

Інформація про виконання

«Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» у I півріччі 2021 року

Основні завдання програми:

- розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП м.Івано-Франківська;
- підтримка діяльності територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених робочих місць адміністратора в Івано-Франківській міській територіальній громаді;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП м.Івано-Франківська 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 м.Івано-Франківська, 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 м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місць адміністратора 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;
- 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 I півріччі 2021 року 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 30.06.2021р. в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається 319 адміністративних послуги.

Перелік адміністративних послуг був затверджений рішенням Івано-Франківської міської ради від 12.04.2021 року №115-6 «Про затвердження переліку адміністративних послуг», зміни в перелік адміністративних послуг були внесені рішенням виконавчого комітету міської ради від від 17.06.2021 року №877 «Про адміністративні послуги» .

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 708 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.

II. Розбудова і підтримка ЦНАП та його територіальних підрозділів.

Відповідно до розпорядження міського голови від 26.01.2021 року №32-р «Про утворення територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в Івано-Франківській міській територіальній громаді Департаментом адміністративних послуг у всіх населених пунктах Івано-Франківської міської територіальної громади відкриті територіальні підрозділи ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалені робочі місця адміністратора:

Територіальні підрозділи ЦНАП:

- с.Черніїв, вул.Стасюка, 4;
- с.Підлужжя, вул.Шевченка, 39;
- с.Підпечери, вул.Січових Стрільців, 2;
- с.Березівка, вул.Шевченка, 24;
- с.Крихівці, площа Двір, 1;
- с.Драгомирчани, вул.Шкільна, 15;
- с.Тисменичани, вул.Грушевського, 54;
- с.Радча, вул.Бандери, 26;
- 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;
- м.Івано-Франківськ, вул. Гетьмана Мазепи, 185;
- м.Івано-Франківськ, вул. Галицька, 124-А;
- м.Івано-Франківськ, вул. Івана Павла II, 4.

Віддалені робочі місця адміністратора:

- с.Добровляни, вул.Шевченка, 26;
- с.Колодіївка, вул.Чорновола, 1;
- с.Узин, вул.Молодіжна, 16-А;
- с.Камінне, вул.Мазепи, 4-А.

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 26 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 самотійно пересуватись.

III. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.

Забезпечено стале функціонування системи відеофіксації робочих процесів у приміщенні ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора, здійснивши додаткове встановлення камер.

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.

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 . Також дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>. За звітний період було надано 5 158 он-лайн 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 в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора, за допомогою програмного комплексу «Соціальна громада» було прийнято 278 заявок на оформлення соціальних послуг.

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 129 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). За I півріччя адміністраторами ЦНАП м.Івано-Франківська було сформовано та видано 807 витягів з Державного земельного кадастру.

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.

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

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 30.06.2021 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить 3 036 громадян.

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.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодіє 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 I півріччя 2021 року за допомогою «Google Мій бізнес» було надано 97 відповідей на запитання щодо надання адміністративних послуг.

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.

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 I півріччі проведено 9 внутрішніх навчання, 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.

З метою належної організації роботи Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) директором Департаменту в I півріччі 2021 року було проведено 20 нарад з працівниками Департаменту адміністративних послуг. Під час дії обмежень «червоної зони» наради проводилися онлайн (за допомогою Skype-зв'язку).

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 II півріччя 2021 року пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг за принципом «життєвої ситуації», модернізація підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської МТГ.