

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

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 2022 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-Франківська. Станом на 31.12.2022р. в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається 365 адміністративних послуг.

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 протягом 2022 року.

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 550 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 «Пакунок малюка».

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

II. Розбудова і підтримка ЦНАП та його територіальних підрозділів.

Мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська є одною з найбільших мереж ЦНАП в Україні. Станом на 2022 рік мережа ЦНАП м.Івано-Франківська складається з:

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

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.

м.Івано-Франківськ, вул.Отця І.Блавацького,1 (ВРМ «Опришівці»)

06 травня 2022 року відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в м.Івано-Франківську, вул.О.Блавацького,1 (ВРМ «Опришівці»).

Підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних 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 здійснено 323 виїзди для надання послуг ВПО, які не здатні самостійно пересуватись.

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.

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.

В 2022 році Департамент адміністративних послуг забезпечував надання соціальних послуг за допомогою програмного комплексу «Соціальна громада». За звітний період було надано 18 851 соціальну послугу.

В 2022 році в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та у головному офісі ЦНАП надавали консультації працівники Пенсійного фонду та Центру зайнятості.

Також в 2022 році Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська спільно з Міністерством цифрової трансформації України функціонував 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.

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

Також в 2022 році ЦНАП м.Івано-Франківська в своїх приміщеннях розмістив термінали самообслуговування EasyPay. Такі термінали є зручною можливістю здійснення оплати готівкою за деякі адміністративні послуги.

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.

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 31.12.2022 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить 4 250 громадян.

120 047 відвідувачів переглянуло контент на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, який був розміщений протягом 2022 року.

25 461 унікальний відвідувач завітав на сторінку Центру надання адміністративних послуг у Facebook, було надано відповідь на 350 повідомлень.

Центром надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запроваджено рубрику «100 фактів про ЦНАП м.Івано-Франківська». Оновлено рубрику «Моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська». Змінено дизайн подання інформації. Щомісяця публікується моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська.

В 2022 році функціонує Telegram-канал ЦНАП м.Івано-Франківська, 650 підписників.

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 2022 року за допомогою «Google Мій бізнес» було надано 620 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.

За результатами такого моніторингу ЦНАП м.Івано-Франківська посів перше місце серед ЦНАПів України за кількістю відгуків відвідувачів. Варто зазначити, що 91% громадян були задоволені сервісом 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 2022 році проведено 20 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.

Впродовж 2023 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 «БАМ»).

5. Закупівля додаткових робочих станцій для оформлення біометричних документів.

6. Запровадження надання всіх соціальних послуг у головному офісі ЦНАП та у всіх ТП та ВРМ ЦНАП.