

**ЗВІТ**  
**про роботу управління адміністративних послуг**  
**(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)**  
**за 2020р.**

Впродовж 2020 року управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Станом на **31.12.2020** року у Центрі надання адміністративних послуг надається **300** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в управлінні адміністративних послуг, станом на **31.12.2020** року становить **104 157**, надано **43 457** консультацій.

За звітний період прийнято **3 840** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, **3 321** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки.

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг прийнято **816** документів на оформлення свідоцтва про народження дитини (в т.ч. за допомогою комплексної послуги «ЄМалятко» **625**). 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.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, з **7 травня 2020 року ЦНАП м.Івано-Франківська почав реалізацію комплексної послуги ЄМалятко.**

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 даний час у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська було оформлено 898 посвідчень водія та зареєстровано 40 транспортних засобів.**

**За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 3 592 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.**

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 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 звітний період за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» було надано **105** 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 самостійно пересуватись.

**У зв'язку з карантинном через COVID-19 надання послуг за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» тимчасово призупинено.**

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](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 9 359 он-лайн послуг.**

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 **1 251 іноземний громадянин** для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу, загальна інформація).

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. **У зв'язку з карантинном через COVID-19 особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг тимчасово призупинено.**

За звітний період (в час коли дозволяла епідеміологічна ситуація) на особистому прийомі побувало **374** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулася **34**

**особи**, до служби у справах дітей – **20 осіб**, до управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **187 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **58 осіб**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **75 осіб**.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-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](http://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».

**З 01.01.2020 по 31.12.2020 року** якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **20 600 відвідувачів**. Позитивно оцінило якість надання послуг **20 329 відвідувачів**, негативно – **271 відвідувач**.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська ([www.cnap.if.ua](http://www.cnap.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 31.12.2020 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **2 223** громадян.

Для більш зручного користування офіційним сайтом ЦНАПу оптимізовано розділ «Нормативні документи».

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.

Для зручності суб'єктів звернення на столах державних реєстраторів з питань реєстрації бізнесу та реєстрації нерухомого майна встановлені POS-термінали (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.

**З 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 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 проєкті та інтегрував своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.**

З 10 березня 2020 року в м. Івано-Франківську розпочалося голосування за кращі проєкти міської цільової програми «Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у м. Івано-Франківську». Мешканці міста мали змогу проголосувати за реалізацію будь-якого проєкту в мережі інтернет на сайті цільової програми, у приміщенні головного офісу ЦНАП, його територіальних підрозділах.

Проте, **16.03.2020 року** з метою недопущення, розповсюдження респіраторної хвороби COVID-19, відповідно до рішення міської комісії з техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій та розпорядження міського голови Руслана Марцінків, на виконання Указу Президента України «Про невідкладні заходи щодо забезпечення національної безпеки в

умовах спалаху гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», постанови Кабінету Міністрів України «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» **Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця припинили прийом громадян та юридичних осіб** з питань надання адміністративних, дозвільних, соціальних, реєстраційних послуг, оформлення біометричних документів, оформлення посвідчень водія, оформлення електронного квитка, голосування за проекти бюджету участі і інших адміністративних послуг.

**Головний офіс ЦНАПу продовжив здійснювати консультації** за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку, виконання послуг, які замовлені он-лайн та видачу результатів документів.

**За період з 10.03.2020 року по 16.03.2020 року** працівниками Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська було **прийнято 1150 голосів за проекти** міської цільової програми «Партиципаторне бюджетування».

**21.04.2020 року відповідно** до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19), постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року №211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», постанови Кабінету Міністрів України від 20.03.2020 року №242 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року №211», протоколу №12 від 06.04.2020 року спільного позапланового засідання міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій та тимчасової міської протиепідемічної комісії та рішення виконавчого комітету міської ради від 15.04.2020 року **Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора відновили прийом громадян.** Прийом громадян почав проводитися з дотриманням карантинних обмежень.

**У зв'язку з карантинними обмеженнями,** які викликані поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19, у **Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запроваджено санітарну годину з 12.00 до 13.00 год., скасовано прийом суб'єктів звернення в суботу та в четвер до 20.00 год.** Новий тимчасовий графік роботи ЦНАПу: понеділок – четвер з 09.00 до 17.00 год., п'ятниця з 09.00 до 16.00 год., санітарна година з 12.00 до 13.00 год.

**Із 28 травня 2020 р. ЦНАП м. Івано-Франківська приєднався до реалізації експериментального проєкту ID-14.**

Відтепер, особі віком від 14 до 18 років буде доступна послуга оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

**12 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ Івано-Франківської міської об'єднаної територіальної громади за адресою с.Черніїв вул. вул.Стасюка, буд.4.**

Територіальний підрозділ Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в с.Черніїв став першим підрозділом ЦНАПу м.Івано-Франківська, який відкрито у селі, яке долучилося до Івано-Франківської міської ОТГ, який оснащений оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

**23 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в с.Підлужжя (вул.Шевченка, буд.39).**

Це другий підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська, який відкрито у селі, яке долучилося до Івано-Франківської міської ОТГ, де в зручних та комфортних умовах надають адміністративні послуги. Нове приміщення ЦНАП облаштоване всіма зручностями для всіх категорій населення, пристосоване для потреб батьків з дітьми, осіб з інвалідністю, а також має ігрову зону.

**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.

**09 жовтня 2020 р., в річницю створення Івано-Франківської об'єднаної громади, у Добровлянах та Колодіївці за участю міського голови Руслана Марцінківського відкрито віддалені робочі місця адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська.** У віддалених робочих

місцях адміністратора ЦНАП доступні всі адміністративні послуги, окрім реєстрації нерухомості та бізнесу, оформлення біометричних документів та посвідчення водія.

Віддалені робочі місця адміністратора ЦНАП в Добровлянах та Колодіївці стали першими такими підрозділами, які відкриті в селах, що долучилися до Івано-Франківської міської ОТГ.

З метою наближення соціальних послуг до людей, оперативного сприяння зайнятості населення, надання інформаційної підтримки відвідувачам ЦНАП, спрямованої на якнайшвидший пошук роботи для безробітних та підбір працівників для роботодавців 11 лютого 2020 року між міським головою Івано-Франківська Русланом Марцінківим та міським центром зайнятості підписано узгоджене рішення щодо роботи фахівця центру зайнятості в територіальних підрозділах ЦНАП м. Івано-Франківська.

Спеціаліст міського центру зайнятості надає консультації з питань реалізації державної політики у сфері зайнятості, зокрема консультації надаються з таких питань як:

- пошук підходящої роботи та сприяння в працевлаштуванні, в тому числі шляхом організації громадських робіт;
- надання роботодавцям які працевлаштовують громадян на нове робоче місце компенсації єдиного соціального внеску;
- професійна підготовка або перепідготовка, підвищення кваліфікації та профорієнтація;
- здійснення заходів сприяння зайнятості внутрішньо переміщеним особам;
- інформаційні та консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням.

До працівника державної служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні можуть звертатися усі громадяни, які бажають працювати або змінити місце роботи, працевлаштуватися за сумісництвом.

**30 липня 2020 р. в рамках проєкту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проєкт 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», «Черніїв» 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.

**З метою забезпечення рівних можливостей всіх громадян прийняти участь у місцевих виборах (25 жовтня 2020 року) головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) здійснював видачу результатів послуг 24-25 жовтня 2020 року (субота та неділя):**

- реєстрації місця проживання;
- зняття з реєстрації місця проживання;
- вклеювання фото у паспорт громадянина України по досягненню 25-ти чи 45-ти річного віку;
- видача паспорта громадянина України у формі ID-картки.

**З 01 червня 2020 року** в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) та його територіальних підрозділах розпочали **видавати транспортні картки «Галка»**. Станом на **15.11.2020** року працівниками Центру надання адміністративних послуг **прийнято 15 912** відвідувачів на оформлення транспортної картки «Галка», **видано – 13 204** готових транспортних карток «Галка».

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

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

У 2020 р. проведено **16 внутрішніх навчання**, адміністратори брали участь у семінарах, тренінгах, які організовувались Асоціацією міст України, семінарах в рамках реалізації проєкту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною), проєкту «Місьцеве самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA).

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».

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 2021 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 МТГ.