Сфера надання адміністративних послуг

В умовах воєнного стану доступність адміністративних послуг в м. Запоріжжі забезпечує Центр надання адміністративних послуг та 5 територіальних підрозділів (далі - ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи).

На початку 2025 року через ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи надавалося 375 послуг. Наразі через ЦНАП м. Запоріжжя вже надається 539 послуг. Серед нових 164 адміністративних послуг, найпопулярнішими послугами є послуги наступних сфер:

- паспортні послуги (оформлення ID картки, оформлення закордонного паспорту громадянина України для виїзду за кордон);
- державна реєстрація/перереєстрація транспортних засобів;
- послуги у сфері ветеранської політики;
- послуги Пенсійного Фонду України.

Щоденно до ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів звертається понад тисячу суб'єктів звернення. Протягом одинадцяти місяців поточного року ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальними підрозділами надано 119207 адміністративних послуг. Адміністраторами ЦНАП протягом року було надано близько 85000 консультацій.

Департаментом протягом року опрацьовано 82856 запитів щодо реєстрації місця проживання.

У сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно опрацьовано 27408 заяв, у тому числі 3441 в електронному вигляді засобами Порталу «Дія».

Проведено 8788 реєстраційних дій у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі оброблено документів через Портал «Дія» 2837.

Для отримання послуг маломобільною групою населення у ЦНАП працює сервіс «Мобільний адміністратор». Протягом року зазначеним сервісом скористалося понад 150 заявників.

Наразі департаментом впроваджується новий сервіс «Мобільний ЦНАП» для забезпечення виїзного обслуговування мешканців міста та внутрішньо переміщених осіб, які потребують допомоги в отриманні адміністративних та публічних послуг під час ліквідації наслідків збройної агресії російської федерації.

Також департамент долучився до роботи ВЕТЕРАНСЬКОГО ПРОСТОРУ «ВЕТЕРАН ПРО. ЗАПОРІЖЖЯ». Кожного дня представник ЦНАП бере участь у його роботі. Здійснює консультації та приймає документи на отримання документів певної групи послуг, які необхідні ветеранам та членам їх родин.

За ініціативи Міністерства у справах ветеранів України з метою спрощення отримання адміністративних послуг у всіх містах, де створено ЦНАП, організовано створення Адмінсервісу «Ветеран».

Адмінсервіс «Ветеран» у ЦНАП має на меті забезпечення соціального захисту, підтримки та належної інтеграції ветеранів, зокрема ветеранів війни, учасників бойових дій для отримання адміністративних послуг. Саме цей сервіс можливість без стресу, зайвих черг, швидко отримувати відповідні послуги Захисникам і Захисницям, їх рідним, а також родинам полеглих воїнів.

З метою належної якості надання послуг у сфері ветеранської політики адміністратори ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів пройшли навчання на тему: «Як спілкуватися з ветеранами та членами їх родин?». За результатами проведеного навчання адміністраторами отримано сертифікати.

Найбільш затребуваними послугами в ЦНАП м. Запоріжжя залишаються наступні послуги:

- публічна електронна послуга «єВідновлення»;
- державна реєстрація права власності на нерухоме майно;
- паспортні послуги;
- вклеювання до паспорта громадянина України фотографії при досягненні громадянином 25 та 45 річного віку;
- видача документів дозвільного характеру;
- послуги у сфері ветеранської політики;
- послуги соціального захисту.

Відповідно до чинного законодавства, здійснюється контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків видачі документів дозвільного характеру та надання адміністративних послуг.

Досягнення 2025 року:

1. Збільшено перелік адміністративних послуг із 375 до 539, що надається через ЦНАП м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи;

2.Запроваджено новий сервіс «Мобільний ЦНАП»;

3.Реалізовано грантову Угоду «Підвищення спроможності центрів надання адміністративних послуг Запорізької міської ради щодо надання адміністративних послуг», що впроваджувався проєктом USADI «Демократичне врядування у східній Україні».

4. Виконано Міську цільову програму реконструкції приміщень Вознесенівського (Центрального) Центру надання адміністративних послуг, затверджену рішенням міської ради від 22.12.2023 №62 (зі змінами), що забезпечило виконання умов грантової угоди між DG East і Запорізькою міською радою з впровадження Проєкту USAID «Демократичне врядування у східній Україні». У рамках реконструкції було збільшено потужності зовнішніх мереж електропостачання; поліпшення зони очікування відвідувачів, зони прийому та видачі документів; створено нові робочі місця та облаштовано приміщення для нових адміністративних послуг;

5. Розпочато роботи з реконструкції нежитлового приміщення по вул. Перша Ливарна, 38 для розміщення територіального підрозділу Центру надання адміністративних послуг по Олександрівському району м. Запоріжжя, відповідно до Міської цільової програми, затвердженої рішенням Запорізької міської ради від 22.12.2023 № 61 (зі змінами).

6. В якості міжнародної технічної допомоги згідно з проєктом «Від гуманітарної допомоги до раннього відновлення у Херсонській, Сумській та Запорізькій областях» отримано спеціалізований транспортний засіб — автомобіль СКС-МСЦ-FDC на базі а/м FIAT DUCATO (Мобільний ЦНАП) для забезпечення виїзного обслуговування маломобільних груп населення, які не мають змоги особисто (фізично) прийти до ЦНАП.

Директор департаменту Наталя МИЛА