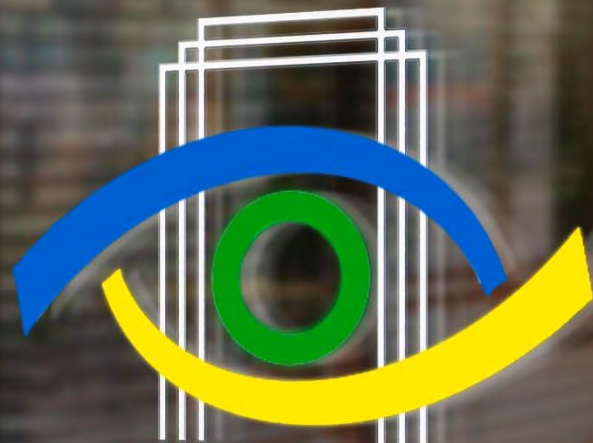


ХАРКІВ



ПРОЗОРИЙ
ОФІС

Розпорядження КМУ №578-р від 08.08.2016 р.

«Про реалізацію на території м. Дніпра, Києва, Львова, Одеси та Харкова пілотних проектів щодо створення центрів надання соціальних послуг у форматі "Прозорий офіс"»





Старт процесу створення «Прозорих офісів» у Харкові розпочався на виїзному засіданні Міністерства соціальної політики 26 травня 2016 року у місті Вінниці.

Центр Шевченківського району

Загальна площа – 1991,4 кв. м



Центр Київського району

Загальна площа – 1773 кв. м





За підтримки Міністерства соціальної політики у рамках виконання спільного зі Світовим банком проекту, було забезпечено закупівлю обладнання та меблів.

Open Space



Відкритий і зручний простір
без кабінетної системи і будь-яких перегородок.

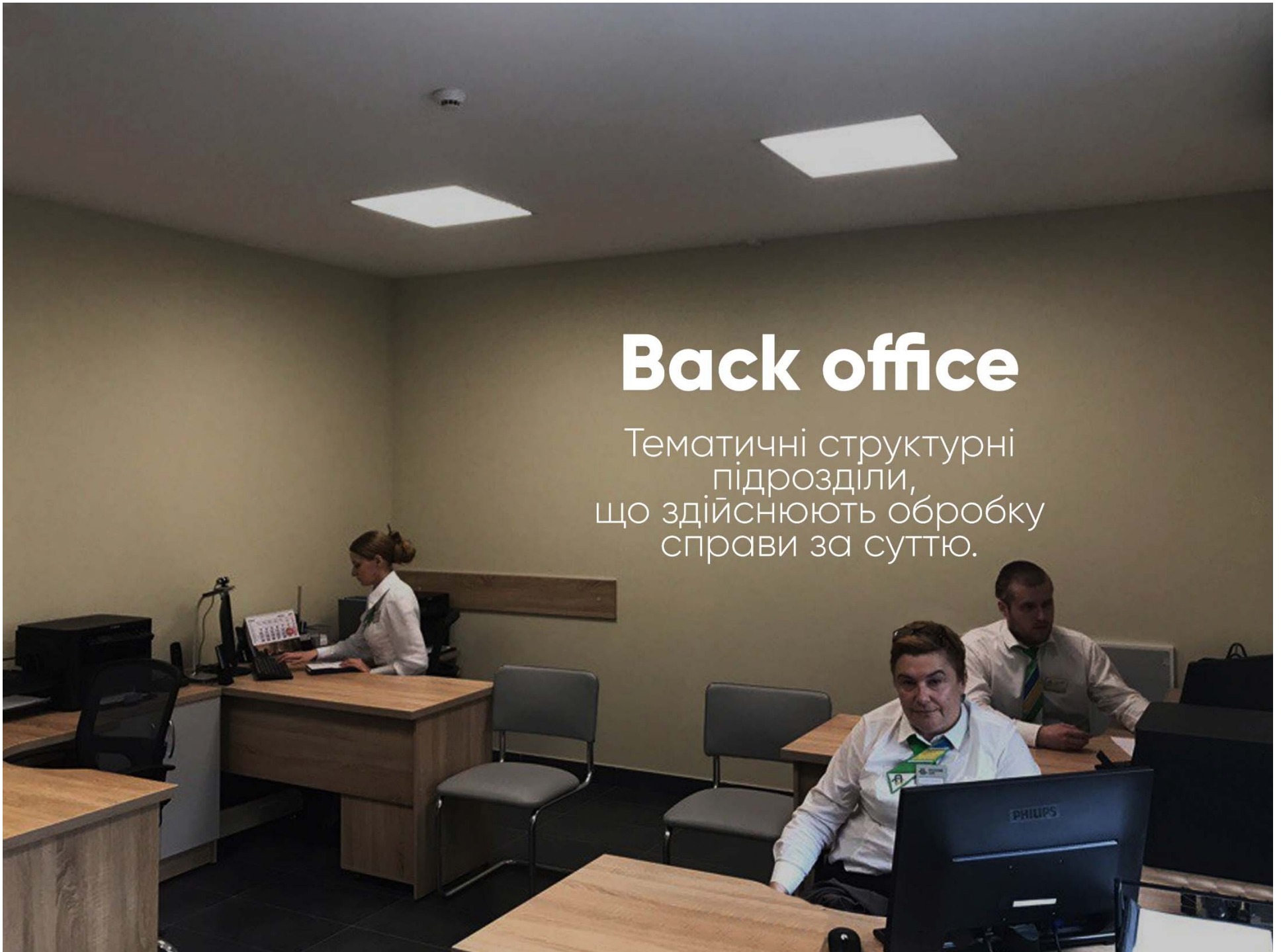
Front office

Підрозділ
першого контакту
(рецепція, зона
очікування,
електронна черга),
підрозділ прийому
заяв.



Back office

Тематичні структурні підрозділи, що здійснюють обробку справи за суттю.





Персонал офісів

Шевченківський район

(145 осіб)

- **Front office**

63 адміністратори
(28 – Управління праці та соціального захисту, 25 – Управління Пенсійного фонду, 10 – ЦНАП)

- **Back office**

82 спеціалісти
(76 – Управління праці та соціального захисту, 6 – Відділ реєстрації місця проживання)



Київський район

(95 осіб)

- **Front office**

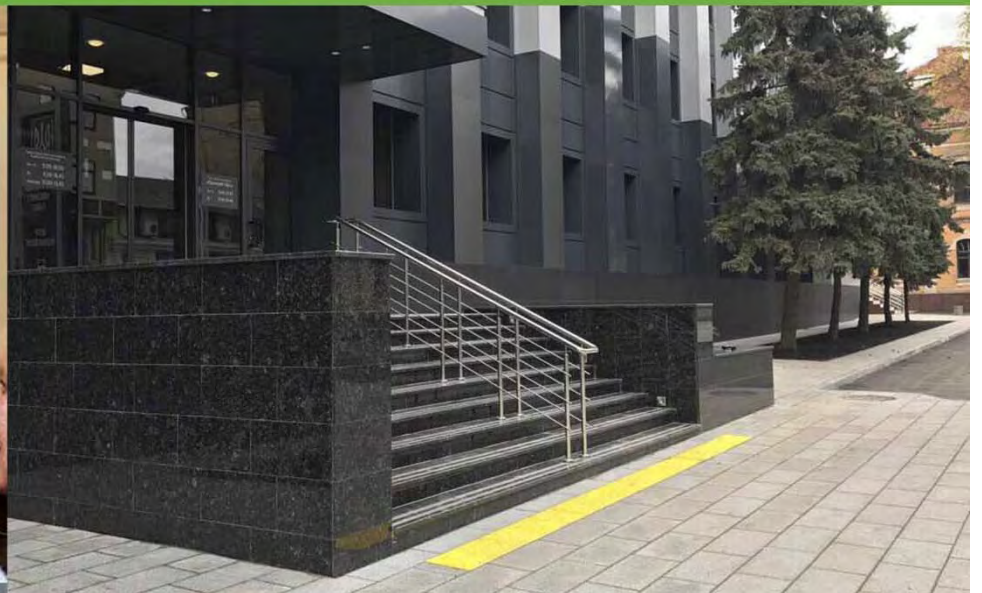
59 адміністраторів
(26 – Управління праці та соціального захисту, 23 – Управління Пенсійного фонду, 10 – ЦНАП)

- **Back office**

36 спеціалістів
Управління праці та соціального захисту



Доступність для усіх соціальних груп



Мета створення центру

Створення **єдиного** простору для **прозорої** та зрозумілої **взаємодії** органів влади і жителів міста.



Орієнтація
на суб'єкт
звернення



Швидкість
у вирішенні
питань

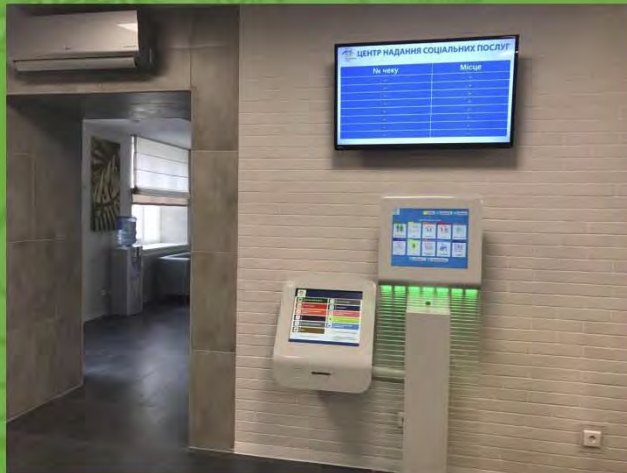


Відкритість
та прозорість
процедур



Рівність прав
усіх суб'єктів
звернень

Система управління чергою



Забезпечує впорядкування черги відвідувачів без втручання людського фактору та дозволяє здійснювати оцінку ефективності роботи кожного адміністратора й усього Центру.

Інформаційні термінали

Знайомить відвідувачів з переліком послуг, порядком та умовами надання, термінами, зразками заповнення необхідних документів. Також ведеться електронна оцінка якості обслуговування Центру.



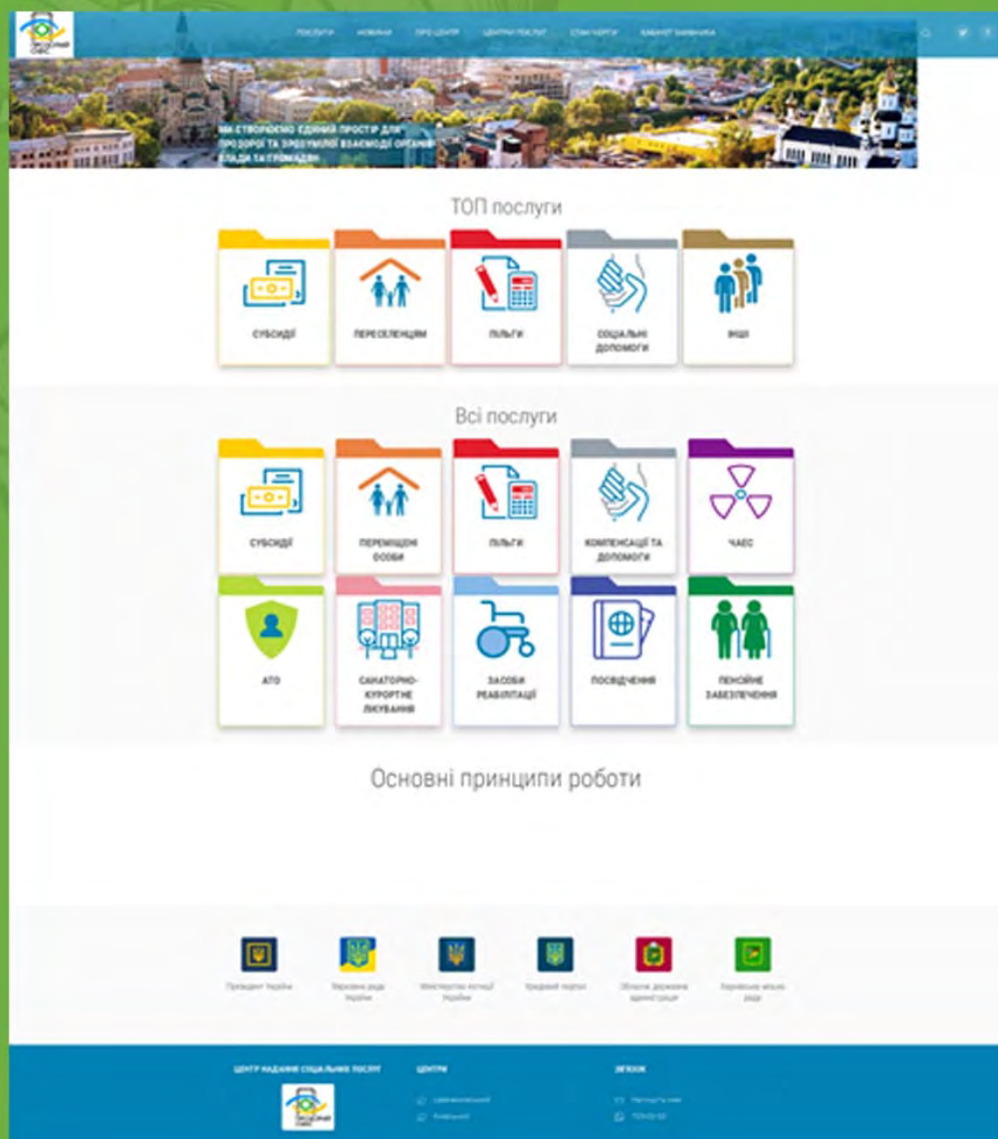


Єдиний контакт-центр



Надання в телефонному режимі первинної інформації щодо режиму роботи, місцезнаходження Центру, видів послуг, необхідного переліку документів для отримання послуг в усіх центрах «Прозорий офіс»

Веб-сайт «Прозорих офісів»



prozoriy-office.kharkov.ua

- Інформація про послуги, які надає Центр;
- Повний перелік і зразки заповнення документів на отримання послуг;
- Онлайн-інформація про поточний стан черги в Центрі.

КП «Харківський дата центр»

Основні функції:



Автоматизація
процесу обміну
інформацією
з житлово-
комунальними
службами



Налагодження
електронного
документообігу



Збір, обробка
та зберігання
даних
про заявників
від постачальників
інформації



Кількість послуг в офісі - 236

- Управління праці та соціального захисту – 65;
 - Управління Пенсійного фонду – 17;
- Центр надання адміністративних послуг – 154.

Основні групи послуг Центру:

- субсидії;
- послуги переселенцям;
- пільги;
- соціальна допомога;
- компенсація та допомога;
- пенсійне забезпечення;
- інші послуги.





Популярні послуги соціального характеру

Призначення субсидій

Київський район
(25 641 сім'я)

Шевченківський район
(29 890 сімей)

Призначення адресованої щомісячної допомоги ВПО

Київський район
(5 400 сімей)

Шевченківський район
(6 980 сімей)

Призначення допомоги на дітей одиноким матерям

Київський район
(1 120 сімей)

Шевченківський район
(1 340 сімей)



Популярні послуги пенсійного забезпечення

Прийом документів
на призначення
пенсії

Прийом документів
на перерахунок
пенсії

Оформлення
документів від ВПО
для видачі електронного
пенсійного посвідчення

Київський район
(1 921 особа)

Київський район
(4 575 осіб)

Київський район
(3 932 особи)

Шевченківський район
(1 747 осіб)

Шевченківський район
(5 862 особи)

Шевченківський район
(4 800 осіб)



Популярні адміністративні послуги

Реєстрація місця проживання

Київський район
(8 630 осіб)

Шевченківський район
(11 735 осіб)

Зняття з реєстрації з місця проживання

Київський район
(9 088 осіб)

Шевченківський район
(14 090 осіб)

Реєстрація місця проживання особи зі зняттям з реєстрації килишнього

Київський район
(6 374 особи)

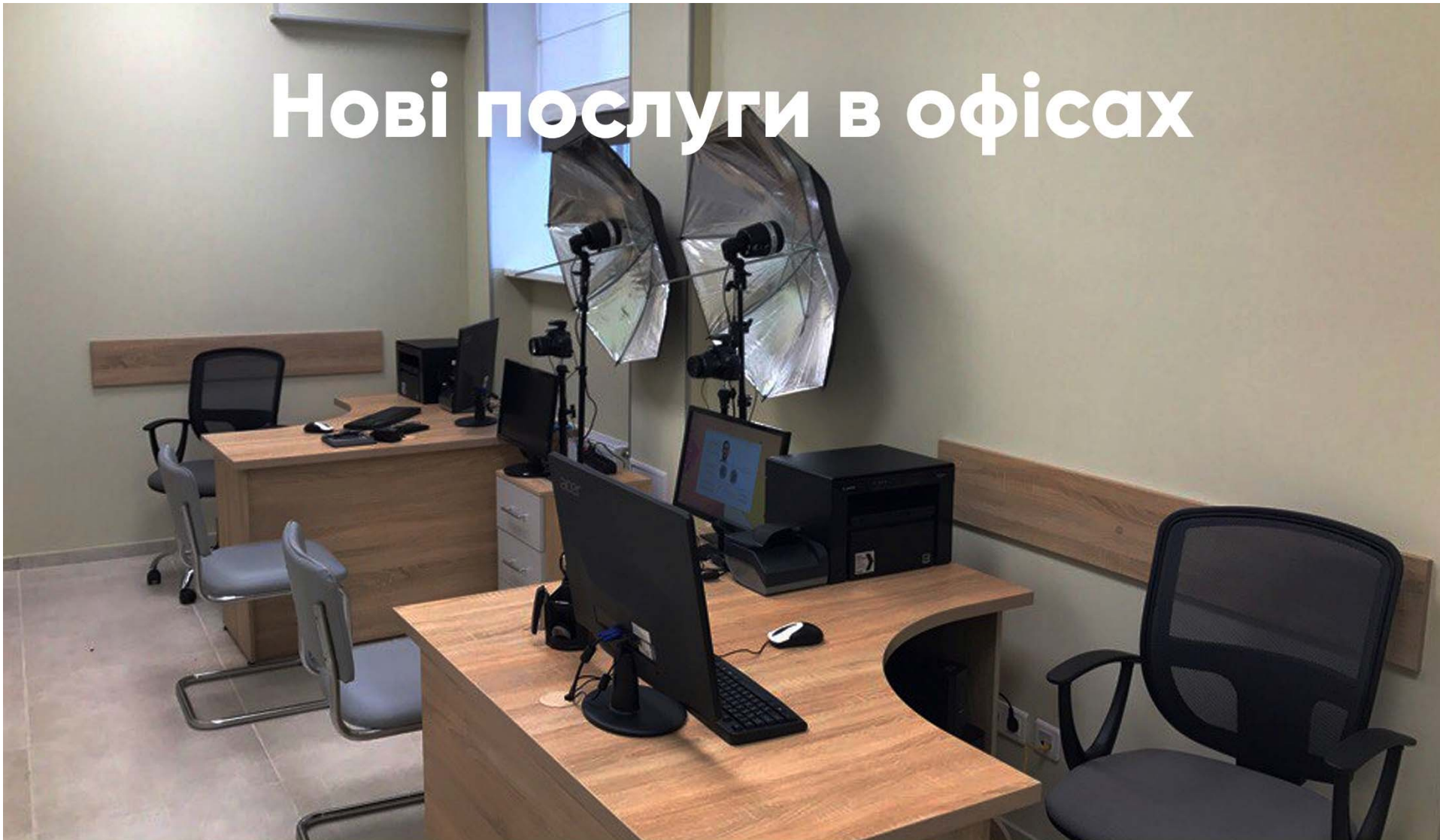
Шевченківський район
(11 024 особи)

Влеювання фото в паспорт

Київський район
(6 755 осіб)

Шевченківський район
(11 294 особи)

Нові послуги в офісах



В офісах встановлено обладнання для видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки, а також паспорта для виїзду за кордон.

ПЕРСПЕКТИВА

**Відкриття
двох
об'єднаних
«Прозорих
офісів»**

**Відкриття
двох
районних
«Прозорих
офісів»**





city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua



Регіональний центр послуг

REGIONAL
SERVICE
CENTER



РЕГІОНАЛЬНИЙ
ЦЕНТР
ПОСЛУГ

Адреса – просп. Тракторобудівників, 144

Площа – 5730,20 м²



Дитячий куточок



city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua

city.kharkov.ua



Наші переваги



Надання адміністративних
послуг незалежно
від місця реєстрації



Надання більше 400 видів
послуг в одному місці



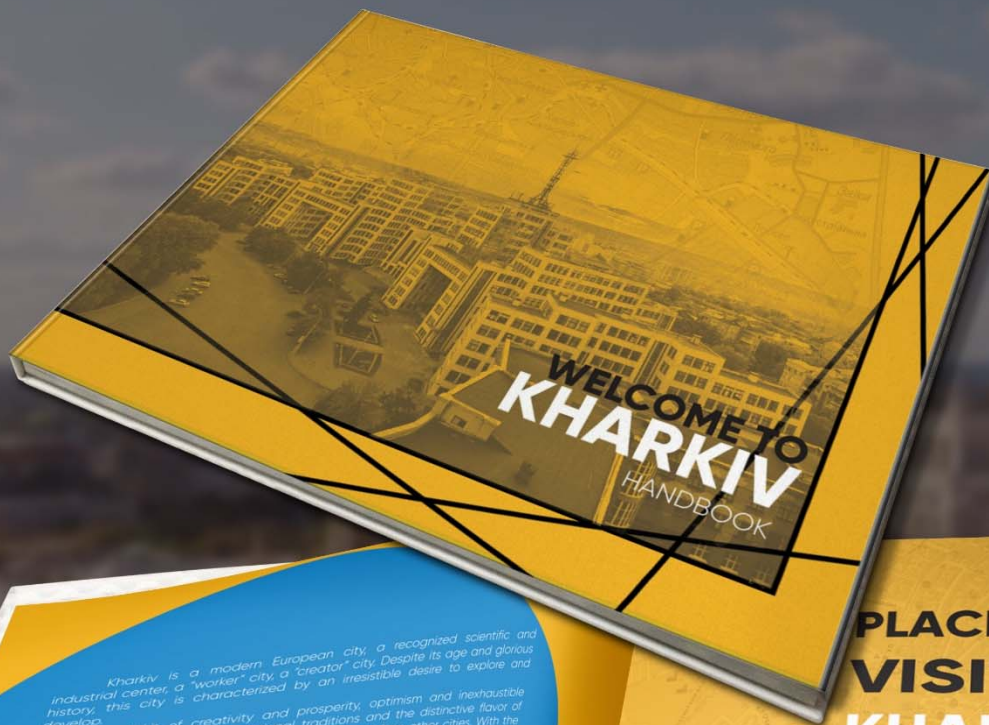
Надання миттєвих послуг

Розширення спектру послуг для відкриття бізнесу

(державна реєстрація юридичних осіб
та фізичних осіб-підприємців)



Молодёжное окно



Kharkiv is a modern European city, a recognized scientific and industrial center, a "worker" city, a "creator" city. Despite its age and glorious history, this city is characterized by an irresistible desire to explore and develop.

The spirit of creativity and prosperity, optimism and inexhaustible energy in combination with national traditions and the distinctive flavor of Slaboda material and spiritual life outlined Kharkiv from other cities. With the variety and the number of educational institutions, it can be classified as the largest educational center in Ukraine.

Every year, thousands of non-residents and foreign students come to Kharkiv. That is why we prepared a «Welcome to Kharkiv» guide which includes all the necessary information: a brief historical overview, description of the main city attractions, information (names, addresses, phone numbers) about different agencies and organizations that provide for registration and citizenship, register, natural and legal entities, employment, security, health services etc. Here you can also find answers to other questions.

We hope that you will not only enjoy this wonderful city open for dialogue and cooperation, but will really love Kharkiv just as we do.

Welcome to Kharkiv!

PLACES TO VISIT IN KHARKIV

Every city has its own attractions. Some of them are unique, others impress with their scale and beauty, some are shrouded in legend and mystery, as well as provide an opportunity to make beautiful pictures... But all together they create the style and image of the city, emphasizing its uniqueness.



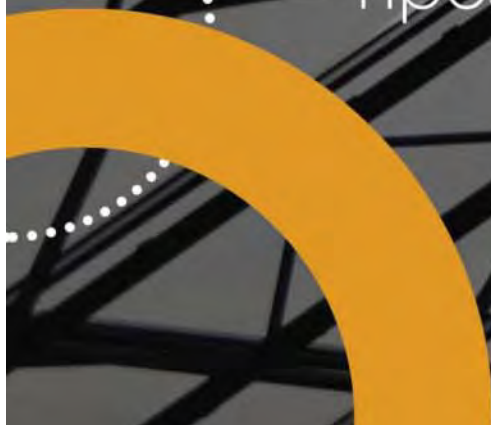
**Для Вас працюють близько
100 адміністраторів!**



Мета



створення єдиного простору для
прозорої взаємодії органів влади та
мешканців



Результати впровадження



Підвищується якість
надання послуг
населенню



Максимально
спрощується процедура
надання послуг



Зменшуються часові
та фінансові витрати
заявника



Створюється злагоджена
система взаємодії
влади і громадян

ХАРКІВ



ПРОЗОРИЙ
ОФІС

Децентралізація в дії!