

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за I квартал 2019 року

Впродовж I кварталу 2019 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 21.03.2019р.**, становить **25094**, з них:

1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **12 608** адміністративних послуг, надано **4 883** консультацій;

2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **2 163** вхідних пакетів документів, надано **2 004** консультацій;

3) управлінням реєстраційних процедур прийнято **9554** вхідних пакетів документів.

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. Марцінківа, першого заступника міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, заступника міського голови В.Сусаніної, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука. (виконавська дисципліна).

- надано 28 он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- велася робота щодо дотримання порядку у веденні адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних та дозвоільно-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:

Адміністрування електронної системи управління чергою.

Адміністрування офіційного сайту ЦНАПу. Розміщено **11** статей у розділі «Новини», опубліковано звіт «Про діяльність Центру надання адміністративних послуг за 2018 рік» у розділі «Нормативні акти».

На офіційній сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook розміщено **8** статей та надано **12** консультацій.

Оновлено версію програмне забезпечення «Універсам послуг» в ТП «Пасічна» та «Каскад». Відповідно до оновленого переліку адміністративних послуг в програмному забезпеченні «Універсам послуг» приведено у відповідність «довідник послуг» (внесено нові послуги, оновлені переліки документів, терміни виконання, бланки заяв).

Проводився прийом документів на оформлення іменної транспортної картки для пільгових категорій населення м. Івано-Франківська. За даний період звернулося **962** заявника.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 863 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **49** консультацій щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

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 **226** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **7 осіб**, до служби у справах дітей – **4 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **156 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **38 осіб**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **21 особи**.

В I кварталі 2018 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося **785** 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 28 он-лайн консультацій.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.snar.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 **34 адміністративних послуг**, які надаються структурними підрозділами виконавчої влади. За звітний період надано **25** послуг. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги». Через ЦНАП надано **1453** он-лайн послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID та електронно-цифрового ключа. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://igov.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.cnap.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 I квартал 2019 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **14 723** відвідувача. Позитивно оцінило якість надання послуг **13 685** відвідувачів, негативно – **1 038**. 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.cnap.if.ua), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

В I кварталі 2019р. в територіальних підрозділах Центру надання адміністративних послуг та на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг проводилося анкетування оцінювання якості обслуговування. Участь в анкетуванні взяло **41** відвідувача ЦНАП. Позитивно якість обслуговування оцінило **38** відвідувачів, негативно – **3**.

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 **103** вхідних пакети 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 **67 послуг** за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор»

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

У I кварталі 2019 р. проведено **5 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 «Місцеве 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. Завдяки датчикам, які встановлені в приміщенні Центру надання адміністративних послуг, додаток показує кількість замовлених послуг заявником, стан готовності послуг та чи отримані результати даних послуг.

У I кварталі 2019 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту:

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

16–17 січня у місті Вінниця відбувся навчальний захід з питань надання якісних адміністративних послуг та діяльності ЦНАПів, який відвідали адміністратори відділу адміністративних послуг управління

адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Бондар Богдана та Станіславська Оксана. Навчальна поїздка організована Проектом "Партнерство для розвитку міст" (ПРОМІС) та Департаментом адміністративних послуг Вінницької міської ради для більш як 30 представників з 15 міст – партнерів Проекту.

Навчальна поїздка передбачала обмін досвідом у сфері відкритого демократичного врядування, надання якісних адміністративних послуг та роботи Центрів надання адміністративних послуг, інтеграції послуг РАЦС та послуг з реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія у ЦНАП.

08.02.2019 р. в м. Києві в рамках проекту «Партнерство для розвитку міст (ПРОМІС)» відбувся круглий стіл на тему «Самооцінювання ЦНАП та впровадження рекомендацій задля поліпшення якості надання адміністративних послуг». Участь в заході взяли представники управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська).

В рамках проекту «Підтримка територіальних громад України у зв'язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб», що виконується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) 19 березня 2019р. Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська відвідала делегація зі Східних регіонів України.

Керівник Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська Богдан Питель поділився досягненнями у застосуванні інформаційних технологій у розвитку ЦНАПу та провів семінар з питань надання адміністративних послуг за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор», який впроваджено в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в вересні 2017 року.

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