

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

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг за **I півріччя 2016** року, становить **29 168** (у **II півріччі 2015 року 37 350**), з них:

- 1) адміністраторами відділу адміністративних послуг надано **21 546** адміністративних послуг;
- 2) адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур прийнято **2 807** вхідних пакетів документів;
- 3) відділом державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців здійснено **4 815** 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 ЦНАП.

За **I півріччя 2016** року в відділ дозвільно-погоджувальних процедур надійшло **2 807** вхідних пакетів документів. Всього за звітний період видано – **2 657** вихідних пакетів документів, надано консультацій – **2 195**.

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/надано проміжні відповіді	Надано консультацій
1	Відділ охорони культурної спадщини і музейної роботи управління культури обласної державної адміністрації	1	1	0/0	2
2	Головне управління Держгеокадастру в області	70	63	0/0	9
3	Головне управління Держсанепідслужби в Івано-Франківській області	40	50	1/0	96
4	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	200	128	30/30	134
5	Державна інспекція сільського господарства в області	4	1	0/0	1
6	Івано-Франківське міськрайонне управління Держсанепідслужби в Івано-Франківській області	9	9	0/0	20
7	Івано-Франківське обласне управління лісового та мисливського господарства	1	1	0/0	2

8	Івано-Франківський міський відділ Управління ДСНС в Івано-Франківській області	19	19	0/0	21
9	УДАІ УМВС України в Івано-Франківській області	186	214	0/0	104
10	Управління ветеринарної медицини в м. Івано-Франківську	6	5	0/0	6
11	Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області	1138	1064	79/0	558
12	Управління Держпраці в Івано-Франківській області	213	191	1/0	144
13	Управління екології та природних ресурсів облдержадміністрації	88	65	0/0	33
14	Управління економічного та інтеграційного розвитку	661	664	15/11	850
15	Фінансове управління виконавчого комітету міської ради	171	182	11/10	215
	Всього	2807	2657	137/51	2195

В сфері надання адміністративних послуг

За I півріччя 2016 року адміністраторами управління адміністративних послуг прийнято **21 546** вхідних пакетів документів, виконано **21 419**, виконано з порушенням терміну **1447** справ та надано **570** консультацій.

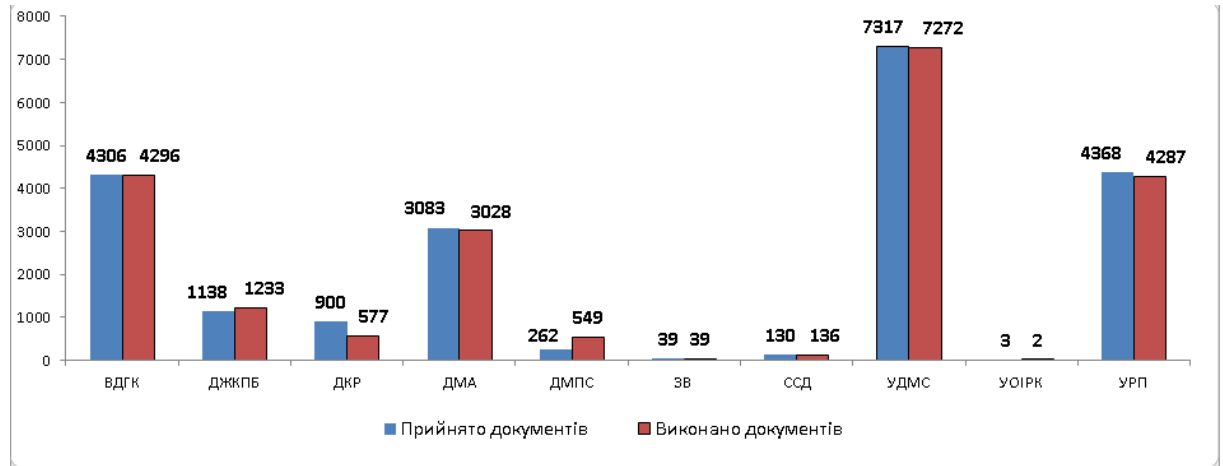
За звітний період управлінням освіти та науки зареєстровано та перереєстровано **621** дитина в ДНЗ міста Івано-Франківська.

Найбільша кількість вхідних пакетів документів в абсолютному значенні надійшла в управління Державної міграційної служби – **7 317 (29,9%)**.

На другому місці по кількості прийнятих вхідних пакетів знаходиться відділ Держгеокадастру у місті Івано-Франківську – **4 306 (17,6%)**, а на

третьому місці Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини – 3 083 (12,6%).

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 I півріччя 2016 року.



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

Таблиця 2

Інформація про надання адміністративних послуг в ЦНАП за I 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 порушення м терміну/ надано проміжні відповіді	% протермінованих до прийнятих	Надано консультацій	Відмови
1	Відділ Держгеокадастру в місті Івано-Франківську	4306	4296	919/237	21,3	30	298
2	Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою	1138	1233	28/28	2,4	15	165
3	Департамент комунальних ресурсів	900	577	315/315	35	388	173
4	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	3083	3028	132/130	4,3	15	693

5	Департамент молодіжної політики та спорту*	262	549	10/10	3,8	9	2
6	Загальний відділ	39	39	0/0	0	3	4
7	Служба у справах дітей	130	136	7/7	5,4	4	6
8	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	7317	7272	34/8	0,5	77	65
9	Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю	3	2	2/2	66,7	0	0
10	Управління реєстраційних процедур (реєстрація місця проживання)	4368	4287	0/0	0	29	38
	Всього:	21546	21419	1447/737	6,72	570	1444

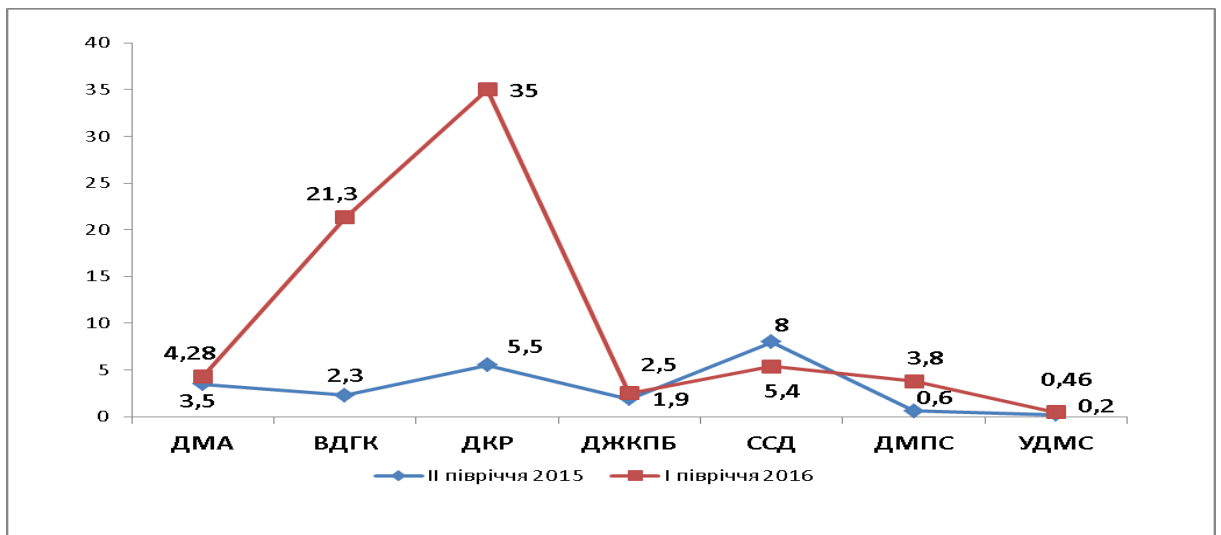
В таблиці 3 відображена динаміка протермінованих документів в розрізі суб'єктів надання послуг в порівнянні з II півріччям 2015 року.

Таблиця 3

Динаміка протермінованих документів до прийнятих в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за I півріччя 2016 р. – II півріччя 2015 р.

N з/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	II півріччя 2015	I півріччя 2016
1	Департамент містобудування, архітектури та культурної спадщини	3,5	4,3
2	Відділ Держгеокадастру у місті Івано-Франківську	2,3	21,3
3	Департамент комунальних ресурсів	5,5	35
4	Департамент житлової, комунальної політики та благоустрою	1,9	2,4
5	Служба у справах дітей	8,0	5,4
6	Департамент молодіжної політики та спорту	0,6	3,8
7	Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	0,2	0,5
	Всього:	1,3	6,7

Узагальнене співвідношення кількості протермінованих документів до загальної кількості прийнятих документів з адміністративних послуг становить **6,7 % (1,3 % в II півріччі 2015 р.) (див. табл.3, граф. 2).**



Графік 2. Динаміка протермінованих документів до прийнятих в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг за II півріччя 2015 р. – I півріччя 2016 р.

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.**

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 21.04.2016 року внесено зміни у перелік адміністративних послуг, які надаються управлінням реєстраційних процедур.

До переліку адміністративних послуг додано такі нові послуги:

1. Державна реєстрація права власності на нерухоме майно.
2. Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно та обтяжень права на нерухоме майно.
3. Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна.
4. Внесення запису про скасування державної реєстрації прав.
5. Скасування запису державної реєстрації речових прав на нерухоме майно.
6. Надання інформації з державного реєстру речових прав на нерухоме майно.
7. Внесення змін до записів до державної реєстрації речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки не з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно.

8. Внесення змін до записів до державної реєстрації речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно.
9. Внесення змін до записів до державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку із міною відомостей про нерухоме майно, право власності та суб'єкта цього права, інші речові права та суб'єкта цих прав, обтяження прав на нерухоме майно та суб'єкта цих прав, що містяться у державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, які не пов'язані з проведенням державної реєстрації прав.
10. Державна реєстрація юридичної особи.
11. Внесення змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.
12. Внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань запису про рішення засновників (учасників) юридичної особи або уповноваженим ними органом щодо припинення юридичної особи.
13. Внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань запису про рішення засновників (учасників) юридичної особи або уповноваженим ними органом щодо виділу.
14. Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті злиття, приєднання, поділу або перетворення.
15. Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації.
16. Створення відокремленого підрозділу юридичної особи.
17. Припинення відокремленого підрозділу юридичної особи.
18. Державна реєстрація фізичної особи-підприємця.
19. Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.
20. Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця.
21. Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

З метою впорядкування переліку адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, які надаються виконавчими органами Івано-Франківської міської ради та територіальними органами центральних органів виконавчої влади для надання якісних адміністративних послуг Івано-Франківською міською радою від 21.04.2016 року прийнято рішення №300 «Про адміністративні послуги».

Адміністративні послуги надаються відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги» та чинного законодавства, на кожену послугу розроблено та затверджено інформаційні, технологічні картки та бланки заяв.

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 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. **За звітний період було надано 974 он-лайн послуги.**

На даний час мешканцям міста Івано-Франківська доступно

27 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 видавались
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 субсидії на оплату житлово-комунальних послуг.
26. Реєстрація декларації про початок будівельних робіт.
27. Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт.

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 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 108 мешканців міста, зокрема до керівництва департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою звернулося **30 осіб**, до служби у справах дітей – **40 осіб**, до департаменту містобудування, архітектури та культурної спадщини – **8 осіб**, до департаменту комунальних ресурсів – **30 осіб**.

У I півріччі 2016 року виявлено порушення виконання п.1.8. Регламенту ЦНАП в частині реєстрації звернень громадян виключно через ЦНАП, а саме управлінням економічного та інтеграційного розвитку щодо прийняття документів про розміщення літніх торгових майданчиків.

В I півріччі 2016 року до ЦНАП м.Івано-Франківська звернулося 240 іноземних громадян (за II півріччя 2015 рік - 670) для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

Актуальними в роботі ЦНАП залишаються он-лайн 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.

У I півріччі 2016 року адміністраторами ЦНАП надано 431 он-лайн консультація (у II півріччі 2015 р. – 349).

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.

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 I півріччя 2016 року якість надання адміністративних послуг оцінило 8385 відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг 8177 відвідувачів, що становить 97,5%, негативно – 2,5 % (у II півріччі 2015р. – 0,8%).

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

У червні 2016 р. Центром Разумкова (м. Київ) проводилось опитування громадської думки щодо якості надання адміністративних послуг. Результати опитування будуть оприлюднені у II півріччі 2016 р.

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 I півріччі 2016 р. проведено **10 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 соціальних мережах Facebook та 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 I півріччі 2016 року підготовлено рішення виконавчого комітету міської ради «Про діяльність Центру надання адміністративних послуг за II півріччя 2015 року», де проведено детальний аналіз стану виконавської 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 I півріччі 2016 року управління адміністративних послуг продовжувало реалізацію наступних проектів:

1. «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.

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

3. «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади». Проект фінансується Фондом Східна Європа в рамках реалізації Програми EGAP (e-Government for accountability and participation).

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

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), розпорядженням міського голови від 17.05.2016 року № 299-р «Про надання адміністративних та дозвільних послуг у мікрорайоні «Пасічна», **25.05.2016 року відкрито територіальний підрозділ ЦНАП у**

мікрорайоні «Пасічна» (вул. Галицька, 124 А), котрий є складовою ЦНАП м. Івано-Франківська.

У ТП «Пасічна» надається 103 адміністративні та дозвільні послуги.

Впродовж травня-червня 2016 року до територіального підрозділу ЦНАП у мікрорайоні «Пасічна» звернулось 145 мешканців для отримання адміністративних та дозвільних послуг.

Завдяки функціонуванню територіального підрозділу ЦНАП реалізовується право мешканців мікрорайону «Пасічна» на оперативну та зручну організацію надання послуг для суб'єктів звернень, а також, якісне та своєчасне отримання послуг.

Триває робота щодо відкриття територіальних підрозділів у мікрорайоні БАМ і КАСКАД.

Начальник управління
адміністративних послуг

Богдан Питель

Керуючий справами
виконавчого комітету міської ради

Ігор Шевчук