

**ЗВІТ**  
**про роботу Департаменту адміністративних послуг**  
**(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)**  
**Івано-Франківської міської ради**  
**за I півріччя 2023 року**

Станом на **30.06.2023** року мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська налічує:

- головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська.
- 17 територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська.
- 5 віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська.

Станом на 30 червня 2023 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надається **411** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 360 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на **51**.

За даний період в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська звернулось **120 596** відвідувачів.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП, станом на **30.06.2023** року становить **55 803**, надано **11 420** консультацій.

Станом на **30.06.2023** року найбільше прийнятих документів було з питань, що стосуються оформлення послуг соціального характеру ( загальна кількість прийнятих справ –**17 005**), на другому місці – питання реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади (загальна кількість прийнятих справ – **14 204**, на третьому місці – адміністративні послуги, що надаються Департаментом адміністративних послуг (видача витягів з державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади) (**7 523**).

В Таблиці 1 наведено інформацію щодо кількості адміністративних послуг, які надавались через ЦНАП м. Івано-Франківська по кожному суб'єкту окремо.

<i>N</i>	<i>Назва суб'єкту надання адміністративної послуги</i>	<i>Прийнято документів</i>
<i>1</i>	<i>Департамент соціальної політики</i>	<i>17005</i>
<i>2</i>	<i>Управління реєстраційних процедур</i>	<i>14204</i>
<i>3</i>	<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	<i>7523</i>

4	<i>Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	7343
5	<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	5226
6	<i>Департамент містобудування та архітектури</i>	2519
	<i>Головне управління Пенсійного фонду в Івано-Франківській області</i>	1734
7	<i>Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства</i>	1068
8	<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	839
9	<i>Відділ №1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	787
10	<i>Південно-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці</i>	741
11	<i>Департамент молодіжної політики та спорту</i>	700
12	<i>Відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Івано-Франківську Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ)</i>	669
13	<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	587
14	<i>Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю МВК</i>	457
15	<i>Державна інспекція архітектури та містобудування України</i>	312
16	<i>Західне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства</i>	163
17	<i>Служба у справах дітей</i>	132
18	<i>Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	125
19	<i>Департамент благоустрою</i>	120
20	<i>Івано-Франківське управління Головного управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	116
21	<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	99
22	<i>Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України</i>	83
23	<i>Управління документального забезпечення</i>	58
24	<i>Міністерство економіки</i>	40
25	<i>Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації</i>	35
26	<i>Головне управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	34
27	<i>Фінансове управління міської ради</i>	15
<b>N</b>	<b><i>Назва суб'єкту надання адміністративної послуги</i></b>	<b><i>Прийнято документів</i></b>
28	<i>Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	13
29	<i>Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області</i>	13
30	<i>Івано-Франківська обласна державна адміністрація</i>	10

31	Департамент агропромислового розвитку Івано-Франківської обласної державної адміністрації	1
----	--	---

**Таблиця 1. Суб'єкти, які надають адміністративні послуги через ЦНАП**

У відповідності до вищезазначеної таблиці, одним із суб'єктів надання адміністративних послуг, які надали найбільше послуг є Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

**487 звернень було зареєстровано в онлайн режимі.**

**Станом на 30.06.2023 р. 64 адміністративні, дозвільно погоджувальні та соціальні послуги доступні для замовлення в режимі on-line.**

Зокрема велика кількість послуг соціального характеру де заявниками часто є маломобільні категорії населення, доступні в режимі on-line.

Так, в режимі он-лайн доступні послуги «Призначення одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження (особам віком від 70 років)» та «Призначення одноразової матеріальної допомоги особі з інвалідністю I (II) групи з нагоди дня народження».

Станом на 30.06.2023 р. **116** звернень було зареєстровано on-line щодо отримання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження (особам віком від 70 років), та **31** звернення щодо отримання одноразової матеріальної допомоги особі з інвалідністю I (II) групи з нагоди дня народження.

Також on-line доступні послуги, які спрямовані на допомогу військовослужбовцям, зокрема послуга «Призначення одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях».

**Станом на 30.06.2023 р. 20 таких звернень зареєстровано on-line.**

За звітний період прийнято **6 710** вхідних пакетів документів для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, паспорта громадянина України у формі ID-картки, оформлення посвідчення водія (без складання іспитів) та документів на державну реєстрацію нового транспортного засобу. **70% адміністративного збору за оформлення біометричних документів спрямовується до міського бюджету.** Детально, в розрізі послуг, показано в Таблиці 2.

Назва послуги	Кількість прийнятих справ
Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	3929

Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	1166
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	776
Оформлення посвідчення водія	831
Державна реєстрація нового транспортного засобу	8

Таблиця 2. Кількість прийнятих адміністративних послуг

При оформленні паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку є можливість замовити **присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків** за умови пред'явлення інформації про зареєстроване місце проживання, відповідно немає необхідності звертатись до Державної фіскальної служби України для оформлення ідентифікаційного податкового номеру.

Звертаємо увагу, що у відповідності до розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 січня 2023 р. № 45-р «Про передачу окремого індивідуально визначеного майна у власність територіальних громад», Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська **отримав безоплатно дороговартісне обладнання вартістю 123 000.00 грн., а саме принтер для двостороннього ретрансферного друку Swiftpro K60 з безконтактним енкодером та подвійним модулем ламінування для виготовлення посвідчень водія та для державної реєстрації транспортних засобів.**

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська надає ряд адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, які є платними. Надаємо інформацію у формі таблиці, стосовно суб'єктів надання адміністративних послуг, та суми надходжень до міського бюджету в період з 01.01.2023 р. по 30.06.2023 р. включно, щодо послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська.

Назва суб'єкта надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг	Сума надходжень в міський бюджет
<i>Управління реєстраційних процедур</i>	271 667.99 грн.

<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська</i>	127 087.00 грн.
<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	4939.50 грн
<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	23 206.00 грн.
<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	3 155 000.00 грн.
<i>Головне управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	6 834.00 грн
<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	10 735.00 грн.
<i>Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	4 000 000.00 грн
<b>Всього</b>	<b>7 599 469.49 грн.</b>

Також за звітний період надходження у державний бюджет за надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг становить **1 593 600.00 грн.**

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, в ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора підключено комплексну послугу «ЄМалятко». За звітний період оформлено **673** заявок на комплексну послугу «ЄМалятко», по яких надано **2 592** послуги.

За допомогою комплексної послуги «ЄМалятко» батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. Зокрема:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація місця проживання дитини (в процесі реалізації);
- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- призначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

Також, у відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 18 березня 2022 р. №314 «Деякі питання забезпечення провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» працівникам Центру надання адміністративних послуг надано доступ до єдиного державного реєстру щодо оформлення послуги реєстрація декларації про провадження господарської діяльності.

За звітний період було оформлено **40** звернень щодо реєстрації відповідної декларації.

Усі працівники Центру надання адміністративних послуг отримали доступ до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва для якісного та швидкого оформлення адміністративних послуг з архітектурно-будівельних питань.

З метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг у Івано-Франківській міській територіальній громаді, функціонує сервіс «**Мобільний адміністратор**», який дозволяє надавати адміністративні послуги за місцем проживання суб'єктів звернення з обмеженими можливостями, які обмеженнями в пересуванні.

Для отримання послуги «Мобільний адміністратор» необхідно попередньо звернутися до Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська чи його територіальних підрозділів з письмовою заявою, через телефонний зв'язок 75-01-19, 75-20-41 чи через електронну форму на сайті ЦНАП [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самотійно пересуватись.

За звітний період здійснено **87** виїздів для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **18 739** послуг **соціального характеру**, зокрема: **792** звернення з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **943** звернення щодо оформлення субсидій, **9 798** заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **2 522** особи взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **4 684** звернень з призначення різних видів допомог, таких як: **543** звернення щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **208** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **1 841** допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332).

Кількість наданих послуг соціального характеру зображено в діаграмі 1.

## ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ



Діаграма 1. Послуги соціального характеру, оформлені в ЦНАП м.Івано-Франківська

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються 285 адміністративних послуг. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора було подано **16 459** адміністративних послуг, з яких **7 816** послуг соціального характеру.

Детально про кількість послуг соціального характеру оформлених в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська, в розрізі територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 3.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Прийнято документів
1	Крихівці	862
2	Микитинці	462
3	Угорники	486
4	Хриплин	467
5	Вовчинець	558
6	Підпечери	537
7	Підлужжя	560
8	Узин	182

9	Добровляни	32
10	Колодіївка	84
11	Березівка	343
12	Черніїв	907
13	Братківці	582
14	Тисменичани	530
15	Камінне	325
16	Радча	719
17	Чукалівка	293
18	Драгомирчани	508
19	Опришівці	489
20	Каскад	3 519
21	Бам	1 566
22	Пасічна	2 447
<b>Загальна кількість послуг</b>		<b>16 459</b>

**Таблиця 3. Кількість прийнятих документів в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська**

Після прийняття постанови КМУ від 20.03.2022 року №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», працівники всіх підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська розпочали реєстрацію внутрішньо переміщених осіб в ПК «Соціальна програма», дані якої передаються до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб з видачею довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб та оформленням допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам.

Реєстрація осіб, які вимушено покинули свої домівки триває й надалі. Відтак, станом на 01.07.2023 р. зареєстровано **2 522** внутрішньо переміщені особи та оформлено **1 841** заява на отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, відповідно до зазначеної постанови.

**З лютого 2022 року** та, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська здійснюють прийом документів на отримання різних видів одноразових матеріальних допомог мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади, значну увагу приділено соціальному забезпеченню наших військових, їх родин, усіх, хто постраждав від російської агресії.

Зокрема у всіх відділеннях ЦНАП м.Івано-Франківська можна оформити такі допомоги з міського бюджету:

- з нагоди дня народження (особам віком від **70 років**);



- дітям **військовослужбовців**, які безпосередньо залучені у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України,

- з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи;

- **військовослужбовцям у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)**, яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України;

- одноразова матеріальна допомога Захисникам та Захисницям України;

- одноразова матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України), не мають статусу учасника бойових дій та не користуються пільгами з оплати житлово-комунальних послуг;

- одноразова матеріальна допомога при народженні дитини.

Для зручності подання заяви на отримання одноразової матеріальної допомоги військовослужбовцям, які безпосередньо беруть участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України) та не мають посвідчення учасника бойових дій, а також з нагоди дня народження особам віком від 70 років та особам з інвалідністю I та II групи, ЦНАП м.Івано-Франківська впровадив **оформлення такої послуги он-лайн**. Подати заяву та додати фото необхідних документів можна на сайті [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) у розділі «Сервіси», авторизувавшись за допомогою BankID.

За звітний період он-лайн оформлено 167 заяв для отримання таких послуг.

За звітний період оформлено **9 798 заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету**.

Детально про кількість оформлених заяв на отримання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади в ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 4.

№	Назва послуги	Кількість послуг
1.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи	940
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше	6 846
3.	Надання одноразової матеріальної допомоги особам, які отримали поранення (контузію, каліцтво) під час	446

	безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України	
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України), не мають статусу учасника бойових дій та не користуються пільгами з оплати житлово-комунальних послуг	426
5.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	334
6.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України	504
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	302

**Таблиця 4. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету**

Велика увага приділяється переходу мешканців Івано-Франківська на індивідуальне опалення колишнім абонентам СТЕКу.

Відтак, виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради прийнято рішення **“Про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового/ електричного котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34”**.

Івано-Франківці, яким теплопостачання здійснювала котельня на Індустріальній, 34 можуть оформити допомогу з міського бюджету в розмірі до 13000 гривень для часткового відшкодування вартості придбаного газового/електричного котла при встановленні індивідуального опалення.

Для отримання відшкодування потрібно звернутися із заявою та подати пакет документів у ЦНАП м. Івано-Франківська або до будь-якого ТП чи ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська.

Крім того, у відповідності до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 23.03.2023 р., Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська з 27.03.2024 р. розпочав прийом звернень на отримання компенсації в розмірі 50 000 грн. для облаштування індивідуального опалення для мешканців Івано-Франківської громади, яким теплопостачання здійснювала котельня на Індустріальній, 34.

Додатково продовжують надавати матеріальної допомоги (часткового фінансування) для встановлення автономного опалення соціально вразливим категоріям мешканців при відключенні споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води.

Детально про кількість оформлених заяв про надання матеріальної допомоги для переходу на індивідуальне опалення відображено в Таблиці 5.

№ п/п	Назва послуги	Кількість справ
1.	Надання одноразової матеріальної допомоги на часткове відшкодування вартості придбаного газового/електричного котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 13 000 грн.)	49
2.	Надання матеріальної допомоги (часткового фінансування) для встановлення автономного опалення соціально вразливим категоріям мешканців при відключенні споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води (в розмірі 10 000 грн.)	20
3.	Надання матеріальної допомоги (співфінансування) споживачам теплової енергії від котельні на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 50 000 грн.)	573

**Таблиця 5. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету на встановлення індивідуального опалення**

Також, у відповідності до постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. №333 «Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану і не отримують щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг», зі змінами згідно постанови Кабінету Міністрів України від 29.04.2022 №490 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 2022 р. № 333», рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 24.03.2022 р. №263 та рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 19.05.2022 р. №379, Центром надання адміністративних послуг здійснюється прийом звернень на отримання компенсації власникам житла витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

Так, станом на 01.07.2023 р. від початку поточного року було прийнято та опрацьовано **3 936** звернень щодо отримання відповідної компенсації.

Звертаємо увагу, що заяви на отримання компенсації можна подати в режимі on-line на сайті ЦНАП [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) через персональний кабінет або шляхом надсилання на електронну пошту [cnap@mvk.if.ua](mailto:cnap@mvk.if.ua).

**Станом на 30.06.2023 р. 282 звернень зареєстровано в режимі on-line.**

Також, за ініціативи міського голови Руслана Марцінків та, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9) та всі територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська здійснюють прийом документів на отримання одноразової матеріальної допомоги у зв'язку із народженням дитини в розмірі 20 тис.грн.

Якщо батько/матір новонародженої дитини безпосередньо бере участь у бойових діях, залучений до заходів з забезпечення національної безпеки і оборони України, відсічі і стримуванні збройної агресії російської федерації проти України, виконання завдань за призначенням в районі ведення бойових дій, розмір такої допомоги становить 50 тис.грн.

**Станом на 30.06.2023 р. в головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 302 заяви на отримання відповідної допомоги.**

Також, в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська здійснюється прийом звернень на отримання ваучерної підтримки бізнесу у період воєнного стану, що полягає у частковому відшкодуванні вартості закупівлі генераторів, інверторно-акумуляторних систем безперебійного живлення, засобів супутникового зв'язку які були закуплені після 24 лютого 2022 року суб'єктам підприємництва на території Івано-Франківської міської територіальної громади. Право на отримання ваучерів мають юридичні особи та фізичні особи-підприємці.

Звертаєм увагу, що дану послугу можна замовити як особисто в Центрі надання адміністративних послуг, так і в режимі on-line на сайті Центру надання адміністративних послуг.

**Станом на 30.06.2023 р. було зареєстровано 20 звернень від суб'єктів підприємницької діяльності щодо отримання відповідних допомог.**

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 23.03.2023 р., Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ здійснює прийом звернень щодо надання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом.

Так, станом на 30.06.2023 р. в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 175 заяв на отримання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом на території Івано-Франківської міської громади.

Зокрема було зареєстровано:

131 заяву на отримання фінансової допомоги щодо утримання корів;

11 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання коней;

3 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання овець та кіз;

8 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання свиней на відгодівлю та свиноматок;

22 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання бджолосімей.

**З міського бюджету було профінансовано 509 000 грн на виплати відповідних допомог.**

Для зручності мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади стало доступним оформлення послуг щодо призначення державних допомог та допомог з місцевого бюджету членам сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9) фахівцями Департаменту соціальної політики.

Зокрема подати документи можна на такі послуги для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України:

- одноразова матеріальна допомога в сумі 100 000 грн. одному із членів сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) або пропавших безвісти Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України;

- щомісячна матеріальна допомога в розмірі прожиткового мінімуму для працездатних осіб одному із членів сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) пропавших безвісти учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України;

- пільги на житлово-комунальні послуги з міського та державного бюджетів членам сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України.

**Учасники бойових дій з числа АТО/ООС** можуть оформляти наступні послуги:

- пільги на житлово-комунальні послуги з міського та державного бюджетів учасникам бойових дій з числа АТО/ООС;
- санаторно-курортне лікування постраждалих учасників Революції Гідності, учасників АТО/ООС та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб;
- соціальна та професійна адаптація учасників антитерористичної операції, осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб;
- технічні засоби реабілітації для осіб з інвалідністю з числа АТО/ООС;
- та інші послуги.

**За звітний період з вказаних питань звернулось 962 особи та оформлено 565 послуг.**

Також в Центрі надання адміністративних послуг, його головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях здійснювався прийом голосів мешканців громад в період голосування (з 18 квітня до 2 травня 2023 р.) за проєкти «Бюджету участі».

**Так, 5 457 мешканців віддали 12 390 голосів за відповідні проєкти шляхом здійснення голосування в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.**

Для подання заявок про пошкодження майно працівники ЦНАП м.Івано-Франківська підключені до системи подачі документів на порталі [www.djia.gov.ua](http://www.djia.gov.ua).

Адміністратори ЦНАП також допомагають оформити допомогу від міжнародних організацій на сайті [www.edopomoga.gov.ua](http://www.edopomoga.gov.ua).

Також Центр надання адміністративних послуг продовжує здійснювати прийом звернень щодо оформлення карти «Галка».

Так, станом на 30.06.2023 р. в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська оформлено 13 847 карток «Галка», з них 5 669 в головному офісі, 8 178 в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях.

З лютого по травень 2023 року за результатами рішення Ради оборони, головний офіс Центру надання адміністративних послуг працював сім днів на тиждень, оскільки в даний період в приміщенні головного офісу здійснювався запис добровольців представниками національної поліції, державної прикордонної служби та національної гвардії України до лав бригад «Гвардії наступу».

З питань працевлаштування та зайнятості в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях ЦНАП м.Івано-Франківська населених пунктів Івано-Франківської міської громади здійснюється прийом громадян працівниками Івано-Франківського міського центру зайнятості відповідно до затвердженого графіку.

У всіх територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалених робочих місцях адміністратора встановлено систему відео спостереження, що дозволяє ефективно та оперативно аналізувати роботу адміністраторів ЦНАП.

Також станом на сьогодні, проводяться та заплановані ремонтні роботи в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях, задля комфортного надання адміністративних, дозвільно-погоджувальних та соціальних послуг мешканцям громади. Зокрема заплановані та тривають ремонтні роботи в територіальних підрозділах в мікрорайоні «Пасічна», с.Радчі, с.Тисменичанах та с.Крихівцях.

Департамент адміністративних послуг активно приймає участь в молодіжній сфері життя. Так, за I півріччя цього року, в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ навчальну практику пройшло п'ятнадцять студентів з різних вищих навчальних закладів. Зокрема Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаника, Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу, Чернівецького національного університету ім. Юрія Федьковича та інших вузів.

Також в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська проходять стажування студенти, які є учасниками проєкту «Молодь і Влада».

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно співпрацює з міжнародними організаціями щодо покращення якості обслуговування клієнтів.

Так, Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська є учасником проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах

**України»**, який фінансується урядом Великої Британії, відповідно до якого проведено ряд заходів щодо покращення інфраструктури ЦНАП, зокрема: закуплено комплекти меблів, блоки безперебійного живлення, планшети, портативні зарядні станції, які допоможуть покращити якість надання адміністративних послуг як в головному офісі так і в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях.

В рамках міжнародного проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» представники Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська брали участь у навчанні щодо надання ряду адміністративних послуг, зокрема щодо реєстрації бізнесу (фізичних осіб-підприємців, юридичних осіб), адміністративних послуг в сфері реєстрації актів цивільного стану, послуг в сфері будівельної діяльності та адміністративних послуг в сфері реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія. В ході проведення відповідних навчань, Центр надання адміністративних послуг поділився власним досвідом щодо механізму запровадження отримання відповідних послуг через ЦНАП, та особливості їх надання.

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодіє зі своїми відвідувачами за допомогою **сервісів Google**.

Так в **«Google Мій бізнес»** створена сторінка Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та всіх його підрозділів. Регулярно оновлюється інформація про графік роботи, відслідковується кожен відгук та надаються відповіді на коментарі та запитання.

**За звітний період** за допомогою **«Google Мій бізнес»** було надано **119 відповідей** на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою **Google 6030** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **40 743 запити ЦНАП м.Івано-Франківська, 3779** прокладали маршрут до ЦНАП, **3224** здійснювали **перехід на сайт ЦНАП м.Івано-Франківська**.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 30.06.2022 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **4 600** громадян.

**Також протягом першого півріччя на сайті Центру надання адміністративних послуг та Facebook спільноті було розміщено 40 інформаційних повідомлень**

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запустив власний **Telegram** канал, де публікується важлива інформація



щодо діяльності ЦНАП та надання послуг. Це є ще одним механізмом комунікації з суб'єктами звернення. Станом на 30.06.2023 р. підписано 534 людини, 24 інформаційні повідомлення було опубліковано на каналі.

ЦНАП м. Івано-Франківська проводить щомісячний моніторинг якості надання адміністративних послуг.

З 01.01.2023 року по 30.06.2023 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **7 225 відвідувачів**. Позитивно оцінило якість надання послуг **7 211 відвідувачів (99,8%)**, негативно – **14 відвідувачі (0,2%)**.

Також у травня 2023 р. Міністерством цифрової трансформації України було проведено моніторинг діяльності Центрів надання адміністративних послуг по всій країні. Моніторинг проводився за трьома показниками: рівень задоволеності відвідувачів, лояльності та кількості відгуків.

У відповідності до даних моніторингу, Центри надання адміністративних послуг Івано-Франківської області стали абсолютними лідерами за всіма трьома показниками, зокрема, **рівнем задоволеності відвідувачів (99,6%)**, **лояльністю (96,9%)** та **кількістю відгуків (5348)**.

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська функціонує **система попереднього запису на прийом**.

В разі неможливості подати документи протягом поточного дня – адміністратори ЦНАП можуть зареєструвати суб'єкта звернення на будь-який інший день, обравши зручну годину прийому. Клієнту буде видано талон з номером черги, номером столу, який буде приймати заявника та буде вказана година прийому.

Відвідувачі ЦНАП також можуть оцінити якість обслуговування та надання адміністративних послуг на офіційному сайті ЦНАП м.Івано-Франківська ([www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua)) через сервіси «Он-лайн консультацій» та «Оцінювання якості обслуговування», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної послуги, 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).

Станом на 01.07.2023р. Департаментом адміністративних послуг укладено **36 договорів на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму 2319,0 тис грн. В тому числі проведено конкурентну процедуру закупівель, а саме закупівлю електричної енергії. За I півріччя

складено 15 протоколів уповноваженої особи із планування та проведення закупівель департаменту.

**Також було закуплено медичне обладнання – дефібрилятор, для надання екстреної допомоги при раптовому важкому порушенні ритму серця. Серед працівників Центру надання адміністративних послуг є особи, які успішно пройшли курси екстреної домедичної підготовки та в разі необхідності можуть застосувати свої вміння при використанні такого апарату. Дефібрилятор знаходиться в приміщенні головного офісу Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.**

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

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

Станом на 30.06.2023 року проведено **10 внутрішніх навчань**, адміністратори брали участь у семінарах, тренінгах, які відбувалися в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська з залученням представників суб'єктів надання адміністративних послуг.

З метою належної організації роботи Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська), директором Департаменту **проводяться наради з працівниками Департаменту адміністративних послуг.**

Пріоритетними напрямки над якими наразі проводиться активна робота в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано Франківська є:

- збільшення кількості адміністративних, дозвільних, соціальних та інших послуг, які будуть надаватись військовослужбовцям, а також членам сімей Захисників і Захисниць України в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська;
- надання адміністративних послуг, що пов'язані з реєстрацією та перереєстрацією транспортних засобів, які були у користуванні;
- запровадження видачі витягу про відсутність судимості у Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська та всіх ТП та ВРМ;
- запровадження видачі реєстраційного номера облікової картки платника податків (РНОКПП) через Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська;
- здійснення делегованих повноважень в сфері реєстрації актів цивільного стану (видача свідоцтва про народження, видача свідоцтва про шлюб, видача свідоцтва про смерть);

- *модернізація територіальних підрозділів та віддалених робочих місць Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська.*

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