

**«ПОГОДЖЕНО»**

Керуючий справами

виконавчого комітету міської ради

І.Шевчук

« 25 » 03 2018р.

## **ЗВІТ**

про роботу управління адміністративних послуг  
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)  
за I квартал 2018 року

Впродовж I кварталу 2018 року Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська працював над організацією надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, спрощенням дозвільних процедур та вдосконаленням своєї роботи відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг **станом на 20.03.2018 р.**, становить **13 935**, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **12 144** адміністративних послуг;
- 2) відділом дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **1 791** вхідних пакетів документів.

### **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 щотижневої інформації по невиконаних (протермінованих) адміністративних послугах для міського голови Р. Марцінка, першого заступника міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика,

заступника міського голови О.Кайди, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука. (виконавська дисципліна)

- надано он-лайн консультації через офіційний сайт ЦНАП;

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

Станом на **20.03.2018р.** адміністраторами відділу адміністративних послуг управління адміністративних послуг прийнято **12 144** вхідних пакетів документів, надано **3 210** консультацій. З питання оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон прийнято **3 186** вхідних пакетів документів.

**За звітний період Департаментом освіти і науки зареєстровано та перереєстровано 1 250 дітей в ДНЗ міста Івано-Франківська.**

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано **92** консультації щодо **порядку отримання державного сприяння з метою забезпечення молодих сімей житлом.**

З метою впорядкування переліку адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг були підготовлене рішення виконавчого комітету № 232 від 01.03.2018 року «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» .

Адміністративні 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 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.

За звітний період на особистому прийомі побувало **253** мешканці міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **55 осіб**, до служби у справах дітей – **19 осіб**, до департаменту містобудування та архітектури – **165 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **14 осіб**.

В I кварталі 2018 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 847 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.

За звітний період адміністраторами ЦНАП надано **1370 он-лайн консультацій**.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті [www.cnar.if.ua](http://www.cnar.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 **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>.

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.cnar.if.ua](http://www.cnar.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**

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 міського голови Р. Марцінків, першого заступника

міського голови М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, заступника міського голови О.Кайди, керуючого справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчука (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;

Відділ дозвільно-погоджувальних процедур працює відповідно до вимог Законів України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та «Про адміністративні послуги».

Станом на **2003.2018р.** адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур управління адміністративних послуг прийнято **1 791** вхідних пакетів документів, виконано **1 709**, та надано **1 004** консультацій.

### **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» ;

- 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;

- запроваджено сервіс заповнення постанов про адміністративні правопорушення автоматично за допомогою програмного забезпечення «Універсам послуг»;

- оновлено обладнання сервера електронної системи керування чергою в головному офісі ЦНАПу.

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 квартал 2018 року якість надання адміністративних послуг оцінило **12 880** відвідувачів. **Позитивно** оцінило якість надання послуг **11 950** відвідувачів, **негативно –930**. 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.snar.if.ua](http://www.snar.if.ua)), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

ЦНАП м.Івано-Франківська і надалі працюватиме над розширенням переліку своїх послуг, високій якості обслуговування та використанням у своїй роботі сучасних інформаційних технологій.

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

У I кварталі 2018 р.

**навчання**, 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 соціальній мережі Facebook.

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



31 січня 2018 р. у м. Київ в рамках проекту «Партнерство для розвитку міст» (ПРОМІС) відбулося засідання круглого столу на тему «Моніторинг ЦНАП задля поліпшення його діяльності та підвищення якості послуг». Під час заходу було представлено узагальнений аналітичний звіт за результатами оцінювання діяльності 16 міст-партнерів Проекту ПРОМІС щодо надання адміністративних послуг; кращі практики діяльності ЦНАП; обговорено критерії та результати оцінювання, а також подальші кроки з удосконалення системи надання адміністративних послуг, зокрема надання підтримки з боку проектів міжнародної технічної допомоги.

Начальник відділу інформаційних технологій та комунікативної роботи Шпакодрай Богдан поділився досвідом функціонування ЦНАП м. Івано-Франківська та його територіальних підрозділів, як однієї з кращих практик надання адміністративних послуг в Україні.

21-22 лютого 2018р. у м. Київ Проект ПРОМІС проводив тренінг «Практичні аспекти формування належного Центру надання адміністративних послуг».

Метою проведення тренінгу є обмін знаннями та досвідом у сфері надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП.

Заступник начальника управління Мисько Сергій взяв участь у тренінгу та поділився досвідом щодо впровадження в роботу ЦНАП інформаційних технологій.

Всі учасники робочої зустрічі відзначили надзвичайну важливість подібних заходів для вдосконалення роботи органів місцевого самоврядування та побудови прозорого громадянського суспільства.

У I кварталі 2018 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію проекту:

1. «Міське самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська постійно працює над розширенням послуг, відповідно до чинного законодавства, щодо видачі посвідчення водія та видачі свідоцтв про народження дітей.

Начальник управління  
адміністративних послуг



Богдан Питель

О. Прусак  
С. Мисько  
Б. Шпакодрай  
Б. Гуменюк