

«ПОГОДЖЕНО»

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради



І.Шевчук
2019р.

ЗВІТ

про роботу управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)
за II квартал 2019 року

Впродовж II кварталу 2019 року управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) працювало над організацією надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг через адміністраторів управління адміністративних послуг **станом на 26.06.2019р.**, становить **25 333**, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **12 418** адміністративних послуг, надано **6 234** консультації;
- 2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **3 259** вхідних пакетів документів, надано **1 893** консультацій;
- 3) управлінням реєстраційних процедур прийнято **9 656** 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. Марцінківа, першого заступника міського голови М. Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, 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 дозвільно-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;
- адміністрування веб-сайту ЦНАПу. Розміщено **22 статті** у розділі «Новини», рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» у розділ «Нормативні акти»;
- на сторінці ЦНАП у соціальній мережі Facebook розміщено **16 статей**;
- на робочих станціях адміністраторів ЦНАП оновлено версію програмного забезпечення «Універсам послуг». Відповідно до змін у інформаційних картках окремих адміністративних послуг, приведено у відповідність «Довідник послуг» (оновлено переліки документів, терміни виконання, бланки заяв);
- участь в організації та проведенні голосування громадян за проекти міської цільової програми «Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у м. Івано-Франківську»;
- проводився прийом громадян на оформлення транспортної картки для пільгових категорій населення м. Івано-Франківська. За даний період прийнято **795 заявників**.

За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 1 089 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **74 консультації** щодо порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.

Відповідно до розпорядження міського голови від 15.01.2018р. № 14-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.

З метою надання додаткових консультацій з питань надання дозволу на розміщення об'єкту зовнішньої реклами та встановлення вивісок у м.Івано-Франківську щовівторка з 14.00год. до 17.00 год. у приміщенні Центру надання адміністративних послуг надаються консультації заступником директора департаменту-начальником управління дизайну архітектурного середовища та охорони культурної спадщини Департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини п.С.Лосюк.

За звітний період на особистому прийомі побувало 240 мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося 19 **осіб**, до служби у справах дітей – 18 **осіб**, до управління архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **139 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **38 осіб**, до управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю – **26 осіб**.

В II кварталі 2019 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 916 іноземних громадян для отримання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг (реєстрація місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання, реєстрацію бізнесу, загальна інформація).

Актуальними в роботі залишаються он-лайн консультації через сторінку ЦНАП у соціальній мережі **facebook**, за допомогою яких кожен бажаючий може задати запитання і йому, без відвідування Центру, буде надана фахова консультація, яка є важливою складовою для отримання адміністративних чи дозвільно-погоджувальних послуг. За звітний період надано **18 он-лайн консультацій**.

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. На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно **34 адміністративні послуги**, які надаються структурними підрозділами виконавчої влади. За звітний період надано **25**

послуг. Додатково на сайті ЦНАПу доступний сервіс «Державні послуги». Через ЦНАП надано **1920 он-лайн послуг** Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру.

Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID та електронно-цифрового ключа. Також, дані послуги доступні на порталі державних послуг <https://igov.org.ua>.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільної 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 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».

За II квартал 2019 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **13 567** відвідувача. Позитивно оцінило якість надання послуг **13 063** відвідувачів, негативно –**504**. В цілому, 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.cnap.if.ua) та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

В II кварталі 2019р. в територіальних підрозділах Центру надання адміністративних послуг та на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг проводилося анкетування оцінювання якості обслуговування. Участь в анкетуванні взяло **65** відвідувачів ЦНАП. Позитивно якість обслуговування оцінило 61 відвідувач, негативно-**4**.

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, котрі є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська. У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільно-погоджувальні 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 **954** вхідних пакети документів.

Вирішення питань соціального захисту та підтримки демобілізованих учасників АТО є одним із першочергових завдань. В Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська учасника 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.

В Центрі надання адміністративних послуг функціонує сервіс «Мобільний адміністратор». Даний сервіс призначений для надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг суб'єктам звернення з обмеженими можливостями, які обмежені у пересуванні, за принципом віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська. За звітний період надано **22 послуги** за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор».

Велика увага в ЦНАП м.Івано-Франківська приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. У II кварталі 2019 р. проведено **4 внутрішніх навчання**.

З 03.05.2019 р. по 20.05.2019 р. в м. Івано-Франківську відбувалось голосування за кращі проекти міської цільової програми «Партиципаторне бюджетування (бюджет участі) у м. Івано-Франківську». В приміщенні головного офісу ЦНАП та його територіальних підрозділах проголосувало **10 105 осіб**, за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» – **1175 осіб**.

Центр надання адміністративних послуг приймає участь у впровадженні **Smart City** в м.Івано-Франківську. Завдяки датчикам, які встановлені в приміщенні Центру надання адміністративних послуг, додаток показує

кількість замовлених послуг заявником, стан готовності послуг та чи отримані результати даних послуг.

У II кварталі 2019 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту «Місцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

24 квітня 2019 р. у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська відбулася зустріч із волонтером міжнародної організації «Корпус миру в Україні» Андресом Родрігесом. Під час заходу Андрес детально розповів про історію створення та напрямки діяльності своєї організації, зокрема щодо викладання англійської мови як іноземної, розвитку молоді та громад. Адміністратори ЦНАП мали змогу поспілкуватися з волонтером щодо державного устрою США, діяльності американського уряду, можливості співпраці «Корпусу миру» та громади м. Івано-Франківська.

Між виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради та Регіональним сервісним центром МВС в Івано-Франківській області підписано угоду, яка дозволила розпочати процес отримання дублікату посвідчення водія замість втраченого або викраденого, обміняти посвідчення (без складання іспитів), зареєструвати новий транспортний засіб (без огляду) чи перереєструвати транспортний засіб зі зміною найменування та адреси юридичної особи, прізвища, імені чи по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобі, установа газобалонного обладнання через ЦНАП.

29.05.2019 р. відбулось чергове засідання обласної **міжвідомчої координаційно-методичної ради з правової освіти населення.** Одне з питань, яке розглядали – діяльність Центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перелік адміністративних послуг. Участь у засіданні взяв Німашук Михайло, начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур управління адміністративних послуг. Під час доповіді розглянуто механізми роботи центру надання адміністративних послуг, основні завдання та перспективні цілі. В ході проведеної дискусії акцентовано увагу на подальшому впровадженню електронного врядування, та розвитку додаткових сервісів для зручності громади. Роботу Центру надання адміністративних послуг було оцінено на високому рівні, особливо відзначили можливість отримання адміністративних послуг через територіальні підрозділи та функціонування сервісу «Мобільний адміністратор».

Начальник управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради Богдан Питель представив м. Івано-Франківськ **на XV Українському**

муніципальному форумі, що проходив з 18 по 20 червня 2019 р. у м. Одеса. Цей традиційний щорічний захід є майданчиком для дискусій та вироблення спільної позиції органів державної влади і Асоціації міст України щодо розвитку місцевого самоврядування, удосконалення законодавчої бази, подальшої децентралізації влади, посилення відкритого врядування, підтримки економічного розвитку громад та реалізації секторальних реформ. На Форумі зібралося майже 500 учасників: голови громад-членів АМУ, представники Парламенту, Уряду та профільних міністерств, експертного середовища, закордонні партнери Асоціації міст України.

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

Заступник начальника управління
адміністративних послуг


Сергій Мисько



О.Прусак
М.Ніماشук
Б. Шпакодрай
75-01-19