

**Інформація про виконання**  
**«Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в**  
**м.Івано-Франківську на 2019-2022 роки» у 2021 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 2021 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 30.06.2021р. в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська надається 352 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 17.06.2021 року №877 «Про адміністративні послуги» та рішенням виконавчого комітету міської ради від 04.11.2021 року №1477 «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 1 455 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 оприлюдненню», 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 2021 рік мережа ЦНАП м.Івано-Франківська складається з:

- головного офісу ЦНАП;
- 17 територіальних підрозділів ЦНАП;
- 4 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.

08 серпня 2021 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в с.Братківці, а 17 жовтня 2021 року відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в с.Узин. Підрозділи оснащені сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

В грудні 2021 року проведено оновлення територіального підрозділу ЦНАП м.Івано-Франківська «Каскад» за адресою вул.Івана Павла II, 4. Даний підрозділ було відкрито в 2016 році.

Для збільшення комфорту та якості надання адміністративних послуг в територіальному підрозділі ЦНАП проведено ремонтні роботи, замінено мережі та освітлення, розширено сектор обслуговування та сектор очікування.

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 385 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.

### **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](http://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. За звітний період було надано 8 158 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 було надано 2 476 соціальних послуг.

В 2021 році в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська надавали консультації працівники Пенсійного фонду та Центру зайнятості.

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 268 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).

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.

30 вересня 2021 року, відповідно до вимог законодавства, ЦНАП м.Івано-Франківська один з перших в Україні підключився до Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.

До Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва підключені всі адміністратори ЦНАП. За допомогою Порталу надаються послуги Державної інспекції архітектури та містобудування України та Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю Івано-Франківської міської ради.

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

Також в 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська в своїх приміщеннях розпочав розміщення терміналів самообслуговування EasyPay. Такі термінали стануть 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 31.12.2021 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить 3 321 громадянин.

99 047 відвідувачів переглянуло контент на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, який був розміщений протягом 2021 року.



15 761 унікальний відвідувач завітав на сторінку Центру надання адміністративних послуг у Facebook, було надано відповідь на 141 повідомлення.

На сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook було розміщено 223 публікації, а на сайті ЦНАП м.Івано-Франківська було розміщено 123 статті.

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.

Оновлено рубрику «Моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська». Змінено дизайн подання інформації. Щомісяця публікується моніторинг якості роботи ЦНАП м.Івано-Франківська.

В листопаді 2021 року запущено Telegram-канал ЦНАП м.Івано-Франківська.

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 2021 року за допомогою «Google Мій бізнес» було надано 232 відповіді 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.

В 2021 році ЦНАП м.Івано-Франківська активно приймав участь в оцінюванні роботи центрів надання адміністративних послуг, яке проводить

Мінцифри. В усіх приміщеннях ЦНАП м.Івано-Франківська розміщені QR-коди для оцінювання роботи.

За результатами такого моніторингу ЦНАП м.Івано-Франківська посів перше місце серед ЦНАПів України за кількістю відгуків відвідувачів. Варто зазначити, що 94% громадян були задоволені сервісом ЦНАП.

Також проводився моніторинг роботи ЦНАП м.Івано-Франківська за допомогою «таємних клієнтів» від Мінцифри. Щодня аналізувалися анкети «таємних покупців», а результати відгуків аналізувалися спільно з працівниками 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 2021 році проведено 35 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.

Також в липні 2021 року було проведено внутрішнє оцінювання роботи адміністраторів ЦНАП. Оцінювання роботи складалося з двох етапів: тестування на платформі Google та співбесіда з керівництвом ЦНАП.

За результатами внутрішнього оцінювання роботи адміністраторів ЦНАП було відзначено кращих працівників, а тим хто показав слабші результати вказано на недоліки в роботі.

З жовтня по грудень 2021 року в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) працював пункт масової вакцинації від COVID-19.

З метою належної організації роботи Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) директором Департаменту в 2021 році було проведено 28 нарад з працівниками Департаменту адміністративних послуг. Під час дії обмежень «червоної зони» наради проводилися онлайн (за допомогою Skype-зв'язку).

Впродовж 2022 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. Відкриття підрозділу ЦНАП в мікрорайоні Опришівці.
6. Закупівля додаткових робочих станцій для оформлення біометричних документів.
7. Створення сучасного call-центру.