

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

Мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська є одною з найбільших мереж ЦНАП в Україні. Станом на 2021 рік мережа ЦНАП м.Івано-Франківська складається з:

- головного офісу ЦНАП;
- 17 територіальних підрозділів ЦНАП;
- 4 віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП.

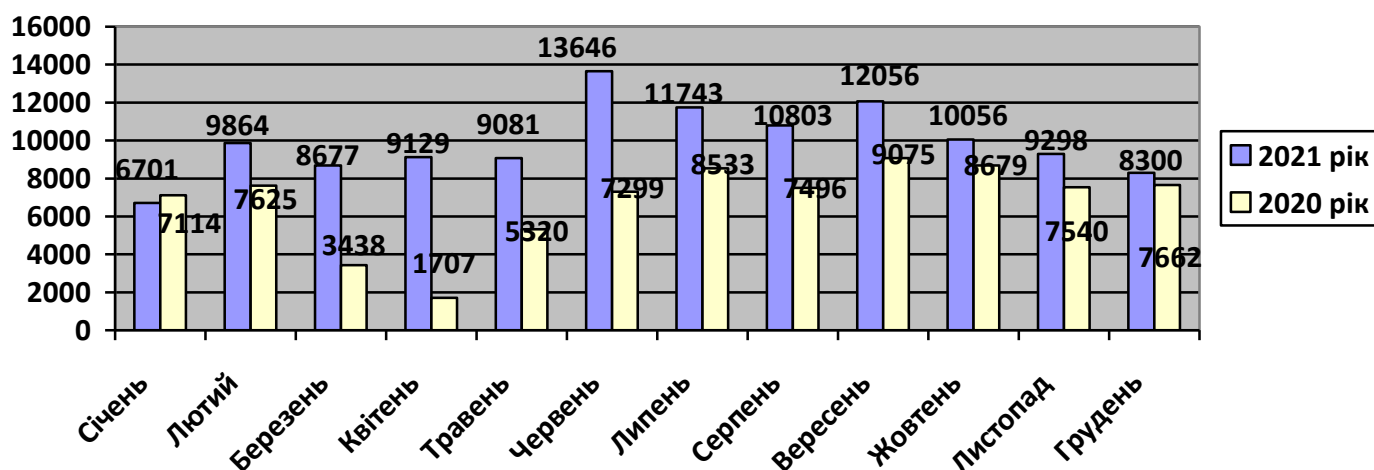
Станом на 31.12.2021 року у Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається **352** адміністративні послуги. За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надано **145 265** консультацій та **167 459** послуг, зокрема:

- 1) адміністраторами відділу надання адміністративних послуг надано **51 994** адміністративні послуги;
- 2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур надано **60 147** адміністративних послуг;
- 3) адміністраторами відділу оформлення біометричних документів та посвідчень водія - **14 029** адміністративних послуг.
- 4) управлінням реєстраційних процедур (реєстрація бізнесу та нерухомості) прийнято **41 289** вхідних пакетів документів.

В дошкільні навчальні заклади зареєстровано **3 749 дітей**. З 01 грудня 2021 року реєстрація в дошкільні навчальні заклади переведена в онлайн режим. Батьки самостійно реєструють дітей в ДНЗ.

На Діаграмі 1 представлено кількість прийнятих документів адміністраторами ЦНАП у 2021 році та у 2020 році.

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



Діаграма 1. Прийняті документи в розрізі місяців

Як видно з діаграми 1 **найменша** завантаженість адміністраторів ЦНАП була в січні (**6 701** адміністративних послуг), а **найбільша** – в червні (**13 646** адміністративних послуг). **Середній показник** прийнятих адміністративних послуг в місяць в 2021 році складає – **10 515**.

За звітний період прийнято **14 029** 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	5 994
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	2 093
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	4 351
Оформлення посвідчення водія	1 571
Державна реєстрація нового транспортного засобу	54

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 **1 455** 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;
- грошова компенсація за «Паунок малюка».

Впродовж 2021 року найбільше прийнятих документів було з питань реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі довідок форми 13 (загальна кількість прийнятих справ – **46 097**), на другому місці – питання, що стосуються оформлення біометричних документів та вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки по досягненню віку (загальна кількість прийнятих справ – **16 230**), на третьому місці – адміністративні послуги, суб'єктом яких є **Департамент адміністративних послуг** (ЦНАП м.Івано-Франківська) – «Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу» та «Надання відомостей з Муніципального реєстру про зареєстрованих осіб в житлі» – **14 965**. 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	Управління Державного агентства меліорації та рибного господарства у Івано-Франківській області	1	0	0	0
2	Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю	1	0	0	0

3	Департамент економічного розвитку, промисловості та інфраструктури Івано-Франківської облдержадміністрації	4	0	0	0
4	Загальний відділ	6	0	0	0
5	Івано-Франківське міське управління Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області	14	0	0	0
6	Управління документального забезпечення	26	0	0	0
7	Івано-Франківська обласна державна адміністрація	35	0	2/0	2/0
8	Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області	44	5/0	1/0	0
9	Державна інспекція архітектури та містобудування України	91	0	0	0
10	Відділ у м.Тисмениця Управління в Івано-Франківському районі Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	93	0	0	0
11	Івано-Франківське обласне управління лісового та мисливського господарства	105	0	0	0
12	Фінансове управління міської ради	106	2/2	4/4	8/8

13	Головне управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області	112	14/0	0	0
14	Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації	128	1/0	1/0	0
15	Департамент благоустрою	221	0/0	0	0
16	Служба у справах дітей	289	9/4	16/16	26/26
17	Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України	296	0	0	0
18	Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	337	21/0	10/1	4/0
19	Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації	342	1/0	0	0
20	Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції	344	1/0	0	0
21	Департамент молодіжної політики та спорту	1107	34/3	2/1	1/1
22	Департамент соціальної політики	1154	141/11	167/62	109/109
23	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю Івано-Франківської міської ради	1213	232/65	228/170	31/17

24	Івано-Франківський міський відділ державної реєстрації актів цивільного стану Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ)	1456	0	0	0
25	Управління Держпраці в Івано-Франківській області	1477	8/0	0	0
26	Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області	1625	51/0	56/0	2/0
27	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	2446	114/76	192/184	111/111
28	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області (ліквідовано)	2905	232/64	228/175	31/17
29	Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження	3240	102/44	151/146	72/72
30	Департамент комунальних ресурсів	3890	18/18	108/108	2340/2340
31	Відділ у м.Івано-Франківську Управління в Івано-Франківському районі Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	9151	112/0	14/1	0
32	Департамент містобудування та архітектури	9620	203/39	506/378	3088/2343

33	Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)	14965	0	0	0
34	Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	16230	155/0	50/0	5/3
35	Управління реєстраційних процедур (відділ реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання)	46097	0	0	0
Загальна кількість		119171	1456/326	1736/1246	5830/5047

Таблиця 2. Кількість виконаний послуг з порушенням терміну

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».

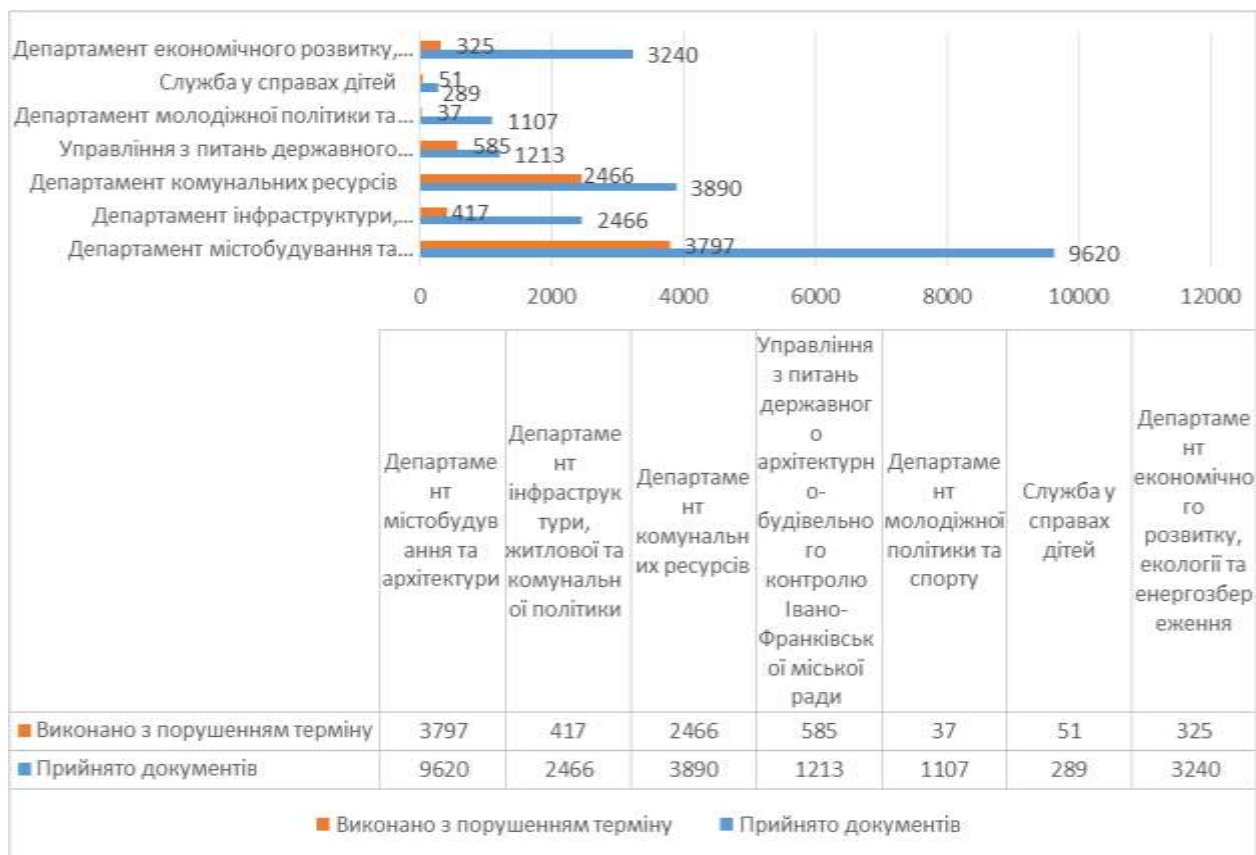
Найбільше виконаних послуг з порушенням терміну – Департаментом містобудування та архітектури (загальна кількість виконаних послуг з порушенням терміну – 3797 послуг, що складає 39,47% від кількості прийнятих справ по Департаменту; надано проміжні лише на 2760 послуг).

Департаментом інфраструктури, житлової та комунальної політики виконано послуг з порушенням терміну 417 послуг, що складає 17,05% від кількості прийнятих справ по Департаменту; надано проміжні лише на 371 послугу.

Управлінням з питань державного архітектурно-будівельного контролю Івано-Франківської міської ради виконано послуг з порушенням терміну 585 послуги, що складає 40,73% від кількості прийнятих справ по Управлінню; надано проміжні лише на 252 послуги.

Департаментом комунальних ресурсів виконано послуг з порушенням терміну 2466 послуг, що складає 63,39% 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.



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

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях 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 **39 866 адміністративних послуг** (без врахування соціальних послуг).

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 було надано 2 476 соціальних послуг.**

В 2021 році в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська надавали консультації працівники Пенсійного фонду та Центру зайнятості.

За звітний період Департаментом адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) велася робота щодо:

- організації надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;

- прийому суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних послуг;

- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;

- надання швидких послуг адміністраторами ЦНАП.

- оновлення інформаційних та технологічних карток та внесення їх в програмне забезпечення «Універсам послуг»;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

- 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.

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

- адміністрування веб-сайту ЦНАП (www.cnap.if.ua);

- удосконалення автозаповнення заяв;

- приведення у відповідність «Довідник послуг» (оновлено переліки документів, терміни виконання, бланки заяв);

- прийому 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;

- архівування номенклатури справ управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) за 2020 р.;
- часткове архівування результатів надання адміністративних послуг за 2019-2020 роки;
- розроблення номенклатури справ;
- зміни дизайну моніторів та терміналів електронної черги відповідно до оновленого бренду ЦНАП.

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

Підключено «СКД» (систему контролю доступу) із встановленими зчитувачами RFID іменних карток при вході та виході головного офісу ЦНАП для ведення облікового часу адміністраторів, керівництва ЦНАП та працівників міської ради.

На 2021 рік бюджет Департаменту адміністративних послуг був затверджений в сумі 14 580 000 грн. За 2021 рік було внесено 22 зміни до бюджету, внаслідок чого бюджет зріс на 3 637 400 і становив 18 217 400 грн.

За 2021 рік видатки Департаменту виконано на 82,8 відсотків і становлять 15 085 853,70 грн.:

- заробітна плата – 12 625 385, 71 грн.;
- нарахування на оплату праці – 622 684, 03 грн.;
- предмети, матеріали, обладнання та інвентар – 1 010 134,33 грн.;
- оплата теплопостачання – 79947, 84 грн.;
- оплата водопостачання та водовідведення – 10573, 13 грн.;
- оплата електроенергії – 162084, 36 грн.;
- оплата послуг (крім комунальних) – 386 686,30 грн.
- оплата інших енергоносіїв та інших послуг – 2171, 12 грн.

- інша діяльність у сфері державного управління» на виконання Програми розвитку системи надання адміністративних послуг у м.Івано-Франківську, касові видатки за 2021 рік становлять 186 186,88 грн.

За 2021 рік в бюджет Департаменту з фонду радника міського голови виділено коштів на суму **197 000,00 грн.** Використано коштів з фонду радника 184 802,00 грн для закупівлі комп'ютерної техніки.

За 2021 рік з Фонду соціального страхування для виплати лікарняних працівникам надійшло та було виплачено **342 617,53 грн.**

За 2021 рік Департаментом адміністративних послуг було укладено 117 договорів з постачальниками на закупівлю товарів, робіт та надання послуг. Всі договори опубліковані в електронній системі закупівель відповідно до

Закону України «Про публічні закупівлі». Уповноваженою особою із закупівель проведено 4 процедури спрощених закупівель.

Також проводився контроль за наявністю і рухом майна, використанням 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 Марцінківка, 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 **3 332** заявки.

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 **268 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).

Станом на **31.12.2021 року** такий витяг з ДЗК можна замовити в головному офісі ЦНАП (вул.Незалежності, 9) та в трьох територіальних підрозділах ЦНАП (вул. Гетьмана Мазепи, 185; вул.Івана Павла II, 4; с.Драгомирчани, вул.Шкільна, 15). Триває підключення інших підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська до видачі витягів з ДЗК.

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.

30 вересня 2021 року, відповідно до вимог законодавства, ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні підключився до Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.

До Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва підключені всі адміністратори ЦНАП. За допомогою Порталу надаються послуги Державної інспекції архітектури та містобудування України та Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю Івано-Франківської міської ради.

За звітний період за допомогою Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва було надано **467 адміністративних послуг**.

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

Також в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська запроваджено систему попереднього запису на прийом. Адміністратори ЦНАП можуть зареєструвати на будь-який день, обравши зручну годину прийому. Клієнту буде видано талон з номером черги, номером столу, який буде приймати та буде вказана година прийому.

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 проєкту 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.

3 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 було 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 **385** адміністративних послуг.

Для отримання послуги «Мобільний адміністратор» необхідно попередньо звернутися до Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська чи його територіальних підрозділів з письмовою заявою, через телефонний зв'язок 75-01-19, 75-20-41 чи через електронну форму на сайті ЦНАП www.cnap.if.ua та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самостійно пересуватись.

08 серпня 2021 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в с.Братківці, а **17 жовтня 2021 року** відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в с.Узин. Підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

В грудні 2021 року проведено оновлення територіального підрозділу ЦНАП м.Івано-Франківська «Каскад» за адресою вул.Івана Павла II, 4. Даний підрозділ було відкрито в 2016 році.

Для збільшення комфорту та якості надання адміністративних послуг в територіальному підрозділі ЦНАП проведено ремонтні роботи, замінено мережі та освітлення, розширено сектор обслуговування та сектор очікування.

Вирішення питань соціального захисту та підтримки демобілізованих учасників АТО є одним із першочергових завдань. В Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська учасники АТО можуть стати на квартирний облік та облік громадян, які бажають отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво. При цьому адміністратори роблять безкоштовно копії належних документів та замовляють довідки для оформлення даних послуг.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.snar.if.ua (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу.

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно **34 адміністративні послуги**, які надаються структурними підрозділами виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги», де можна замовити **35 адміністративні послуги**. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологіями BankID, ЕЦП та MobileID. **За звітний період було надано 8 158 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 Люблінського Бюро обслуговування мешканців» за фінансової підтримки Європейського Союзу. За звітний період до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **1354 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 31.12.2021 року було надано **413 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	19
2	Служба у справах дітей	49
3	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	49
4	Департамент містобудування та архітектури	62
5	Департамент комунальних ресурсів	42
6	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю	192

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

За звітний період **найбільше консультацій** було надано працівниками Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю, а саме **192 консультації**.

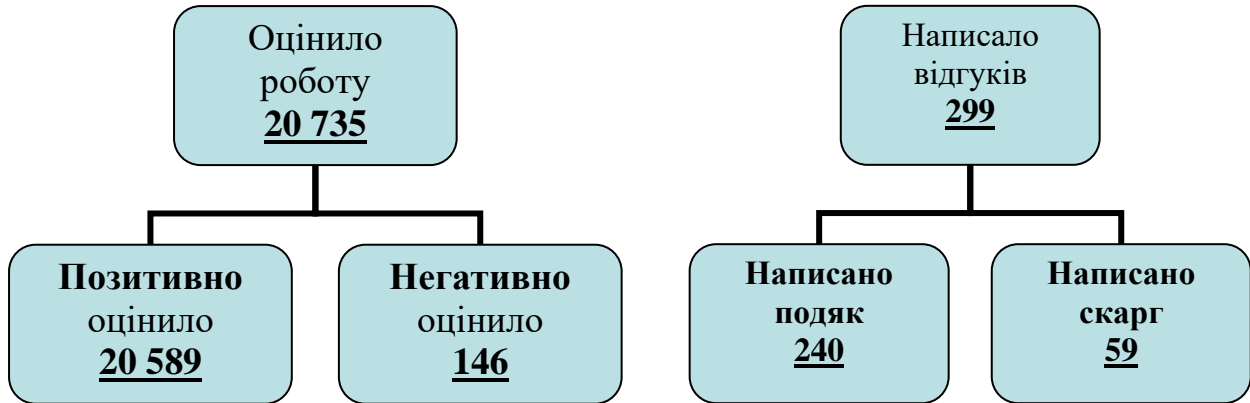
Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на місяць вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру надання 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». Детальний **моніторинг якості** надання адміністративних послуг за **2021** рік на Діаграмі 2.

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.



Діаграма 2. Моніторинг якості надання адміністративних послуг за 2021 рік

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 31.12.2021 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **3 321** громадянин.

99 047 відвідувачів переглянуло контент на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у **Facebook**, який був розміщений протягом 2021 року.

15 761 унікальний відвідувач завітав на сторінку Центру надання адміністративних послуг у **Facebook**, було надано відповідь на **141** повідомлення.

На сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook було розміщено **223** публікації, а на сайті ЦНАП м.Івано-Франківська було розміщено **123** статті.

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.

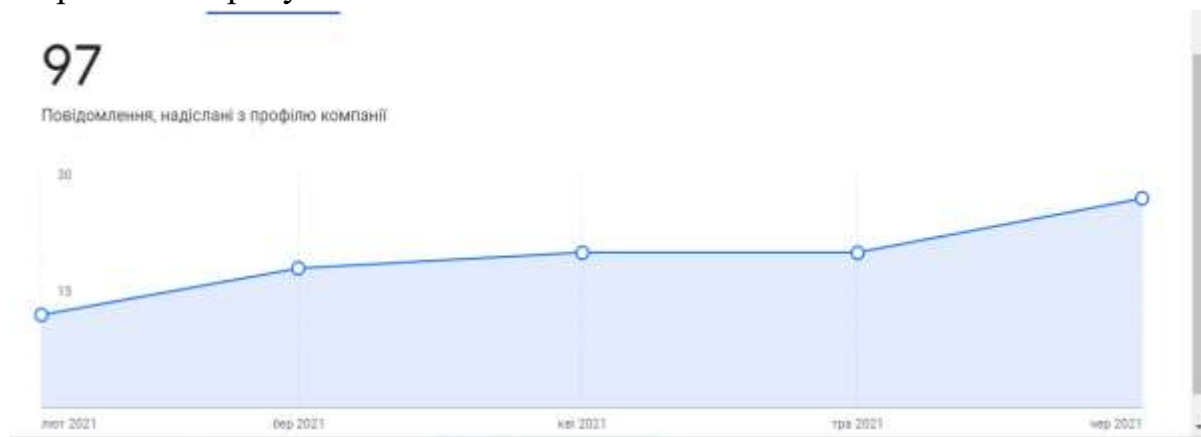
Оновлено рубрику «**Моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська**». Змінено дизайн подання інформації. Щомісяця публікується моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська.

В листопаді 2021 року запущено Telegram-канал ЦНАП м.Івано-Франківська.

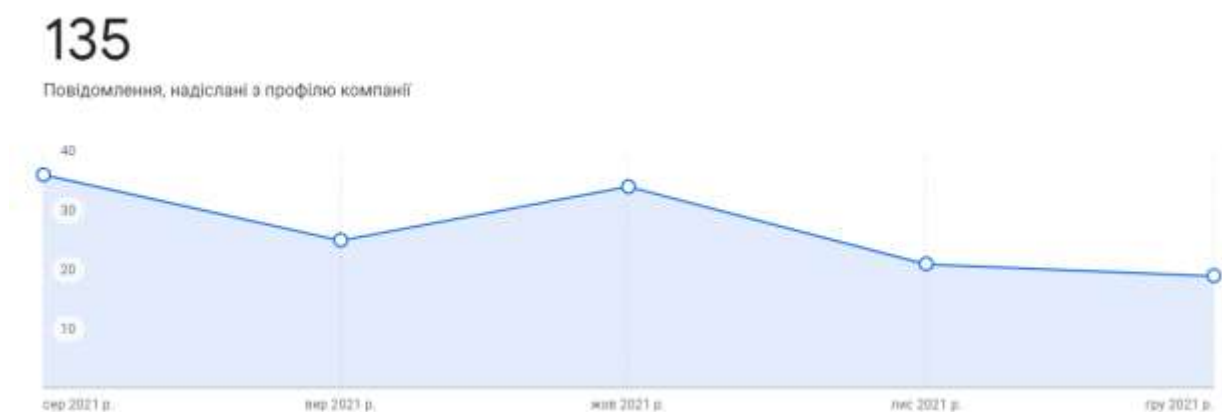
Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодії зі своїми відвідувачами за допомогою **сервісів Google**.

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 **2021 року** за допомогою «**Google Мій бізнес**» було надано **232 відповіді** на запитання щодо надання адміністративних послуг. На малюнку 1 та малюнку 2 показано кількість відповідей в першому та другому півріччі 2021 року. Як видно з малюнків кількість онлайн звернень збільшилася в II півріччі 2021 року.



Малюнок 1. Кількість повідомлень в сервісах Google в I півріччі 2021 року



Малюнок 2. Кількість повідомлень в сервісах Google в II півріччі 2021 року

На малюнку 3 показано, що протягом серпня-грудня 2021 року, за допомогою Google, **5 784** відвідувачі знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки.

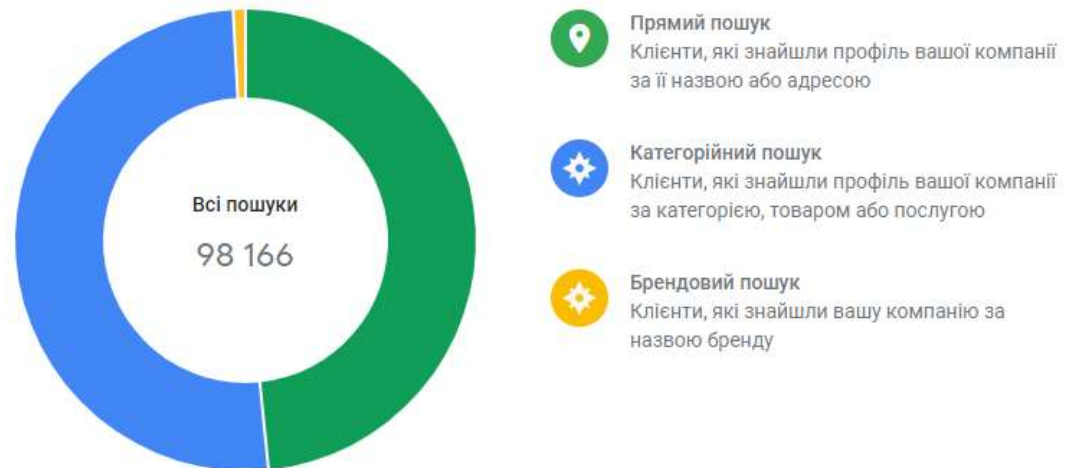


Малюнок 3. Кількість дзвінків за п'ять місяців 2021 року

На малюнку 4 зображено кількість пошуків в Google за квартал. **98 166 запитів пошуку** було в Google про Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

Як клієнти шукають вашу компанію

1 квартал



Малюнок 4. Як клієнти шукають Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в Google

Також на малюнку 5 видно, що **136 тисяч клієнтів шукали інформацію про Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська**, з них:

- 55, 3 тис. шукали інформацію в пошуку Google;
- 80, 7 тис. отримали інформацію на картах Google.

На сторінці ЦНАП м.Івано-Франківська в Google відвідувачі найчастіше відвідують веб-сайт ЦНАП м.Івано-Франківська (2,66 тис. відвідувань сайту), знаходять номер телефону ЦНАП та телефонують (3, 04 тис. дзвінків), а також надсилають повідомлення для отримання консультації онлайн. Детальна інформація зображена на малюнку 6.

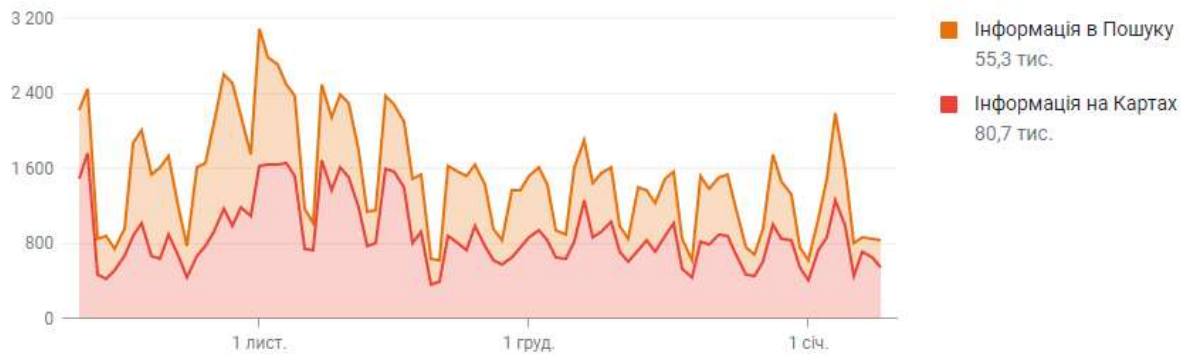
Продукти Google, у яких клієнти знаходять вашу компанію



У яких сервісах Google клієнти шукають вашу компанію

1 квартал

Усього переглядів: 136 тис.



Малюнок 5. Продукти Google у яких клієнти шукають інформацію про Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська

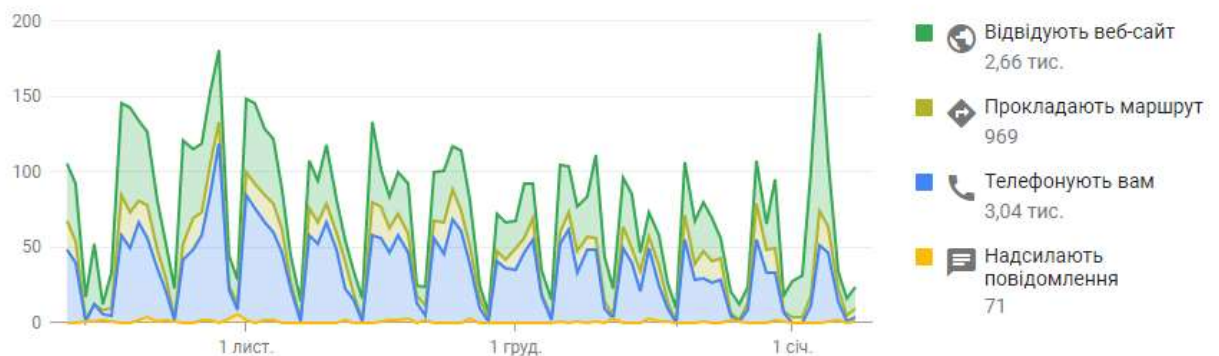
Дії клієнтів



Які дії на сторінці компанії користувачі виконують найчастіше

1 квартал

Усього дій: 6,73 тис.



Малюнок 6. Дії клієнтів на сторінці ЦНАП м.Івано-Франківська в Google.

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.

Також в 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська в своїх приміщеннях розпочав **розміщення терміналів самообслуговування EasyPay**. Такі термінали стануть зручною можливістю здійснення оплати готівкою за деякі адміністративні послуги.

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

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

Завдяки такому моніторингу є можливим оптимізація надання адміністративних послуг, зменшення переліку документів для отримання послуг, скасування дублюючих чи неактуальних послуг, а також прийняття зважених рішень органами влади щодо покращення надання послуг громадянам.

ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні долучився до роботи з Міністерством цифрової трансформації України, надав згоду на участі в проекті та інтегрував своє програмне забезпечення відповідно до встановлених вимог адміністратора системи.

В 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська активно приймав участь в оцінюванні роботи центрів надання адміністративних послуг, яке проводить Мінцифри. В усіх приміщеннях ЦНАП м.Івано-Франківська розміщені QR-коди для оцінювання роботи.

За результатами такого моніторингу ЦНАП м.Івано-Франківська посів перше місце серед ЦНАПів України за кількістю відгуків відвідувачів. Варто зазначити, що 94% громадян були задоволені сервісом ЦНАП.

Також проводився моніторинг роботи ЦНАП м.Івано-Франківська за допомогою «таємних клієнтів» від Мінцифри. Щодня аналізувалися анкети «таємних покупців», а результати відгуків аналізувалися спільно з працівниками ЦНАП.

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

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

У 2021 році проведено **35 внутрішніх навчань**, 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.

Адміністратори ЦНАП м.Івано-Франківська зареєстровані на «Дія. Платформа Центрів», де проходять онлайн навчання та тестування з питань надання адміністративних послуг.

Також в липні 2021 року було проведено **внутрішнє оцінювання роботи адміністраторів ЦНАП**. Оцінювання роботи складалося з двох етапів: тестування на платформі Google та співбесіда з керівництвом ЦНАП.

За результатами внутрішнього оцінювання роботи адміністраторів ЦНАП було відзначено кращих працівників, а тим хто показав слабші результати вказано на недоліки в роботі.

З жовтня по грудень 2021 року в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) працював **пункт масової вакцинації від COVID-19**.

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) встановлено термінал зарядки мобільних пристроїв у вигляді столика.

З метою належної організації роботи Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) директором Департаменту **в 2021 році було проведено 28 нарад** з працівниками Департаменту адміністративних послуг. Під час дії обмежень «червоної зони» наради проводилися онлайн (за допомогою Skype-зв'язку).

В 2021 році кращі працівники ЦНАП м.Івано-Франківська були відзначені, а саме:

1. Грамотою голови Івано-Франківської ОДА:

- Мисько Сергій Олегович - перший заступник Директора Департаменту адміністративних послуг;
- Німащук Михайло Дмитрович - заступник Директора Департаменту, начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур, адміністратор
- Шпакодрай Богдан Іванович - заступник начальника відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій, адміністратор;
- Гуменюк Богдан Михайлович – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур;
- Хороб Руслана Михайлівна – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур.

2. Грамотою виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради:

- Станіславська Оксана Ярославівна – заступник директора Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних

послуг м.Івано-Франківська), начальника відділу надання адміністративних послуг, адміністратор.

- Глебів Надія Ярославівна – заступник начальника відділу дозвільно-погоджувальних процедур Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська), адміністратор.

- Кварцяний Володимир Омелянович – адміністратор відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Боднарук Світлана Миколаївна – адміністратор відділу оформлення біометричних документів та посвідчень водія Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

3. Подякою міського голови:

- Дзюба Вікторія Валеріївна – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Пшепінда Тарас Васильович – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Шак Мар'яна Василівна – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Воробчак Зоряна Мирославівна – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Соляр Зоряна Іванівна – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

- Рудик Ірина Ростиславівна – адміністратор відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

В 2021 році Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратори продовжили видавати транспортні картки «Галка» та видали **4 795** транспортних карток.

Протягом 2021 року 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.

2.4.«Про адміністративні послуги» від 04.11.2021 року №1477.

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 структурних 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 2022 року пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є:

1. Організація надання адміністративних послуг за принципом «життєвої ситуації».

2. Інтеграція в ЦНАП м.Івано-Франківська послуг РАЦС (оформлення свідоцтва про одруження та свідоцтва про смерть).

3. Модернізація підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської ТГ.

4. Оновлення територіальних підрозділів ЦНАП в мікрорайонах міста (ТП «Пасічна» та ТП «БAM»).

5. Відкриття підрозділу ЦНАП в мікрорайоні Опришівці.

6. Закупівля додаткових робочих станцій для оформлення біометричних документів.

7. Створення сучасного call-центру.