

ВИКОНАВСЬКА ДИСЦИПЛІНА
щодо надання адміністративних та дозвільно-
погоджувальних послуг

1. Доповідну записку начальника управління адміністративних послуг надіслати першому заступнику міського голови, заступникам міського голови та суб'єктам надання адміністративних послуг для детального опрацювання та відповідного реагування.
2. Директору Департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою М.Смушаку, директору департаменту молодіжної політики та спорту В.Матешку не допускати порушення термінів виконання адміністративних послуг та вжити необхідних заходів щодо покращення виконавської дисципліни у роботі з документами.
3. Директору Департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини Д.Нижнику, начальнику управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету міської ради Т.Рибаку звернути увагу на обов'язковому інформуванні заявників про причини перенесення термінів виконання адміністративних послуг.
4. Суб'єктам надання адміністративних послуг вчасно готувати проекти рішень для розгляду на засіданні виконавчого комітету міської ради та сесії міської ради для своєчасного виконання адміністративних послуг.
5. Суб'єктам надання адміністративних послуг (начальникам відділів, управлінь, служб, директорам департаментів) у місячний термін подати пропозиції керуючому справами виконавчого комітету міської ради І. Шевчуку щодо оптимізації надання адміністративних послуг, скорочення переліку документів для отримання послуг та скорочення термінів їх виконання.
6. Управлінню організаційно-інформаційної роботи та контролю взяти на контроль виконання доручень міського голови зазначених у доповідній записці.
7. Управлінню адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) тримати на постійному контролі питання виконання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, про факти порушень термінів виконання адміністративних послуг щотижня інформувати міського голову.

Міський голова

Руслан Марцінків

Міському голові
п. Руслану Марцінківу

Доповідна записка
про стан виконавської дисципліни в
Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська
за II півріччя 2016 року

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг за II півріччя 2016 року, становить **37851** (у I півріччі 2016 року **29168**), з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **24 817** адміністративних послуг;
- 2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **5 118** вхідних пакетів документів;
- 3) відділом з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців управління реєстраційних процедур здійснено **7 916** реєстраційних дій.

В сфері отримання документів дозвільного характеру

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

За II півріччя 2016 року у відділ дозвільно-погоджувальних процедур надійшло **5 443** вхідних пакетів документів. Всього за звітний період видано – **5064** вихідних пакетів документів, надано консультацій – **1477**.

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

У зв'язку з ліквідацією Обласного дозвільного центру облдержадміністрації (на виконання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)» від 12 лютого 2015 року № 191-VIII), з метою недопущення зупинки процесу надання адміністративних послуг та створення ефективного механізму доступу до них суб'єктів звернень області, шляхом надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг міста Івано-Франківська, між виконавчим комітетом міської ради та обласною державною адміністрацією у квітні

поточного року було укладено меморандум про взаємне співробітництво у сфері спрощення процедури надання адміністративних послуг.

У відповідності до зазначеного Меморандуму ЦНАП міста Івано-Франківська розпочав співпрацю щодо надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру із Управлінням екології та природних ресурсів облдержадміністрації, Головним управлінням Держгеокадастру в області, Державною інспекцією сільського господарства в області та Обласним управлінням лісового та мисливського господарства, збільшивши таким чином кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП міста Івано-Франківська на 15 позицій. Крім того, ще 6 послуг Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції України в області та Управління Держпраці в області, які надавалися виключно для суб'єктів звернень, які є жителями міста Івано-Франківська із травня поточного року надаються також для жителів всієї області;

Таблиця 1

N з/п	Назва дозвільного органу	Прийнято документів	Видано документів	Виконано з порушенням терміну/нада- но проміжні відповіді	Надано консультацій
1	Головне управління Держгеокадастру в області	215	217	0/0	4
2	Головне управління Національної поліції в Івано-Франківській області	295	267	0/0	64
3	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини МВК	320	358	126/79	131
4	Державна інспекція сільського господарства в області	9	12	0/0	1
5	Івано-Франківське обласне управління лісового та мисливського господарства	3	3	0/0	0

6	Івано-Франківський міський відділ Управління ДСНС в Івано-Франківській області	35	34	3/0	15
7	Розпорядник міського ярмарку	54	47	0/0	0
8	Управління ветеринарної медицини в м. Івано-Франківську	0	1	0/0	0
9	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області	2377	2388	462/0	512
10	Управління Держпраці в Івано-Франківській області	592	566	41/0	229
11	Управління Держпродспоживслужби в м. Івано-Франківську	6	5	0/0	6
12	Управління екології та природних ресурсів облдержадміністрації	295	299	1/0	49
13	Управління економічного та інтеграційного розвитку	119	100	9/5	111
14	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконавчого комітету міської ради	608	564	57/0	217
15	Департамент комунальних ресурсів	0	6	0/0	0
16	Управління капітального будівництва виконавчого комітету міської ради	1	1	0/0	1
17	Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації	1	1	0/0	2
18	Управління праці виконавчого комітету міської ради	49	49	0/0	31
19	Фінансове управління виконавчого комітету міської ради	139	145	8/3	104
	Всього	5518	5064	707/87	1477

В сфері надання адміністративних послуг

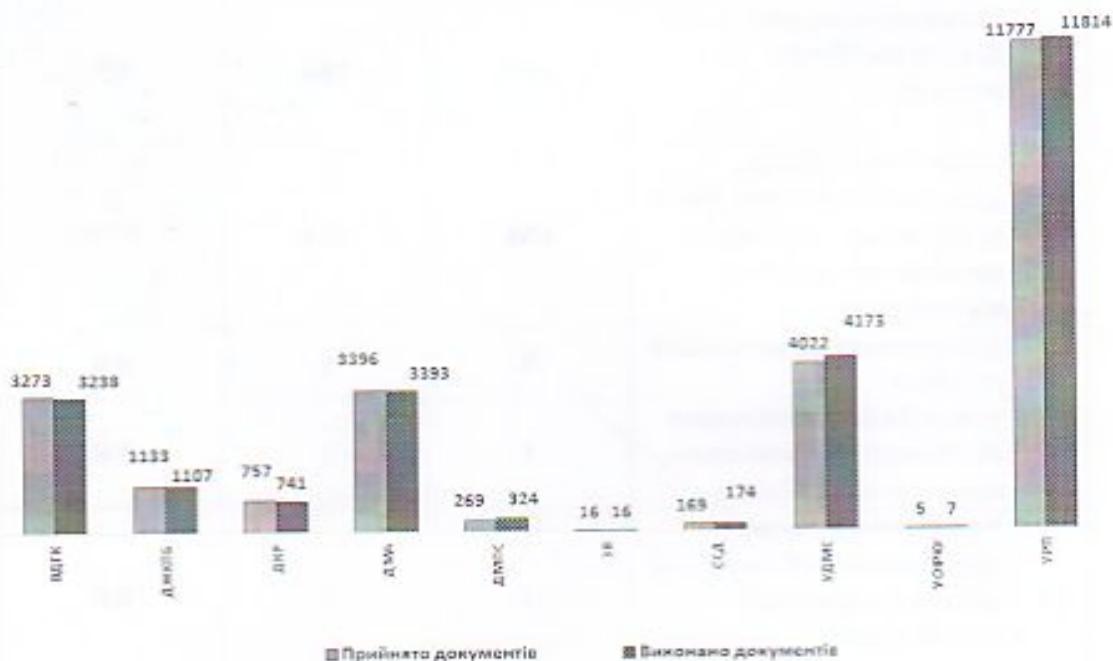
За II півріччя 2016 року адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято 24 817 вхідних пакетів документів, виконано 24 987, виконано з порушенням терміну 1450 справ та надано 347 консультацій.

За звітний період Департаментом освіти та науки зареєстровано та перерегістровано 694 дитини в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в управління реєстраційних процедур (реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання) – 11 777 (47,5%).

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться управління державної міграційної служби України в Івано-Франківській області – 4022 (16,2%), а на третьому місці Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини – 3 396 (13,7%).

На графіку 1 та таблиці 2 відображені дані по кількості прийнятих, виконаних документів, наданих консультацій та протермінованих документів в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за II півріччя 2016 року.



Графік 1. Динаміка виконання звернень громадян в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за II півріччя 2016 року

Найвищий показник протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів упродовж II півріччя 2016 року в Департамент молодіжної політики та спорту – 8,9% (у I півріччі 2016 р. – 3,8%). На другому місці по кількості протермінованих документів

знаходиться Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини – 8,8% (у І півріччі 2016 р. – 4,3%), третє місце займає Служба у справах дітей – 5,3% (у І півріччі 2016 р. – 5,4%). Детальний аналіз протермінованих документів у розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг відображені в таблиці 3.

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 є Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини – 299 звернень. Але така кількість протермінувань зумовлена тим, що саме ця структура входить до трійки лідерів з популярності замовлення адміністративних послуг суб'єктами звернення.

Департаментом молодіжної політики та спорту не в повному обсязі виконано адміністративні послуги у зв'язку з відсутністю бланків посвідчень батьків та дитини з багатодітної сім'ї.

Таблиця 2

**Інформація про надання адміністративних послуг
в ЦНАП за ІІ півріччя 2016 року в розрізі суб'єктів надання
адміністративних послуг**

N з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	Видано документів	Виконано з порушенням терміну/надано проміжні відповіді	% протермінованих до прийнятих	Надано консультацій	Відмови
1	Відділ Держгеокадастру в місті Івано-Франківську	3273	3238	23/13	0,7	8	412
2	Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою	1133	1107	46/46	4,1	7	182
3	Департамент комунальних ресурсів	757	741	22/22	2,9	281	116
4	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	3396	3393	299/179	8,8	10	892

5	Департамент молодіжної політики та спорту	269	324	24/24	8,9	5	2
6	Загальний відділ	16	16	0/0	0	0	0
7	Служба у справах дітей	169	174	9/9	5,3	4	5
8	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	4022	4137	20/8	0,5	9	39
9	Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю	5	7	0/0	0	0	0
10	Управління реєстраційних процедур (реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання)	11777	11814	81/81	0,0	23	181
11	Управління реєстраційних процедур (бізнес та нерухоме майно)	14177	-	-	-	-	-
Всього:		39007	25047	524/425	2,1	350	1829

В таблиці 3 відображена динаміка протермінованих документів в розрізі суб'єктів надання послуг в порівнянні з I півріччям 2016 року.

Таблиця 3
Динаміка протермінованих документів
до прийнятих в розрізі суб'єктів надання адміністративних
послуг за I півріччя 2016 р. – II півріччя 2016 р.

N з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	I півріччя 2016	II півріччя 2017
1	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	4,3	8,8
2	Відділ Держгеокадастру у місті Івано-Франківську	21,3	0,7
3	Департамент комунальних ресурсів	35	2,9
4	Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою	2,4	4,1
5	Служба у справах дітей	5,4	5,3
6	Департамент молодіжної політики та спорту	3,8	8,9
7	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	0,5	0,5
8	Управління реєстраційних процедур (реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання)	0,0	0,0
Всього:		6,72	2,1

Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить 2,1 % (6,72 % в І півріччі 2016 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.



Графік 2. Динаміка протермінованих документів до прийнятих в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за І півріччя 2016 р. – ІІ півріччя 2016 р.

Мешканці міста Івано-Франківська можуть замовити послуги в режимі он-лайн на сайті www.snap.if.ua (розділ «Електронні послуги») без відвідування Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська. Результат послуги замовники отримують через «Персональний кабінет мешканця» на сайті ЦНАП або забирають оригінал документа особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу. За звітний період було надано 1299 он-лайн послуг.

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно 36 адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн, це:

1. Надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки.
2. Надання довідки з містобудівного кадастру.
3. Надання дозволу на проведення рекламної акції.
4. Погодження проекту інформаційної вивіски на пам'ятці культурної спадщини .
5. Надання дозволу на розміщення гастрольної реклами та реклами виставок товарів та послуг.

6. Надання дозволу на розміщення світлових художньо - просторових рекламних композицій (неон, світловий шнур).
7. Надання довідки про відповідність намірів щодо місця розташування тимчасової споруди.
8. Надання довідки про резервування поштової адреси.
9. Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до місцевого фонду документації із землеустрою.
10. Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю).
11. Надання витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки.
12. Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку.
13. Видача довідки про те, що за місцем реєстрації батька або матері посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не вдавались.
14. Погодження режиму роботи суб'єкта господарювання.
15. Погодження місця розташування для здійснення одноразової торгівлі.
16. Видача копій, витягів з розпоряджень міського голови, рішень, прийнятих міською радою та виконавчим комітетом впродовж останніх 10 років.
17. Надання витягу з протоколу сесії міської ради впродовж останніх 10 років.
18. Надання дозволу на видалення зелених насаджень.
19. Взяття громадян на облік бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво.
20. Надання довідки про перебування на квартирному обліку при міськвиконкомі за місцем проживання та в житлово-будівельному кооперативі.
21. Надання довідки про перебування на обліку бажаючих отримати земельну ділянку під індивідуальне будівництво.
22. Внесення громадян до реєстру осіб, які бажають брати участь у програмі будівництва (придбання) доступного житла.
23. Перереєстрація, внесення змін та поновлення документів облікової справи.
24. Призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг населенню.
25. Отримання інформації про призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг.
26. Реєстрація декларації про початок будівельних робіт.
27. Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт.
28. Видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки.

- 29.Надання відомостей з державного земельного кадастру у формі витягу з державного земельного кадастру про земельну ділянку.
- 30.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про готовність об'єкта до експлуатації.
- 31.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про початок виконання будівельних робіт.
- 32.Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про початок виконання підготовчих робіт.
- 33.Реєстрація декларації про утворення відходів.
- 34.Видача дозволу на виконання будівельних робіт (зміна даних у дозволі на виконання будівельних робіт).
- 35.Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру.
- 36.Дозвіл на спеціальне водокористування.

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

Відповідно до розпорядження міського голови від 08.04.2016 року №210-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 152 мешканці міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося 55 осіб, до служби у справах дітей – 26 осіб, до департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини – 34 особи, до департаменту комунальних ресурсів – 27 осіб.

В II півріччі 2016 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 1020 іноземних громадян (за I півріччя 2016 року - 240) 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.

У II півріччі 2016 року адміністраторами ЦНАП надано 316 он-лайн консультацій (у I півріччі 2016 р. – 431).

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної 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.cnarp.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 мають змогу вкинути талон електронної черги у дві ємності «Задоволені якістю обслуговування» та «Не задоволені якістю обслуговування».

За II півріччя 2016 року якість надання адміністративних послуг оцінило 8510 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 8307 відвідувачів, що становить 97,6%, негативно – 2,4 % (у I півріччі 2016р. – 2,5%).

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

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 постійно удосконалює свою роботу, розширяє спектр послуг, забезпечує комфортне перебування відвідувачів у Центрі та високу якість обслуговування. У 2016 році ЦНАП м.Івано-Франківська забезпечив проведення ремонтних робіт у головному офісі (вул.Незалежності, 9): повністю замінено систему опалення, замінено входні двері з врахуванням зручностей для осіб з обмеженими можливостями та матерів з дітьми, оновлено зони очікування для відвідувачів першого та другого поверху Центру.

У вересні 2016 року виконавчий комітет Івано-Франківської міської ради підписав угоду з АТ «Ощадбанк» щодо оплати за надання адміністративних послуг. У приміщені ЦНАП та його територіальних підрозділах на кожному робочому столі працівника встановлено розтермінали для оплати за адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги національними та міжнародними банківськими картками (комісія за оплату послуг 3% від суми платежу).

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) 29.08.2016 р. на вулиці Гетьмана Мазепи, 185 та 02.11.2016р. на вул.Івана Павла II, 4 відкрито територіальні підрозділи ЦНАП м.Івано-Франківська,

котрі є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська. У територіальних підрозділах надається 144 адміністративні та дозвільно-погоджувальні послуги. Завдяки функціонуванню територіальних підрозділів ЦНАП реалізується 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 2308 вхідних пакетів документів.

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.

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

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

У II півріччі 2016 р. проведено 16 внутрішніх навчань. Працівники проходили навчання у Івано-Франківському центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, 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 соціальній мережі Facebook.

12 грудня 2016 року у м.Києві в Клубі Кабінету Міністрів України відбулось урочисте нагородження переможців конкурсу «Кращі практики місцевого самоврядування» у 2016 році.

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська отримав перше місце у номінації «Центри надання адміністративних послуг».

Також, під час підсумкової конференції було представлено кращі практики Івано-Франківська на теми «Впровадження проекту «Відновлення ковальського мистецтва як одного із найдавніших елементів економічного зростання», що співфінансувався за рахунок коштів ЄС» та «Функціонування Центру надання адміністративних послуг м. Івано-

Франківська та його територіальних підрозділів, використання електронних сервісів задля доступності послуг та розвитку територіальної громади».

Конкурс «Кращі практики місцевого самоврядування» організовується Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України та Радою Європи.

У II півріччі 2016 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію наступних проектів:

1. Місцеве самоврядування та верховенство права в Україні». Проект фінансується Шведським агентством регіонального розвитку (SIDA) та шведською урядовою організацією «Академія Фольке Бернадотта».
2. «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади».

Проект фінансується Фондом Східна Європа в рамках реалізації Програми EGAP (e-Government for accountability and participation).

У 2017 році пріоритетом для ЦНАП м.Івано-Франківська є організація надання адміністративних послуг з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID- картки.

Начальник управління
адміністративних послуг



Богдан Пітель