

Про діяльність Центру
надання адміністративних
послуг м.Івано-Франківська

Розглянувши інформацію про діяльність Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та «Про адміністративні послуги» виконавчий комітет міської ради

в и р і ш и в:

1. Інформацію про діяльність Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська взяти до відома (додається).
2. Керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг тримати на окремому контролі виконання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови Б.Білика та керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука.

Міський голова

Руслан Марцінків

Інформація про діяльність Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська

Впродовж 2017 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська працював над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальна кількість послуг, наданих в управлінні адміністративних послуг, станом на **20.10.2017** року становить **49 790**, надано **4 372** консультації, виконано **46 322** документи.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **106 консультацій** щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в управління реєстраційних процедур (реєстрація/зняття з місця проживання) – 14 945.

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться **Івано-Франківський міський відділ управління державної міграційної служби України в Івано-Франківській області – 11 827**, а на третьому місці відділ Держгеокадастру в м.Івано-Франківську – **6 334**.

6 квітня 2017 року у ЦНАП м. Івано-Франківська відбулося офіційне відкриття сектору з оформлення та видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон. За кошти міського бюджету було закуплено 4 станції для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки.

За звітний період прийнято **7 038** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, **86** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки при досягненні 14-річного віку, **49** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки. До міського бюджету за оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки надійшло близько 4 млн. грн. (70% адміністративного збору за оформлення паспортів надходить до міського бюджету).

Відповідно до пункту 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та 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. Послуга **«Мобільний адміністратор»** стала доступною для замовлення з **4 вересня 2017р.**

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 або через електронну форму на сайті ЦНАП www.snar.if.ua та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка не здатна самостійно пересуватись.

Протягом 3 днів працівник ЦНАП зв'язується із заявником та узгоджує дату та час візиту.

Працівники ЦНАП, які надають послугу **«Мобільний адміністратор»** користуються службовим брендованим автомобілем та спеціальним кейсом, який оснащений всім необхідним обладнанням для надання послуг за принципом віддаленого робочого місця.

Також, працівник ЦНАП, який надає послугу **«Мобільний адміністратор»**, завжди одягнений у формений одяг працівника ЦНАП з іменним бейджем та посвідченням посадової особи.

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 на електронну пошту або забирають оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. **За звітний період було надано 2610 он-лайн послуг.**

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 47 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн. Ідентифікація

клієнта здійснюється за технологією BankID. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>.

Відповідно до розпорядження міського голови від 08.04.2016 року №210-р з 14.00 год. до 16.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

За звітний період на особистому прийомі побувало **170** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **54 особи**, до служби у справах дітей – **47 осіб**, до департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини – **19 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **50 осіб**.

З 01.01.2017 по 20.10.2017 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 2425 іноземних громадян для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються он-лайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільних послуг. **Адміністраторами ЦНАП надано 1560 он-лайн консультацій.**

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на два тижні 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 01.01.2017 по 20.10.2017 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило 27 825 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 26 505 відвідувачів, що становить 95,3%, негативно – 1 320 відвідувачів (4,7%).

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

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnar.if.ua), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

У вересні 2016 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради підписав угоду з АТ «Ощадбанк» щодо оплати за надання адміністративних послуг, у приміщені ЦНАП та його територіальних підрозділах на кожному робочому столі працівника встановлено розтермінали для оплати за адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги національними та міжнародними банківськими картками (комісія за оплату послуг 3% від суми платежу).

Відповідно до п. 4 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та керуючись п. 6.5 Положення про управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) у мікрорайонах міста («Пасічна», «Бам», «Каскад») функціонують територіальні підрозділи Центру надання адміністративних послуг, які є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська. У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайону «Пасічна», «Бам» та «Каскад» на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг.

За даний період адміністраторами територіальних підрозділів було прийнято **4510** вхідних пакетів документів.

12 грудня 2016 року у м.Києві в Клубі Кабінету Міністрів України відбулось урочисте нагородження переможців конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування» у 2016 році.

Також, під час підсумкової конференції було представлено кращі практики Івано-Франківська на теми «Впровадження проекту «Відновлення ковальського мистецтва як одного із найдавніших елементів економічного зростання», що співфінансувався за рахунок коштів ЄС» та «Функціонування Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська та його територіальних підрозділів, використання електронних сервісів задля доступності послуг та розвитку територіальної громади».

Конкурс «Кращі практики місцевого самоврядування» організовується Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України та Радою Європи.

З 26.06.2017 року по 28.08.2017 року в м.Івано-Франківськ 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 за допомогою банківської картки чи електронного ключа, у приміщенні головного офісу Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) та у 5-ти бібліотеках міста. В приміщенні головного офісу Центру надання адміністративних послуг проголосувало 1355 мешканців міста.

Триває реалізація проектів «Міське самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта» та «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади». Проект фінансується Фондом Східна Європа в рамках реалізації Програми EGAP (e-Government for accountability and participation).

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 2018 році пріоритетом для ЦНАП м.Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів та оформлення посвідчення водія.

Начальник управління
адміністративних послуг
Питель

Богдан

Керуючий справами
виконавчого комітету міської ради

Ігор Шевчук