

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за I півріччя 2014 року

Впродовж I півріччя 2014 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська працював над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 24.12.2013 р. № 1286-40 реорганізовано відділ дозвільно-погоджувальних процедур (Дозвільний центр м. Івано-Франківська) та відділ державної реєстрації (Реєстраційна палата) виконавчого комітету міської ради в управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету міської ради. Затверджено Положення про управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, а також положення відділів, які входять до складу управління.

На виконання п. 3 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» кожному адміністратору виготовлено іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, реалізації прав і законних інтересів мешканців міста, відповідно до ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» рішенням виконавчого комітету від 30.12.2013 року № 675 затверджено нову редакцію Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 24.12.2013 року № 1285-40 затверджено новий перелік адміністративних послуг, в якому додаток 1 «Перелік адміністративних послуг», додаток 2 «Перелік документів дозвільного характеру та адміністративних послуг, які надаються в Дозвільному центрі м. Івано-Франківська», додаток 3 «Перелік адміністративних послуг, які надаються Департаментом соціальної політики виконавчого комітету міської ради».

На виконання п. 11 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та п. 1.7. Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради з 1 січня 2014 року змінено графік роботи Центру надання адміністративних послуг. **Прийом громадян**

проводиться у вівторок, середу, п'ятницю, суботу з 9.00 до 16.00 год., у понеділок та четвер з 9.00 до 20.00 год. без перерви на обід.

Згідно розпорядження міського голови від 28.02.2014 року №68-р з 14.00 год. до 16.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

При прийомі громадян у ЦНАП до керівництва департаменту комунального господарства, транспорту і зв'язку звернулося **10 осіб** (у II півріччі 2013р. – 2 особи), до відділу обліку і розподілу житла – **21 особа** (у II півріччі 2013р. – 10 осіб), до служби у справах дітей – **32 особи** (у II півріччі 2013р. – 16 осіб), до департаменту містобудування та архітектури – **27 осіб** (у II півріччі 2013р. – 17 осіб), до управління земельних відносин – **22 особи** (у II півріччі 2013р. – 11 осіб).

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг за I півріччя 2014 року, становить 17 647, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано 7 292 адміністративних послуги;**
- 2) Дозвільним центром прийнято 1 499 вхідних пакетів документів;**
- 3) Реєстраційною службою здійснено 8 907 реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.**

За I півріччя 2014 року в Дозвільний центр м.Івано-Франківська надійшло 1499 вхідних пакети документів. Всього за звітний період видано – 1150 вихідних пакетів, надано консультацій – 2782, відмов - 202.

За I півріччя 2014 року адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято 7292 вхідних пакетів документів, виконано 7202, виконано з порушенням терміну 237 справ (підготовлено 201 проміжну відповідь, не надано 36 проміжних відповідей) та надано 3333 консультації.

За звітний період управлінням освіти та науки зареєстровано та перереєстровано 2905 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

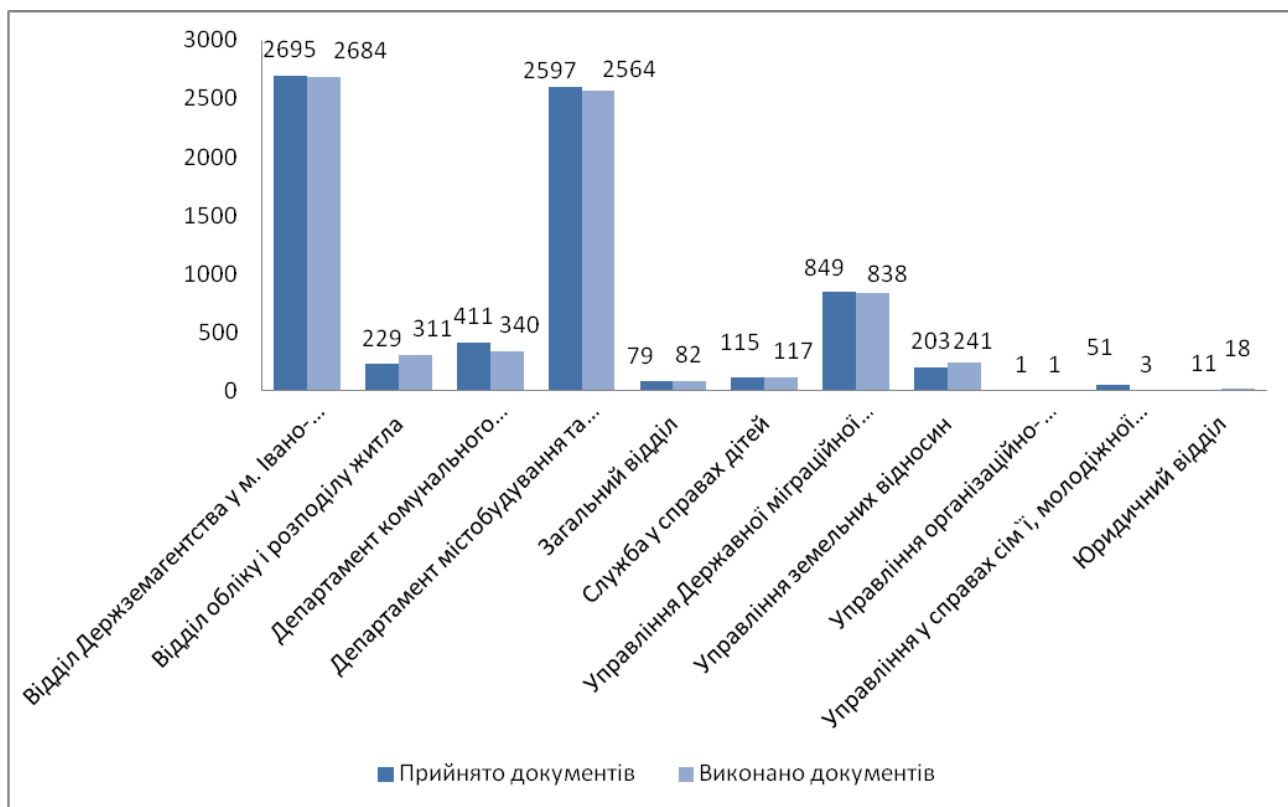
Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано 85 консультацій щодо порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.

Найбільша кількість вхідних пакетів документів надійшла з адміністративних питань відділу Держземагентства в м.Івано-Франківську – 2695 (37,2%).

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться департамент містобудування та архітектури – 2597 (35,7%), а на третьому

місці управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області – **849 (11,7%)**.

На графіку 1 відображені дані по кількості прийнятих, виконаних документів, наданих консультацій та протермінованих документів в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за **I півріччя 2014 року**.



Графік 1. Динаміка виконання звернень громадян в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за I півріччя 2014 року

Найвищий показник протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів упродовж I півріччя 2014 року в службі у справах дітей – 20,7% (в II півріччі 2013 року дане співвідношення складало 13,1%). На другому місці по кількості протермінованих документів знаходиться юридичний відділ – 18,2 % (II півріччя 2013 р. – 21,6%), третє місце займає відділ обліку і розподілу житла – 12,7% (II півріччя 2013 р. – 49,4%).

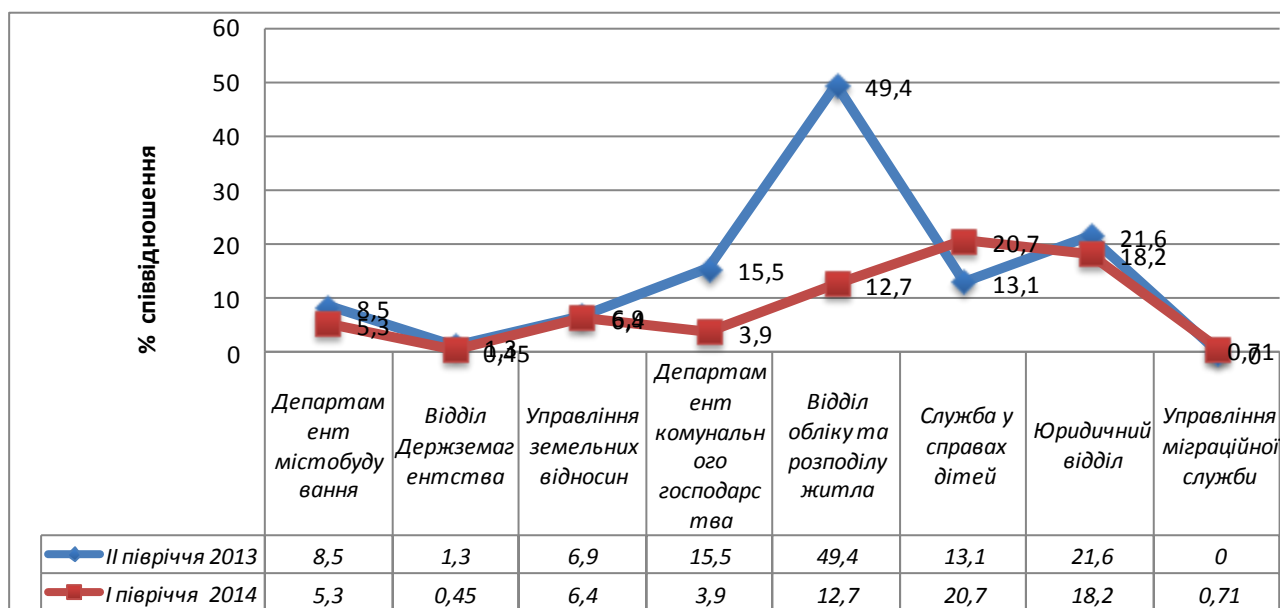
Покращилась виконавська дисципліна у відділі обліку та розподілу житла, департаменті комунального господарства, транспорту і зв'язку. Так, ще в II півріччі 2013 року показник протермінованих документів у відділі обліку та розподілу житла до загальної кількості прийнятих документів складав 49,4%, а в звітному періоді цей показник є нижчим і становить 12,7%, показник протермінованих документів у департаменті комунального господарства, транспорту і зв'язку у II півріччі 2013р.

складав 15,5%, а в звітному періоді цей показник є нижчим і становить 3,4%. На всі протерміновані документи надано проміжні відповіді.

**Динаміка протермінованих документів
до прийнятих в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг
за II півріччя 2013 р. – I півріччя 2014 р.**

N з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	II півріччя 2013	I півріччя 2014
1	Департамент містобудування та архітектури	8,5	5,3
2	Відділ Держземагентства в місті Івано-Франківську	1,3	0,45
3	Управління земельних відносин	6,9	6,4
4	Департамент комунального господарства, транспорту і зв'язку	15,5	3,9
5	Відділ обліку та розподілу житла	49,4	12,7
6	Служба у справах дітей	13,1	20,7
7	Юридичний відділ	21,6	18,2
8	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	0	0,71
	Всього:	5,2	3,3

Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить 3,3% (5,2% в II півріччі 2013 р.), що говорить про позитивну динаміку даного показника в сторону зменшення та покращення виконавської дисципліни суб'єктами надання адміністративних послуг.



Графік 2. Динаміка протермінованих документів до прийнятих

**в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг
за II півріччя 2013р. – I півріччя 2014р.**

За звітний період не виявлено порушення виконання п.1.8. Регламенту ЦНАП в частині реєстрації звернень громадян виключно через ЦНАП.

В рамках проведеної роботи ЦНАП м.Івано-Франківська та відділу Держземагентства у м. Івано-Франківську Івано-Франківської області скорочено терміни розгляду та виконання адміністративної послуги «Видача переліку обмежень прав на земельну ділянку і наявні земельні сервітути» (попередній термін виконання – 28 календарних днів, встановлений термін виконання – 10 робочих днів). Також, департаментом комунального господарства, транспорту і зв'язку скорочено терміни виконання адміністративної послуги «Надання дозволу на видалення зелених насаджень» (з 30 до 22 календарних днів).

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» триває робота по приведенню переліку адміністративних послуг у відповідність до даного розпорядження. Усім суб'єктам надання адміністративних послуг, зазначених у розпорядженні КМУ №523-р, розіслані листи про готовність Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська до співпраці щодо надання адміністративних послуг, зазначених у даному розпорядженні.

Функціонує інтерактивний сайт www.cnap.if.ua, що містить інформацію про вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги чи документа дозвільного характеру. Для додаткової зручності, за допомогою «коду зворотного зв'язку», вказаного на супровідній картці, громадяни мають змогу в режимі реального часу перевірити стан виконання замовленої послуги, а також зареєструватися на прийом, обравши зручний день та час.

З метою інформування громадськості щодо схем проходження адміністративних та дозвільно-погоджувальних процедур на офіційному сайті м. Івано-Франківська функціонує розділ «ЦНАП», в якому розміщена актуальна інформація про роботу управління адміністративних послуг, перелік послуг з бланками заяв та нормативна база, звіти, оголошення. Оновлено інформацію про можливість доїзду громадським транспортом до ЦНАП, розташування вело- та автопарковок, розміщено номери телефонів для отримання довідок, адресу електронної пошти.

Для зручності громадян Центр надання адміністративних послуг використовує технологію **SMS-інформування**. Всі замовники, що вказали при реєстрації номер свого мобільного телефону, безкоштовно інформуються

про готовність послуги SMS-повідомленням. Інновація поширюється на всіх операторів мобільного зв'язку України.

В Центрі надання адміністративних послуг ведеться електронна система управління чергою.

Відповідно до ч. 2 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» в приміщенні Центру надання адміністративних послуг облаштована скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Крім того, в залах очікування на I та II поверхах встановлено скриньки, в які відвідувачі вкидають талони для вражень після проведеного прийому.

З метою забезпечення прозорості та відкритості роботи органів місцевого самоврядування, а також для підвищення якості надання адміністративних послуг планується запровадження он-лайн трансляції у приміщенні ЦНАП. Для додаткової зручності відвідувачів, ЦНАП повністю покритий зоною WI-FI з безкоштовним доступом до мережі Інтернет.

Якісно та оперативно подається інформація на офіційний сайт м.Івано-Франківська та приведено у відповідність до прийнятих змін інтерактивний сайт Центру (www.cnap.if.ua). На даний час триває робота щодо створення нового сайту ЦНАП м.Івано-Франківська з більшими функціональними та технологічними можливостями. **Створено офіційну сторінку Центру надання адміністративних послуг в соціальних мережах Facebook та Вконтакті.**

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

Відділ адміністративних послуг

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- підготовка інформації про роботу управління (щочетверга);
- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних послугах для першого заступника міського голови З.Фітеля, заступника міського голови Р.Панасюка, керуючого справами виконавчого комітету А.Лиса. (виконавська дисципліна);
- перевірено інформаційні та технологічні картки;
- розроблено номенклатуру справ ЦНАП;

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

Відділ дозвільно-погоджувальних процедур (Дозвільний центр м.Івано-Франківська)

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- прийом суб'єктів господарювання з питань надання документів дозвільного характеру та адміністративних послуг;
- надання інформації та прийом вхідних пакетів щодо видачі та оформлення документів дозвільного характеру. Формування та ведення програмного забезпечення;
- здійснення контролю за передачею документів та термінами їх виконання;
- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) дозвільних послугах для першого заступника міського голови З.Фітеля, заступника міського голови Р.Панасюка, керуючого справами виконавчого комітету А.Лиса (виконавська дисципліна);
- здійснення контролю за реалізацією проектів, участь в яких бере ЦНАП;
- інформування суб'єктів господарювання про необхідність укладання договорів по конструктивним елементам для тимчасових споруд;
- робота щодо виконання Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» в частині приведення діяльності Дозвільного центру до нових вимог;
- оновлення інформації у системі «Універсам послуг».

Дозвільний Центр м.Івано-Франківська працює відповідно до вимог Законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги» входить до складу управління адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська), прийом суб'єктів звернень здійснюється відповідно до графіка прийому ЦНАП.

Протягом звітного періоду відділом дозвільно-погоджувальних процедур перепогоджено регламенти (інформаційні картки) з управлінням земельних відносин, головним управлінням Держсанепідслужби, Івано-Франківським міськрайонним управлінням Держсанепідслужби та УДАІ УМВС в Івано-Франківській області в зв'язку із змінами у законодавстві.

З початку року відновлена співпраця з відділом Держземагентства у м.Івано-Франківську Івано-Франківської області щодо видачі висновку про погодження документації з землеустрою.

На сьогоднішній день Дозвільний центр міста надає 36 дозвільно-погоджувальних та адміністративних послуг.

Відділ інформаційних технологій та комунікативної роботи

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- надавалась інформація щодо видачі, оформлення, прийом вхідних пакетів документів адміністративних послуг 1-го поверху ЦНАП. Формування та ведення програмного забезпечення в ЦНАП;

- надавалась інформація та консультації в телефонному режимі. (Забезпечення функціонування кол-центру);
- формування та ведення програмного забезпечення «Універсам послуг»;
- адміністрування електронної системи управління чергою;
- надавались консультації з реєстрації громадян через Інтернет та смс-інформування;
- ведення журналів обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, приходу та відлучень працівників управління, прийому громадян керівниками структурних підрозділів.

Протягом звітнього періоду працівники управління брали участь:

- у конференції українсько-норвезького проекту «Відкритість та залучення громадськості до місцевого самоврядування» в рамках реалізації проекту «Формування політики, ґрунтованої на фактах, в сфері місцевого самоврядування в Україні» в м. Київ;
- в міжнародній конференції «Розвиток врядування в Україні: на шляху до демократичних і прозорих міст» в м. Івано-Франківськ;
- в навчальних семінарах «Надання адміністративних послуг» в м. Івано-Франківську (ІФОЦППК);
- у конференції в рамках проекту «Українське прозоре місто»: Пілотна модель електронного управління для покращення надання адміністративних послуг» в м. Вінниця.

З початку 2014 року управлінням адміністративних послуг реалізуються наступні проекти:

1. **«Підтримка розвитку е-врядування в Івано-Франківській області»** за підтримки програми співробітництва з розвитку і гуманітарної допомоги Міністерства закордонних справ Естонії та Агентства міжнародного співробітництва у сфері розвитку Уряду Швеції. Проект передбачає низку заходів, спрямованих на покращення доступу громадян міста до електронних послуг, підвищення прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, здійснення конкретних кроків у просуванні електронного врядування в нашому місті, таких як електронна система управління документами, центр обслуговування телефонних дзвінків (call-центр) та інші.

2. **«Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі Центрів надання адміністративних послуг і розвитку співпраці між Луцьким та Івано-Франківським центрами надання адміністративних послуг та Люблінським бюро обслуговування мешканців»** в рамках Програми транскордонного співробітництва Польща-Білорусь-Україна 2007-2013рр. Метою проекту є створення транскордонної мережі центрів надання адміністративних послуг, підвищення якості та ефективності надання послуг Луцьким ЦНАП, Івано-Франківським ЦНАП та Люблінським БОМ, удосконалення надання адміністративних послуг нерезидентам.

3. «Створення регіональної мережі ЦНАП як ефективного інструменту у застосуванні інноваційних рішень з надання адміністративних послуг населенню» за підтримки Європейської комісії. Мета проекту: посилення спроможностей та потенціалу регіональних/районних центрів надання адміністративних послуг в Івано-Франківській області задля забезпечення чесного, ефективного та прозорого надання адміністративних послуг населенню; поширення кращого вітчизняного та міжнародного досвіду в Україні.

4. «Формування політики, ґрунтованої на фактах, в сфері місцевого самоврядування в Україні», фінансованого МЗС Норвегії, який реалізується Асоціацією міст України спільно з Норвезькою асоціацією місцевих і регіональних влад та Норвезьким інститутом міських і регіональних досліджень. В рамках даного проекту представники виконавчого комітету міської ради – керуючий справами виконавчого комітету Андрій Лис та в.о. керівника ЦНАП м. Івано-Франківська Богдан Питель взяли участь у конференції українсько-норвезького проекту «Відкритість та залучення громадськості до місцевого самоврядування».

5. Реалізація проекту «Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг», організованою Асоціацією «Електронні міста України». Метою проекту є інформування та розширення кола потенційних користувачів електронними сервісами ЦНАП.

В рамках реалізації даних проектів виготовлено інформаційні матеріали про ЦНАП м.Івано-Франківська та виготовлено формений одяг для працівників Центру.

За звітний період ЦНАП відвідали делегація з Чернівців та відбулась навчальна практика у магістрів ІФНТУНГ.

Для досягнення принципу універсальності адміністраторів та державних адміністраторів ЦНАП, підвищення рівня знань, у I півріччі 2014 року проведено 28 внутрішніх навчань з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо надання адміністративних послуг. Навчання проводили фахівці та керівники структурних підрозділів виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради згідно з затвердженням графіком.

Також, всі працівники пройшли курси підвищення кваліфікації у ІФОЦППК та отримали відповідні сертифікати.

Також, громадською організацією «Центр муніципального та регіонального розвитку - Ресурсний центр» разом із Центром надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська впроваджується проект **«Громадський моніторинг надання адміністративних послуг в місті Івано-Франківську»**. В рамках реалізації проекту в ЦНАП проводиться соціологічне дослідження з метою вивчення реального стану надання адміністративних послуг в місті. Опитування проводиться у два етапи:

1.Відвідувачі ЦНАП можуть оцінити якість обслуговування безпосередньо у ЦНАП після закінчення прийому та висловити своє враження шляхом голосування, вкинувши талон обслуговування у одну із скриньок «Задоволені обслуговуванням» або «Незадоволені обслуговуванням». Дані скриньки встановлені у приміщені ЦНАП на I та II поверхах.

2.Відвідувачі можуть заповнити анкету, відповісти на запропоновані питання та подати пропозиції щодо покращення роботи Центру. Дану анкету можна завантажити за посиланням розміщеним на офіційному сайті м.Івано-Франківська www.mvk.if.ua, заповнити її та надіслати на електронну адресу Центру snar@mvk.if.ua.

Моніторинг здійснювався за наступними методами:

- Вивчення законодавства в сфері адміністративних послуг, аналіз сайту центру та висвітлення інформації про діяльність ЦНАП, його роботу в ЗМІ, у соціальних мережах;
- Проведення соціологічного опитування відвідувачів;
- Інтерв'ю з представником ЦНАП;
- Візит «Таємного клієнта».

97 % респондентів ствердно відповіли, що з створенням ЦНАП покращилась якість надання та своєчасність виконання адміністративних послуг. 57% респондентів при відвідуванні Центру користуються офіційним сайтом м.Івано-Франківська, сайтом ЦНАП та офіційними групами у соціальних мережах для тримання інформації про послуги та стан їх виконання.

Для перевірки ефективності впровадження «електронної черги» та роботи адміністраторів, анкета містила запитання щодо тривалості очікування на прийом. **73% опитаних задоволені роботою електронної черги, а 40,49% опитаним чекати на прийом не довелося.**

Одним із завдань для учасників дослідження було оцінити рівень обслуговування в ЦНАП. Отож, оцінку **відмінно поставили 31% осіб, 37% - дуже добре, 26% - добре, 6%- задовільно, 0% - незадовільно.**

Також, **70% респондентів схвально оцінили якість надання інформаційних сервісів (sms-іформування, мобільний додаток «Мобільний Івано-Франківськ», послуга «Код зворотного зв'язку»).**

За результатами громадського моніторингу та врахування зауважень і пропозицій вжито заходів, щодо зміни графіка роботи відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (Реєстраційна служба), які з 17 червня 2014 року здійснюють прийом суб'єктів звернень у ЦНАП без обідньої перерви.

Також, видача результатів послуг даного відділу проводиться протягом всього робочого дня, а не до 12.00 год. як було раніше.

З жовтня 2013р. по квітень 2014р. проводився громадський моніторинг Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в містах України. Моніторинг проводили Центр політико-правових реформ, Фонд місцевої демократії (Харків), Центр інформаційного консалтингу і Центр досліджень місцевого самоврядування (Львів), Центр підтримки громадських та культурних ініціатив «Тамариск» (Дніпропетровськ) .

За результатами проведеного моніторингу Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська увійшов до трійки лідерів України та зайняв перше місце серед подібних центрів Західної України.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська постійно удосконалює свою роботу, забезпечує прозору процедуру подання документів, скорочення терміну розгляду та прийняття рішень, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.