

**Інформація про виконання  
«Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в  
м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» у 2019 році**

Основні завдання програми:

- розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП м.Івано-Франківська;
- підтримка діяльності територіальних підрозділів ЦНАП у мікрорайонах міста;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;
- функціонування «мобільного адміністратора» для якісного обслуговування мешканців міста;
- реконструкція адміністративної будівлі для вдосконалення роботи ЦНАП м.Івано-Франківська, в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету (за умов фінансування);
- облаштування приміщення ЦНАП, робочих місць адміністраторів у відповідності до сучасних санітарних та ергономічних норм;
- укомплектування робочих місць адміністраторів сучасним обладнанням, закупівля комп'ютерної техніки;
- забезпечення сталого функціонування систем аудіо- та відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП та територіальних підрозділах з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки в ЦНАП;
- розробка та впровадження сервісу Mobile ID;
- організація в приміщенні ЦНАП зон зарядки мобільних пристроїв;
- облаштування ефективної системи кондиціонування в ЦНАП, закупівля кондиціонера;
- розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська і отримати за один візит;
- забезпечення функціонування в ЦНАП контакт-центру (кол- та онлайн-консультацій громадянам щодо порядку надання адміністративних послуг);
- організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП;
- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП;

- брендинг ЦНАП;
- розміщення інформації про ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти та ін.), випуск друкованої промоційної продукції та пропагування користування електронними сервісами серед населення;
- розробка та впровадження мобільних додатків місцевої інформаційної системи у сфері надання адміністративних послуг тощо.

В 2019 році за допомогою «Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» реалізовані наступні заходи:

### **I. Систематизація нормативно-правової бази функціонування ЦНАП.**

Розширено перелік адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківську. Станом на 01.01.2020 році в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківську надається 283 адміністративні послуги.

Перелік адміністративних послуг був розширений рішенням виконавчого комітету №589 від 22.05.2019 року «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» та рішеннями виконавчого комітету «Про адміністративні послуги» №761 від 26.06.2019 року, №909 від 08.08.2019 року, №1163 від 03.10.2019 року та №1412 від 05.12.2019 року.

У вересні 2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів на оформлення свідоцтва про народження дитини. Дану послугу можна отримати як в головному офісі ЦНАПу так і в його територіальних підрозділах, відповідно до графіку роботи ЦНАПу та його територіальних підрозділів. Отримавши свідоцтво про народження дитини, її батьки, при наявності всіх документів, можуть зареєструвати місце проживанням новонародженого, зареєструвати до дошкільного навчального закладу, отримати статус багатодітної сім'ї. За 2019 рік видано 69 свідоцтв про народження.

8 жовтня 2019 р. у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська за участі міського голови Руслана Марцінківа відбулося урочисте відкриття сектору з оформлення посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів. За кошти міського бюджету закуплено обладнання вартістю 200 тис. грн. для друку водійських посвідчень та техпаспортів, видачі номерних знаків. За даний період було оформлено 201 посвідчення водія та перереєстровано 2 транспортні засоби у зв'язку зі встановленням газобалонного обладнання.

9 грудня 2019 року ЦНАП м. Івано-Франківська розпочав прийом документів для оформлення державної допомоги при народженні дитини та допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях.

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська працює над створенням сприятливих умов для отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, адже батьки дитини можуть оформити в ЦНАПі свідоцтво про народження дитини, та при наявності всіх документів, можуть зареєструвати місце проживання новонародженого, зареєструвати до дошкільного навчального закладу, отримати статус багатодітної сім'ї та оформити державну допомогу при народженні дитини та допомогу на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях.

## **II. Розбудова і підтримка ЦНАП та його територіальних підрозділів.**

Відповідно до розпоряджень міського голови №542-р від 09.12.2019 року «Про надання адміністративних послуг в с.Підлужжя» та №543-р від 09.12.2019 року «Про надання адміністративних послуг в с.Черніїв» управління адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) та адміністративно-господарське управління Івано-Франківської міської ради розпочали необхідні заходи (ремонті роботи, виготовлення та розміщення інформаційних вивісок) для належної організації надання адміністративних послуг в с.Черніїв та с.Підлужжя, створивши територіальні підрозділи ЦНАПу м.Івано-Франківська.

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді прийнято розпорядження міського голови «Про надання послуги «Мобільний адміністратор». Воно регламентує надання адміністративних послуг зі спеціальним кейсом «Мобільний адміністратор» за місцем проживання суб'єктів звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська. За 2019 рік за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» було надано 207 адміністративних послуг.

Для отримання послуги «Мобільний адміністратор» необхідно попередньо звернутися до Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська чи його територіальних підрозділів з письмовою заявою, через телефонний зв'язок 75-01-19, 75-20-41 чи через електронну форму на сайті ЦНАП [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самотійно пересуватись.

В 2019 році проведені ремонтні роботи в головному офісі ЦНАПу (вул.Незалежності, 9) з метою організації надання адміністративних послуг щодо оформлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.

Здійснено заміну освітлення в приміщенні ЦНАПу (вул.Незалежності, 9) у відповідності до сучасних ергономічних норм.

Також в 2019 році було оновлено комп'ютерну техніку для адміністраторів.

Розроблено та затверджено схему організації в приміщенні ЦНАП (вул.Незалежності, 9) зон зарядки мобільних пристроїв та в грудні 2019 року встановлено зарядні пристрої в приміщенні ЦНАП.

### **III. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.**

Забезпечено сталого функціонування системи відеофіксації робочих процесів у приміщенні ЦНАПу (вул.Незалежності, 9), здійснивши додаткове встановлення камер.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті [www.snar.if.ua](http://www.snar.if.ua) (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують 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 адміністративні послуги, які надаються структурними підрозділами виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги», де можна замовити 33 адміністративні послуги. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологіями BankID, ЕЦП та MobileID . Також дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>. За звітний період було надано 5 168 он-лайн послуг.

В 2019 році закуплено два сучасних інформаційних кіоски електронної черги для покращення роботи Центру надання адміністративних послуг.

### **IV. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.**

3 грудня 2019 року Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська проведені технічні роботи щодо підключення до порталу «Дія», системи он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Завдяки такому моніторингу буде можливим оптимізація надання адміністративних послуг, зменшення переліку документів для отримання послуг, скасування дублюючих чи неактуальних послуг, а також прийняття зважених рішень органами влади щодо покращення надання послуг громадянам.

ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні долучився до роботи з Міністерством цифрової трансформації України, надав згоду на участі в проекті та інтегрував своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.

Відповідно до рішення виконавчого комітету від 17.12.2019 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська отримав власний бренд. Новий бренд ЦНАПу – сучасний, креативний та легко запам'ятовується. В основі головного логотипа – символ Івано-Франківська та документ. Кольорова гама легка для сприйняття: жовтий, чорний, білий. З початком наступного року буде оновлено головний офіс та територіальні відділення ЦНАПу.

У 2019 році проведено 34 внутрішніх навчання, 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)).

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 року 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 für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) 19 березня 2019р. Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відвідала делегація зі Східних регіонів України.

24 квітня 2019 року у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відбулася зустріч із волонтером міжнародної організації «Корпус миру в Україні» Андресом Родрігесом. Під час заходу Андрес детально розповів про історію створення та напрямки діяльності своєї організації, зокрема щодо викладання англійської мови як іноземної, розвитку молоді та громад. Адміністратори ЦНАП мали змогу поспілкуватися з волонтером щодо державного устрою США, діяльності американського уряду, можливості співпраці «Корпусу миру» та громади м. Івано-Франківська.

29.05.2019 року відбулось чергове засідання обласної міжвідомчої координаційно-методичної ради з правової освіти населення. Одне з питань, яке розглядали – діяльність Центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перелік адміністративних послуг. Участь у засіданні взяв Німащук Михайло, начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур управління адміністративних послуг. Під час доповіді розглянуто механізми роботи центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перспективні цілі. В ході проведеної дискусії акцентовано увагу на подальшому впровадженню електронного врядування, та розвитку додаткових сервісів для зручності громади. Роботу Центру надання адміністративних послуг було оцінено на високому рівні, особливо відзначили можливість отримання адміністративних послуг через територіальні підрозділи та функціонування сервісу «Мобільний адміністратор».

Начальник управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради Богдан Питель представив м. Івано-Франківськ на XV Українському муніципальному форумі, що проходив з 18 по 20 червня 2019 р. у м. Одеса. Цей традиційний щорічний захід є майданчиком для дискусій та вироблення спільної позиції органів державної влади і Асоціації міст України щодо розвитку місцевого самоврядування, удосконалення законодавчої бази, подальшої децентралізації влади, посилення відкритого врядування,



підтримки економічного розвитку громад та реалізації секторальних реформ. На Форумі зібралося майже 500 учасників: голови громад-членів АМУ, представники Парламенту, Уряду та профільних міністерств, експертного середовища, закордонні партнери Асоціації міст України.

16 липня 2019 року Івано-Франківськ приймав представників Центрів надання адміністративних послуг міст партнерів проекту «ПРОМІС». В рамках навчальної поїздки з питань надання якісних адміністративних послуг і діяльності ЦНАПу учасники поїздки ознайомилися з основними тенденціями розвитку ЦНАП, шляхами та способами впровадження електронних сервісів для надання адміністративних послуг в ЦНАП м. Івано-Франківська.

30 липня 2019 року до Івано-Франківська завітала делегація з підконтрольних територій Донецької та Луганської областей для вивчення досвіду запровадження концепції «Розумного міста /Smart City». В перший день навчального візиту учасники ознайомилися із доступними в місті електронними сервісами та візією місцевого самоврядування щодо розвитку «розумного міста». Делегація відвідала Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та дізналась про напрацювання е-врядування в ЦНАПі.

10 грудня 2019 року керівник ЦНАП м.Івано-Франківська Богдан Питель взяв участь в нараді у Віце-прем'єр-міністра-Міністра цифрової трансформації України Михайла Федорова, яка відбувалась у м.Києві в Кабінеті міністрів України.

Під час наради обговорено основні аспекти запровадження он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, запровадження надання послуг в он-лайн режимі, адаптації програмного забезпечення ЦНАП і підключення до порталу «»Дія».

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

У 2020 році пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг соціального характеру та послуг за принципом «життєвої ситуації», відкриття нових підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які утворять Івано-Франківську ОТГ.