

ЗВІТ
про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
за I півріччя 2020 року

Впродовж **I півріччя 2020 року** управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства (в тому числі в умовах дії карантину).

Станом на 30.06.2020 року у Центрі надання адміністративних послуг надається **283** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг. Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, станом на **30.06.2020 року** становить **42 308**, надано **21 157** консультацій:

1) адміністраторами відділу адміністративних послуг та відділу дозвільно-погоджувальних процедур надано **32 464** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг;

2) управлінням реєстраційних процедур (реєстрація бізнесу та нерухомості) прийнято **9 844** вхідних пакетів документів.

За звітний період у **відділі адміністративних послуг та відділі дозвільно-погоджувальних процедур** велася наступна робота:

- організовано надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг у терміни, відповідно до чинного законодавства;

- прийом суб'єктів господарювання з питань надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг

- забезпечено інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, що надаються через адміністраторів ЦНАП;

- оновлено інформаційні та технологічні картки;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

- підготовка щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних та дозвільно-погоджувальних послугах для міського голови Р. Марцінків, першого заступника міського голови М. Вітенка, заступника міського голови Р.Гайди, заступника міського голови В.Сусаніної, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука (виконавська дисципліна).

- велася робота щодо дотримання порядку у веденні адміністративних справ, їх передачу суб'єктам надання адміністративних та дозвоільно-погоджувальних послуг та електронного архівування.

- інформування суб'єктів господарювання про необхідність укладання договорів по конструктивним елементам для тимчасових споруд.

За звітний період **відділом інформаційних технологій та комунікативної роботи** велась наступна робота:

- адміністрування електронної системи управління чергою (зокрема вдосконалено алгоритм розрахунку прогнозованого часу прийому громадян);
- адміністрування веб-сайту ЦНАПу;
Розміщено **36 статей** у розділі «Новини», «Нормативні акти»;
- на сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook розміщено **65 статей**;
- відповідно до змін у інформаційних картках окремих адміністративних послуг, приведено у відповідність «Довідник послуг» (оновлено переліки документів, терміни виконання, бланки заяв);
- прийом громадян на оформлення транспортної картки для пільгових категорій населення м. Івано-Франківська.
- встановлення камер відеоспостереження у територіальних підрозділах ЦНАП;
- поточний ремонт комп'ютерної техніки та налаштування програмного забезпечення, що знаходиться на балансі управління адміністративних послуг як у головному офісі, так і в територіальних підрозділах ЦНАП.

За звітний період прийнято **2 185** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, **1 389** вхідних пакетів документів для оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки, **341** вхідних пакетів документів на оформлення посвідчення водія (без складання іспитів), **17** вхідних пакетів документів на державну реєстрацію нового транспортного засобу.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано **1 465** дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

11 лютого 2020 року між міським головою Івано-Франківська Русланом Марцінківим та міським центром зайнятості підписано узгоджене рішення щодо роботи фахівця центру зайнятості в територіальних підрозділах ЦНАП м. Івано-Франківська. Відповідно до узгодженого рішення щотижня в територіальних підрозділах ЦНАПу прийом громадян буде здійснювати працівник центру зайнятості.

12 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ Івано-Франківської міської об'єднаної територіальної громади за адресою с.Черніїв

вул. вул.Стасюка, буд.4. Територіальний підрозділ Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в с.Чернів став першим підрозділом ЦНАПу м.Івано-Франківська, який відкрито у селі, яке долучилося до Івано-Франківської міської ОТГ, який оснащений оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

23 лютого 2020 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП м.Івано-Франківська в с.Підлужжя (вул.Шевченка, буд.39).

10 березня 2020 року Центр надання адміністративних послуг, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора розпочали прийом голосів за проекти програми «Бюджет участі». Крім того, для маломобільних груп населення та людей старшого віку голосувати можна було за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор», тобто у попередньо визначені години та за визначеним маршрутом прийом громадян здійснювали адміністратори ЦНАП. Проте **16 березня 2020 року** голосування було призупинено через введення в Україні карантину. За даний період було прийнято понад **3 100** голосів за проекти програми «Бюджет участі».

З 16 березня по 21 квітня Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора припиняли прийом громадян та юридичних осіб з питань надання адміністративних, дозвільних, соціальних, реєстраційних послуг, оформлення біометричних документів, оформлення посвідчень водія, оформлення електронного квитка і інших адміністративних послуг.

Головний офіс ЦНАП (Незалежності, 9) здійснював консультації за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку, виконання послуг, які замовлені он-лайн або поштою та видачу результатів документів.

За період з 16 березня по 21 квітня було за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку (в т.ч. поштою) та он-лайн було надано понад **1 700** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

З 21 квітня Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора відновили прийом громадян з усіх питань.

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 **45** 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 самостійно пересуватись.

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.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 4 156 он-лайн послуг.**

З 22 квітня 2020 року через сервіс «Персональний кабінет» (<http://my.cnap.if.ua/>) можна замовити послуги, що надаються Управлінням патрульної поліції в Івано-Франківській області, а саме:

- Оформлення дозволу на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні.

- Оформлення погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів.

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг, пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, з **07 травня 2020 року ЦНАП м.Івано-Франківська почав реалізацію комплексної послуги «Малятко».**

Відтепер, замість того, щоб подавати документи у кілька установ, 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) – *відділ програмного та комп'ютерного забезпечення Івано-Франківської міської ради має здійснити підключення Муніципального реєстру м.Івано-Франківська системи електронної взаємодії державних реєстрів та баз даних «Трембіта»;*
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- визначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

08 травня 2020 року за участі заступниці Міністра цифрової трансформації України Людмили Рабчинської та міського голови Руслана Марцінківського відбулось урочисте привітання батьків, які першими скористались послугою «Малятко». Щасливі батьки окрім свідоцтва про народження дитини, отримали подарункові сертифікати на суму 1500грн. для придбання речей першої необхідності для малюка.

За період з 07 травня по 30 червня 2020 року 169 батьків скористалося комплексною послугою «Малятко».

Продовжує функціонувати інформаційно-консультаційний пункт для іноземців, що був відкритий у рамках реалізації проекту «Покращення надання адміністративних послуг населенню транскордонних регіонів шляхом створення мережі центрів надання адміністративних послуг та розвитку співпраці Луцького Центру надання адміністративних послуг, Івано-Франківського Центру надання адміністративних послуг та Люблінського Бюро обслуговування мешканців» за фінансової підтримки Європейського Союзу. За звітний період до ЦНАП м. Івано-Франківська звернулося **758 іноземних громадян** для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрація бізнесу, загальна інформація).

Відповідно до розпорядження міського голови від 26.06.2019р. № 224-р. «Про особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська» з 14.00 год. до 17.00 год. у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється прийом громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради. **У зв'язку з введенням карантину в Україні з 16 березня 2020 року особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів Івано-Франківської міської ради в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська не проводиться.**

За період з 01 січня по 16 березня 2020 року на особистому прийомі побувало 179 мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулася 21 особа, до служби у справах дітей – 6 осіб, до управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – 128 осіб, до департаменту комунальних ресурсів – 16 осіб, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – 8 осіб.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвольно-погоджувальної послуги, записатися на прийом у зручний для себе час (з вибором днів на місяць 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 дозвольних 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 01.01.2020 по 30.06.2020 року якість надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг оцінило **11 901** відвідувач. Позитивно оцінило якість надання послуг **11 746 відвідувачів (98,7%)**, негативно – **155 відвідувачів (1,3%)**.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м. Івано-Франківська (www.cnap.if.ua) через сервіси «Он-лайн консультацій»

та «Оцінювання якості обслуговування», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 30.06.2020 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **2 091** громадянин.

В Центрі надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг можна здійснювати безпосередньо під час прийому за допомогою POS-терміналів, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора та на столах державних реєстраторів з питань реєстрації бізнесу та реєстрації нерухомого майна (комісія складає 2% від суми платежів, але не менше 5 грн. за платіж).

POS-термінали, які встановлені на робочому столі кожного адміністратора та державного реєстратора підтримують технологію PayPass. За допомогою даних POS-терміналів громадяни та юридичні особи можуть здійснювати сплату адміністративного збору за надання платних адміністративних послуг за допомогою Google Pay та Apple Pay.

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

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.

Протягом I півріччя Центр надання адміністративних послуг розпочав прийом документів від мешканців с.Узин та с.Братківці, які

були рішенням Івано-Франківської міської ради об'єднанні з м.Івано-Франківськом в Івано-Франківську міську ОТГ.

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

Систематично проводяться навчання працівників ЦНАП для підвищення якості надання адміністративних послуг та обслуговування відвідувачів

У І півріччі проведено **5 внутрішніх навчання**, адміністратори 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).

В травні 2020 року від уряду Канади в рамках Проєкту «Партнерство для розвитку міст» ПРОМІС надійшла міжнародна технічна допомога для індивідуального захисту працівників Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська в період пандемії COVID-19, а саме: антисептик, захисні маски та рукавиці. Очікується встановлення захисного скла на робочих місцях адміністраторів та державних реєстраторів.

З 01 червня 2020 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул.Незалежності, 9) та його територіальних підрозділах (вул.Галицька, 124-А, вул.Гетьмана Мазепи, 185, вул.Івана Павла II, 4) розпочали видавати транспортні картки «Галка».

В І півріччі 2020 року з метою зручного надання адміністративних послуг в населених пунктах Івано-Франківської міської об'єднаної територіальної громади та на виконання розпорядження міського голови Руслана Марцінків в с.Березівка та с.Підпечери розпочаті ремонтні роботи в нових підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська.

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 2020 року пріоритетом для ЦНАП м. Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг соціального характеру та послуг за принципом «життєвої ситуації», відкриття нових підрозділів ЦНАП в населених пунктах, які входять до складу Івано-Франківської міської ОТГ.