

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за III квартал 2019 року

Впродовж **III кварталу 2019 року** управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг, вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг через адміністраторів управління адміністративних послуг **станом на 26.06.2019р.**, становить **32 180**, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **18 185** адміністративних послуг, надано **4 620** консультацій;
- 2) адміністраторами відділу дозвольно-погоджувальних процедур прийнято **3 610** вхідних пакетів документів, надано **1 483** консультацій;
- 3) управлінням реєстраційних процедур (реєстрація бізнесу та нерухомості) прийнято **10 385** вхідних пакетів документів.

За звітний період у **відділі адміністративних послуг та відділі дозвольно-погоджувальних процедур** велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- прийом суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг
- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;
- оновлено інформаційні та технологічні картки;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних та дозвольно-погоджувальних послугах для міського голови Р. Марцінків, 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 дозвоільно-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;
- адміністрування веб-сайту ЦНАПу. Розміщено **14 статей** у розділі «Новини», рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради «Про адміністративні послуги» у розділ «Нормативні акти»;
- на сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook розміщено **10 статей**;
- на робочих станціях адміністраторів ЦНАП оновлено версію програмного забезпечення «Універсам послуг». Відповідно до змін у інформаційних картках окремих адміністративних послуг, приведено у відповідність «Довідник послуг» (оновлено переліки документів, терміни виконання, бланки заяв);
- проводився прийом громадян на оформлення транспортної картки для пільгових категорій населення м. Івано-Франківська.
- адміністраторам ЦНАПу оновлено ЕЦП у зв'язку з закінченням терміну дії.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 1 149 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

З 16.09.2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів для оформлення свідоцтва про народження дитини. Дану послугу можна отримати як в головному офісі (вул.Незалежності,9) так і в територіальних підрозділах ЦНАПу (вул.Галицька,124-А, вул.Івана Павла II,4 та вул.Гетьмана Мазепи, 185), відповідно до графіку роботи ЦНАПу та його територіальних підрозділів. За звітний період оформлено 13 свідоцтв про народження

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.

За звітний період на особистому прийомі побувало 189 мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **28 осіб**, до служби у справах дітей – **20 осіб**, до

управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **96 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **44 особи**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **1 особа**.

В III кварталі 2019 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 964 іноземних громадяни для отримання адміністративних та дозвоільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрацію бізнесу, загальна інформація).

Актуальними в роботі залишаються он-лайн консультації через сторінку ЦНАП у соціальній мережі **facebook**, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвоільно-погоджувальних послуг. За звітний період надано **11 он-лайн консультацій**.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.cnap.if.ua (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують на електронну пошту або забирають оригінал документа 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. За звітний період надано **21** послугу. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги», де можна замовити **33 адміністративні послуги**. Через ЦНАП надано **1758 он-лайн послуг** Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID та електронно-цифрового ключа. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://igov.org.ua>.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвоільної 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 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».

За III квартал 2019 року якість надання **адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг** оцінило **14 682** відвідувача. **Позитивно** оцінило якість надання послуг **14 067** відвідувачів, **негативно –615**. **В цілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування.**

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська (www.snar.if.ua) та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

В III кварталі 2019р. в територіальних підрозділах Центру надання адміністративних послуг та на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг проводилося анкетування оцінювання якості обслуговування. Участь в анкетуванні взяло **56** відвідувачів ЦНАП. Позитивно якість обслуговування оцінило 49 відвідувачів, негативно – 7.

Відповідно до п. 4 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та керуючись п. 6.5 Положення про управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) у мікрорайонах міста («Пасічна», «Бам», «Каскад») функціонують територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг, котрі є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська. У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайону **«Пасічна», «Бам» та «Каскад»** на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг. За даний період адміністраторами територіальних підрозділів було прийнято **1 154** вхідних пакети документів.

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

В Центрі надання адміністративних послуг функціонує сервіс «Мобільний адміністратор». Даний сервіс призначений для надання адміністративних та дозвоільно-погоджувальних послуг суб'єктам звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська. За звітний період надано **29 послуг** за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

Велика увага в ЦНАП м.Івано-Франківська приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвоільних послуг. У III кварталі 2019 р. проведено 4 **внутрішніх навчання**.

Центр надання адміністративних послуг приймає участь у впровадженні **Smart City** в м.Івано-Франківську. Завдяки датчикам, які встановлені в приміщенні Центру надання адміністративних послуг, додаток показує кількість замовлених послуг заявником, стан готовності послуг та чи отримані результати даних послуг.

У III кварталі 2019 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту «Місьцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

Між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради та Регіональним сервісним центром МВС в Івано-Франківській області підписано угоду, яка дозволила розпочати процес отримання дублікату посвідчення водія замість втраченого або викраденого, обміняти посвідчення (без складання іспитів), зареєструвати новий транспортний засіб (без огляду) чи перереєструвати транспортний засіб зі зміною найменування та адреси юридичної особи, прізвища, імені чи по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобів, установлення газобалонного обладнання через ЦНАП.

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

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

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