

ЗВІТ
про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за I півріччя 2021 року

Станом на **30.06.2021** року у Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається **319** адміністративних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, станом на **30.06.2021** року становить **70 768**, надано **39 159** консультацій:

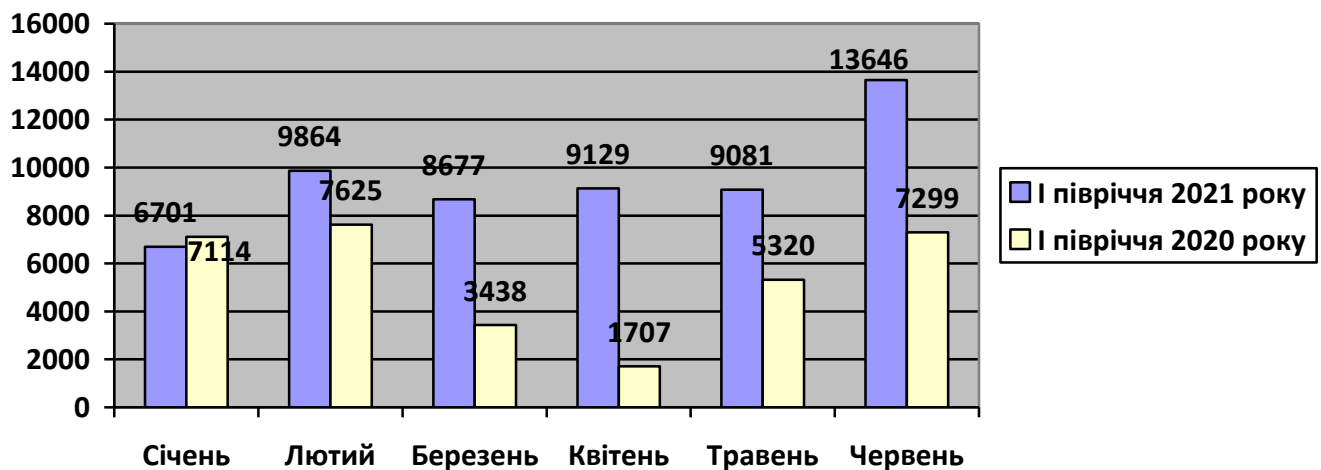
1) адміністраторами відділу надання адміністративних послуг **23 822** адміністративні послуги;

2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур надано **26 958** адміністративних послуг;

3) адміністраторами відділу оформлення біометричних документів та посвідчень водія **6 318** адміністративних послуг.

4) управлінням реєстраційних процедур (реєстрація бізнесу та нерухомості) прийнято **13 670** вхідних пакетів документів.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано **2 128** дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.



Діаграма 1. Прийняті документи в розрізі місяців

На Діаграмі 1 представлено кількість прийнятих документів адміністраторами ЦНАП у I півріччя 2021 року та у I півріччі 2020 року.

Протягом березня–червня 2021 року суттєво зросла кількість прийнятих документів адміністраторами ЦНАП порівняно з аналогічним періодом 2020 року.

Як видно з графіку 1 **найменша** завантаженість адміністраторів ЦНАП була в січні (**6 701** адміністративних послуг), а **найбільша** – в червні (**13 646**

адміністративних послуг). **Середній показник** прийнятих адміністративних2 послуг в місяць в I півріччі 2021 року складає – **9 516**.

За звітний період прийнято **6 318** вхідних пакетів документів для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, паспорта громадянина України у формі ID-картки, оформлення посвідчення водія (без складання іспитів) та документів на державну реєстрацію нового транспортного засобу. Детально, в розрізі послуг, показано в Таблиці 1.

Назва послуги	Кількість прийнятих справ
Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	2 917
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	856
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	1 787
Оформлення посвідчення водія	736
Державна реєстрація нового транспортного засобу	22

Таблиця 1. Кількість прийнятих адміністративних послуг

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, в **ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора можна оформити комплексну послугу «єМалятко»**. За звітний період оформлено **708** заявок на комплексну послугу «єМалятко».

За допомогою комплексної послуги «єМалятко» 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);
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- призначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

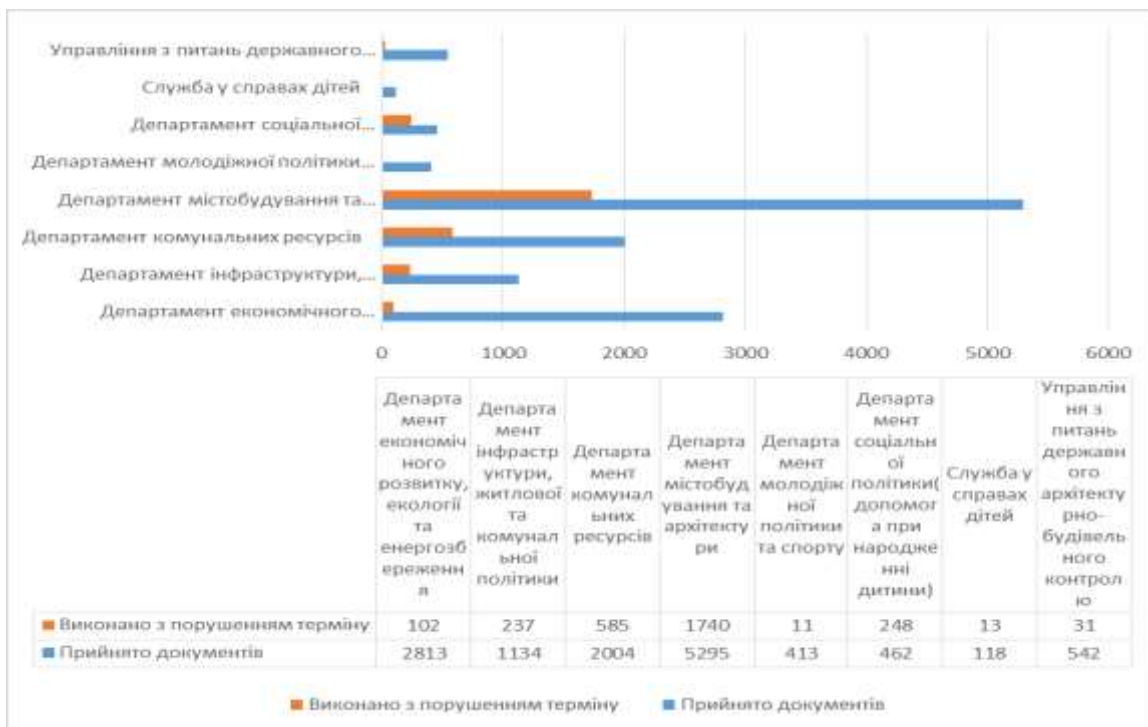
Протягом I півріччя 2021 року найбільше прийнятих документів було з 3 питань реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі довідок форми 13 (загальна кількість прийнятих справ – **24 357**), на другому місці – питання, що стосуються оформлення біометричних документів та вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки по досягненню віку (загальна кількість прийнятих справ – **7368**), на третьому місці – адміністративні послуги Відділу у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області (**6542**). Детально про кількість прийнятих адміністративних послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг показано в Таблиці 2.

N з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	Виконано з порушенням терміну/ надано проміжні відповіді (до 5 днів)	Виконано з порушенням терміну/ надано проміжні відповіді (6-15 днів)	Виконано з порушенням терміну/ надано проміжні відповіді (понад 15 днів)
1	Відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	6542	36/0	1/0	0
2	Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	142	8/0	0	0
3	Головне управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області	45	1/0	0	0
4	Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)	913	0	0	0
5	Департамент благоустрою	31	0	0	0
6	Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження	2813	27/8	38/34	37/37
7	Департамент інфраструктури, житлової та	1134	73/32	104/99	60/60

	комунальної політики				4
8	Департамент комунальних ресурсів	2004	12/12	22/22	551/551
9	Департамент містобудування та архітектури	5295	674/45	326/247	740/724
10	Департамент молодіжної політики та спорту	413	11/0	0	0
11	Департамент соціальної політики (допомога при народженні дитини)	462	87/2	104/16	57/40
12	Управління документального забезпечення	15	0	0	0
13	Івано-Франківська обласна державна адміністрація	18	0	2/0	2/0
14	Івано-Франківське міське управління Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області	9	1/0	1/0	0
15	Івано-Франківське обласне управління лісового та мисливського господарства	80	0	0	0
16	Івано-Франківський міський відділ державної реєстрації актів цивільного стану Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ)	708	0	0	0
17	Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	7 368	63/0	19/0	5/0
18	Івано-Франківський міський відділ Управління ДСНС в Івано-Франківській області	17	0	1/0	0

19	Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області	758	58/0	13/0	1/0
20	Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України	128	0	0	0
21	Служба у справах дітей	118	2/1	5/5	6/6
22	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області	1 901	181/14	102/57	25/11
23	Управління Держпраці в Івано-Франківській області	733	2/0	0	0
24	Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації	193	0	0	0
25	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю	542	23/6	8/4	0
26	Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації	92	0	1/0	0
27	Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції	199	1/0	0	0
28	Управління реєстраційних процедур (реєстрація місця проживання та зняття з реєстрації місця проживання)	24 357	0	0	0
29	Фінансове управління міської ради	64	0	0	0

Як видно на Таблиці 2 суб'єкти надання адміністративних послуг не дотримуються термінів виконання послуг, а при порушенні термінів виконання послуг – не інформують суб'єктів звернення про причини протермінування послуг. Дані дії є порушенням Закону України «Про адміністративні послуги» та Закону України «Про звернення громадян». Найбільше виконаних послуг з порушенням терміну – Департаментом містобудування та архітектури (загальна кількість виконаних послуг з порушенням терміну – 1740 послуг, що складає 32,9% від кількості прийнятих справ по Департаменту; надано проміжні лише на 1016 послуг).



Діаграма 2. Кількість виконаних з порушенням терміну та кількість прийнятих послуг

Департаментом інфраструктури, житлової та комунальної політики виконано послуг з порушенням терміну 237 послуг, що складає 20,9% від кількості прийнятих справ по Департаменту; надано проміжні лише на 191 послугу.

Департаментом комунальних ресурсів виконано послуг з порушенням терміну 585 послуг, що складає 29,2% від кількості прийнятих справ по Департаменту. Проте, Департамент комунальних ресурсів єдиний суб'єкт надання адміністративних послуг, який проінформував всіх суб'єктів звернення про причини протермінування виконання послуг. Детально, по кожному суб'єкту надання адміністративних послуг, в розрізі виконаних послуг з порушенням терміну та інформуванням суб'єктів звернення (надання проміжних відповідей) показано в Таблиці 2 та Діаграмі 2.

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях⁷ адміністратора надаються всі адміністративні послуги, як і в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська, за виключенням – реєстрації нерухомості, реєстрації бізнесу, оформлення біометричних документів, оформлення посвідчення водія та реєстрації нових транспортних засобів. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора було прийнято **16 726 адміністративних послуг** (без врахування соціальних послуг).

За звітний період у **відділі надання адміністративних послуг, відділі дозвільно-погоджувальних процедур та відділі оформлення біометричних документів та посвідчень водія** велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- прийом суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних послуг;
- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;
- надання швидких послуг адміністраторами ЦНАП.
- оновлено інформаційні та технологічні картки;
- здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- велася робота щодо дотримання порядку у веденні адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних послуг та електронного архівування.
- інформування суб'єктів господарювання про необхідність укладання договорів по конструктивним елементам для тимчасових споруд.

За звітний період **відділом адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій** велась наступна робота:

адміністрування електронної системи управління чергою (змінено дизайн відповідно до бренд-буку, триває робота щодо запровадження голосового сповіщення);

- адміністрування веб-сайту ЦНАПу;
- розміщено **52 статті** у розділі «Новини»;
- на сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook розміщено **73 статті**;
- на сайті ЦНАП та в програмному забезпеченні «Універсам послуг» оновлено інформаційні картки відповідно до затвердженого переліку адміністративних послуг;

- удосконалено автозаповнення заяв;
- 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;
- на сайті ЦНАП м.Івано-Франківська створено розділ «Набори даних, які потребують оприлюдненню»;
- на сайті <https://data.gov.ua/> оприлюднено набори даних у формі відкритих даних, розпорядником яких є Департамент адміністративних послуг.

Протягом I півріччя 2021 року **відділом фінансового забезпечення та господарської діяльності** проведено видатків на загальну суму 5121,0 тис грн., що становить 34,5 відсотків виконання на рік (план на рік з урахуванням змін 14820,4 тис грн.). Склад видатків за економічною класифікацією:

- заробітна плата – 4682,4 тис грн.;
- нарахування на оплату праці – 10,0 ти грн.;
- предмети, матеріали, обладнання та інвентар – 292,9 тис грн.;
- оплата послуг (крім комунальних) – 135,4 тис грн.
- оплата інших енергоносіїв – 0,5 тис грн.

Станом на 01.07.2021 року зареєстровані неоплачені фінансові зобов'язання становлять 1814,5 тис грн., в тому числі:

- заробітна плата – 637,1 тис грн.;
- нарахування на оплату праці – 1151,0 тис грн.;
- предмети, , матеріали, обладнання та інвентар – 24,5 тис грн.;
- оплата послуг – 2,1 тис грн.

За I півріччя 2021 року збільшено видаткову частину бюджету департаменту на суму 240,4 тис грн. за рахунок виділення коштів з бюджету Івано-Франківської міської ради.

Станом на 01.07.21р. укладено 52 договори на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг на загальну суму 455,3 тис грн. В тому числі проведено 2 конкурентні процедури закупівель, а саме закупівлю паперу для друку та закупівлю електричної енергії. За I півріччя складено 18 протоколів уповноваженої особи із планування та проведення закупівель департаменту.

Проводився контроль за наявністю і рухом майна, використанням⁹ фінансових і матеріальних ресурсів відповідно до затверджених нормативів і кошторисів. На підставі даних бухгалтерського обліку складалась фінансова, бюджетна, податкова, статистична, та інша звітність в порядку, встановленому законодавством.

3 січня 2021 року, відповідно до доручення міського голови Руслана Марцінківа, в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його всіх територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора приймаються **заявки на отримання грошової допомоги** від осіб похилого віку, які старше 75 років та зареєстровані в Івано-Франківській міській територіальній громаді. За звітний період прийнято **3 158** заявок.

В лютому 2021 року Департамент адміністративних послуг здійснив підключення до програмного комплексу «**Соціальна громада**». Таке підключення дозволило адміністраторам ЦНАП надавати соціальні послуги у всіх підрозділах Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (особливо актуально для мешканців населених пунктів, які приєдналися до Івано-Франківської міської ради). **За звітний період** в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора, за допомогою програмного комплексу «Соціальна громада» було прийнято **278 заявок** на оформлення соціальних послуг.

Також в **лютому 2021 року** Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська спільно з Міністерством цифрової трансформації України запроваджено **сервіс ідентифікації клієнтів ЦНАП та шерингу документів** при замовленні і отриманні адміністративних та соціальних послуг за допомогою мобільного застосунку Дія.

Доступні такі функції:

- Ідентифікація особи
- Шеринг документів

Шеринг – це новітній спосіб надання копій цифрових документів. Він збільшив ефективність роботи ЦНАПів і скоротив час на обробку та перевірку документів заявників. За звітний період **шерингом документів** скористалося **129 відвідувачів**.

В березні 2021 року Департамент адміністративних послуг здійснив підключення до **автоматизованої системи Державного земельного кадастру**. При зверненні суб'єктів звернення до головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська адміністратори ЦНАП одразу, під час звернення, формують витяг з Державного земельного кадастру та видають заявнику.

Така процедура займає 15 хвилин часу, а також система дозволяє формувати витяги з Державного земельного кадастру по всій Україні (раніше в ЦНАП м.Івано-Франківська замовлялися витяги лише в межах міста Івано-

Франківська). **За I півріччя** адміністраторами ЦНАП м.Івано-Франківська¹⁰ було сформовано та видано **807 витягів** з Державного земельного кадастру.

З травня 2021 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **запровадив** ще одну **«Швидку послугу»** - «Отримання інформації з Муніципального реєстру Івано-Франківської міської територіальної громади». Тепер довідки про зареєстрованих осіб в житлі суб'єкти звернення можуть отримати за 5 хвилин (раніше термін виконання даної послуги складав 2 дні).

Також до **Муніципального реєстру Івано-Франківської міської територіальної громади підключено працівників Департаменту соціальної політики**, що дозволяє працівникам самостійно роздруковувати довідки про зареєстрованих осіб в житлі.

З січня 2021 року відповідно розпорядження міського голови від 26.01.2021 року №33-р Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора повернувся до звичного графіку прийому громадян, а саме:

1. Головний офіс Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9):

- Понеділок, вівторок, середа з 09.00 год. до 17.00 год. без обідньої перерви.

- Четвер з 09.00 год. до 20.00 год. без обідньої перерви.

- П'ятниця, субота з 09.00 год. до 16.00 год. без обідньої перерви

Неділя та державні свята – вихідний день

2. Територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (м.Івано-Франківськ, вул.Галицька, 124-А, вул.Івана Павла II, 4, вул.Гетьмана Мазепи, 185):

- Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця з 08.00 год. до 16.00 год., обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Четвер з 08.00 год. до 17.00 год., обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Субота, неділя та державні свята – вихідний день.

3. Територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (с.Черніїв, вул.Стасюка, 4; с.Підлужжя, вул.Шевченка, 39; с.Підпечери, вул.Січових Стрільців, 2; с.Березівка, вул.Шевченка, 24; с.Крихівці, вул.Двір, 1; с.Драгомирчани, вул.Шкільна, 15; с.Тисменичани, вул.Грушевського, 54; с.Радча, вул.Бандери, 26; с.Камінне, вул.Мазепи, 4-А; с.Хриплин, вул.Берегова, 4-В; с.Микитинці, вул.Грицишина, 10; с.Угорники, вул.Просвіти, 4; с.Вовчинець, вул.Вовчинецька, 39; с.Братківці, вул.Шевченка, 30; с.Чукалівка, вул.Клубна, 1-А:

- Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця з 08.00 год. до 16.00 год., 11 обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Четвер з 08.00 год. до 17.00 год., обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Субота, неділя та державні свята – вихідний день.

4. Віддалені робочі місця адміністратора (с. Колодіївка, вул. Чорновола, 1; с. Добровляни, вул. Шевченка, 26, с. Узин вул. Молодіжна, 16-А):

- Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця з 08.00 год. до 16.00 год., обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Четвер з 08.00 год. до 17.00 год., обідня перерва з 12.00 год. до 13.00 год.

- Субота, неділя та державні свята – вихідний день.

Крім того, було відновлено роботу електронного сервісу попереднього запису на прийом. Скористатись ним можна на веб-сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnap.if.ua). Для вибору доступні дати на 4 тижні вперед.

З 12 квітня по 28 квітня 2021 року адміністратори ЦНАП м. Івано-Франківська здійснювали прийом голосів за проекти «Бюджету участі-2021».

Проголосувати за проекти мали можливість громадяни, яким на момент голосування виповнилося 18 років та мають реєстрацію місця проживання в Івано-Франківській міській територіальній громаді. Цього року можна було підтримати своїм голосом по одному проекту у 4-х категоріях: малий, великий, ремонт малих вулиць та об'єкти культурної спадщини.

Проголосувати можна було в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора. Також проголосувати можна було за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор». За час голосування було адміністраторами ЦНАП було прийнято **11 458 голосів**.

З червня 2021 року, за дорученням міського голови та відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністратора здійснюють прийом документів на отримання одноразової матеріальної допомоги за рахунок коштів бюджету Івано-Франківської територіальної громади застрахованим особам на період обмежувальних протиепідемічних заходів.

З метою отримання допомоги потрібно звернутись в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська (головний офіс, територіальні підрозділи та віддалені робочі місця) або подати заявку онлайн на сайті Центру надання адміністративних послуг в розділі «Електронні послуги». Протягом червня було прийнято **2 369 заявок** (за відомостями програмного забезпечення «Універсам 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 **26** 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.cnar.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.cnar.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 5 158 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 13 Люблінського Бюро обслуговування мешканців» за фінансової підтримки Європейського Союзу. За звітний період до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **520 іноземних громадян** 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 23.02.2021р. № 87-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. Проте, варто зауважити, що **особистий прийом** громадян керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська був **відновлений лише 17.05.2021 року**. За період з 17.05.2021 року по 30.06.2021 року було надано 75 консультацій керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, а саме:

№	Структурний підрозділ Івано-Франківської міської	Кількість консультацій
1	Департамент економічного розвитку, екології і енергозбереження	4
2	Служба у справах дітей	8
3	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	9
4	Департамент містобудування та архітектури	7
5	Департамент комунальних ресурсів	17
6	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю	30

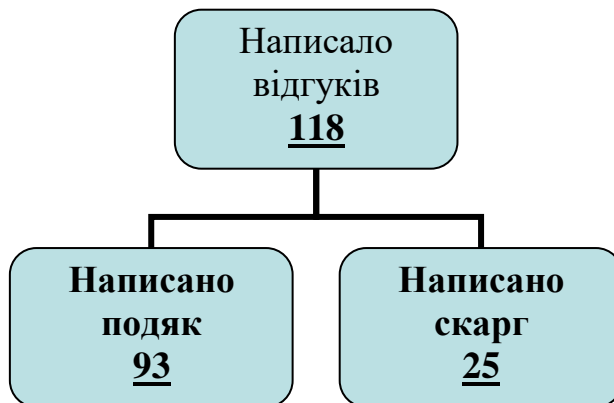
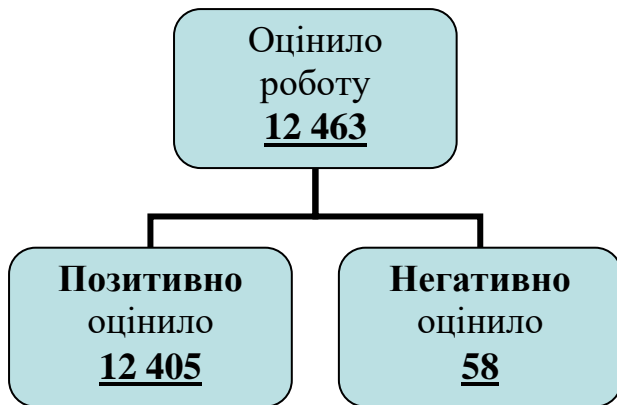
Таблиця 3. Кількість наданих консультацій громадянам керівниками структурних підрозділів міської ради в ЦНАП м.Івано-Франківська

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.

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 необхідну¹⁴ 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». Детальний **моніторинг якості** надання адміністративних послуг за **I півріччя 2021** року на Діаграмі 1.



Діаграма 2. Моніторинг якості надання адміністративних послуг за I півріччя 2021 року

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», на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

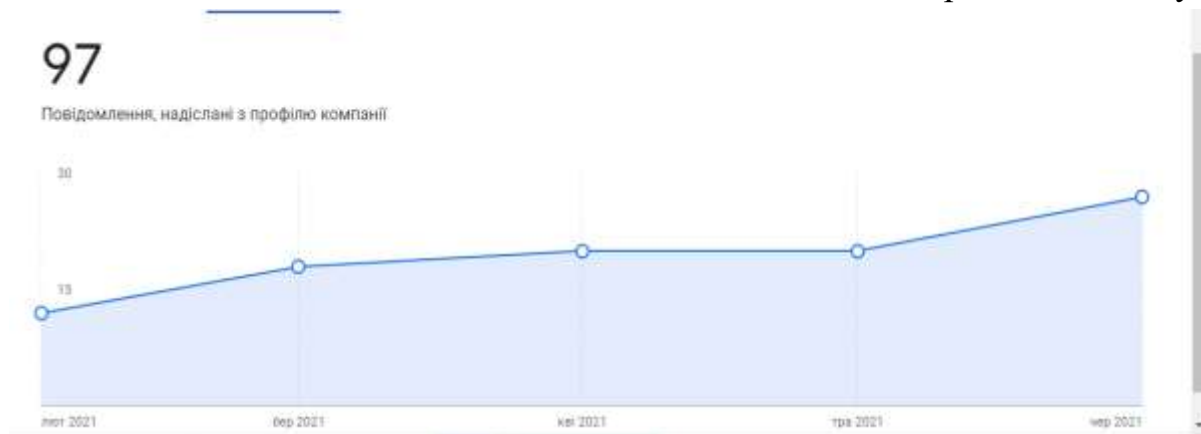
Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 30.06.2021 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **3 036** громадян.

Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запроваджено рубрику «**100 фактів про ЦНАП м.Івано-Франківська**». Щотижня на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** публікується цікава інформація з історії про Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. За допомогою даної рубрики, Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська ближче познайомить відвідувачів з ЦНАП та його історією.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодіє зі своїми відвідувачами за допомогою **сервісів Google**.

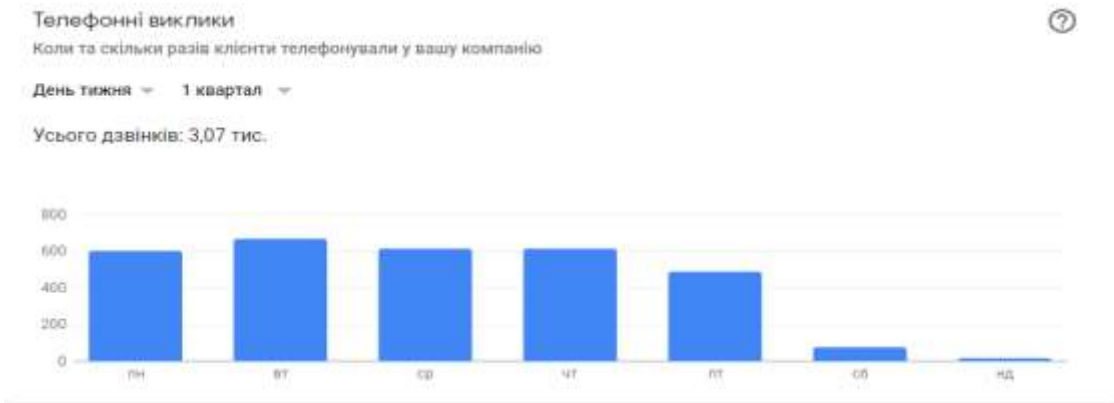
Так в «**Google Мій бізнес**» створена сторінка Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та всіх його підрозділів. Регулярно оновлюється інформація про графік роботи, відслідковується кожен відгук та надаються відповіді на коментарі та запитання.

Протягом **I півріччя 2021** року за допомогою «**Google Мій бізнес**» було надано **97 відповідей** на запитання щодо надання адміністративних послуг.



Малюнок 1. Кількість повідомлень в сервісах Google

На малюнку 2 показано, що за один квартал I півріччя 2021 року, за допомогою Google, **понад 3 тис.** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки.



Малюнок 2. Кількість дзвінків за один квартал в I півріччі 2021 року

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 півріччними 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 дозвільно-погоджувальних послуг.

Систематично проводяться навчання працівників ЦНАП для¹⁷ підвищення якості надання адміністративних послуг та обслуговування відвідувачів

У І півріччі проведено **9 внутрішніх навчання**, адміністратори брали участь у семінарах, тренінгах, які відбувалися в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська з залученням представників суб'єктів надання адміністративних послуг.

З метою належної організації роботи Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) директором Департаменту **в І півріччі 2021 року** було проведено **20 нарад** з працівниками Департаменту адміністративних послуг. Під час дії обмежень «червоної зони» наради проводилися онлайн (за допомогою Skype-зв'язку).

В І півріччі 2021 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратори продовжили видавати транспортні картки «Галка» та видали **3 895** транспортних карток.

Протягом І півріччя було підготовлено:

1. Рішення Івано-Франківської міської ради від 12.04.2021 року №115-6 «Про затвердження переліку адміністративних послуг».

2. Рішення виконавчого комітету міської ради:

2.1.«Про надання адміністративних, соціальних послуг та опрацювання звернень громадян на період дії карантинних обмежень «червоного» рівня епідемічної небезпеки на території Івано-Франківської МТГ» від 26.02.2021 року №305.

2.2.«Про затвердження Порядку надання допомоги застрахованим особам на період обмежувальних протиепідемічних заходів» від 20.05.2021 року №700.

2.3.«Про адміністративні послуги» від 17.06.2021 року №877.

3. Розпорядження міського голови:

3.1.«Про графік роботи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська» від 26.01.2021 року №33-р.

3.2.«Про утворення територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в Івано-Франківській міській територіальній громаді» від 26.01.2021 року №32-р.

3.3.«Про створення постійно діючої комісії з технічних питань щодо не внесення до заяви-анкети на оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України відцифрованих відбитків пальців рук» від 15.02.2021 №74-р.

3.4.«Про надання адміністративних послуг за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» від 16.02.2021 року №78-р.

3.5.«Про особистий прийом громадян керівниками структурних¹⁸ підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська» від 23.02.2021 року №87-р.

3.6.«Про реалізацію проєкту «єМалятко» в Івано-Франківській міській територіальній громаді» від 19.03.2021 року №123-р.

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 II півріччя 2021 року пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг за принципом «життєвої ситуації», модернізація підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської МТГ.