



**Департамент міжнародного співробітництва
та регіонального розвитку
Вінницької облдержадміністрації**

Про роботу ЦНАП у Вінницькій області

Заступник директора Департаменту Надія Насіковська

Центри надання адміністративних послуг у Вінницькій області



32 - Центри надання адміністративних послуг

3 філії ЦНАП м. Вінниця:









«Вишенька», «Замостя», «Старе місто»

4 філії ЦНАП РДА: Липовецький, Крижопільський, Піщанський, Погребищенський

-  **4- ОТГ**
-  **3- міських**
-  **4- міськрайонні**
-  **21- районний**

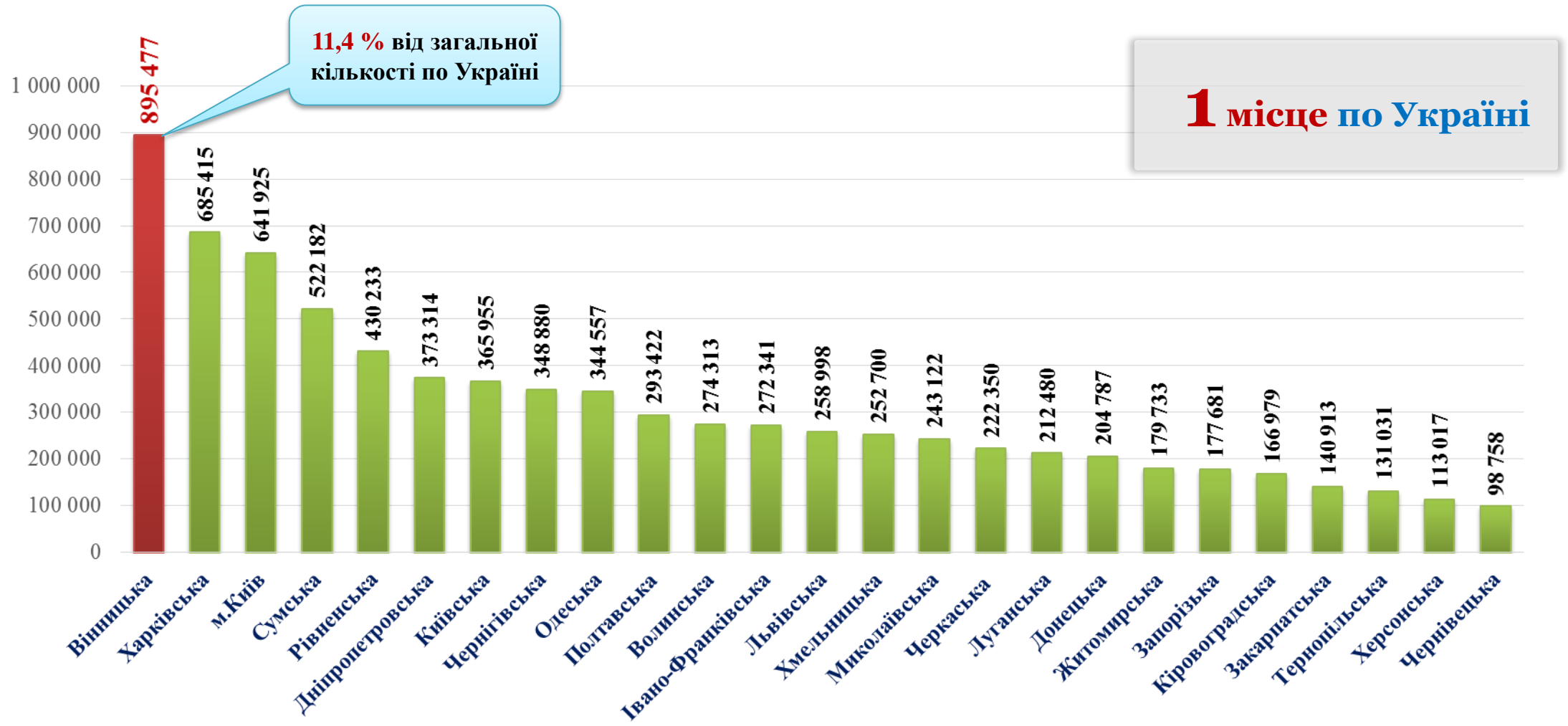
В ЦНАП працює: у 2015 р. - 75 осіб; у 2016 р. - 156 осіб; у 2017 р. - 162 адміністраторів та 86 держ. реєстраторів

Збільшено площу приміщень 8 ЦНАП:

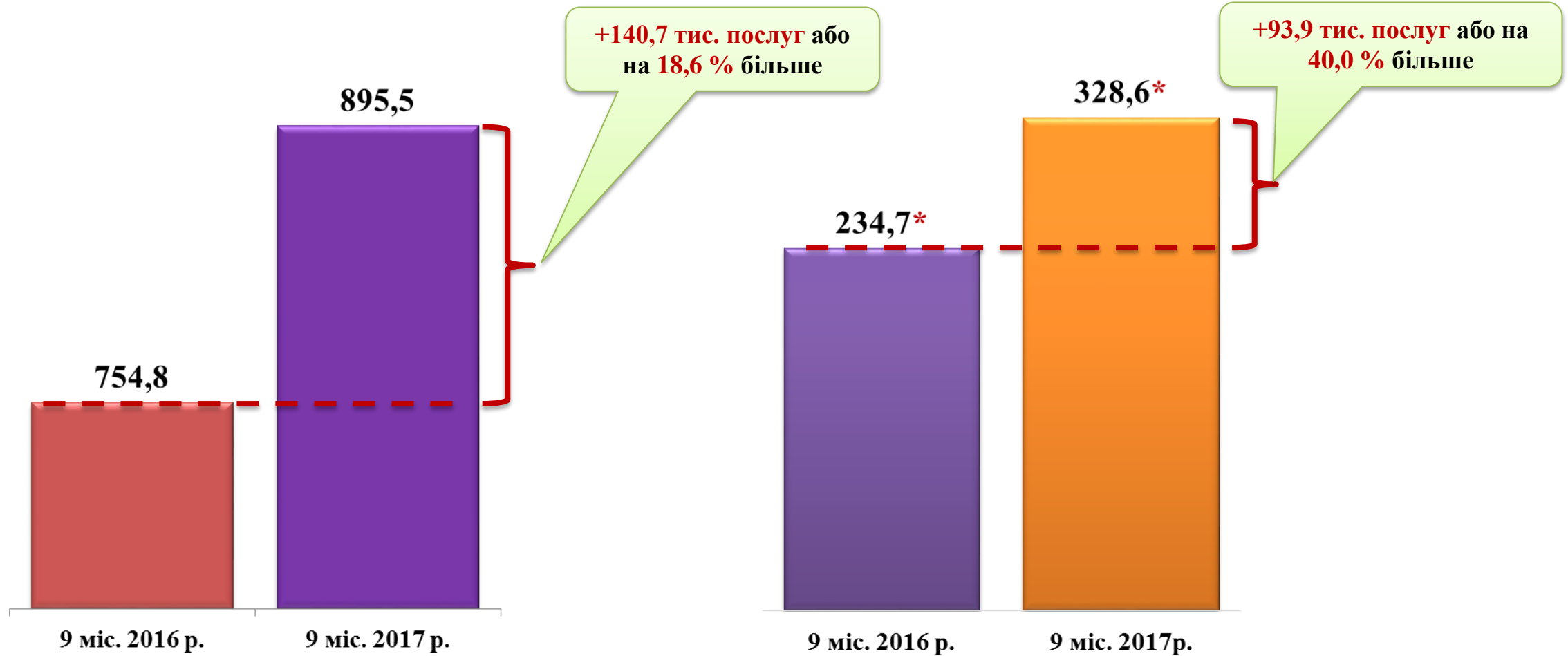
- | | |
|--|---|
|  Гайсинський |  Томашпільський |
|  Липовецький |  Тростянецький |
|  Піщанський |  Чернівецький |
|  Мурованокуриловецький |  Ямпільський |



Надання адміністративних послуг через ЦНАП в розрізі областей України за 9 місяців 2017 року



Кількість наданих адміністративних послуг ЦНАП у Вінницькій області, тис.послуг

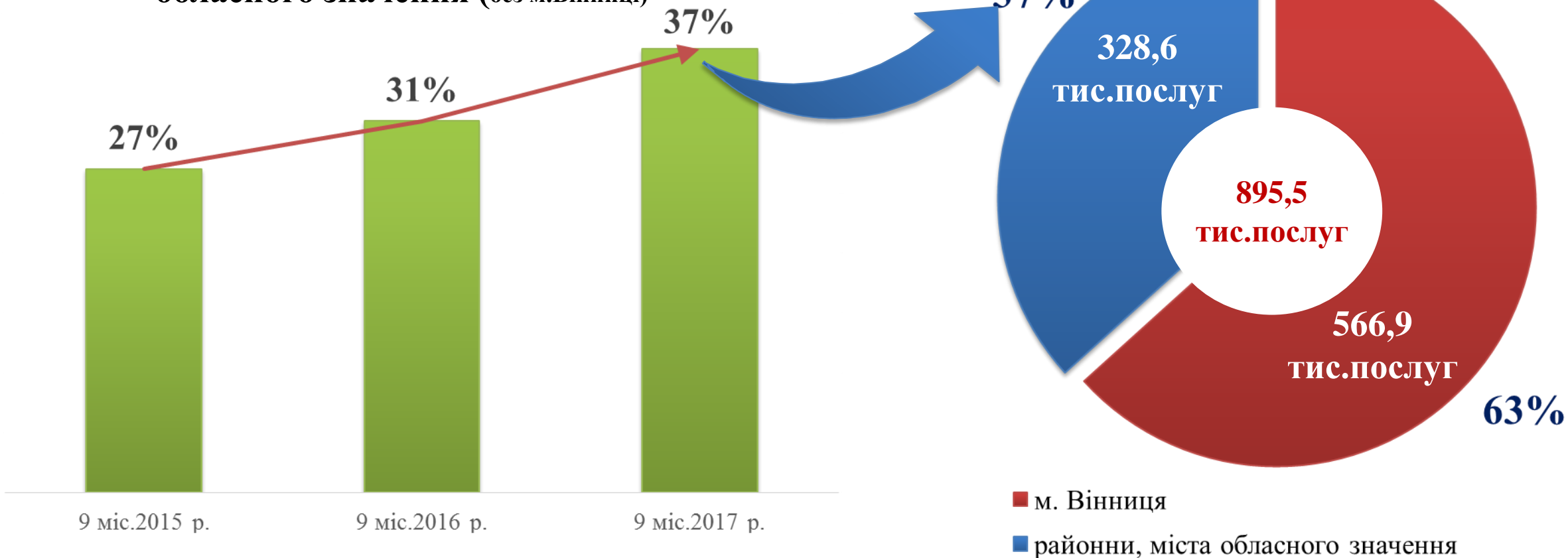


***Без м.Вінниця**

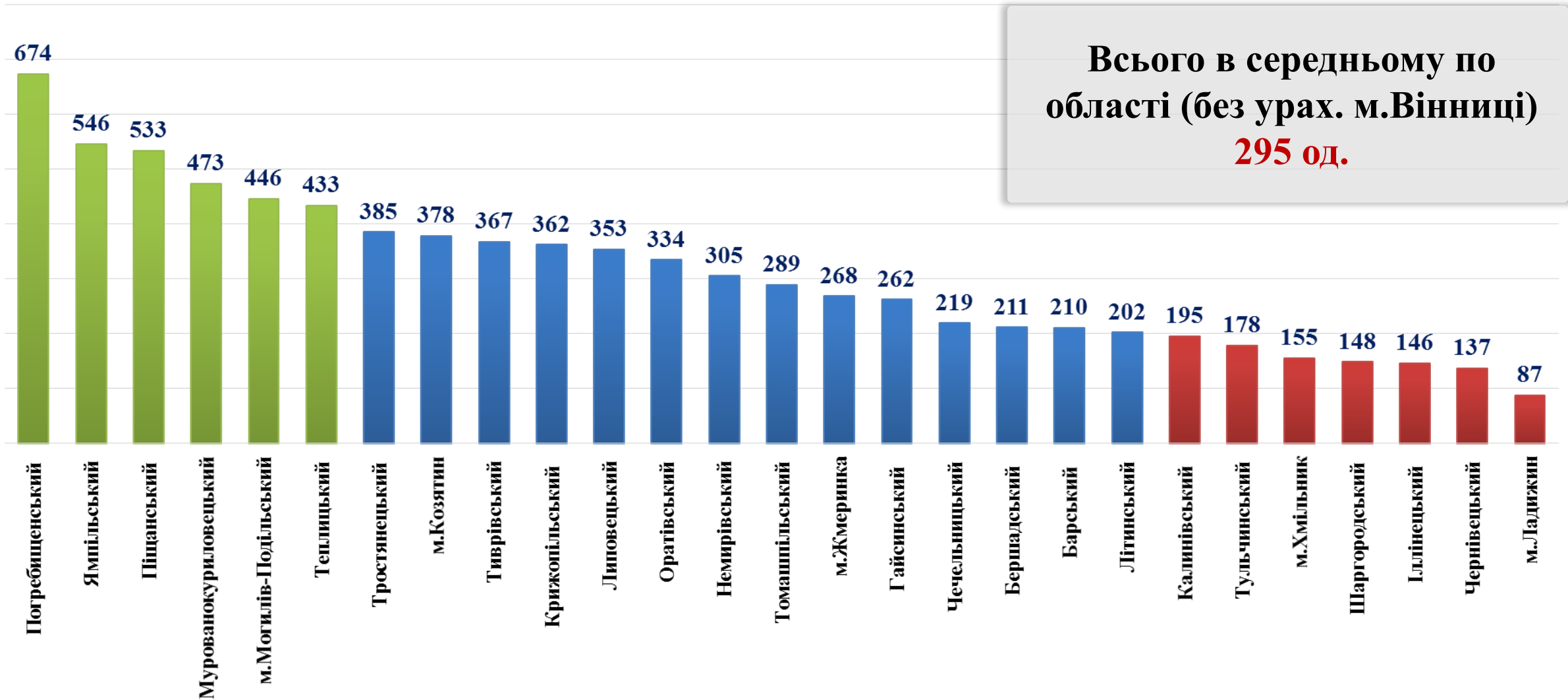


Кількість наданих послуг через ЦНАП за територіальним розподілом

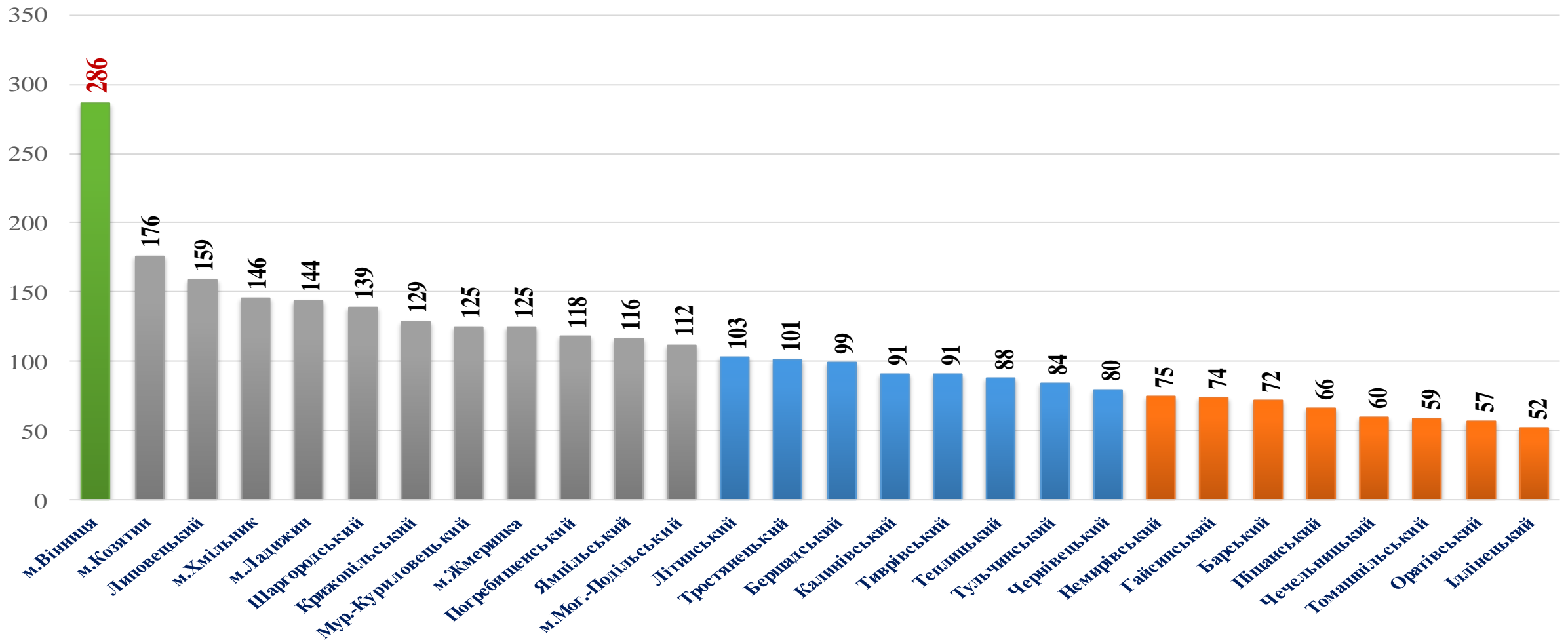
Питома вага надання послуг
через ЦНАП в районах, містах
обласного значення (без м.Вінниці)



Кількість наданих адміністративних послуг через ЦНАП на одну тис. населення в розрізі районів, од.

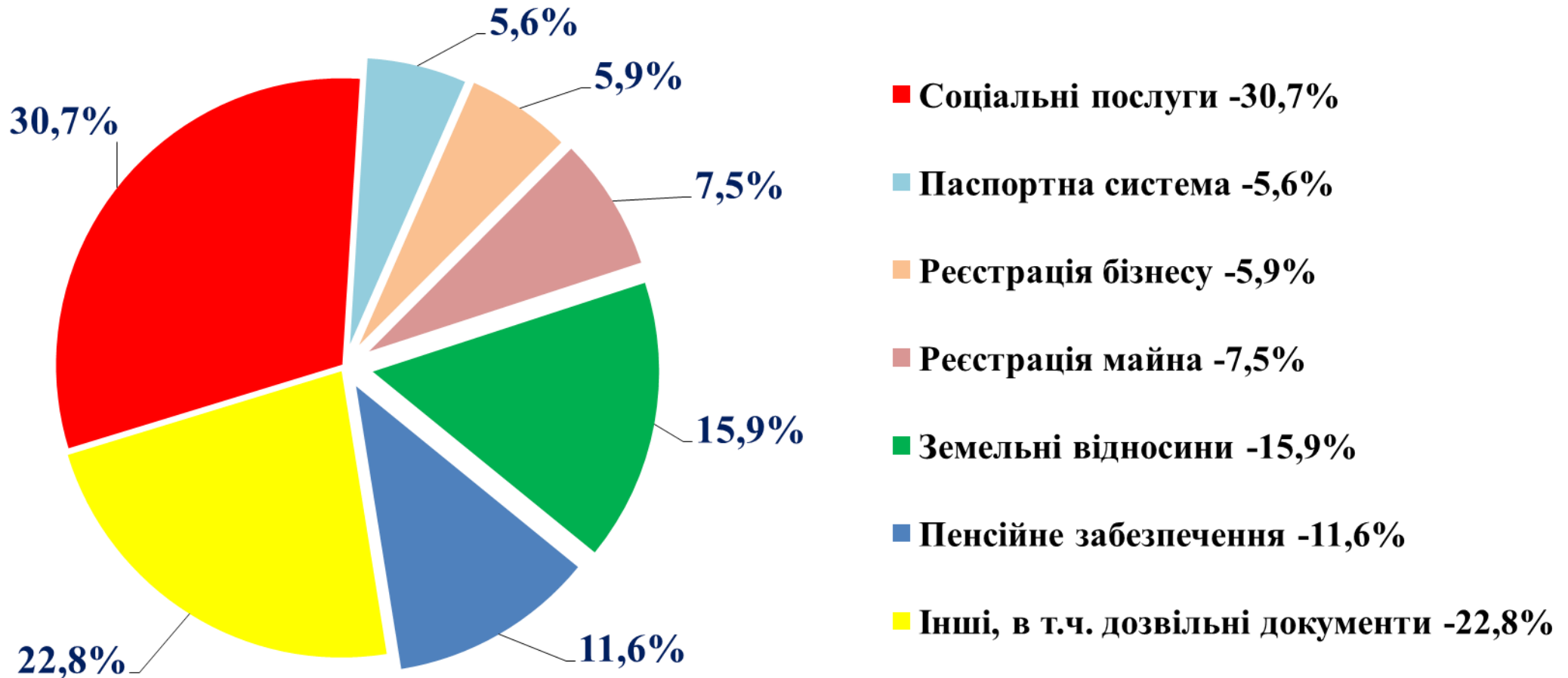


Кількість видів адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП

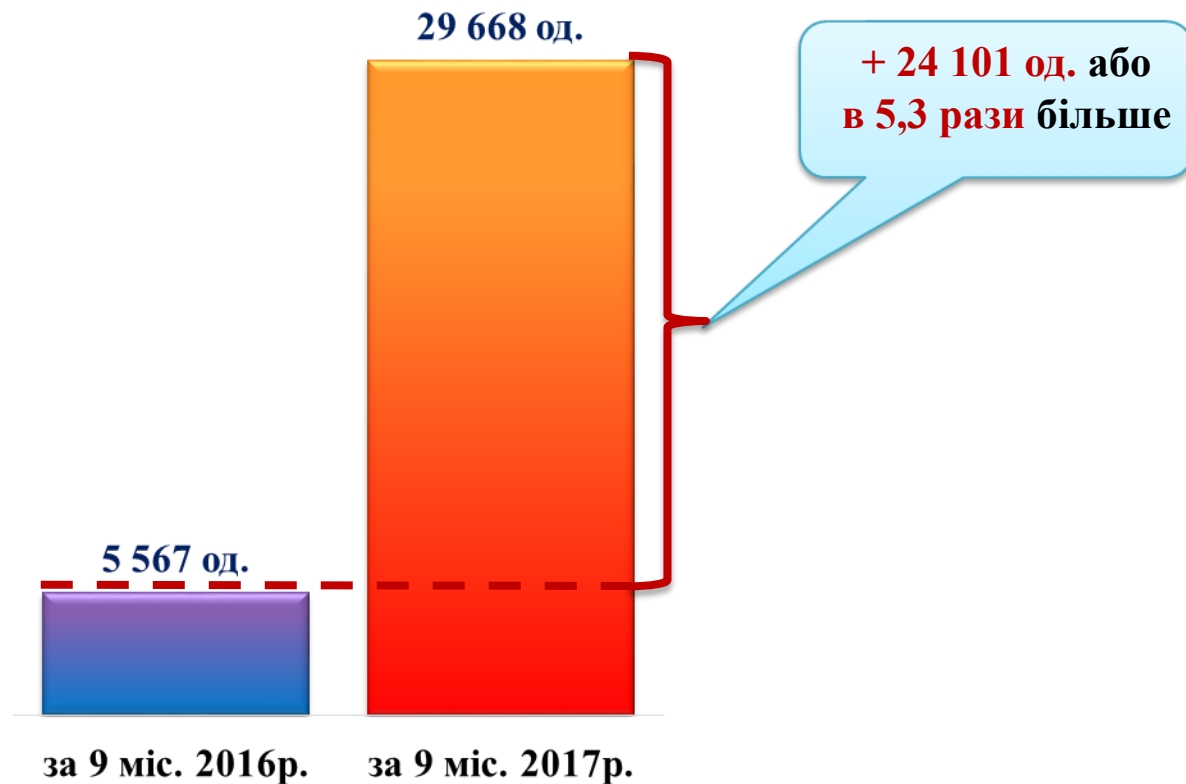


Структура наданих послуг через ЦНАП

9 місяців 2017 року



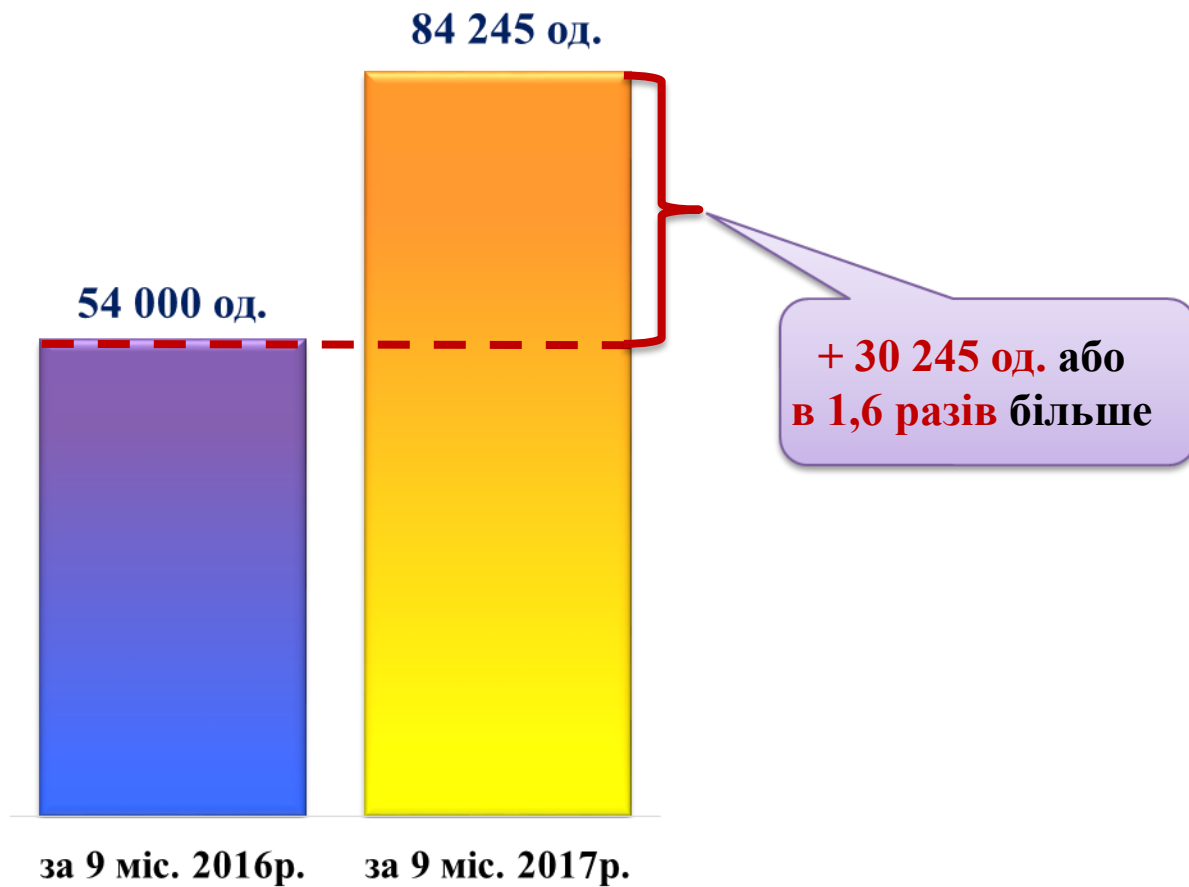
Оформлення та видача паспорту громадянина України у формі ID-картки



* В т.ч. через ЦНАП м.Вінниця – 339 од. (1,1%)



Оформлення та видача паспорту громадянина України для виїзду за кордон

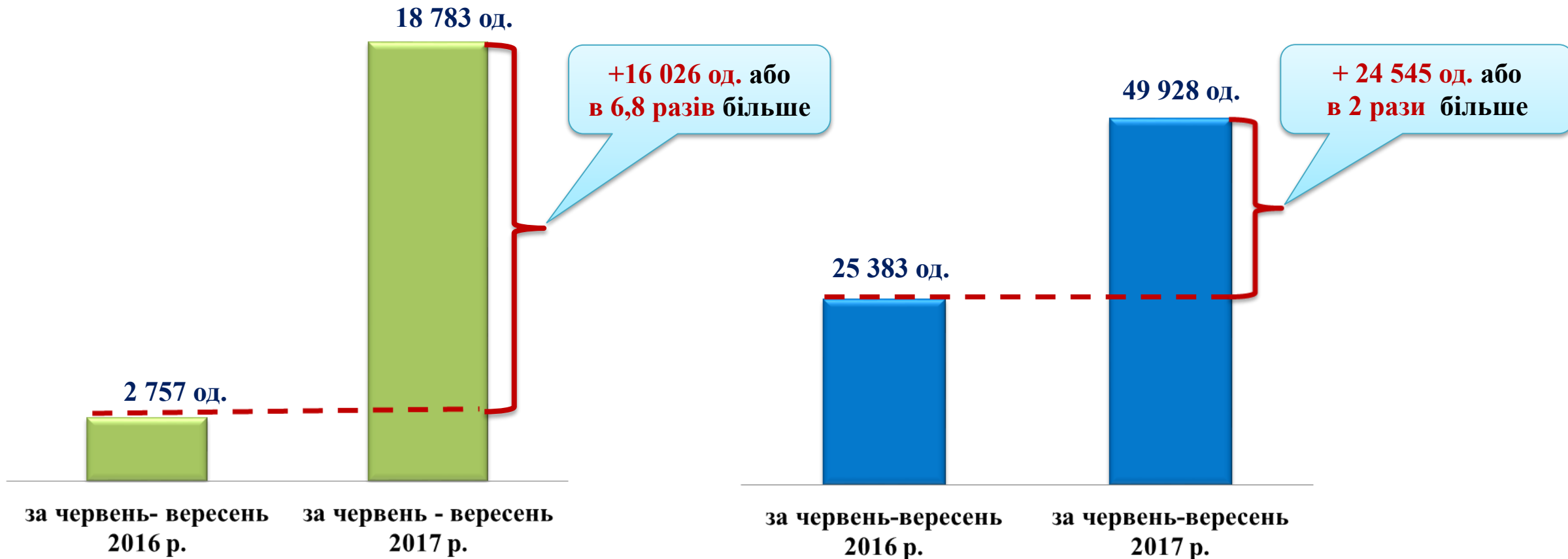


* В т.ч. через ЦНАП м.Вінниця – 1 846 од. (2,2%)

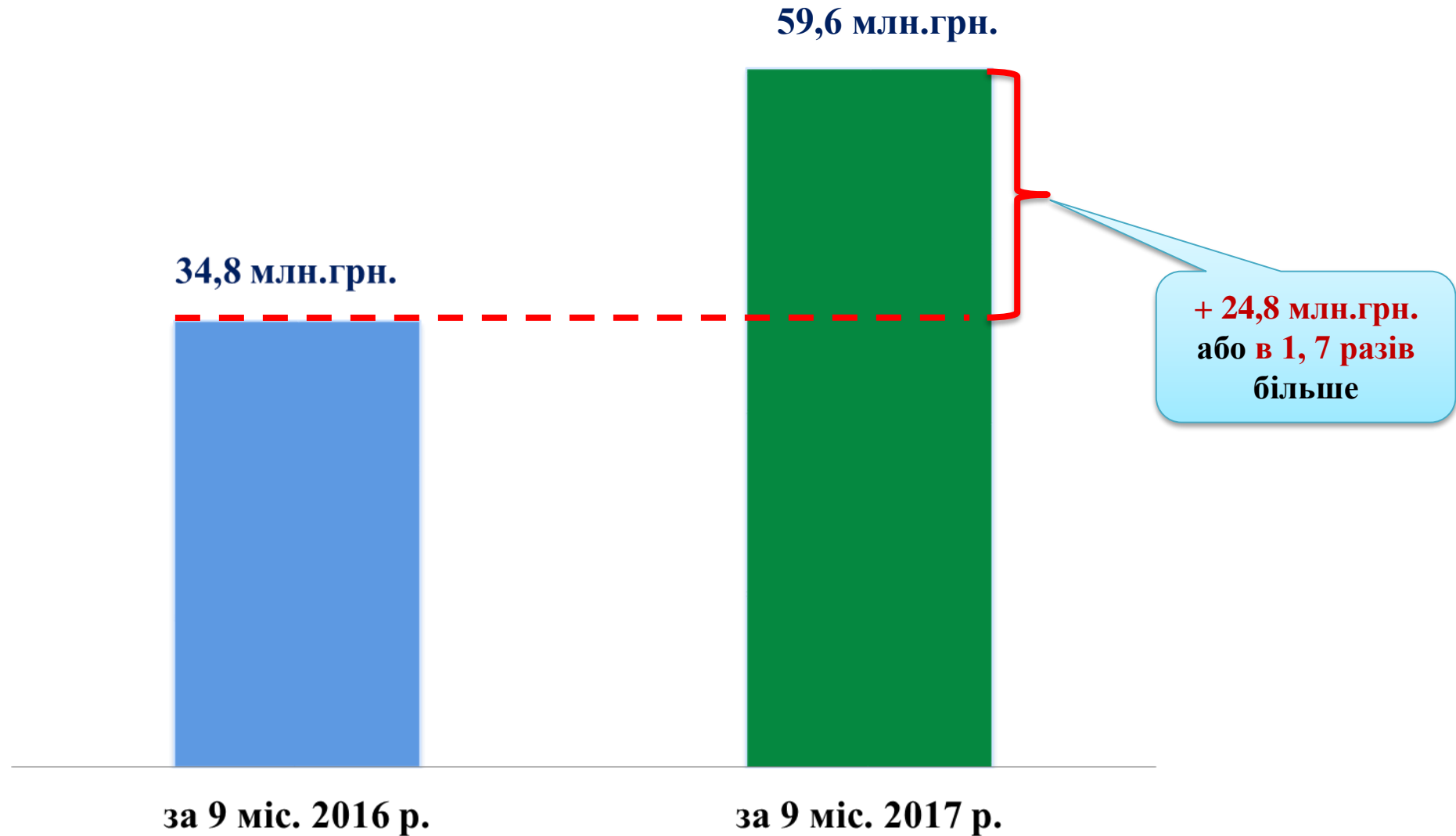
Надання адміністративних послуг ДМС України (з початку надання безвіз до ЄС)

Оформлення та видача паспорту
громадянина України у формі ID-картки

Оформлення та видача паспорту
громадянина України для виїзду за кордон



Надходження до місцевих бюджетів за надання адміністративних послуг



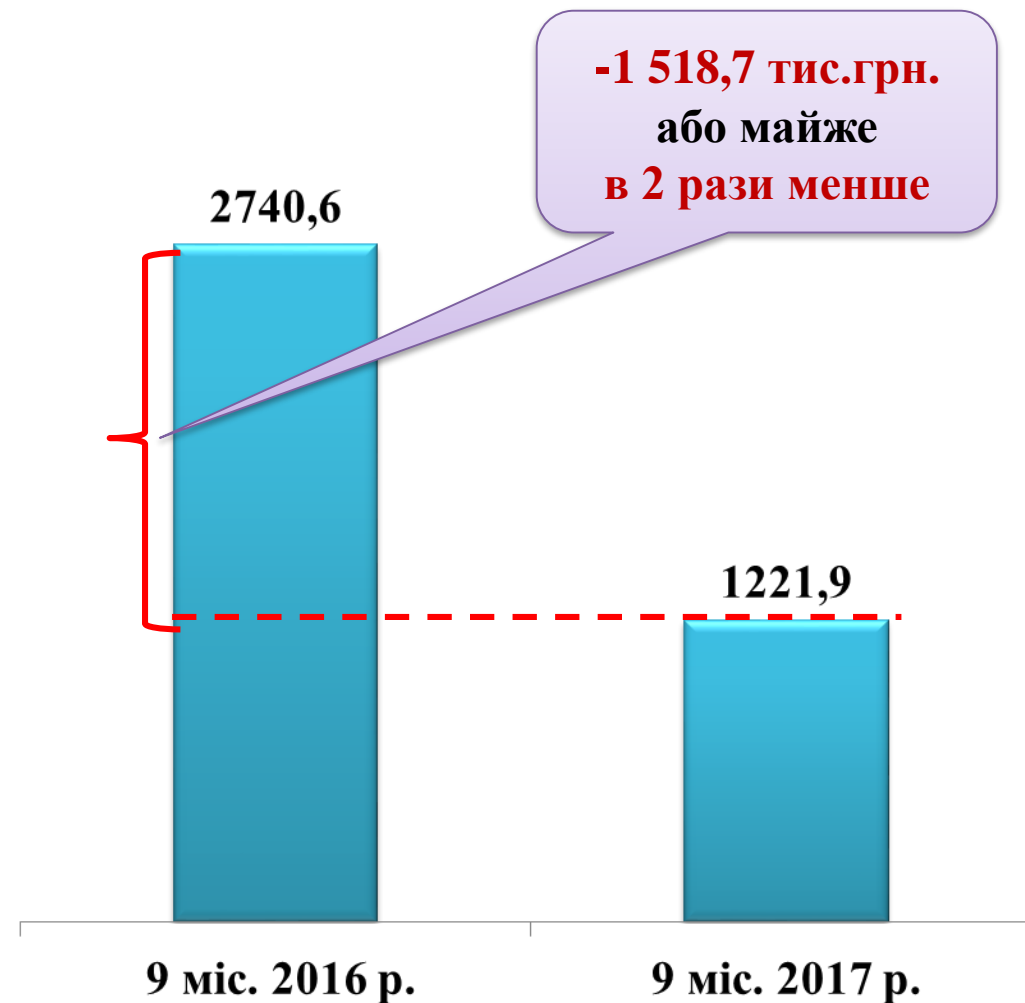
Фінансування Центрів надання адміністративних послуг за рахунок місцевих бюджетів, тис.грн.

Найбільше виділено коштів:

- ✓ Бершадський – 325,8 тис.грн.
- ✓ Томашпільський – 200,0 тис.грн.
- ✓ Тульчинський – 97,1 тис.грн.
- ✓ Мурованокуриловецький – 93,0 тис.грн.

Передбачено кошти але не здійснювалось фінансування у 3 районах:

- ⚠ Іллінецький (80 тис.грн.)
- ⚠ Теплицький (0 тис.грн.)
- ⚠ Чечельницький (210 тис.грн.)



Розподіл ЦНАПів за станом надання адміністративних послуг (% до загальної кількості)

Лютий 2016 року	Жовтень 2016 року		Вересень 2017 року
Немирівський, Теплицький, Барський, Іллінецький, -15% (4)	Немирівський, Теплицький, Барський, Іллінецький, Гайсинський – 18 %	<h2 style="color: green;">I група</h2>	Немирівський, Теплицький, Барський, Іллінецький, Гайсинський –18%
Гайсинський, Калинівський, Крижопільський, Чечельницький, м.Козятин, м.Ладизин, м.Хмільник – 26% (7)	Калинівський, Крижопільський, Чечельницький, Ямпільський, Мур-куриловецький , м.Козятин, м.Ладизин, м.Хмільник -30 %	<h2 style="color: purple;">II група</h2>	Калинівський, Крижопільський, Чечельницький, Тростянецький, Тиврівський , Мур-куриловецький, Ямпільський, м.Козятин, м.Ладизин, м. М.-Подільський , м.Хмільник – 41%
м. Жмеринка, м. М.-Подільський, Бершадський, Літинський, Тульчинський, Тиврівський, Погребищенський, Оратівський, Мур-куриловецький, Чернівецький, Шаргородський – 41 % (11)	м. Жмеринка, м. М.-Подільський, Бершадський, Літинський, Липовецький , Тульчинський, Тиврівський, Погребищенський, Оратівський, Чернівецький, Шаргородський – 41 %	<h2 style="color: blue;">III група</h2>	(11) м. Жмеринка, Бершадський, Липовецький, Літинський, Піщанський , Погребищенський, Оратівський, Томашпільський , Тульчинський, Чернівецький, – 37%
Липовецький, Піщанський, Томашпільський, Тростянецький, Ямпільський – 18% (5)	Піщанський, Томашпільський, Тростянецький – 11%	<h2 style="color: red;">IV група</h2>	(10) <u>Шаргородський - 4%</u>



Нормативне забезпечення



розпорядження

Кабінету Міністрів України

від 16 листопада 2016 р. № 918-р

**«Про схвалення Концепції
розвитку системи електронних
послуг в Україні»**

Мета Концепції

**визначення
напрямів, механізму і строків
формування ефективної системи
адміністративних послуг в Україні**

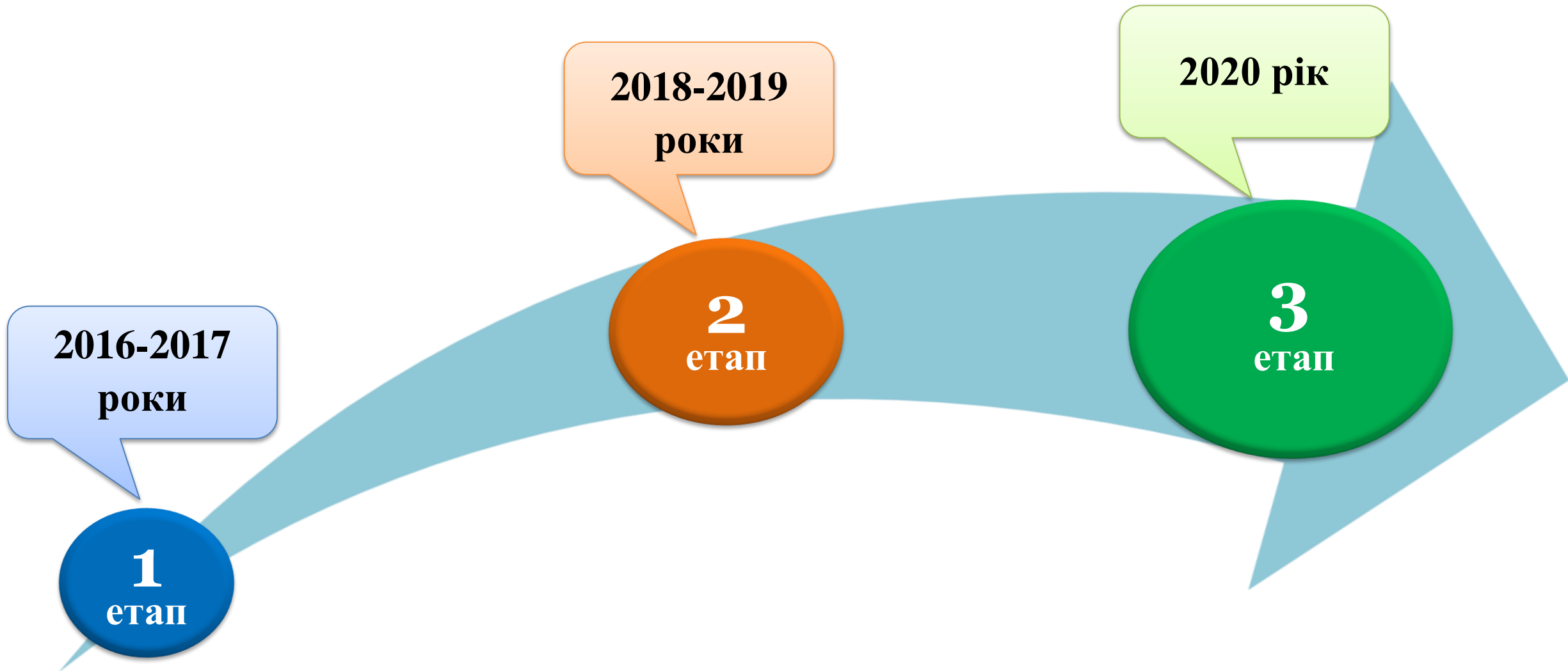
**шляхом запровадження
доступних та прозорих, безпечних та
некорупційних, найменш затратних,
швидких та зручних електронних послуг**



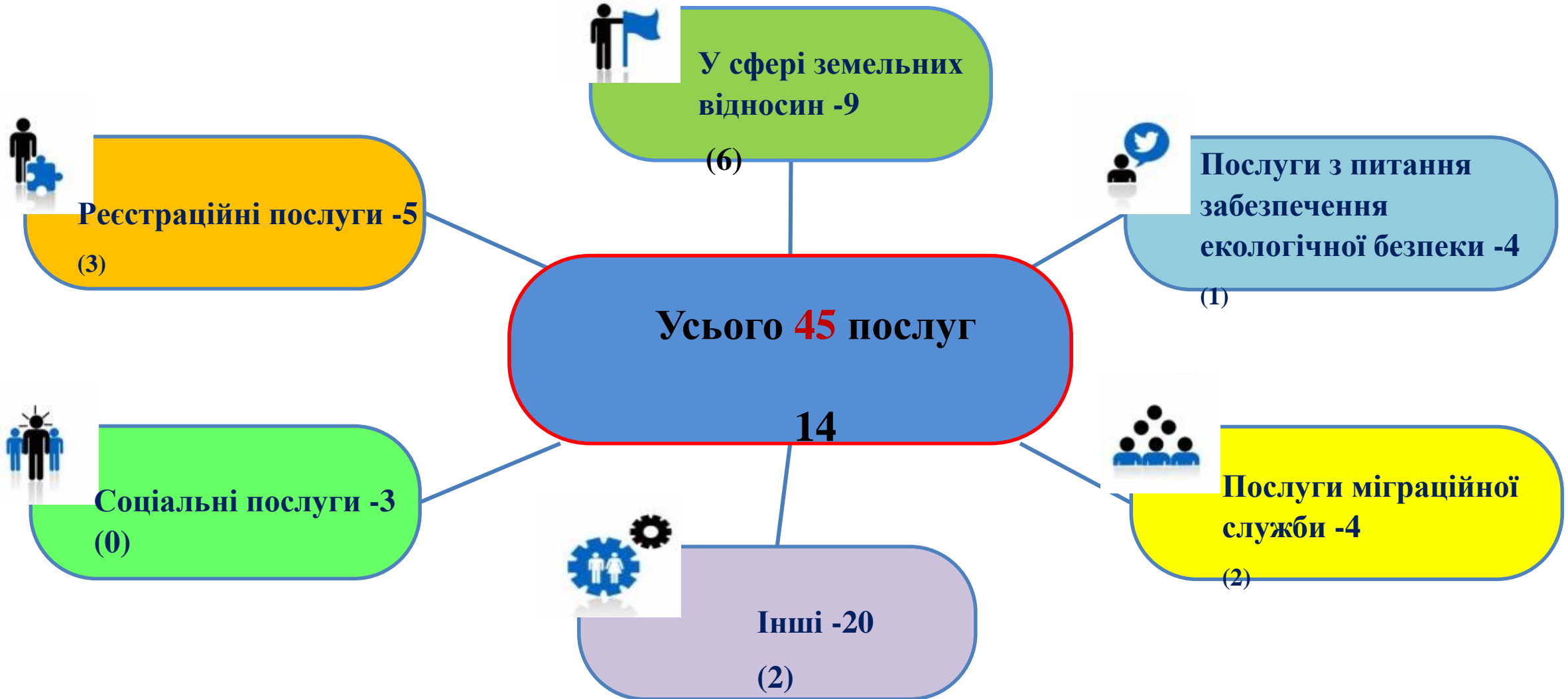
Основні принципи досягнення мети



Термін реалізації Концепції



ПЕРЕЛІК послуг першочергово запровадження надання в електронній формі



Очікувані результати

Реалізація Концепції забезпечить:



покращання якості надання адміністративних послуг



підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування



зменшення ризику корупції

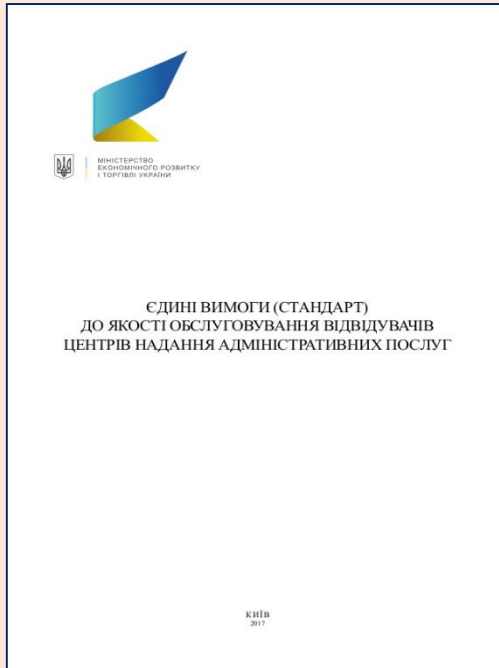


покращання інвестиційної привабливості, ділового клімату та конкурентоспроможності держави



стимулювання розвитку інформаційного суспільства в Україні

СТАНДАРТ - єдині вимоги до обслуговування в ЦНАП



МЕТА -

забезпечення

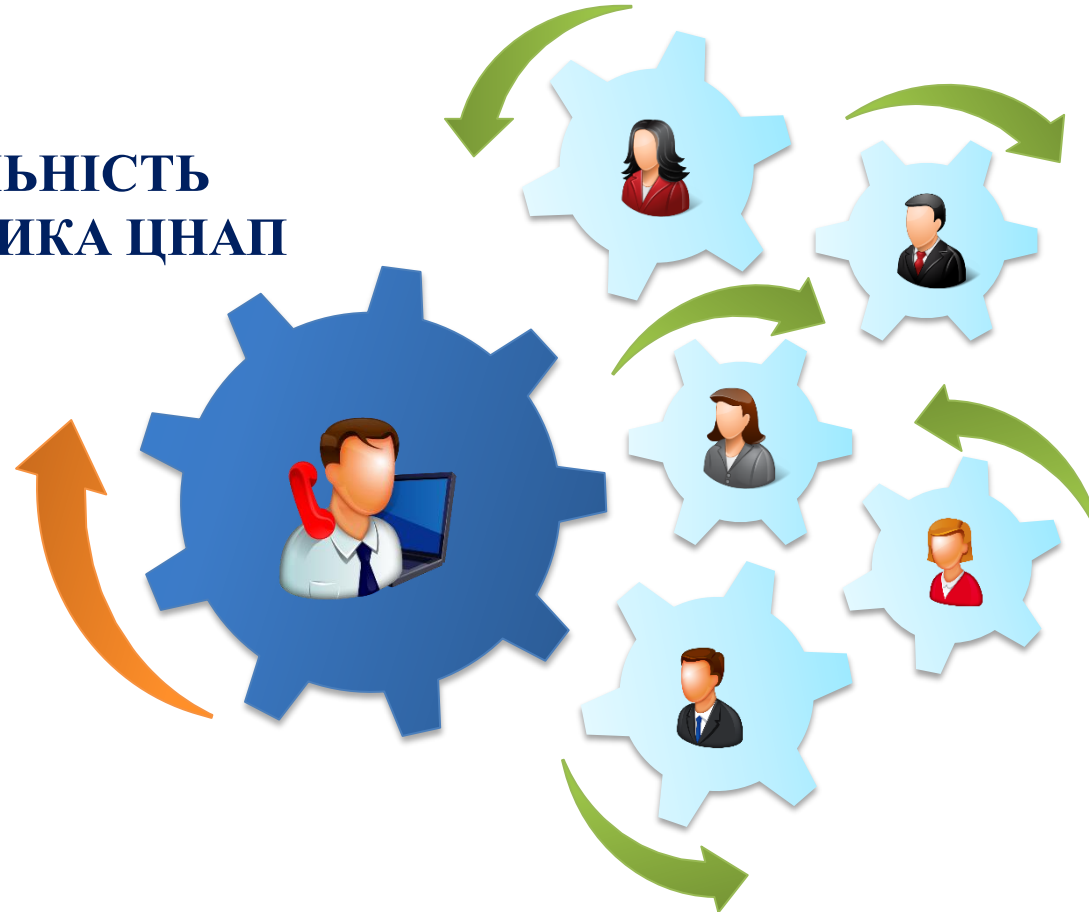
високої якості

обслуговування

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ СТАНДАРТУ

ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ЦНАП

- ➔ Управління потоками відвідувачів
- ➔ Управління персоналом ЦНАП Контроль і аналіз якості обслуговування
- ➔ Оцінювання якості роботи адміністраторів



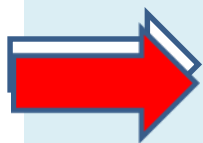
ДІЯЛЬНІСТЬ АДМІНІСТРАТОРІВ

- ➔ Зовнішній вигляд
- ➔ Правила професійного спілкування
- ➔ Манера спілкування
- ➔ Психологічна модель поведінки
- ➔ Принцип взаємодії з відвідувачами
- ➔ Налаштування, початок і завершення робочого дня
- ➔ Обслуговування за допомогою інформ.-телекомунікаційних технологій

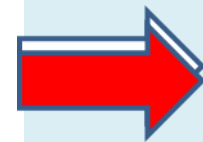
Основні напрямки роботи



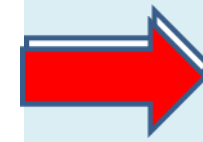
Забезпечення Стандартів якості обслуговування відвідувачів



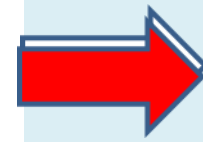
Поетапний перехід до надання адміністративних послуг в електронному вигляді



Розширення послуг ЦНАП, в т.ч. щодо видачі біометричних паспортів, послуг реєстрації іноземних громадян



Забезпечення роботи камер відео нагляду в усіх ЦНАП



Формування Програм та бюджетних запитів на 2018 рік для матеріально-технічного забезпечення ЦНАП, т.ч. можливості запровадження ел.послуг





ДЕПАРТАМЕНТ МІЖНАРОДНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА
ТА РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ
ВІННИЦЬКОЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

**Якість адміністративних послуг -
оцінка роботи влади**

Дякую за увагу!