

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за I півріччя 2015 року

Впродовж I півріччя 2015 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 Центрі надання адміністративних послуг за **I півріччя 2015 року**, становить **40 470** (у **II півріччі 2014 року 26 382**), з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **20 694** адміністративних послуг;
- 2) Дозвільним центром прийнято **2 482** вхідних пакетів документів;
- 3) Реєстраційною службою здійснено **17 294** реєстраційних дій і запитів з Єдиного державного реєстру.

Відділ адміністративних послуг

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;
- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- підготовка інформації про роботу управління (щочетверга);
- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних послугах для першого заступника міського голови З.Фітеля, заступника міського голови Б.Білика, керуючого справами виконавчого комітету А.Лиса. (виконавська дисципліна)
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- ведеться робота щодо дотримання порядку ведення адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних послуг та електронного архівування.

За **I півріччя 2015 року** адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято **20 694** вхідних пакетів документів, виконано **19 946**, виконано з порушенням терміну **358** справ та надано **463** консультації.

За звітний період управлінням освіти та науки зареєстровано та перереєстровано 784 дитини в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **4** консультації щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в управління Державної міграційної служби – 12 727 (61,5%).

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться **Департамент містобудування та архітектури – 3 241 (15,7%),** а на третьому місці **відділ Держземагентства в місті Івано-Франківську – 3 230 (15,6%).**

Найвищий показник протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів упродовж I півріччі 2015 року в управління земельних відносин – 50,7% (в II півріччі 2014 року дане співвідношення складало 35,6%). На другому місці по кількості протермінованих документів знаходиться **служба у справах дітей – 7,4 % (II півріччя 2014 р. – 8,3%),** третє місце займає **Департамент комунального господарства, транспорту та зв'язку – 7,0% (II півріччя 2014 р. – 7,7%),** **Департамент містобудування та архітектури – 6,5% (в II півріччі 2014 року дане співвідношення складало 4,0%)** детальний аналіз протермінованих документів у розрізі послуг відображений в таблиці 3.

Високий показник протермінування виконання адміністративних та дозвільних послуг управлінням земельних відносин зумовлено законодавчою складністю прийняття рішень та розгляду питань на профільній комісії, засіданні виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та сесії Івано-Франківської міської ради.

При цьому слід відмітити, що по вищезазначених протермінованих документах були надані проміжні відповіді з поясненням причини невчасного виконання документів.

Найбільшими порушниками щодо виконання документів в абсолютному показнику Департамент містобудування та архітектури – 210 звернень та управління Державної міграційної служби – 42 звернення.

Департаментом містобудування та архітектури найбільше звернень протерміновано щодо виконання послуги «Надання дозволу на встановлення (продовження дозволу на розташування) тимчасової споруди для ведення підприємницької діяльності» - 152 звернення, що вплинуло на негативні показники своєчасності виконання послуг Департаментом в цілому:

- до 15 днів протерміновано – 49 таких послуг;
- до 30 днів протерміновано – 51 послугу;
- більше 30 днів зазначеного терміну протерміновано – 52 послуги.

Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить 1,7 % (1,8 % в II півріччі 2014 р.), що говорить про позитивну динаміку даного показника в сторону зменшення (див. табл.3, граф. 2) та покращення виконавської дисципліни суб'єктами надання адміністративних послуг.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» визначено якісні показники своєчасного виконання адміністративних послуг та проводиться щомісячний аналіз повернення витягів з рішень виконавчого комітету міської ради структурними підрозділами у ЦНАП м.Івано-Франківська. Такий моніторинг проводиться для систематизації та контролю за поверненням результатів адміністративних послуг у найкоротші терміни та інформування про результат суб'єктів звернення. **За звітний період всі структурні підрозділи повертали витяги з рішень виконавчого комітету міської ради у ЦНАП м.Івано-Франківська до 5 робочих днів.**

З метою оптимізації та належної організації надання адміністративних послуг виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради 05.02.2015р. прийнято рішення №61 «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг».

Згідно даного рішення вилучено такі адміністративні послуги:

1.«Видача переліку обмежень прав на земельну ділянку і наявні земельні сервітути».

2. «Підготовка проекту договору: оренди землі, договору суборенди землі, додаткової угоди до договору оренди землі, про оплату авансового внеску в рахунок оплати ціни земельної ділянки, що підлягає продажу власнику нерухомого майна».

Дані послуги надаються без додаткового звернення до ЦНАП м. Івано-Франківська в рамках виконання інших адміністративних послуг, у яких передбачені такі документи.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 27.03.2015 року внесено зміни у перелік адміністративних послуг, які надаються департаментом містобудування та архітектури, департаментом соціальної політики та управління торгівлі.

До переліку адміністративних послуг додано такі нові послуги:

1.Погодження на встановлення огорожі у м. Івано-Франківську (департамент містобудування та архітектури).

2.Погодження розміщення всесезонних торгових майданчиків біля стаціонарних закладів ресторанного господарства (управління торгівлі).

3.Внесення відомостей та змін до Реєстру осіб, які мають право на пільги з коштів міського бюджету (департамент соціальної політики).

Дані послуги надаються відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги» та чинного законодавства, на кожну послугу розроблено та затверджено інформаційні, технологічні картки та бланки заяв.

Відповідно до наказу Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру № 80 від 20.05.2015 року «Про внесення змін до наказу Держземагентства України від 29.09.2015 року № 47» зменшено **термін виконання послуги «Видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки» із 7 робочих дні на 3 робочі дні.**

Відповідно до розпорядження міського голови від 28.02.2014 року №68-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 **147** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту комунального господарства, транспорту і зв'язку звернулося **21 особа**, до відділу обліку і розподілу житла – **18 осіб**, до служби у справах дітей – **44 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **28 осіб**, до управління земельних відносин – **36 осіб**.

У I півріччі 2015 року не виявлено порушення виконання п.1.8. Регламенту ЦНАП в частині реєстрації звернень громадян для отримання адміністративних та дозвільних послуг виключно через ЦНАП.

Найближчим часом, мешканці міста Івано-Франківська матимуть змогу замовити п'ять послуг в режимі онлайн на сайті www.cnar.if.ua (розділ «Електронні послуги») без відвідування ЦНАП. Результат послуги замовники отримуватимуть на електронну пошту або зможуть забрати оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання.

В режимі замовлення онлайн надаватимуться такі послуги:

1.Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років;

2.Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до місцевого фонду документації із землеустрою;

3.Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі;

4.Надання довідки про перебування на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво;

5.Видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавались.

Перелік послуг, які можна буде замовити онлайн буде постійно розширюватися і до кінця 2015 року їх кількість сягатиме більше 20 послуг. Ідентифікація клієнта здійснюватиметься за технологією BankID. Також, дані послуги будуть доступні на порталі державних послуг <https://e-gov.org.ua>.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються онлайн консультації, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання адміністратору чи державному адміністратору і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільних послуг.

У І півріччі 2015 року сервісом «Онлайн консультації» скористалось 346 суб'єктів звернень, які тримали фахову консультацію адміністратора без попереднього звернення до Центру надання адміністративних послуг.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної 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.

Відділ дозвільно-погоджувальних процедур (Дозвільний центр м.Івано-Франківська)

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- прийом суб'єктів господарювання з питань надання документів дозвільного характеру та адміністративних послуг;
- надання інформації та прийом вхідних пакетів щодо видачі та оформлення документів дозвільного характеру. Формування та ведення програмного забезпечення;

- здійснення контролю за передачею документів та термінами їх виконання;
- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) дозвільних послугах для першого заступника міського голови З.Фітеля, заступника міського голови Б.Білика, керуючого справами виконавчого комітету А.Лиса (виконавська дисципліна);
- здійснення контролю за реалізацією проектів, участь в яких бере ЦНАП;
- інформування суб'єктів господарювання про необхідність укладання договорів по конструктивним елементам для тимчасових споруд;
- робота щодо виконання Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» в частині приведення діяльності Дозвільного центру до нових вимог;
- оновлення інформації у системі «Універсам послуг».
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- виготовлено поліграфічну продукцію про ЦНАП на польській мові.

Дозвільний Центр м.Івано-Франківська працює відповідно до вимог Законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги» входить до складу управління адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська), прийом суб'єктів звернень здійснюється відповідно до графіка прийому ЦНАП.

За **I півріччя 2015** року в Дозвільний центр м. Івано-Франківська надійшло **2 482** вхідних пакетів документів. Всього за звітний період видано – **2 261** вихідний пакет, надано консультацій – **2 636**.

Більш детальна інформація про кількість прийнятих, виконаних документів, наданих консультацій та виконаних з порушенням терміну в розрізі дозвільних органів наведена в **таблиці 1**.

Державними адміністраторами надаються як документи дозвільного характеру, так і адміністративні послуги для суб'єктів господарювання та мешканців міста. Відповідно до вимог законодавства внесені зміни в посадові інструкції та виготовлено іменні печатки державним адміністраторам.

Найбільше порушено терміни виконання дозвільних послуг управлінням земельних відносин виконавчого комітету міської ради (136), адже дані питання розглядаються профільною депутатською комісією та виносяться на розгляд виконавчого комітету міської ради та сесію міської ради.

Відділ інформаційних технологій та комунікативної роботи

За звітний період у відділі велася наступна робота:

- надавалась інформація щодо видачі, оформлення, прийом вхідних пакетів документів адміністративних послуг 1-го поверху ЦНАП. Формування та ведення програмного забезпечення в ЦНАП;
- надавалась інформація та консультації в телефонному режимі. (Забезпечення функціонування кол-центру);

- формування та ведення програмного забезпечення «Універсам послуг»;
- адміністрування електронної системи управління чергою;
- надавались консультації з реєстрації громадян через Інтернет та смс-інформування;
- оновлено програмне забезпечення «Універсам послуг» з використанням системи зчитування штрих кодів;
- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;
- ведення журналів обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, приходу та відлучень працівників управління, прийому громадян керівниками структурних підрозділів.

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».

За I півріччя 2015 року якість надання адміністративних послуг оцінило **8001** відвідувач. **Позитивно** оцінило якість надання послуг **7883** відвідувача, що становить **98,5%**, **негативно – 1,4 %** (у **II півріччі 2014р. – 2,0%**). **Вцілому, зберігається позитивна динаміка задоволеності відвідувачів якістю обслуговування у ЦНАП м.Івано-Франківська та велика активність і зацікавленість учасників опитування.**

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

Велика увага у ЦНАП м.Івано-Франківська приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів і державних адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг.

У I півріччі 2015 р. проведено **10 внутрішніх навчань**, працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовці, посадових осіб місцевого самоврядування, 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 «Місцеве самоврядування і верховенство права в Україні» (Шведське агентство регіонального розвитку (SIDA)).

ЦНАП м.Івано-Франківська оновлює інформацію у соціальних мережах Вконтакті, Facebook, а також у Twitter.

Забезпечення своєчасного виконання звернень громадян та юридичних осіб відслідковуються щотижневими, щоквартальними та піврічними

звітами, які подаються керівництву виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

У I півріччі 2015 року підготовлено доповідну записку «Про стан виконавської дисципліни у Центрі надання адміністративних послуг за I квартал 2015 року», де проведено детальний аналіз стану дисципліни в Центрі надання адміністративних послуг та проаналізовано причини, що призводять до порушення термінів виконання документів, керівникам структурних підрозділів наголошено на недопущення порушення термінів виконання адміністративних послуг.

У I півріччі 2015 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію наступних проектів та залучено до нових проектів:

1. «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі Центрів надання адміністративних послуг і розвитку співпраці між Луцьким та Івано-Франківським центрами надання адміністративних послуг та Люблінським бюро обслуговування мешканців» в рамках Програми транскордонного співробітництва Польща-Білорусь-Україна 2007-2013рр. Метою проекту є створення транскордонної мережі центрів надання адміністративних послуг, підвищення якості та ефективності надання послуг Луцьким ЦНАП, Івано-Франківським ЦНАП та Люблінським БОМ, удосконалення надання адміністративних послуг нерезидентам.

2. «Створення регіональної мережі ЦНАП як ефективного інструменту у застосуванні інноваційних рішень з надання адміністративних послуг населенню» за підтримки Європейської комісії. Мета проекту: посилення спроможностей та потенціалу регіональних/районних центрів надання адміністративних послуг в Івано-Франківській області задля забезпечення чесного, ефективного та прозорого надання адміністративних послуг населенню; поширення кращого вітчизняного та міжнародного досвіду в Україні.

3. «Формування політики, ґрунтованої на фактах, в сфері місцевого самоврядування в Україні», фінансованого МЗС Норвегії, який реалізується Асоціацією міст України спільно з Норвезькою асоціацією місцевих і регіональних влад та Норвезьким інститутом міських і регіональних досліджень.

4. «Міське самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Вернадотта». Початок реалізації проекту у 2015 році.

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська постійно удосконалює свою роботу, розширює спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування.

Триває робота по приведенню діяльності Центру надання адміністративних послуг до вимог чинного законодавства України та покращення надання адміністративних послуг населенню.