

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за III квартал 2018 року

Впродовж **III кварталу 2018 року** управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг через адміністраторів управління адміністративних послуг **станом на 18.09.2018 р.**, становить **16 995**, з них:

1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **15 183** адміністративних послуг, надано **5 366** консультацій;

2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **1 812** вхідних пакетів документів, надано **1 245** консультацій.

За звітний період у **відділі адміністративних послуг та відділі дозвільно-погоджувальних процедур** велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;

- прийом суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг

- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;

- оновлено інформаційні та технологічні картки;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних та дозвільно-погоджувальних послугах для міського голови Р. Марцінків, першого заступника міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, заступника міського голови О.Кайди, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука. (виконавська дисципліна)

- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;

- велася робота щодо дотримання порядку у веденні адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг та електронного архівування.

- інформування суб'єктів господарювання про необхідність укладання договорів по конструктивним елементам для тимчасових споруд.

За звітний період у **відділі інформаційних технологій та комунікативної роботи** велася наступна робота:

- надавалась інформація та консультації в телефонному режимі. (Забезпечення функціонування кол-центру);

- формування та ведення програмного забезпечення «Універсам послуг»;

- адміністрування електронної системи управління чергою;

- адміністрування офіційного сайту ЦНАПу;

- надавались консультації з реєстрації громадян через Інтернет та смс-інформування;

- ведення офіційної сторінки ЦНАП у соціальній мережі Facebook;

- оновлено програмне забезпечення «Універсам послуг» ;

- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;

- ведення журналів обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, приходу та відлучень працівників управління, прийому громадян керівниками структурних підрозділів.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 980 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **56 консультацій** щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

Адміністративні послуги надаються відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги» та чинного законодавства, на кожен послугу розроблено та затверджено інформаційні, технологічні картки та бланки заяв.

Відповідно до розпорядження міського голови від 15.01.2018р. № 14-р. «Про особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська» з 14.00 год. до 17.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

З метою надання додаткових консультацій з питань надання дозволу на розміщення об'єкту зовнішньої реклами та встановлення вивісок у м.Івано-Франківську щовівторка з 14.00год. до 17.00 год. у приміщенні Центру

надання адміністративних послуг надаються консультації заступником директора департаменту-начальником управління дизайну архітектурного середовища та охорони культурної спадщини Департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини п.С.Лосюк.

За звітний період на особистому прийомі побувало **183** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **32 особи**, до служби у справах дітей – **17 осіб**, до департаменту містобудування та архітектури – **105 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **27 особи**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **2 особи**.

В III кварталі 2018 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося **835** іноземних громадян для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрацію бізнесу, загальна інформація).

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються он-лайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільно-погоджувальних послуг. За звітний період адміністраторами ЦНАП надано **710 он-лайн консультацій**.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.cnar.if.ua (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують на електронну пошту або забирають оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно **47 адміністративних послуг**, які можна замовити **он-лайн**. За звітний період було надано **1 118 он-лайн послуг**.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID та електронно-цифрового ключа. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на місяць вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська www.cnar.if.ua.

Для зручності мешканців функціонує мобільний додаток «Мобільний Івано-Франківськ», де у режимі реального часу можна перевірити стан виконання послуги, завантажити бланк заяв чи отримати всю необхідну інформацію для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

ЦНАП м. Івано-Франківська проводить щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг. Відвідувачі ЦНАП після обслуговування за допомогою талону електронної черги вкидають його у дві ємності «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування».

За III квартал 2018 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **15 633** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **14 611** відвідувачів, негативно – **1 022**. В цілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська (www.snar.if.ua), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

9 громадян висловили свої подяки та **8** громадян висловили скарги працівникам ЦНАП м.Івано-Франківська у книзі відгуків та пропозицій.

У приміщені ЦНАП та його територіальних підрозділах на кожному робочому столі працівника встановлено pos-термінали для оплати за адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги національними та міжнародними банківськими картками (комісія за оплату послуг 3% від суми платежу). Також громадяни можуть оплатити за адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги на сайті ЦНАПу в розділі «Оплата послуг»

Відповідно до п. 4 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та керуючись п. 6.5 Положення про управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) у мікрорайонах міста («Пасічна», «Бам», «Каскад») функціонують територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг, котрі є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська. У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайону «Пасічна», «Бам» та «Каскад» на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та

своєчасне отримання послуг. За даний період адміністраторами територіальних підрозділів було прийнято **1 651** вхідних пакетів документів.

Вирішення питань соціального захисту та підтримки демобілізованих учасників АТО є одним із першочергових завдань. В Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська учасника АТО можуть стати на квартирний облік та облік громадян, які бажають отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво. При цьому адміністратори роблять безкоштовно копії належних документів та замовляють довідки для оформлення даних послуг.

В Центрі надання адміністративних послуг функціонує **сервіс «Мобільний адміністратор»**. Даний сервіс призначений для надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг суб'єктам звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська. За звітний період надано **48 послуг** за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор»

Велика увага в ЦНАП м.Івано-Франківська приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів і державних адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг.

У III кварталі 2018 р. проведено **10 внутрішніх навчань**, адміністратори брали участь у семінарах, тренінгах, які організовувались Асоціацією міст України, семінарах в рамках реалізації проекту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною), проекту «Місьцеве самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA)).

Центр надання адміністративних послуг приймає участь у впровадженні **Smart City** в м.Івано-Франківську.

ЦНАП м.Івано-Франківська оновлює інформацію у соціальні мережі Facebook.

У III кварталі 2018 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту:

1. Місьцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.