

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

I. Загальна характеристика діяльності Центру надання адміністративних послуг за 2023 р.

Станом на **31.12.2023** року мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська налічує:

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

Станом на 31 грудня 2023 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надається **419** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 360 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на **59**.

У 2023 році в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська звернулось **236 547** відвідувачів.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП, станом на **31.12.2023** року становить **142 343**, надано **23 187** консультацій.

Станом на **31.12.2023** року найбільше прийнятих документів було з питань отримання послуг, суб'єктом надання яких є Департамент соціальної політики (загальна кількість прийнятих справ – **41 973**), на другому місці – питання реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади (загальна кількість прийнятих справ – **32 179**, на третьому місці – адміністративні послуги, що надаються Департаментом адміністративних послуг (видача витягів з Державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади) (**17 666**).

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>41973</i>
<i>2</i>	<i>Управління реєстраційних процедур</i>	<i>32179</i>

3	Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)	17666
4	Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	15249
5	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	10138
6	Департамент містобудування та архітектури	4914
7	Департамент по взаємодії зі Збройними силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями	3711
8	Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства	1938
9	Південно-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці	1598
10	Департамент молодіжної політики та спорту	1481
11	Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області	1365
12	Відділ Державної реєстрації актів цивільного стану у місті Івано-Франківську західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України	1293
13	Відділ №1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	1126
14	Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю МВК	896
15	Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження	773
16	Головне управління Пенсійного фонду в Івано-Франківській області	5 657
17	Державна інспекція архітектури та містобудування України	613
18	Служба у справах дітей	526
19	Західне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства	468
20	Івано-Франківське управління Головного управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області	299
21	Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації	267
22	Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції	242
23	Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України	191
24	Управління документального забезпечення	159
25	Департамент благоустрою	120
26	Міністерство економіки	55
	Назва суб'єкту надання адміністративної послуги	Прийнято документів
27	Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації	50
28	Головне управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області	48
29	Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області	38

30	<i>Івано-Франківська обласна державна адміністрація</i>	29
31	<i>Фінансове управління</i>	27
32	<i>Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	18
33	<i>Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю</i>	2
34	<i>Департамент агропромислового розвитку Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	1

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг

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).

1412 звернень було зареєстровано в онлайн режимі.

Станом на 31.12.2023 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 31.12.2023 р. **195** звернень зареєстровано on-line щодо отримання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження (особам віком від 70 років) та **67** звернень 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» та «Призначення одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях».

Станом на 31.12.2023 р. 167 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях та **371** звернення щодо надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях» зареєстровано on-line.

За звітний період прийнято **13 056** 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	7234
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	2616
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	1841
Оформлення посвідчення водія	1327
Державна реєстрація нового транспортного засобу	38

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 податкової служби України для оформлення ідентифікаційного податкового номеру.

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 31.12.2023 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>	671 171.30 грн.
<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	264 910.80 грн.
<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	9 167.00 грн

<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	42 102.00 грн.
<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	6 729 900 грн.
<i>Головне управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	7973.00 грн
<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	22 990.00 грн.
<i>Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	8 000 000.00 грн
<i>Всього</i>	15 748 214.10 грн.

Таблиця 3. Надходження до міського бюджету в період з 01.01.2023 р. по 31.12.2023 р.

З метою комфортного, максимально простого та за мінімальну кількість часу отримання послуг пов'язаних з народженням дитини в ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора підключено комплексну послугу «єМалятко». За звітний період оформлено **1 293** заявок на комплексну послугу «єМалятко», по яких надано **5 272** 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, в 2023 році обов'язковими для замовлення батьками дитини стали наступні послуги:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків;
- внесення до реєстру пацієнтів.

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 **55** звернень щодо реєстрації відповідної декларації.

Усі працівники Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська отримали доступ до Єдиної державної електронної системи у

сфері будівництва для якісного та швидкого оформлення адміністративних послуг з архітектурно-будівельних питань.

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» 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, за 2023 рік було прийнято та опрацьовано **6 118** 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) через персональний кабінет або шляхом надсилання на електронну пошту cnap@mvk.if.ua.

Станом на 31.12.2023 р. 488 звернень зареєстровано в режимі on-line.

Також, в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська здійснюється прийом звернень на отримання ваучерної підтримка 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.

Звертаємо 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 31.12.2023 р. було зареєстровано 24 звернення від суб'єктів підприємницької діяльності щодо отримання відповідних допомог.

II. Послуги Захисникам і Захисницям України та членам їх сімей. Одноразові допомоги з міського бюджету

З лютого 2022 року, 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 та 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 матеріальна допомога 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;
- **одноразова матеріальна допомога на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях**;
- **надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету.**

Для зручності подання заяв на отримання одноразових матеріальних допомог на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська (www.cnap.if.ua) створено розділ «Послуги для військовослужбовців», де комплексно згруповано допомоги, які можуть оформити військовослужбовці.

Зокрема:

- *Призначення одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях;*
- *Надання одноразової матеріальної допомоги у зв'язку із народженням дитини;*

- Призначення одноразової матеріальної допомоги одному з батьків, з нагоди дня народження дітей до 18 років (включно), батьки яких призвані на військову службу або беруть участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України;
- Призначення одноразової матеріальної допомоги особам, які отримали поранення (контузію, каліцтво) під час безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України;
- Призначення одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях;
- Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету.

Більшість одноразових матеріальних допомог доступні для замовлення онлайн. Зокрема, оформлення:

- одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях;
- 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;
 - з нагоди дня народження особам віком від 70 років;
 - з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи.

Подати заяву та додати фото необхідних документів можна на сайті www.cnap.if.ua у розділі «Сервіси», авторизувавшись за допомогою BankID.

За звітний період **он-лайн оформлено 806 заяв** для отримання таких послуг.

За звітний період оформлено **28 587 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, яким виповнилося 70 років і більше	15109
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях	3711
3.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди	2197

	дня народження особам з інвалідністю I та II групи	
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	1487
5.	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	1277
6.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України	986
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги особам, які отримали поранення (контузію, каліцтво) під час 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	981
8.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	880
9.	Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету	565

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

Також, за ініціативи міського голови Руслана Марцінків та, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9), а також 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 31.12.2023 р. в головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська було зареєстровано 880 заяви на отримання відповідної допомоги.

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:

- оформлення пільги на житлово-комунальні послуги з міського та державного бюджетів учасникам бойових дій з числа АТО/ООС;
- забезпечення санаторно-курортним лікуванням 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 фахівцями Департаменту соціальної політики надано **1697 консультацій** з зазначених питань, а також оформлено **1 940** послуг для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:

- ✓ 346 заяв щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 300 заяв щодо оформлення статусу членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 299 заяв на оформлення інших послуг вказаним категоріям громадян;
- ✓ 267 заяв на оформлення пільг з оплати за житлово-комунальні послуги учасникам АТО/ООС, членам сімей загиблих (померлих) Захисників України
- ✓ 210 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 188 заяв щодо встановлення статусу особам з інвалідністю внаслідок війни;
- ✓ 167 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги до роковин загибелі (смерті) учасників АТО/ООС, Захисників України;
- ✓ 107 заяв щодо оформлення одноразової матеріальної допомоги на лікування учасникам АТО/ООС, Захисникам України;
- ✓ 56 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей зниклих безвісти Захисників України.

З листопада 2023 року, у відповідності до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради «Про внесення змін до переліку адміністративних послуг» від 09.10.2023 року, Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська здійснює прийом звернень щодо отримання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Міністерство у справах ветеранів України.

Даний комплекс послуг спрямований на осіб-добровольців, які брали участь у проведенні антитерористичної операції в період 2015-2018 рр. та волонтерів, які не змогли оформити статус учасника бойових дій, та не перебувають у інших збройних формуваннях України.

III. Соціальні послуги

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **51 339** послуг соціального характеру, зокрема: **2 160** звернень з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **3 497** звернень щодо оформлення субсидій, **28 587** заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **4 546** осіб взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **12 549** звернень з призначення різних видів допомог, таких як: **1 154** звернення щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **446** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **3 182** допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332).

Кількість наданих послуг соціального характеру зображено на діаграмі 1.



Діаграма 1. Послуги соціального характеру, оформлені в 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 31.12.2023 р. зареєстровано **4 546** внутрішньо переміщених осіб та оформлено **3 182** заяви на отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, відповідно до зазначеної постанови.

З вересня 2023 р. деякі послуги соціального характеру надаються виключно через Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС). У зв'язку з цим всі працівники, які здійснюють прийом звернень на отримання соціальних послуг підключені до відповідної системи.

IV. Надання адміністративних послуг в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська

В територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалених робочих місцях адміністратора надаються 365 адміністративних послуг. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська та віддалених робочих місцях адміністратора надано **40 647 адміністративних послуг, з яких 21 863 послуги соціального характеру.**

Детально про кількість послуг соціального характеру оформлених в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 5.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Кількість оформлених адміністративних послуг	Кількість послуг соціального характеру
1	Крихівці	4185	1062
2	Микитинці	820	573
3	Угорники	1978	578
4	Хриплин	860	602
5	Вовчинець	1187	705
6	Підпечери	1179	654
7	Підлужжя	864	641
8	Узин	644	211
9	Добровляни	382	58
10	Колодіївка	126	89
11	Березівка	747	520
12	Черніїв	2154	1203
№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Кількість оформлених адміністративних послуг	Кількість послуг соціального характеру
13	Братківці	1490	896
14	Тисменичани	1750	771
15	Камінне	684	455
16	Радча	2133	968
17	Чукалівка	761	420

18	Драгомирчани	1150	704
19	Опришівці	1036	622
20	Каскад	7802	4623
21	Бам	3246	2315
22	Пасічна	5469	3404
Загальна кількість послуг		40 647	21 863

Таблиця 5. Кількість прийнятих документів в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська

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

Так, станом на 31.12.2023 р. в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська оформлено 1009 карток «Галка».

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.

З питань оформлення послуг пенсійного характеру та працевлаштування, а також зайнятості, в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях ЦНАП м.Івано-Франківська здійснюється прийом громадян працівниками **Пенсійного фонду України та Івано-Франківського міського центру зайнятості** відповідно до затвердженого графіку.

V. Програми підтримки мешканців Івано-Франківська на перехід на індивідуальне опалення

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

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 вул.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 вул.Індустріальній, 34.

Додатково продовжують надаватись матеріальні допомоги (часткове фінансування) для встановлення автономного опалення соціально вразливим категоріям мешканців при відключенні 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 6.

№ п/п	Назва послуги	Кількість справ
1.	Надання матеріальної допомоги (співфінансування) споживачам теплової енергії від котельні на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 50 000 грн.)	1238
2.	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.)	124
3.	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.)	32

Таблиця 6. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету на встановлення індивідуального опалення

VI. Програми підтримки мешканців громади, що займаються сільськогосподарським виробництвом

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 31.12.2023 р. в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 363 заяви

на отримання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом на території Івано-Франківської міської громади.

Зокрема, було зареєстровано:

- ✓ 206 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання корів;
- ✓ 74 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання коней;
- ✓ 15 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання овець та кіз;
- ✓ 24 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання свиней на відгодівлю та свиноматок;
- ✓ 44 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання бджолосімей.

З міського бюджету було профінансовано 2 648 600 грн на виплати відповідних допомог.

VII. Мобільний адміністратор. Бюджет участі. Рекрутинг

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 та людям старшого віку.

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 та вказати свої контактні дані і назву адміністративної послуги, яку бажає отримати особа, яка нездатна самотійно пересуватись.

Так, протягом 2023 року здійснено **145** виїздів для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

Також в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора здійснювався прийом голосів за проекти «Бюджету участі» від мешканців громади в період голосування (з 18 квітня до 2 травня 2023 р.).

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

З лютого по травень 2023 року за результатами рішення Ради оборони, головний офіс Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська 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».

VIII. Покращення якості надання адміністративних послуг.

Міжнародна співпраця

Для подання заявок про пошкоджене майно працівники ЦНАП м.Івано-Франківська підключені до системи подачі документів на порталі www.djia.gov.ua.

Адміністратори ЦНАП м.Івано-Франківська також допомагають оформити допомогу від міжнародних організацій на сайті www.edopomoga.gov.ua.

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 грн., а саме принтер для двостороннього ретрансферного друку Swiftpro K60 з безконтактним енкадером та подвійним модулем ламінування для виготовлення посвідчень водія та для державної реєстрації транспортних засобів.

Станом на 31.12.2023р. Департаментом адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) укладено **112 договорів на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму 4868,7 тис грн. В тому числі проведено процедуру відкритих торгів щодо закупівлі комп'ютерної техніки (440,0 тис.грн), офісного паперу (252,0 тис. грн.), електричної енергії (499,0 тис.грн.).

Також закуплено медичне обладнання – дефібрилятор, для надання екстреної допомоги при раптовому важкому порушенні ритму серця. Серед працівників Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська 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.

В серпні 2023 року було оновлено територіальний підрозділ «Радча» для більш ефективного та якісного надання адміністративних та соціальних послуг, а також для більш комфортного перебування відвідувачів в приміщенні територіального підрозділу.

Також, в грудні 2023 року, оновлено територіальний підрозділ «Пасічна» на вул.Галицька, 124-А.

Станом на сьогодні, заплановані ремонтні роботи в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях, задля комфортного надання адміністративних, дозвільно-погоджувальних та соціальних послуг мешканцям громади. Зокрема, заплановано ремонтні роботи в територіальних підрозділах в с.Тисменичанах, с.Крихівці та відкриття віддаленого робочого місця у міському клінічному перинатальному центрі.

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 м.Івано-Франківська для підвищення якості надання адміністративних послуг та обслуговування відвідувачів

Станом на 31.12.2023 року проведено **18 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**.

У 2023 році в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ навчальну практику пройшло дев'ятнадцять студентів з різних вищих навчальних закладів. Зокрема, Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаніка, 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 адміністратора. Загальна сума допомоги - 700 000 грн.

В рамках міжнародного проекту 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.

ІХ. Інформаційна робота та комунікація з клієнтами

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 запитання та коментарі.

За звітний період за допомогою «Google Мій бізнес» було надано 250 відповідей на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою Google **11 370** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **75 833** запити ЦНАП м.Івано-Франківська, **7 039** прокладали маршрут до ЦНАП, **5 693** здійснювали перехід на сайт ЦНАП м.Івано-Франківська.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 31.12.2023 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **5 141** користувач.

Також протягом 2023 року на сайті Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та Facebook спільноті було розміщено 119 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 31.12.2023 р. на канал підписано 492 особи.

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

З 01.01.2023 року по 31.12.2023 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **12 232 відвідувачі**. Позитивно оцінило якість надання послуг **11 987 відвідувачів (98%)**, негативно – **245 відвідувачів (2%)**.

Також у травні 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) через сервіси «Он-лайн консультацій» та «Оцінювання якості обслуговування», за допомогою мобільного додатку «Мобільний Івано-Франківськ» та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська у Facebook.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної послуги 24/7, 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.

Х. Пріоритетні напрямки розвитку Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська

Пріоритетними напрямками 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;
- 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.

У листопаді 2023 року на Всеукраїнському DIGITAL FORUM, який організувало Міністерство цифрової трансформації України, ЦНАП м. Івано-Франківська отримав відзнаку «Лідер якісного державного сервісу України».