

**ЗВІТ**  
**про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг»**  
**Управління адміністративних послуг**  
**Полтавської міської ради**  
**за 2024 рік**



**2024**

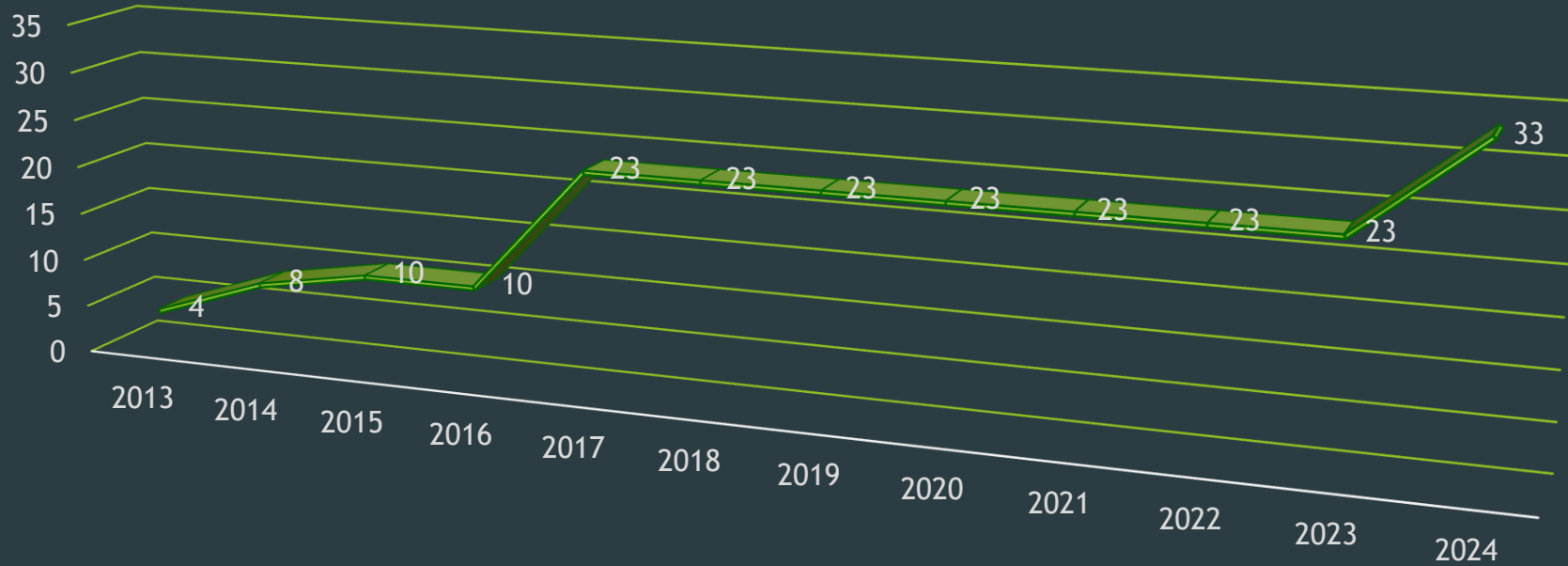


# З моменту відкриття ЦНАП в адміністративній будівлі Дія Центр:



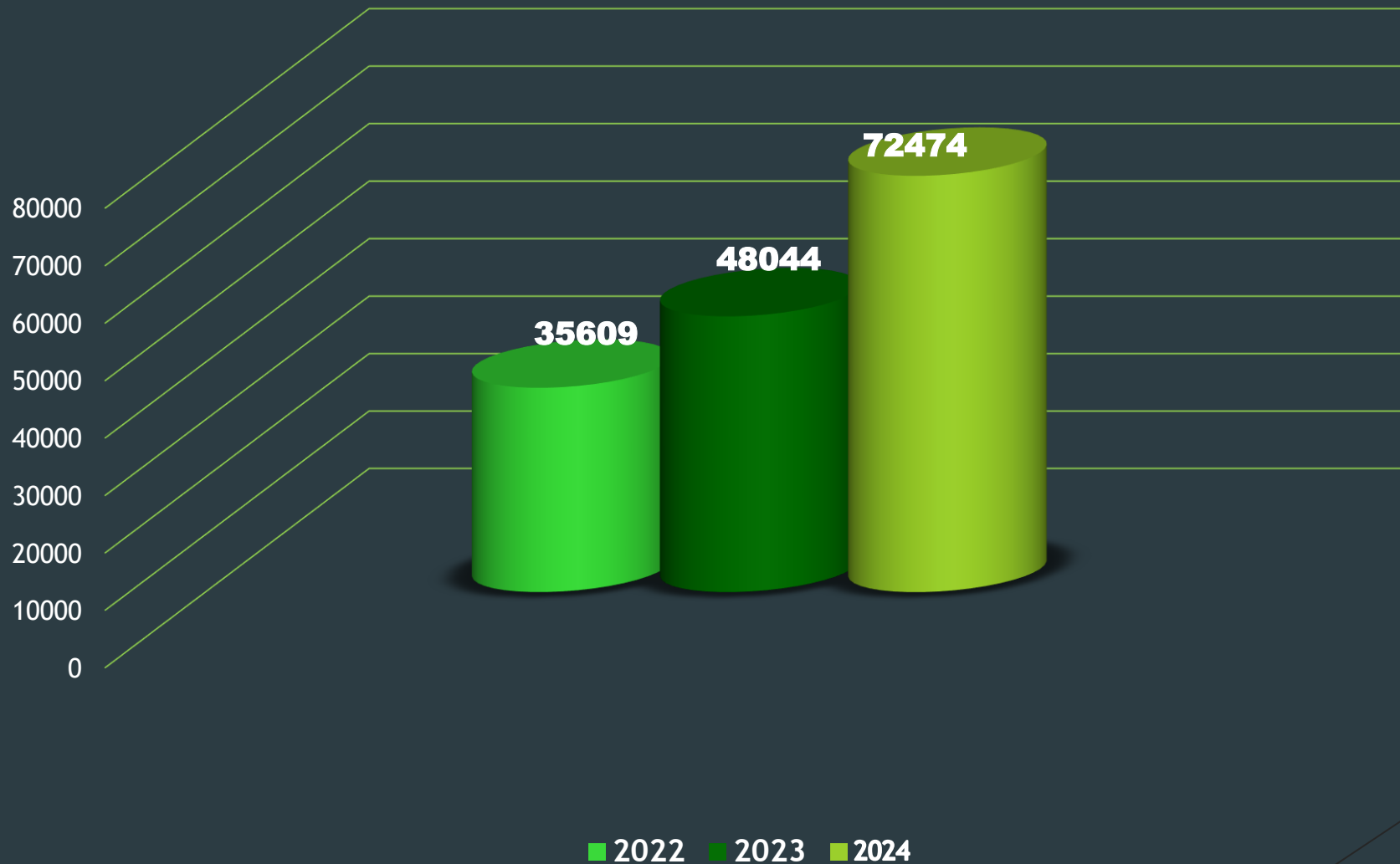
- ▶ Розширено перелік послуг до 479 за рахунок соціальних послуг, Міністерства у справах ветеранів України, Пенсійного фонду України та Полтавського обласного центру зайнятості
- ▶ Відкрито сучасний автоматизований Call-центру ЦНАП
- ▶ За сприяння Товариства Червоного Хреста України модернізовано дитячий куточок
- ▶ Запроваджено попередній запис на сайті ЦНАП
- ▶ Збільшено кількість працівників до 33 адміністраторів
- ▶ Створено максимально комфортні умови для відвідувачів з двома зонами очікування
- ▶ Обладнано робочі місця для самообслуговування
- ▶ Забезпечено створення безбар'єрного простору для осіб з інвалідністю
- ▶ За сприяння ПРООН отримано робочу станцію для видачі посвідчень водія
- ▶ Оснащено робочі місця адміністраторів сучасною оргтехнікою
- ▶ для використання його під час пересування осіб похилого віку, осіб з порушенням опорного-рухового апарату та осіб з інвалідністю
- ▶ За сприяння Полтавського регіонального осередку Громадської організації «Всеукраїнська організація Союз осіб з інвалідністю України» отримано крісло-каталку фірми BeRollka для пересування осіб похилого віку та осіб з порушеннями опорного-рухового апарату

# Кількість адміністраторів з початку створення ЦНАП



■ Кількість адміністраторів

# Кількість наданих адміністративних послуг ЦНАП за роками



# Інформація щодо кількості адміністративних послуг наданих у 2024 році

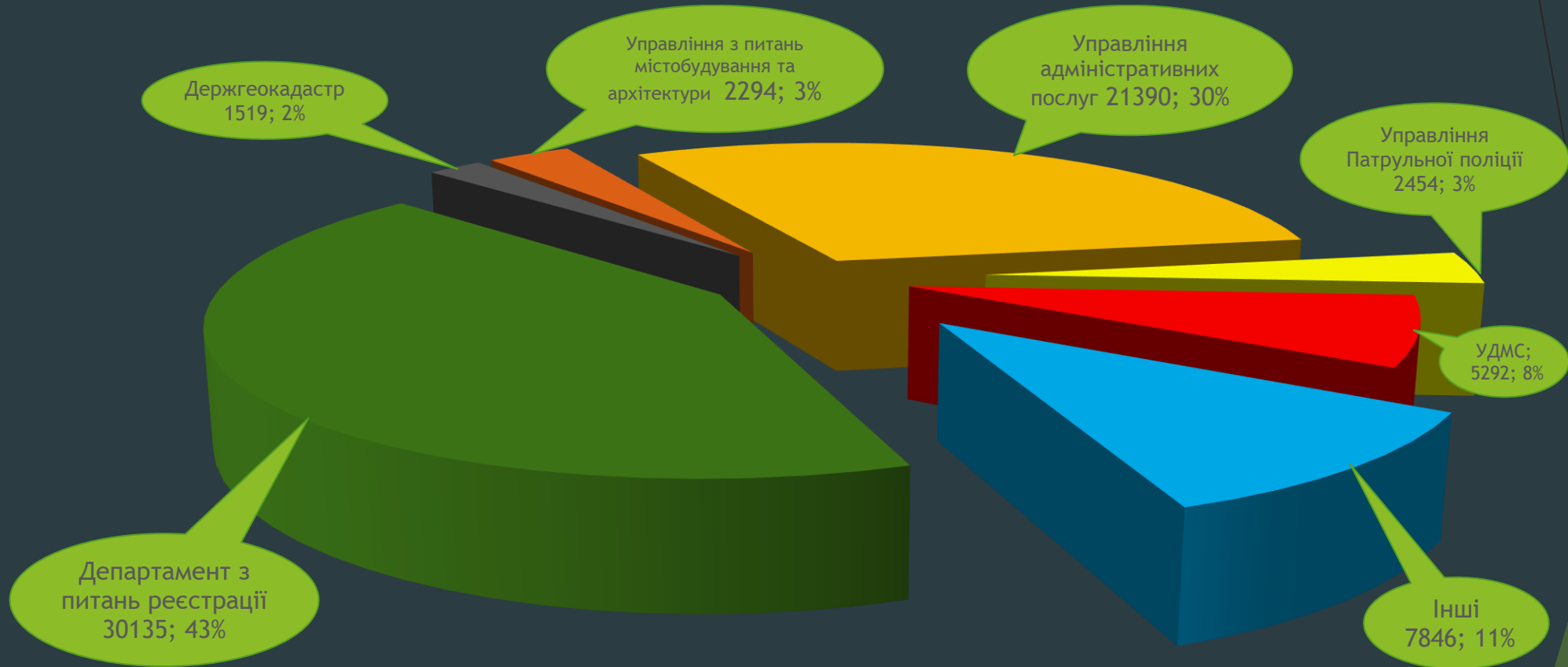


№ з/п	Субекти надання адміністративних послуг	Надано адміністративних послуг з 01.01.2024 по 31.12.2024	I квартал 2024	II квартал 2024	III квартал 2024	IV квартал 2024
1	Управління з питань містобудування та архітектури	2294	333	1161	387	413
2	Управління капітального будівництва Полтавського міськвиконкому	102	85	0	14	3
3	Управління майном комунальної власності міста	119	9	18	69	23
4	Департамент освіти Полтавської міської ради	249	48	50	109	42
5	Департамент культури, молоді та сім'ї Полтавської міської ради	648	190	160	163	135
6	Департамент з питань реєстрації Витяги з реєстру ТГ (послуга надається субектом надання в межах ЦНАП)	19979 10156	4383 2516	5412 2614	5523 2891	4661 2135
7	Полтавське міське управління земельних ресурсів та земельного кадастру	0	0	0	0	0
8	Інспекція по контролю за благоустроєм, економічним та санітарним станом міста	1139	235	219	285	400
9	Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради в т.ч. оновлення військово-облікових даних громадян України	21390 9833	2486 0	7617 5324	9783 4509	1504 Виключено
10	Управління інфраструктури та цифрової трансформації Полтавської обласної державної адміністрації	4	2	1	1	0
11	Департамент культури і туризму Полтавської обласної державної адміністрації	53	1	9	28	15
12	Департамент екології та природних ресурсів Полтавської обласної державної адміністрації	05	165	108	126	206
13	Північно-Східне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці	1308	354	167	358	429
15	Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Полтавській області	81	28	30	15	8
16	Районні відділи у м. Полтаві Управління Державної міграційної служби України в Полтавській області	5292	627	1714	1946	1005
17	Сектор у Полтавській області Державного агентства водних ресурсів України	312	83	73	88	68
18	Головне Управління Держпродспоживслужби в Полтавській області	144	69	29	17	29
19	Управління патрульної поліції в Полтавській області Департаменту патрульної поліції	2454	724	464	689	577
20	Північно - Східне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства	64	9	1	17	37
21	Головне управління Держгеокадастру у Полтавській області	1519	487	359	344	329
23	Відділи державної реєстрації актів цивільного стану у місті Полтаві Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції	14	1	6	5	2
24	Східне міжрегіональне управління Міністерства юстиції	23	12	9	2	0
25	Державна інспекція архітектури та містобудування України	1526	365	193	418	550
26	Державний комітет телебачення і радіомовлення України	2	1	0	1	0
27	Полтавський обласний центр зайнятості	1	0	0	1	0
28	Департамент економічного розвитку, торгівлі та залучення інвестицій Полтавської обласної державної адміністрації	1	0	1	0	0
29	Управління молоді та спорту Полтавської обласної державної адміністрації	32	0	31	0	1
30	Департамент будівництва, містобудування і архітектури, житлово-комунального господарства та енергетики Полтавської обласної державної адміністрації (облвійськادміністрації)	23	11	6	5	1
31	Департамент агропромислового розвитку Полтавської обласної державної адміністрації	32	5	9	6	12
32	Головне управління Пенсійного фонду України в Полтавській області	1795	19	355	500	921
33	Управління соціального захисту населення виконавчого комітету Київської районної в м. Полтава ради	480	209	250	13	8



34	Управління соціального захисту населення виконавчого комітету Шевченківської районної в м.Полтава ради	480	189	266	15	10
35	Управління соціального захисту населення виконавчого комітету Подільської районної в м.Полтава ради	67	15	40	7	5
36	Виконавчий комітет Київської районної в м. Полтава ради	5	3	2	0	0
37	Виконавчий комітет Шевченківської районної в м. Полтава ради	3	2	1	0	0
38	Виконавчий комітет Подільської районної в м. Полтава ради	4	0	1	3	0
39	Міністерство у справах ветеранів України	18	0	3	9	6
40	Управління у справах фізичної культури та спорту Полтавської міської ради	56	0	0	28	28
41	Державна служба України з безпеки на транспорті	0	0	0	0	0
Всього:		72474	13666	21379	23866	13563

# Питома вага найпопулярніших послуг за 2024 рік по суб'єктах надання



- Департамент з питань реєстрації
- Держгеокадастр
- Управління з питань містобудування та архітектури
- Управління адміністративних послуг
- Управління патрульної поліції
- УДМС
- Інші





## Динаміка надання найпопулярніших послуг у 2022-2024 роках у відсотках від загальної кількості послуг



# Покращення якості надання адміністративних послуг

## Міжнародна співпраця

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних послуг.

Систематично проводиться навчання адміністраторів ЦНАП для підвищення якості надання адміністративних послуг та обслуговування відвідувачів.

У 2024 році проведено 19 внутрішніх навчань. Адміністратори ЦНАП приймали участь у семінарах, тренінгах, які відбувалися в приміщенні відділу «Центру надання адміністративних послуг» Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради з залученням представників суб'єктів надання адміністративних послуг.

За звітний період в ЦНАП 5 студентів, з різних вищих навчальних закладів, пройшли навчальну практику. ЦНАП активно співпрацює з міжнародними організаціями щодо покращення якості обслуговування відвідувачів.

В рамках реалізації проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах України», який фінансується урядом Великої Британії, отримано робочу станцію для видачі посвідчень водія, сучасний монітор електронної черги, термінал самообслуговування.



# Пріоритетні завдання на 2025 рік:

1. Запровадження послуг з державної реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчення водія
2. Оновлення програмного комплексу «Універсам послуг»
3. Поліпшення оснащення автоматизованих робочих місць адміністраторів
4. Впровадження електронного документообігу між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг
5. Вдосконалення електронної черги та серверного обладнання
6. Запровадження послуг з питань працевлаштування та професійного навчання
7. Запровадження послуги з подання звіту про використані кошти за державною програмою «Відновлення»
8. Створення віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП в старостинських округах
9. Розширення безбар'єрності ЦНАП для осіб з інвалідністю
10. Створення мобільного центру надання адміністративних послуг для надання адміністративних послуг у віддалених населених пунктах, що входять до складу Полтавської міської територіальної громади

