

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
за III квартал 2020 року

Впродовж III кварталу 2020 року управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства (в тому числі в умовах дії карантину).

Станом на **30.09.2020** року у Центрі надання адміністративних послуг надається **283** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, станом на **30.09.2020** року становить **31 144**, надано **19 256** консультацій:

1) адміністраторами відділу адміністративних послуг та відділу дозвільно-погоджувальних процедур надано **25 129** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг;

2) управлінням реєстраційних процедур (реєстрація бізнесу та нерухомості) прийнято **6 015** 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. Марцінка, першого заступника міського голови М. Вітенка, заступника міського голови Р.Гайди, заступника міського голови В.Сусаніної, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука (виконавська дисципліна).

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

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

За звітний період **відділом інформаційних технологій та комунікативної роботи** велась наступна робота:

- адміністрування електронної системи управління чергою (зокрема вдосконалено алгоритм розрахунку прогнозованого часу прийому громадян);
- адміністрування веб-сайту ЦНАПу;
- відповідно до змін у інформаційних картках окремих адміністративних послуг, приведено у відповідність «Довідник послуг» (оновлено переліки документів, терміни виконання, бланки заяв);
- прийом громадян на оформлення транспортної картки для пільгових категорій населення м. Івано-Франківська.
- встановлення камер відеоспостереження у територіальних підрозділах ЦНАП;
- поточний ремонт комп'ютерної техніки та налаштування програмного забезпечення, що знаходиться на балансі управління адміністративних послуг як у головному офісі, так і в територіальних підрозділах ЦНАП.

За звітний період прийнято **856** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, **1 072** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки, **307** вхідних пакетів документів на оформлення посвідчення водія (без складання іспитів), **18** вхідних пакетів документів на державну реєстрацію нового транспортного засобу.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано **1 177** дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

У відповідності до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 15.07.2020 року збільшено перелік послуг, що надаються через ЦНАП, суб'єктом надання яких є Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області та Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Так, розпочався прийом документів стосовно:

- подання повідомлення про початок виконання підготовчих робіт;
- внесення змін до повідомлення про початок виконання підготовчих робіт;

- внесення змін до декларації про початок виконання підготовчих робіт;
- подання повідомлення про початок виконання будівельних робіт;
- внесення змін до повідомлення про початок виконання будівельних робіт;
- внесення змін до декларації про початок виконання будівельних робіт.

30 серпня 2020 р. у селі Березівка за участю міського голови Руслана Марцінківського відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м. Івано-Франківська. Територіальний підрозділ Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська в с. Березівка став третім підрозділом, який відкрито у селі, яке долучилося до Івано-Франківської міської ОТГ.

30 серпня 2020 р. у селі Підпечери за участю міського голови Руслана Марцінківського відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м. Івано-Франківська. Це вже четвертий підрозділ, який відкрито у громаді, яка долучилося до Івано-Франківської міської ОТГ.

Дані підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді прийнято розпорядження міського голови «Про надання послуги «Мобільний адміністратор», яке 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 звітний період за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» було надано 30 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 та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самотійно пересуватись.

Вирішення питань соціального захисту та підтримки демобілізованих учасників АТО є одним із першочергових завдань. В Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська учасники 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.

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 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 **35 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 4 589 он-лайн послуг.**

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, з **07 травня 2020 року ЦНАП м.Івано-Франківська почав реалізацію комплексної послуги «Малюток».**

Відтепер, замість того, щоб подавати документи у кілька установ, батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. Зокрема:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація місця проживання дитини (в процесі реалізації) – *відділ програмного та комп'ютерного забезпечення Івано-Франківської міської ради має здійснити підключення Муниципального реєстру м.Івано-Франківська системи електронної взаємодії державних реєстрів та баз даних «Трембіта»;*
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- визначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

За звітний період 352 батьків скористалося комплексною послугою «Малюток».

Продовжує функціонувати інформаційно-консультаційний пункт для іноземців, що був відкритий у рамках реалізації проекту «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів

шляхом створення мережі центрів надання адміністративних послуг та розвитку співпраці Луцького Центру надання адміністративних послуг, Івано-Франківського Центру надання адміністративних послуг та Люблінського Бюро обслуговування мешканців» за фінансової підтримки Європейського Союзу. За звітний період до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **895 іноземних громадян** для отримання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу, загальна інформація).

Відповідно до розпорядження міського голови від 26.06.2019р. № 224-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.

За період з 01 липня по 30 вересня 2020 року на особистому прийомі побувало **148** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулася **12 осіб**, до служби у справах дітей – **14 осіб**, до управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **50 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **27 осіб**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **45 осіб**.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвольно-погоджувальної 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 дозвольних 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».

З 01.01.2020 по 30.06.2020 року якість надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг оцінило **9 875** відвідувачів. Позитивно

оцінило якість надання послуг **9 736 відвідувачів (98,6%)**, негативно – **139 відвідувачів (1,4%)**.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnar.if.ua) через сервіси «Он-лайн консультацій» та «Оцінювання якості обслуговування», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. **Станом на 30.09.2020 року** за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **2 191** громадянин.

В Центрі надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг можна здійснювати безпосередньо під час прийому за допомогою POS-терміналів, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора та на столах державних реєстраторів з питань реєстрації бізнесу та реєстрації нерухомого майна (комісія складає 2% від суми платежів, але не менше 5 грн. за платіж).

POS-термінали, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора та державного реєстратора підтримують технологію PayPass. За допомогою даних POS-терміналів громадяни та юридичні особи можуть здійснювати сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг за допомогою Google Pay та Apple Pay.

Забезпечення своєчасного виконання звернень громадян та юридичних осіб відслідковуються щотижневими, щоквартальними та піврічними звітами, які подаються керівництву виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська продовжує співпрацю з порталом «Дія», системи он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Завдяки такому моніторингу є 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.

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

Систематично проводяться навчання працівників ЦНАП для підвищення якості надання адміністративних послуг та обслуговування відвідувачів

У III кварталі проведено **11 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).

30 липня 2020 р. в рамках проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади, у головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, а також його територіальних підрозділах «БАМ», «Пасічна», «Каскад», «Чернів» та «Підлужжя» встановлено захисні екрани для забезпечення протидії розповсюдження COVID-19.

Дані екрани стануть додатковим захистом для здоров'я як відвідувачів, так і працівників ЦНАП, що являється безумовним пріоритетом у роботі Центру.

10 вересня 2020 року в рамках освітньої програми "Школа локальної демократії 2.0" делегація з Тернополя, Чернівців, Хмельницького та Волині відвідали м.Івано-Франківськ для вивчення досвіду надання адміністративних послуг та системи розвитку проєктів на місцевому рівні. Делегацію зустріли народний депутат України Оксана Савчук, секретар міської ради Віктор Синишин, керівник ЦНАП м.Івано-Франківська Богдан Питель та заступник керівника ЦНАП м.Івано-Франківська Сергій Мисько.

Учасники програми ознайомились з діяльністю ЦНАП та використанням інформаційних технологій при наданні адміністративних та соціальних послуг, а також відвідали Промприлад.

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

Впродовж 2020 року 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 входять до складу Івано-Франківської міської ОТГ.