіду і обміну кращими практиками та механізмами, процесами надання адміністративних послуг, що забезпечує високі показники серед їх відвідувачів.

21 грудня 2018 року для керівників районних центрів надання адміністративних послуг міста Києва проведено презентацію новітньої інфографіки Офісу реформи адміністративних послуг яка була розміщена в приміщенні центру надання адміністративних послуг Печерської райдержадміністрації а саме:

- ✓ Як зареєструвати ФОП?
- ✓ Як вперше оформити ID-картку?
- ✓ Як оформити закордонний паспорт?
- ✓ Як зареєструвати місце проживання?

Начальник управління (центру)

Ігор АНДРІЯНОВ