

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за **2017 рік**

Впродовж 2017 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.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг **станом на 30.12.2017 р.** становить **91 033**, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **54 863** адміністративних послуг;
- 2) Відділом дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **8 512** вхідних пакетів документів;
- 3) Відділами управління реєстраційних процедур здійснено **27 658** реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.

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) дозвільних послугах для міського голови Р.Марцінків, першого заступника міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, заступника міського голови О.Кайди, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука (виконавська дисципліна);
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- ведеться робота щодо дотримання порядку у веденні адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних послуг та електронного архівування.

Станом на **30.12.2017 р.** адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято **54 863** вхідних пакетів документів, виконано **51 071** та надано **19 376** консультацій.

6 квітня 2017 року у ЦНАП м. Івано-Франківська відбулося офіційне відкриття сектору з оформлення та видачі паспорта

громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

За допомогою системи публічних закупівель «ProZorro» проведено тендер та закуплено 4 станції для оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон з електронним носієм та тендер для створення та підключення каналу конфіденційного зв'язку.

Усі станції підключені до інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами Державної міграційної служби України.

23.03.2017 року між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради та Державною міграційною службою України підписаний договір доручення на часткову обробку персональних даних у базах персональних даних.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 3 525 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано 182 консультації щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в **управління реєстраційних процедур (реєстрація / зняття з місця проживання) – 18 940** (таблиця 1).

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться **Івано-Франківський міський відділ управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області – 16 363**, а на третьому місці відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області -8 079.

Найбільшими порушниками щодо виконання документів в абсолютному показнику є Івано-Франківський міський відділ управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області - 5 774 звернень (оформлення біометричних документів), Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини – 1 088 звернень, управління Департамент комунальних ресурсів – 1 002 звернення.

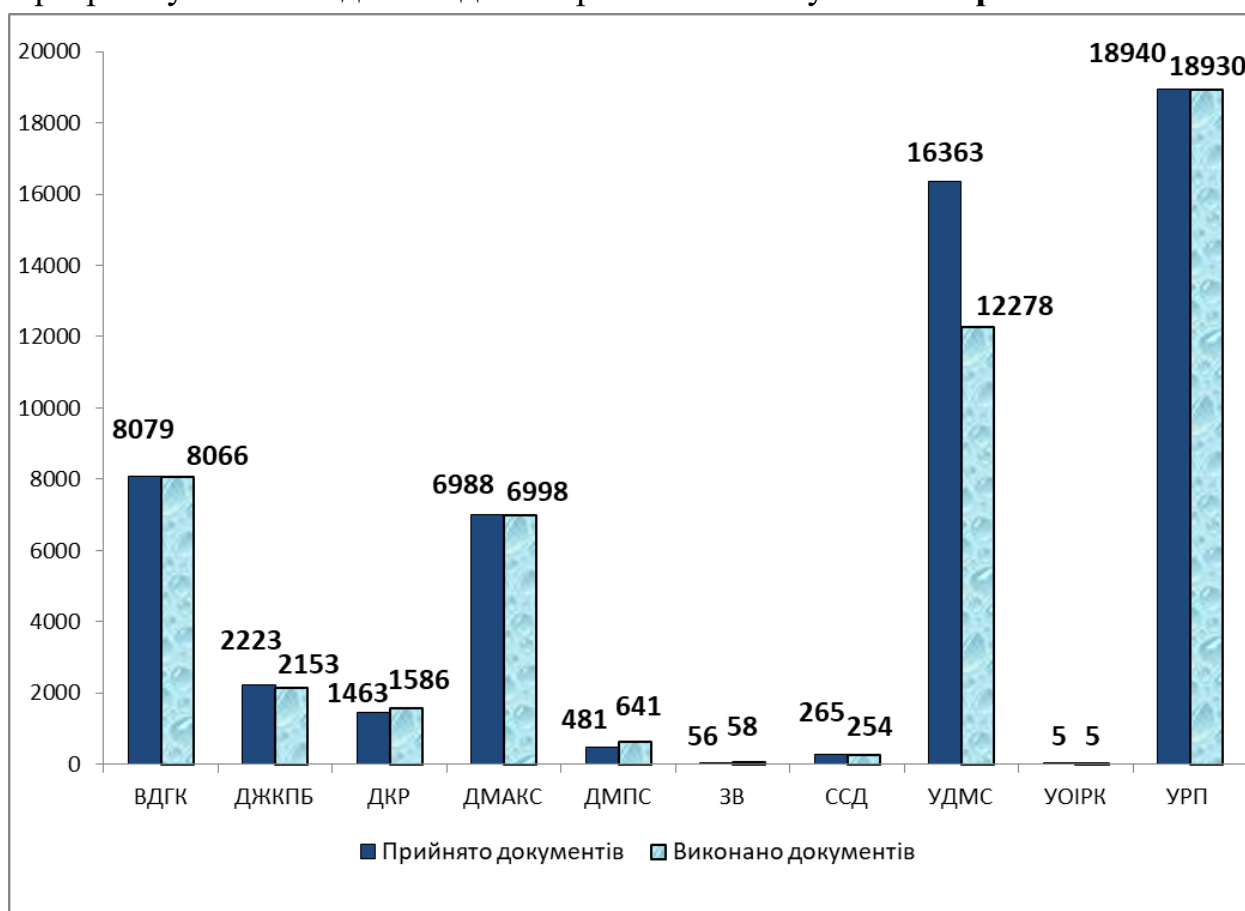
При цьому слід відмітити, що протермінування виконання документів Івано-Франківським міським відділом управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області пов'язані з великим попитом на оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон і неможливістю ДП «Поліграфкомбінат Україна» персоналізувати всі документи своєчасно.

Високий показник протермінування виконання адміністративних та дозвільних послуг Департаментом комунальних ресурсів зумовлено

законодавчою складністю прийняття рішень та розгляду питань на профільній комісії, засіданні виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та сесії Івано-Франківської міської ради. Департамент комунальних ресурсів своєчасно надавав проміжні відповіді з поясненням причини невчасного виконання документів.

Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини не завжди інформував заявників про причини протермінування виконання адміністративних послуг (з 1 088 протермінованих документів надано проміжні відповіді на 809).

На графіку 1 та таблиці 1 відображені дані по кількості прийнятих, виконаних документів, наданих консультацій та протермінованих документів в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за 2017 рік.



Графік 1. Динаміка виконання звернень громадян в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за 2017 рік

Список використаних скорочень:

ВДГК – Відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області.

ДЖКПБ – Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою.

ДКР – Департамент комунальних ресурсів.

ДМАКС – Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини.

ДМПС – Департамент молодіжної політики та спорту.

ЗВ – Загальний відділ.

ССД – Служба у справах дітей.

УДМС – Івано-Франківський міський відділ управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області.

УОІРК – Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю.

УРП – Управління реєстраційних процедур.

Таблиця 1

**Інформація про надання адміністративних послуг
в ЦНАП за 2017 рік в розрізі суб'єктів надання адміністративних
послуг**

N з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	Виконано документів	Виконано з порушення м терміну/ надано проміжні відповіді	% протерміно ваних до прийнятих	Надано консульт ацій	Відмови
1	Відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	8079	8066	106/87	1,31	10	941
2	Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою	2223	2153	170/163	7,65	89	402
3	Департамент комунальних ресурсів	1463	1586	1002/1002	68,50	501	433
4	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	6988	6998	1088/809	15,57	33	1471
5	Департамент молодіжної політики та спорту	481	641	192/179	39,91	12	10
6	Загальний відділ	56	58	0	0	0	5
7	Служба у справах дітей	265	254	32/32	12,08	3	4
8	Івано-Франківський міський відділ управління	16363	12278	5774/0	35,29	18535	30

	Державної міграційної служби в Івано-Франківській області						
9	Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю	5	5	0	0	0	0
10	Управління реєстраційних процедур (реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання)	18940	18930	0	0	193	235
11	Управління реєстраційних процедур (бізнес та нерухоме майно)	27658	-	-	-	-	-
	Всього:	82521	50969	8364/2272	15,25	19376	3531

Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить **15, 25%**.

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради та територіальними органами центральних органів виконавчої влади для надання якісних адміністративних послуг виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради від 23.02.2017 року №141, 06.04.2017р. №233, 27.04.2017р. № 276, 13.07.2017р №490, 17.08.2017р. №653 прийнято рішення «Про адміністративні послуги».

Відповідно до розпорядження міського голови від 14.12.2017 року №690-р «Про графік роботи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності,9) змінено графік роботи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності,9) з 01.01.2018 року: **понеділок, вівторок, середа** з 09.00 до 17.00 год. без перерви; **п'ятниця, субота** з 09.00 до 16.00 год. без перерви; **четвер** з 09.00 до 20.00 год. без перерви; **неділя, вихідні та святкові дні** прийом громадян не здійснюється.

Відповідно до пункту 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та 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. Послуга **«Мобільний адміністратор»** стала доступною для замовлення з **4 вересня 2017р.**

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 не здатна самотійно пересуватись. Протягом 3 днів працівник ЦНАП зв'язується із заявником та узгоджує дату та час візиту.

За звітний період за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» надано 255 адміністративних послуг.

Відповідно до розпорядження міського голови від 08.04.2016 року №210-р з 14.00 год. до 16.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

За звітний період на особистому прийомі побувало **224** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **67 осіб**, до служби у справах дітей – **62 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **31 особа**, до департаменту комунальних ресурсів **64 особи**.

В 2017 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1780 іноземних громадяни для отримання адміністративних послуг.

Також, **спрощено надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг суб'єктам звернення**, через підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також до реєстру речових прав на нерухоме майно.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються он-лайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільних послуг.

За 12 місяців 2017 року адміністраторами ЦНАП надано 2150 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 особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. **За звітний період було надано 3895 он-лайн послуг.**

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно

47 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн, це:

1. Надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки.
2. Надання довідки з містобудівного кадастру.
3. Надання дозволу на проведення рекламної акції.
4. Погодження проекту інформаційної вивіски на пам'ятці культурної спадщини .
5. Надання дозволу на розміщення гастрольної реклами та реклами виставок товарів та послуг.
6. Надання дозволу на розміщення світлових художньо - просторових рекламних композицій (неон, світловий шнур).
7. Надання довідки про відповідність намірів щодо місця розташування тимчасової споруди.
8. Надання довідки про резервування поштової адреси.
9. Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до місцевого фонду документації із землеустрою.
- 10.Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю).
- 11.Надання витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки.
- 12.Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку.
- 13.Видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавались.
- 14.Погодження режиму роботи суб'єкта господарювання.
- 15.Погодження місця розташування для здійснення одноразової торгівлі.
- 16.Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років.
- 17.Надання витягу з протоколу сесії міської ради впродовж останніх 10 років.
- 18.Надання дозволу на видалення зелених насаджень.
- 19.Взяття громадян на облік бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво.

- 20.Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі.
- 21.Надання довідки про перебування на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво.
- 22.Внесення громадян до реєстру осіб, які бажають брати участь у програмі будівництва (придбання) доступного житла.
- 23.Перереєстрація, внесення змін та поновлення документів облікової справи.
- 24.Призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг населенню.
- 25.Отримання інформації про призначення субсидії на оплату житлово-комунальних послуг.
- 26.Реєстрація декларації про початок будівельних робіт.
- 27.Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт.
- 28.Видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки.
- 29.Надання відомостей з державного земельного кадастру у формі витягу з державного земельного кадастру про земельну ділянку.
- 30.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про готовність об'єкта до експлуатації.
- 31.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про початок виконання будівельних робіт.
- 32.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про початок виконання підготовчих робіт.
- 33.Реєстрація декларації про утворення відходів.
- 34.Видача дозволу на виконання будівельних робіт (зміна даних у дозволі на виконання будівельних робіт)
- 35.Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру.
- 36.Дозвіл на спеціальне водокористування.
- 37.Надання містобудівних умов та обмежень забудови земельної ділянки.
- 38.Надання дозволу на встановлення тимчасової виносної конструкції.
- 39.Присвоєння (зміна) поштової адреси (Для новозбудованих об'єктів).
- 40.Присвоєння (зміна) поштової адреси (Для існуючих об'єктів).
- 41.Надання дозволу на розміщення художньо-просторової композиції (зелені насадження, фітокомпозиції тощо), які використовуються як рекламоносії.
- 42.Надання дозволу на розміщення графічної (лазерної) проєкційної установки.

- 43.Обстеження житла на предмет відповідності санітарним нормам та визнання придатним для проживання.
- 44.Видача ордерів (дозволів) на порушення об'єктів благоустрою пов'язаних з виконанням земельних та/або ремонтних робіт.
- 45.Взяття громадян на квартирний облік за місцем проживання та взяття на облік громадян, які бажають вступити до житлово-будівельного кооперативу та зняття з обліку (для взяття на квартирний облік).
- 46.Взяття громадян на квартирний облік за місцем проживання та взяття на облік громадян, які бажають вступити до житлово-будівельного кооперативу та зняття з обліку (для зняття з квартирної обліку).
- 47.Взяття громадян на соціальний квартирний облік за місцем проживання.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на два тижні 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.

Відділ дозвільно-погоджувальних процедур

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 міського голови Р.Марцінків, першого заступника міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, заступника міського голови О.Кайди, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука (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».
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;

Відділ дозвільно-погоджувальних процедур працює відповідно до вимог Законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та «Про адміністративні послуги».

За **2017** рік у відділ дозвільно-погоджувальних процедур надійшло **8 512** вхідних пакетів документів. Всього за звітний період видано – **8 609** вихідних пакетів документів, надано консультацій – **3 428**.

Більш детальна інформація про кількість прийнятих, виконаних документів, наданих консультацій та виконаних з порушенням терміну в розрізі дозвільних органів наведена в **таблиці 2**.

N з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	Виконано документів	Виконано з порушення м терміну/ надано проміжні відповіді	% протермінованих до прийнятих	Надано консультацій	Відмови
1	Головне управління Держгеокадастру в області	311	299	11/0	3,54	42	57
2	Головне управління Національної поліції в Івано-Франківській області	452	482	128/0	28,32	62	1
3	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	449	465	169/92	37,64	229	112
4	Івано-Франківське обласне управління лісового та мисливського господарства	50	50	0	0	5	0
5	Івано-Франківський міський відділ Управління ДСНС	53	48	0	0	30	0

	в Івано-Франківській області						
6	Розпорядник міського ярмарку	114	114	0	0	2	0
7	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області	2972	2989	501/0	16,86	983	548
8	Управління Держпраці в Івано-Франківській області	961	998	22/0	2,89	512	53
9	Управління Держпродспоживс лужби в м. Івано-Франківську	43	38	2/0	4,65	37	0
10	Управління екології та природних ресурсів облдержадміністрації	515	518	8/0	1,55	134	171
11	Управління економічного та інтеграційного розвитку	714	737	75/66	10,50	480	70
12	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради	1159	1168	222/0	19,15	489	590
13	Фінансове управління виконавчого комітету міської ради	220	217	32/32	14,55	141	9
14	Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації	32	32	0	0	39	0

15	Управління праці виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради	214	211	2/0	0,93	152	0
16	Державна інспекція сільського господарства в області	0	0	0	0	1	0
17	Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України	111	101	0	0	57	22
18	Управління патрульної поліції у м. Івано-Франківську	142	142	1/0	0,70	33	48
	Всього:	8512	8609	1173/190	13,78	3428	1681

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області – 2 972 (таблиця 2).

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради – 1 159.

Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області та Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради не інформували заявників про причини протермінування виконання послуг.

Найбільшими порушниками щодо виконання документів в абсолютному показнику є управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області - 501 звернення, Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради – 222 звернення.

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;
- оновлено програмне забезпечення «Універсам послуг» з використанням системи зчитування штрих кодів;
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- ведення журналів обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, приходу та відлучень працівників управління, прийому громадян керівниками структурних підрозділів;
- запроваджено сервіс заповнення заяв для отримання адміністративних послуг автоматично за допомогою програмного забезпечення «Універсам послуг»;
- запроваджено сервіс видачі адміністративних послуг з використанням штрих-кодів.

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 2017 рік якість надання адміністративних послуг оцінило **25 897** відвідувачів. **Позитивно** оцінило якість надання послуг **25 193** відвідувача, що становить **97,3 %**, **негативно – 2,7 %**. **Вцілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування. 84 громадян висловили свою подяку та 10 громадян висловили свою скаргу працівникам ЦНАП м.Івано-Франківська у книзі відгуків та пропозицій.**

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

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.

Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська забезпечено можливість оплати за надання адміністративних послуг у приміщені ЦНАП та його територіальних підрозділах за допомогою розтерміналів, які встановлені на кожному робочому столі працівника Центру надання адміністративних послуг (комісія за оплату послуг 3% від суми платежу).

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) в м.Івано-Франківську функціонують територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Галицька, 124А, вул.Івана Павла II, 4, вул.Гетьмана Мазепи, 185А). У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайонів міста на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг. **За звітний період територіальними підрозділами ЦНАП м.Івано-Франківська надано 5 670 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.**

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

У 2017 р. проведено **52 внутрішніх навчання**, працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовці, посадових осіб місцевого самоврядування, брали участь у семінарах, тренінгах, які організовувались Асоціацією міст України, семінарах в рамках реалізації проекту «Реформа управління на сході України» GIZ (Співпраця з Німеччиною), проекту «Місцеве самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA)).

15 – 17 лютого 2017 року у Вінницькому регіональному відділенні Асоціації міст України проходив триденний семінар з проектного менеджменту в рамках Програми «Партнерство для розвитку міст (ПРОМІС)» для фахівців місцевих рад Вінницької та Івано-Франківської областей. Від м.Івано-Франківська приймали участь заступник начальника управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) – Сергій Мисько та заступник керуючого

справами, начальник організаційно-інформаційної роботи та контролю виконавчого комітету – Андрій Лис.

Семінар мав на меті допомогти фахівцям місцевого самоврядування перетворити цікаві ідеї в реальні проекти місцевого розвитку. Захід проводили представники ГО «Волинський ресурсний центр» (м. Рівне).

Участь у семінарі приймали фахівці міських, сільських, селищних рад та об'єднаних громад, які займаються написанням проектів розвитку. Захід проводився з використанням міні-лекцій, практичних вправ, презентацій, мозкових штурмів, аналізу ситуаційних вправ (кейсів), ділових ігор, роботи в малих групах, групових дискусій, використанням візуальних елементів (презентацій).

Учасники вивчали типи проектів, джерела фінансування, мотиви донорів; визначались з ідеєю проектів та її вибором; розглядали особливості проектів публічно-приватного партнерства та приклади проектів місцевого та регіонального розвитку, вивчали структуру проекту, опис проблеми, мету і завдання проекту, опис заходів, очікувані результати, моніторинг реалізації проекту, бюджет проекту, додатки та процес подання, впровадження проекту (команда, процедури закупівель, типи закупівель, візуалізація, особливості роботи з бюджетними коштами).

1 та 2 березня 2017 року у м. Київ відбувся семінар-практикум на тему: «Розробка стандартів обслуговування громадян та підвищення професійних та лідерських якостей керівників Центрів надання адміністративних послуг».

Метою заходу було започаткувати роботу щодо підвищення рівня стандартів обслуговування відвідувачів ЦНАПів пілотних областей Програми USAID «Лідерство в економічному врядуванні», спільного формування таких стандартів, базуючись на досвіді провідних Центрів, а також підвищення лідерських якостей керівників ЦНАПів, формування професійних навичок керування та мотивації персоналу.

Програма семінару-практикуму базувалася на вивченні позитивного досвіду впровадження стандартів обслуговування громадян в ЦНАПах м. Вінниці та м. Івано-Франківська. Відтак, керівник Івано-Франківського ЦНАПу Богдан Питель презентував стандарти обслуговування, що реалізовані у роботі ЦНАП у м. Івано-Франківськ.

Окрім того, учасники заходу ознайомилися з методикою NPS, що використовується для виміру лояльності клієнтів та взяли участь у тренінгу «Професійні стандарти в роботі керівника ЦНАПу. Ефективне управління».

В рамках шведсько-українського проекту «Місцеве самоврядування та верховенство права в Україні» 16 та 17 березня 2017 року у м. Львові відбувся семінар на тему: «Європейські стандарти адміністративної процедури в діяльності органів місцевого самоврядування».

Захід було організовано з метою обміну досвідом роботи між містами-учасниками проекту, а також обговорення питань, пов'язаних із впровадженням та дотриманням адміністративних процедур на рівні органів місцевого самоврядування.

Участь у семінарі взяли керівник ЦНАП м. Івано-Франківська Богдан Питель, який поділився досвідом з впровадження електронних сервісів в роботі ЦНАПу та заступник керуючого справами, начальник організаційно-інформаційної роботи та контролю виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради Андрій Лис, який розповів про реалізацію партисипативного бюджету, можливість он-лайн-запису на прийом до лікаря та контроль за діяльністю комунальної техніки в он-лайн режимі за допомогою GPS.

Окрім того, під час семінару розглядалося законодавство, яке регулює питання у сфері надання адміністративних послуг, вивчався міжнародний досвід, поточний статус реформ у сфері надання адміністративних послуг та адміністративних процедур з перспективи законодавчого процесу в Україні, а також питання судового контролю за дотриманням принципів верховенства права суб'єктами владних повноважень тощо.

23-28 квітня 2017 року на запрошення Ради Європи та Міністерства регіонального розвитку будівництва та житлово-комунального господарства України для переможців конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування 2016 року» відбувся робочий візит до Латвійської Республіки. Метою візиту був обмін досвідом у роботі органів місцевого самоврядування, децентралізація та делегування повноважень. Участь у заході від Івано-Франківська взяли заступник міського голови Богдан Білик та начальник управління адміністративних послуг (керівник ЦНАП м.Івано-Франківська) Богдан Питель. Організовано захід Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України у співробітництві з Програмою Ради Європи «Децентралізація і територіальна консолідація в Україні» спільно з Міністерством охорони навколишнього середовища та регіонального розвитку Латвійської Республіки.

18-19 червня 2017 р. на Волині відбувся семінар з обміну досвідом на тему «Кращі практики місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг». Захід було організовано Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Програмою Ради Європи «Децентралізація і територіальна консолідація в Україні» у співпраці з Зимнівською об'єднаною територіальною громадою і департаментом «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради. Практику «Функціонування Центру надання адміністративних послуг

м. Івано-Франківська та його територіальних підрозділів, використання електронних сервісів задля доступності послуг та розвитку територіальної громади» як переможця конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг» у 2016р. презентував начальник відділу інформаційних технологій та комунікативної роботи ЦНАП м. Івано-Франківська Шпакодрай Богдан.

24 червня – 1 липня 2017 року в рамках проекту Програми розвитку ООН «Соціальна єдність та примирення» проходив ознайомчий візит для представників Івано-Франківської та Вінницької областей до Луганської та Донецької областей. Метою візиту було налагодити більш тісні зв'язки між активними та здатними генерувати позитивні зміни представників влади, громадського суспільства та бізнесу Луганської, Донецької, Івано-Франківської та Вінницької областей. Участь у заході від Івано-Франківська взяв заступник начальника управління адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) Сергій Мисько.

ЦНАП м.Івано-Франківська оновлює інформацію у соціальних мережах Facebook.

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

13 вересня 2017 року в рамках покращення надання адміністративних послуг організована поїздка до Івано-Франківська представників Запорізької, Харківської та Дніпропетровської областей.

Метою поїздки було вивчення кращих практик надання адміністративних послуг у Івано-Франківську.

Як зазначили представники GIZ «Центр надання адміністративних послуг Івано-Франківська є одним з найкращих ЦНАПів в Україні і партнери GIZ неодноразово висловлювали бажання відвідати Івано-Франківськ для ознайомлення з новітніми підходами до організації роботи та управління у сфері надання адміністративних послуг».

Учасників навчальної поїздки привітав міський голова Івано-Франківська Руслан Марцінків та зазначив, що Івано-Франківськ завжди ділиться досвідом з іншими органами місцевого самоврядування та переймає досвід в інших містах як України так і за кордоном.

Під час зустрічі начальник відділу програмного та комп'ютерного забезпечення Андрій Чайківський представив використання сучасних інформаційних технологій у всіх сферах Івано-Франківська за принципом «Smart city».

Керівник ЦНАП м.Івано-Франківська Богдан Питель ознайомив учасників зустрічі з діяльністю ЦНАП м.Івано-Франківська та його територіальних підрозділів, використання у роботі ЦНАП сучасних інформаційних технологій та запровадження нового сервісу «Мобільний адміністратор».

9-10 жовтня 2017 р. у м.Києві відбулася міжнародна конференція «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг». Організаторами заходу виступили Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, проект «Реформа управління на сході України II», що виконується компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH за дорученням Федерального уряду Німеччини. Від виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради участь у конференції взяли Надія Прокопів-Старчевська та Богдан Шпакодрай (управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська).

З 26.06.2017 року по 28.08.2017 року в м.Івано-Франківськ відбувалося голосування за кращі проекти міської цільової програми «Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у м.Івано-Франківську». Мешканці міста мали змогу проголосувати за реалізацію будь-якого проекту в мережі інтернет на сайті цільової програми за допомогою банківської картки чи електронного ключа, у приміщенні головного офісу Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) та у 5-ти бібліотеках міста. **В приміщенні головного офісу Центру надання адміністративних послуг проголосувало 1355 мешканців міста.**

У 2017 році управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію наступних проектів:

1. Місцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

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

У 2018 році пріоритетом для ЦНАП м.Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія.