

Рішенням Київської міської ради від 28.07.2016 № 861/861 «Про визначення переліків адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг в місті Києві» визначений перелік зі 151 адміністративної послуги, що надаються через ЦНАП. Разом з тим, у 2021 році надавалось вже понад 170 видів адміністративних послуг.

У звітному періоді зареєстровані 85032 адміністративні справи (для порівняння: у 2020 році – 88798 справ).

Рік	Всього	Реєстрація місця проживання	Реєстрація бізнесу	Паспортні послуги	Працевлаштування іноземців	Земельні послуги
2020	88798	32371	9831	4798	6696	25386
2021	85023	38768	10625	7200	9882	7461

Зменшення кількості зареєстрованих справ відбулось через запровадження карантинних заходів і обмежений доступ заявників до ЦНАП, переведення земельних послуг і послуг у сфері будівництва в електронний формат.

Аналіз зареєстрованих адміністративних справ засвідчив, що найбільшим попитом серед суб'єктів звернень користувались адміністративні послуги з реєстрації місця проживання фізичних осіб, державної реєстрації бізнесу, оформлення паспортних документів, працевлаштування іноземців та земельних відносин.

Відповідно до відомостей інформаційної системи «Міський веб-портал адміністративних послуг в місті Києві» в ЦНАП:

2021 рік	
Прийнято адміністративних справ	85023
Видано готових документів	84542
Зареєстровано місце проживання фізичних осіб у Шевченківському районі	38768
Проведено державну реєстрацію суб'єктів господарювання (юридичних та фізичних осіб)	10625
Видано паспортів громадянина України у формі ID картки	2855
Видано паспортів громадянина України для виїзду за кордон	1901
Записано в електронну чергу	64796

У період карантину у ЦНАП здійснюється обмежений прийом відвідувачів за попереднім записом в електронній черзі, а також за допомогою засобів поштового зв'язку, шляхом особистого звернення, через особистий кабінет на порталі ЦНАП та онлайн-сервісів державних органів. Запис на прийом здійснюється через офіційний портал адміністративних послуг міста Києва особисто заявником, який обирає зручну дату та час, або завантажений на смартфон мобільний додаток PQService «Мобільна черга», або колцентр ЦНАП м. Києва. У разі відсутності заявників, які попередньо записались, та за наявності вільного адміністратора, приймаються заявники, які звернулись до ЦНАП без попередньої реєстрації.

Також у 2021 році запроваджено: дистанційне консультування заявників через колцентр ЦНАП; прийом документів за принципом екстериторіальності (більше 80 адміністративних послуг суб'єктів надання адміністративних послуг – структурних підрозділів районних в місті Києві державних адміністрацій).

Для забезпечення заявникам доступності та зручності на період карантину у ЦНАП оптимізовано роботу колцентру за номерами: (044) 202-60-38, (044) 202-60-39, який проводить роз'яснювальну роботу щодо реєстрації в електронній черзі та надає консультації з надання адміністративних послуг, можливості замовлення адміністративних послуг онлайн або засобами поштового зв'язку.

Працівники ЦНАП пройшли 14 онлайн навчань, отримали 90 сертифікатів.

У IV кварталі 2021 року в ЦНАП були вжиті організаційні заходи щодо оптимізації процесу надання заявникам адміністративних послуг та видачі готових документів, покращення якості обслуговування заявників, вдосконалення роботи колцентру, рівномірного планування робочого графіку чергувань адміністраторів, збільшення їх штатної чисельності та заміщення вакантних посад тощо.

Придбані та встановлені в приміщенні ЦНАП на бульв. Т.Шевченка, 26/4:

- принтер «Торрен СР 500» для надання адміністративних послуг з обміну посвідчень водія на право керування транспортними засобами;
- робоча станція для оформлення та видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі ID картки.

Досягнуто високого результату щодо навантаження на одну робочу станцію по кількості прийнятих документів на оформлення паспортів та кількості наданих адміністративних послуг.

Одним з досягнень ЦНАП у 2021 року було проведення ремонту у приміщенні ЦНАП на бульв. Т.Шевченка, 26/4. Виконані ремонтні роботи залу прийому, зон обслуговування, інформування та очікування відвідувачів, кабінетів, холу та вхідної групи; для створення безбар'єрного середовища особам з інвалідністю та маломобільним групам населення встановлений пандус і кнопка виклику персоналу, підлога облаштована тактильними смугами з контрастним маркуванням, покращено внутрішню навігацію; наразі триває робота по облаштуванню рецепції.

Завдяки налагодженій роботі вже у грудні 2021 року рейтинговий показник оцінки якості роботи з надання адміністративних послуг Шевченківського ЦНАП становив 5-7 місце.

Порівняльна статистика прийнятих документів до карантину та під час карантинних обмежень:

- Всього
- Реєстрація місця проживання
- Реєстрація бізнесу
- Паспортні послуги
- Працевлаштування іноземців
- Земельні послуги

2020
початок COVID-19

2021
ЖИТТЯ З COVID-19

