

**«ПОГОДЖЕНО»**

Керуючий справами

виконавчого комітету міської ради

\_\_\_\_\_ І.Шевчук

« 25 » грудня 2015р.

## **ЗВІТ**

про роботу управління адміністративних послуг  
(Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)  
за 2015 рік

Впродовж 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 **станом на 25.12.2015 р.** становить **69 456**, з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **45 350** адміністративних послуг;
- 2) Відділом дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **4 275** вхідних пакетів документів;
- 3) Реєстраційною службою здійснено **18 493** 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 М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, 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 **25.12.2015 р.** адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято **49 625** вхідних пакетів документів, виконано **48 641**, виконано з порушенням терміну **1 377** справ та надано **4 978** консультації.

**За звітний період управлінням освіти та науки зареєстровано та перереєстровано 1338 дитини в ДНЗ міста Івано-Франківська.**

Державним фондом молодіжного житлового будівництва в Івано-Франківській області надано 10 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 – 27 517 (60,7%) (таблиця 2).**

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться відділ Держгеокадастру в місті Івано-Франківську – **7 413 (16,3%)**, а на третьому місці Департамент містобудування та архітектури – **7 330 (16,1%)**.

**Найбільшими порушниками щодо виконання документів в абсолютному показнику є Департамент містобудування та архітектури – 615 звернень, управління земельних відносин – 297 звернень та відділ Держгеокадастру в м.Івано-Франківську – 109.**

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 та було поінформовано заявників.**

**Інформація по кількості прийнятих вхідних пакетів, виконаних документів та протермінованих документів в ЦНАП за 2015 р.**

<b>N з/п</b>	<b>Назва суб'єкту надання адміністративної (дозвільної) послуги</b>	<b>Прийнято документів</b>	<b>Видано документів</b>	<b>Виконано з порушенням терміну/нада но проміжній відповіді</b>	<b>% протермінованих до прийнятих</b>
1	Відділ Держгеокадастру в місті Івано-Франківську	<b>7413</b>	<b>7355</b>	<b>109/109</b>	<b>1,5</b>
2	Департамент містобудування та архітектури	<b>7330</b>	<b>7133</b>	<b>615/615</b>	<b>8,4</b>
3	Управління земельних відносин	<b>649</b>	<b>488</b>	<b>297/297</b>	<b>45,8</b>
4	Відділ обліку та розподілу житла	<b>1889</b>	<b>1852</b>	<b>81/81</b>	<b>4,3</b>
5	Департамент комунального господарства, транспорту і зв'язку	<b>605</b>	<b>603</b>	<b>29/29</b>	<b>4,8</b>
6	Служба у справах дітей	<b>268</b>	<b>264</b>	<b>27/27</b>	<b>10</b>
7	Загальний відділ	<b>89</b>	<b>92</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
8	Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
9	Управління у справах сім'ї, молодіжної та гендерної політики	<b>522*</b>	<b>199</b>	<b>2/2</b>	<b>0</b>
10	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	<b>27517</b>	<b>27355</b>	<b>105/105</b>	<b>0,4</b>
11	УДАІ УМВС України в Івано-Франківській області	<b>359</b>	<b>361</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
12	Головне управління Держсанепідслужби в Івано-Франківській області	<b>152</b>	<b>154</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
13	Івано-Франківське	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>-</b>	<b>0</b>

	міжрайонне управління Держсанепідслужби в Івано-Франківській області				
14	Івано-Франківський міський відділ Управління ДСНС в Івано-Франківській області	65	62	–	0
15	Територіальне управління Держгірпромнагляду в Івано-Франківській області	114	116	–	0
16	Відділ музейної роботи та охорони культурної спадщини головного управління туризму і культури ОДА	13	13	–	0
17	Управління ветеринарної медицини в м. Івано-Франківську	2	2	–	0
18	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області	1379	1335	25/25	1,8
19	Управління торгівлі	911	919	62/62	6,8
20	Фінансове управління	263	261	15/15	5,7
	<b>Всього:</b>	<b>49603</b>	<b>48626</b>	<b>1367/1367</b>	<b>2,7</b>

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 управлінням 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 кожен 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 **210** мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту комунального господарства, транспорту і зв'язку звернулося **31 особа**, до відділу обліку і розподілу житла – **47 осіб**, до служби у справах дітей – **52 особи**, до департаменту містобудування та архітектури – **34 особи**, до управління земельних відносин – **46 осіб**.

**У 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.**

**З серпня 2015 року введено новий сервіс замовлення адміністративних послуг в режимі он-лайн за технологією Bank-ID та створення персонального кабінету мешканця Івано-Франківська.** Результат послуги замовники отримуватимуть на електронну пошту або мають змогу забрати оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання.

**На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 11 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн, це:**

1. Надання витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
2. Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку
3. Реєстрація декларації про початок будівельних робіт
4. Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт
5. Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до місцевого фонду документації із землеустрою
6. Надання дозволу на видалення зелених насаджень
7. Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років
8. Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі
9. Видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавались
10. Надання довідки про перебування на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво
11. Надання витягу з протоколу сесії міської ради впродовж останніх 10 років.

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

В 2015 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося **510 громадян** для отримання адміністративних послуг в он-лайн режимі.

22 жовтня 2015 року в 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 відкрито інформаційно-консультаційний пункт для іноземців у ЦНАП м.Івано-Франківська.

З метою підготовки до відкриття інформаційно-консультаційного пункту для іноземців:

-розроблено інформаційні та технологічні картки на англійській та польській мовах;

-на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська ([www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua)) створено окремий розділ для іноземних громадян з усією необхідною інформацією для відкриття бізнесу чи отримання адміністративних та дозвільних послуг;

-розроблено брошури та інші інформаційні матеріали англійською та польською мовами;

-проведена робота щодо візуалізації робочого місця для прийому іноземних громадян у Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

Реалізація даного проекту дозволить спростити надання адміністративних та дозвільних послуг для іноземців у сфері ведення бізнесу, реєстрації місця проживання та отримання інших публічних послуг у м.Івано-Франківську, а також дозволить покращити інвестиційний бізнес-клімат в цілому.

У інформаційно-консультаційному пункті надається 50 адміністративних та дозвільних послуг (реєстрація бізнесу, ведення підприємницької діяльності, реєстрація місця проживання чи перебування особи та інші).

**В 2015 році до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1372 іноземні громадяни для отримання адміністративних та дозвільних послуг.**

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.

**Станом на 25.12.2015 року надано 640 онлайн консультацій.**

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](http://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**

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 М.Вітенка, заступника міського голови Б.Білика, 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;
- виготовлено поліграфічну продукцію про ЦНАП на польській мові.

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

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 адміністраторам.

Щодо стану виконавської дисципліни то найбільше порушено терміни виконання дозвільних послуг управлінням земельних відносин виконавчого комітету міської ради, 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;
- запроваджено сервіс заповнення заяв для отримання адміністративних послуг автоматично за допомогою програмного забезпечення «Універсам послуг»;
- запроваджено сервіс видачі адміністративних послуг з використанням штрих-кодів.

**Управлінням адміністративних послуг розроблено ряд проектів рішень та прийнято на засіданні виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради та сесії міської ради зміни до структури ЦНАП, зміни у штатний розпис, внесено зміни у Регламент роботи ЦНАП та затверджено новий перелік адміністративних 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 2015 рік якість надання адміністративних послуг оцінило 24204 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 23760 відвідувача, що становить 98,2 %, негативно – 1,8 %. 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.snar.if.ua](http://www.snar.if.ua)), через сервіс «Он-лайн консультацій» та за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ».

15 грудня 2015 року у Києві в прес-центрі УНІАН відбулась презентація результатів моніторингу впровадження інструментів

електронного урядування в органах місцевого самоврядування у 100 найбільших містах України.

Дослідження реалізоване коаліцією неурядових організацій: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», Асоціація міст України, Асоціація органів місцевого самоврядування «Міста електронного врядування України», ГО «Європейський діалог», Громадянська мережа «ОПОРА».

Метою проведення моніторингу було визначення ступеня використання в діяльності органів місцевого самоврядування елементів електронного урядування для забезпечення оперативного та безперешкодного інформування населення, сприяння прозорості місцевої політики та протидії корупції, зростання якості надання адміністративних послуг, активізації громадськості та її залучення до суспільно-політичних процесів. Це вже третій щорічний моніторинг, реалізований коаліцією громадських організацій з ініціативи ГО «Подільська агенція регіонального розвитку».

За результатами громадського моніторингу у сфері надання адміністративних послуг та організації роботи ЦНАП, лідерами цього року стали одразу п'ять міст – **Вінниця, Івано-Франківськ, Київ, Луцьк та Харків.**

З 17 по 26 листопада 2015 року у 40 містах України за методикою екзит-полу (на виході з ЦНАП) проводилось опитування відвідувачів ЦНАП.

Опитування проводилося Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» з залученням активістів ГО «ОПОРА» на замовлення Центру політико-правових реформ (м.Київ) в рамках проекту ПРООН «Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг» за фінансової підтримки Європейського Союзу та Міністерства закордонних справ Данії.

24 грудня 2015 року оприлюднено результати даного моніторингу.

**За результатами опитування відвідувачі ЦНАП м.Івано-Франківська оцінили роботу Центру «Дуже добре» та Івано-Франківськ отримав перше місце у рейтингу міст України.**

**Лідери:**

**1.Івано-Франківськ – 91%**

2.Луцьк – 75%

3.Одеса – 73%

4.Харків – 62,2%

5.Вінниця – 61.3%

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

У 2015 р. проведено **26 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 «Міське 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 2015 році підготовлено доповідні записки «Про стан виконавської дисципліни у Центрі надання адміністративних послуг за I та III квартали 2015 року», питання діяльності ЦНАП у I півріччі 2015 року розглядалось на засіданні виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, 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 2015 році 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 Бернадотта».

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

Начальник управління  
адміністративних послуг

Богдан Питель