

ЗВІТ про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
за період з **01.01.2019 по 30.12.2019 року**

Впродовж 2019 року управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Станом на 30.12.2019 року у Центрі надання адміністративних послуг надається **283** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в управлінні адміністративних послуг, станом на **30.12.2019 року** становить **102 181**, надано **43 253** консультацій.

За звітний період прийнято **11 330** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, **2 477** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки.

У вересні 2019 року Центр надання адміністративних послуг **розпочав прийом документів на оформлення свідоцтва про народження дитини**. Дану послугу можна отримати як в головному офісі ЦНАПу так і в його територіальних підрозділах, відповідно до графіку роботи ЦНАПу та його територіальних підрозділів. Отримавши свідоцтво про народження дитини, її батьки, при наявності всіх документів, можуть зареєструвати місце проживанням новонародженого, зареєструвати до дошкільного навчального закладу, отримати статус багатодітної сім'ї. За даний період **видано 69 свідоцтв про народження**.

20 вересня 2019 року в Центрі надання адміністративних послуг міста Івано-Франківська відбулося урочисте привітання та вручення документів батькам, які перші звернулися для оформлення свідоцтва про народження дитини.

За ініціативи міського голови Руслана Марцінків, окрім свідоцтва про народження дитини, щасливі татусі отримали подарункові сертифікати на суму 1500грн. для придбання речей першої необхідності для малюка.

8 жовтня 2019 р. у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська за участі міського голови Руслана Марцінків відбулося урочисте відкриття сектору з оформлення посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів. За кошти міського бюджету закуплено обладнання вартістю 200 тис. грн. для друку водійських посвідчень та техпаспортів, видачі номерних знаків. **За даний період було оформлено 201 посвідчення водія та перереєстровано 2 транспортні засоби у зв'язку зі встановленням газобалонного обладнання.**

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 3 972 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській раді прийнято розпорядження міського голови «Про надання послуги «Мобільний адміністратор». Воно 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 **207** 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.snar.if.ua та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самотійно пересуватись.

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

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.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 **33 адміністративні послуги**. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологіями BankID, ЕЦП та MobileID . Також дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>. **За звітний період було надано 5 168 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 **1 851 іноземний громадянин** 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 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 **1 077** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулася **68 осіб**, до служби у справах дітей – **66 осіб**, до управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **761 особа**, до департаменту комунальних ресурсів – **163 особи**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **19 осіб**.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на місяць вперед), роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська www.cnap.if.ua.

Для зручності мешканців функціонує мобільний додаток «Мобільний Івано-Франківськ», де у режимі реального часу можна перевірити стан виконання послуги, завантажити бланк заяв чи отримати всю 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».

З 01.01.2019 по 30.12.2019 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **27 515** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **26 329** відвідувачів, негативно – **1 186 відвідувачів**.

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», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 20.10.2019 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **1532** громадянина.

Для більш зручного користування офіційним сайтом ЦНАПу оптимізовано розділ «Нормативні документи».

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.

Для зручності суб'єктів звернення на столах державних реєстраторів з питань реєстрації бізнесу та реєстрації нерухомого майна встановлені POS-термінали (комісія складає 2% від суми платежів, але не менше 5 грн. за платіж).

POS-термінали, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора та державного реєстратора підтримують технологію PayPass. За допомогою даних POS-терміналів громадяни та юридичні особи можуть здійснювати сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг за допомогою Google Pay та Apple Pay.

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

З грудня 2019 року Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська проведені технічні роботи щодо підключення до порталу «Дія», системи он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг.

Завдяки такому моніторингу буде 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.

З 03.05.2019р по 20.05.2019р. в м. Івано-Франківську 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, у приміщенні головного офісу ЦНАП, його територіальних підрозділах та у бібліотеках міста. В приміщенні головного офісу ЦНАП та його територіальних підрозділах проголосувало понад **10 105** осіб, за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» - **1 175**.

З 10.10.2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів від мешканців с.Підлужжя та с.Чернів, які були рішенням Івано-Франківської міської ради від 09.10.2019 року об'єднанні з м.Івано-Франківськом в Івано-Франківську міську ОТГ.

З 19.12.2019 року Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів від мешканців с.Березівка, с.Колодіївка та с.Підпечери, які були рішенням Івано-Франківської міської ради від 18.12.2019 року об'єднанні з м.Івано-Франківськом в Івано-Франківську міську ОТГ.

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

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

У 2019 р. проведено **34 внутрішніх навчання**, адміністратори 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)).

16–17 січня у місті Вінниця відбувся навчальний захід з питань надання якісних адміністративних послуг та діяльності ЦНАПів, який відвідали

адміністратори відділу адміністративних послуг управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Бондар Богдана та Станіславська Оксана. Навчальна поїздка організована Проектом "Партнерство для розвитку міст" (ПРОМІС) та Департаментом адміністративних послуг Вінницької міської ради для більш як 30 представників з 15 міст – партнерів Проекту.

Навчальна поїздка передбачала обмін досвідом у сфері відкритого демократичного врядування, надання якісних адміністративних послуг та роботи Центрів надання адміністративних послуг, інтеграції послуг РАЦС та послуг з реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія у ЦНАП.

08.02.2019 року в м. Києві в рамках проекту «Партнерство для розвитку міст (ПРОМІС)» відбувся круглий стіл на тему «Самооцінювання ЦНАП та впровадження рекомендацій задля поліпшення якості надання адміністративних послуг». Участь в заході взяли представники управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська).

В рамках проекту «Підтримка територіальних громад України у зв'язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб», що виконується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) 19 березня 2019р. Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відвідала делегація зі Східних регіонів України.

24 квітня 2019 року у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відбулася зустріч із волонтером міжнародної організації **«Корпус миру в Україні»** Андресом Родрігесом. Під час заходу Андрес детально розповів про історію створення та напрямки діяльності своєї організації, зокрема щодо викладання англійської мови як іноземної, розвитку молоді та громад. Адміністратори ЦНАП мали змогу поспілкуватися з волонтером щодо державного устрою США, діяльності американського уряду, можливості співпраці «Корпусу миру» та громади м. Івано-Франківська.

29.05.2019 року відбулось чергове засідання обласної міжвідомчої координаційно-методичної ради з правової освіти населення. Одне з питань, яке розглядали – діяльність Центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перелік адміністративних послуг. Участь у засіданні взяв Німашук Михайло, начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур управління адміністративних послуг. Під час доповіді розглянуто механізми роботи центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перспективні цілі. В ході проведеної дискусії акцентовано увагу на подальшому впровадженню електронного врядування, та розвитку

додаткових сервісів для зручності громади. Роботу Центру надання адміністративних послуг було оцінено на високому рівні, особливо відзначили можливість отримання адміністративних послуг через територіальні підрозділи та функціонування сервісу «Мобільний адміністратор».

Начальник управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради Богдан Питель представив м. Івано-Франківськ **на XV Українському муніципальному форумі**, що проходив з 18 по 20 червня 2019 р. у м. Одеса. Цей традиційний щорічний захід є майданчиком для дискусій та вироблення спільної позиції органів державної влади і Асоціації міст України щодо розвитку місцевого самоврядування, удосконалення законодавчої бази, подальшої децентралізації влади, посилення відкритого врядування, підтримки економічного розвитку громад та реалізації секторальних реформ. На Форумі зібралося майже 500 учасників: голови громад-членів АМУ, представники Парламенту, Уряду та профільних міністерств, експертного середовища, закордонні партнери Асоціації міст України.

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.

10 грудня 2019 року керівник ЦНАП м.Івано-Франківська Богдан Питель взяв участь в нараді у Віце-прем'єр-міністра-Міністра цифрової трансформації України Михайла Федорова, яка відбувалась у м.Києві в Кабінеті міністрів України.

Під час наради обговорено основні аспекти запровадження он-лайн моніторингу якості надання адміністративних послуг, запровадження

надання послуг в он-лайн режимі, адаптації програмного забезпечення ЦНАП і підключення до порталу «Дія».

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 2020 році пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг соціального характеру та послуг за принципом «життєвої ситуації», відкриття нових підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які утворюють Івано-Франківську ОТГ.