

**Інформація про виконання**  
**«Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в**  
**м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» у 2020 році**

Основні завдання програми:

- розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП м.Івано-Франківська;
- підтримка діяльності територіальних підрозділів ЦНАП у мікрорайонах міста;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;
- функціонування «мобільного адміністратора» для якісного обслуговування мешканців міста;
- реконструкція адміністративної будівлі для вдосконалення роботи ЦНАП м.Івано-Франківська, в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету (за умов фінансування);
- облаштування приміщення ЦНАП, робочих місць адміністраторів у відповідності до сучасних санітарних та ергономічних норм;
- укомплектування робочих місць адміністраторів сучасним обладнанням, закупівля комп'ютерної техніки;
- забезпечення сталого функціонування систем аудіо- та відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП та територіальних підрозділах з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки в ЦНАП;
- розробка та впровадження сервісу Mobile ID;
- організація в приміщенні ЦНАП зон зарядки мобільних пристроїв;
- облаштування ефективної системи кондиціонування в ЦНАП, закупівля кондиціонера;
- розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська і отримати за один візит;
- забезпечення функціонування в ЦНАП контакт-центру (кол- та онлайн-консультацій громадянам щодо порядку надання адміністративних послуг);
- організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП;
- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП;
- брендинг ЦНАП;

- розміщення інформації про ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти та ін.), випуск друкованої промоційної продукції та пропагування користування електронними сервісами серед населення;
- розробка та впровадження мобільних додатків місцевої інформаційної системи у сфері надання адміністративних послуг тощо.

В 2019 році за допомогою «Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» реалізовані наступні заходи:

## **I. Систематизація нормативно-правової бази функціонування ЦНАП.**

Розширено перелік адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківську. Станом на 31.12.2020 році в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківську надається 300 адміністративні послуги.

Перелік адміністративних послуг був розширений рішенням рішеннями виконавчого комітету «Про адміністративні послуги» №93 від 22.01.2020 року, №409 від 15.04.2020 року, №564 від 04.06.2020 року, №690 від 02.07.2020 року та №758 від 15.07.2020 року.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, з 7 травня 2020 року ЦНАП м.Івано-Франківська почав реалізацію комплексної послуги «Малюток».

Відтепер, замість того, щоб подавати документи у кілька установ, 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) – *відділ програмного та комп'ютерного забезпечення Івано-Франківської міської ради має здійснити підключення Муниципального реєстру м.Івано-Франківська системи електронної взаємодії державних реєстрів та баз даних «Трембіта»;*
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- визначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків

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 2020 рік видано 816 свідоцтв про народження.

Із 28 травня 2020 р. ЦНАП м. Івано-Франківська приєднався до реалізації експериментального проєкту ID-14.

Відтепер, особі віком від 14 до 18 років доступна послуга оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

## **II. Розбудова і підтримка ЦНАП та його територіальних підрозділів.**

Відповідно до розпоряджень міського голови №26-р від 17.01.2020 року «Про надання адміністративних послуг у с.Підпечери», №40-р від 23.01.2020 року «Про надання адміністративних послуг у с.Добровляни», №41-р від 23.01.2020 року «Про надання адміністративних послуг у с.Березівка» та №42-р від 23.01.2020 року «Про надання адміністративних послуг у с.Колодіївка» управління адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) та адміністративно-господарське управління Івано-Франківської міської ради розпочали необхідні заходи (ремонті роботи, виготовлення та розміщення інформаційних вивісок) для належної організації надання адміністративних послуг в с.Підпечери, с.Березівка, с.Колодіївка, с.Добровляни, створивши територіальні підрозділи ЦНАПу м.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 2020 рік за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» було надано 105 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](http://www.cnap.if.ua) та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самостійно пересуватись.

Також в 2020 році було продовжено оновлення комп'ютерної техніки для адміністраторів.

### **III. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.**

Забезпечено стале функціонування системи відеофіксації робочих процесів у приміщенні ЦНАПу та його територіальних підрозділів, здійснивши додаткове встановлення камер.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті [www.snar.if.ua](http://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 9 359 он-лайн послуг.

30 липня 2020 р. в рамках проєкту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проєкт ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади, у головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, а також його територіальних підрозділах «БAM», «Пасічна», «Каскад», «Черніїв» та «Підлужжя» встановлено захисні екрани для забезпечення протидії розповсюдження COVID-19.

Дані екрани стали додатковим захистом для здоров'я як відвідувачів, так і працівників ЦНАП, що являється безумовним пріоритетом у роботі Центру.

### **IV. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.**

3 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.

У 2020 році проведено 16 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 «Місьцеве самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA).

10 вересня 2020 року в рамках освітньої програми "Школа локальної демократії 2.0" делегація з Тернополя, Чернівців, Хмельницького та Волині відвідали м.Івано-Франківськ для вивчення досвіду надання адміністративних послуг та системи розвитку проектів на місцевому рівні. Делегацію зустріли народний депутат України Оксана Савчук, секретар міської ради Віктор Синишин, керівник ЦНАП м.Івано-Франківська Богдан Питель та заступник керівника ЦНАП м.Івано-Франківська Сергій Мисько.

Учасники програми ознайомились з діяльністю ЦНАП та використанням інформаційних технологій при наданні адміністративних та соціальних послуг, а також відвідали Промприлад.

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 2021 року 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 входять до складу Івано-Франківської міської МТГ.

**Начальник управління  
адміністративних послуг**

**Богдан Питель**