

ЗВІТ
про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за 2022 рік

Мережа Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська є однією з найбільших мереж в Україні. **Станом на 2022 рік** 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.

24 лютого 2022 року росія відкрито розпочала повномасштабну війну проти України, що внесло значні зміни в роботу Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

За дорученням міського голови Руслана Марцінків, в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9) та всіх територіальних підрозділах розпочали свою роботу **Центри допомоги ВПО та військовим**, функціями яких було збір необхідних речей, продуктів харчування та надання допомоги військовим і допомоги внутрішньо переміщеним особам.

Працівниками ЦНАП м.Івано-Франківська здійснювався прийом гуманітарної допомоги від мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади, а також значна кількість медикаментів, теплих речей для дітей та дорослих, засобів гігієни, харчових продуктів тривалого зберігання поступало від суб'єктів господарювання Івано-Франківської МТГ та з Франції, Польщі, Італії, інших країн.

Працівниками формувались та видавались вимушено переміщеним особам продуктові набори, набори з засобами гігієни, дитяче харчування, одяг, постільна білизна.

Речі першої необхідності (спальні мішки, карімат, павербанки, ліхтарики, термобілизна, батарейки, медичні препарати, продукти тривалого зберігання та інше) доправлялось нашим військовим. В заклади, які забезпечували тимчасове перебування внутрішньо переміщених осіб направлялись теплі речі (ковдри, подушки, спальні мішки, комплекти постільної білизни), а також продукти харчування, одяг, засоби гігієни, дитяче харчування.

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська було створено **Центр психологічної допомоги**, де з людьми, які потребували психологічної підтримки чи консультації працювали психологи.

З питань працевлаштування та зайнятості здійснювали консультування працівники Держпраці, надавалась первинна правова допомога, працювали представники Національної поліції.

Працівники ЦНАП м. Івано-Франківська та **кол-центр ЦНАП**, а також працівники інших структур міської ради розпочали свою роботу в цілодобовому режимі, де в режимі 24/7 надавалась допомога та інформація щодо отримання допомоги, розміщення та інших питань особам, які вимушено покинули свої домівки.

Увесь перелік речей першої необхідності постійно оновлювався та розміщувався на інформаційному телеграм каналі «ЦНАП м.Івано-Франківська» t.me/cnapif та офіційній сторінці ЦНАП м.Івано-Франківська в Facebook.

Зазначаємо, що для обліку внутрішньо переміщених осіб, до прийняття постанови КМУ від 20.03.2022 року №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», якою було затверджено зміни до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, в Івано-Франківській міській територіальній громаді волонтерами «Техноінфософт» було розроблено та безкоштовно передано програмне забезпечення щодо обліку ВПО, які прибули в Івано-Франківську міську територіальну громаду.

До даного програмного продукту було підключено як працівників в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська, так і у всіх територіальних підрозділах ЦНАП та Департаменті соціальної політики Івано-Франківської міської ради.

За допомогою локального програмного комплексу «**VisualService**» здійснювався облік внутрішньо переміщених осіб, видача їм довідки з QR-кодом, які давали право людині отримати продуктовий набір, засоби гігієни, дитяче харчування, звернутись у соціальні їдальні чи отримати допомогу від міжнародних організацій.

Перевагою такого програмного продукту є інтегрована система звітності, можливість вибору даних внутрішньо переміщених осіб за гендерними чи віковими показниками, обсягом наданої допомоги, регіонів, з яких перемістились внутрішньо переміщені особи, відомостей, про зняття з обліку ВПО та інше.

За 2022 рік в локальній програмі обліку внутрішньо переміщених осіб зареєстровано **51 056** осіб.

Детально про кількість зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб в Таблиці 1.

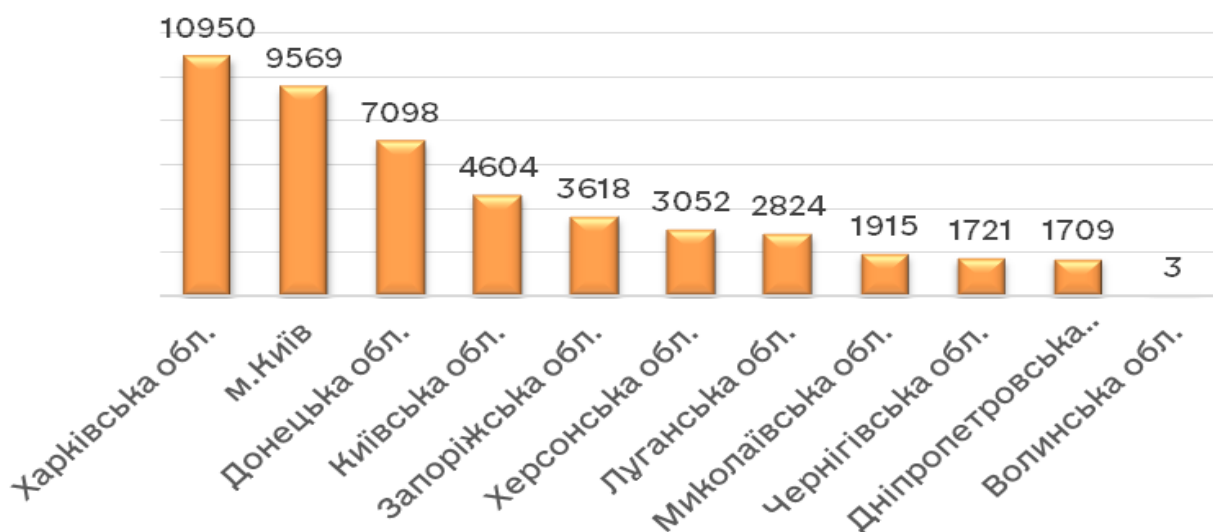
Статистика змін в реєстрі мешканців
за період з 24.02.2022р. по 31.12.2022р.

Дільниця / Працівник	Березень 2022 р.	Квітень 2022 р.	Травень 2022 р.	Червень 2022 р.	Липень 2022 р.	Серпень 2022 р.	Вересень 2022 р.	Жовтень 2022 р.	Листопад 2022 р.	Грудень 2022 р.	Всього
	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	
м. Івано-Франківськ	18 470	9 565	4 007	2 445	2 842	2 911	1 885	1 916	1 811	651	46 503
с. Чернівці	178	61	23	18	31	105	15	10	28	3	472
с. Березівка	63	52	17	37	7	3					179
с. Підпечери	19	16	10		14	5	14	13	4		95
с. Колодіївка	29	60			4	4					97
с. Добровляни	5	2				1					8
с. Підлужжя	194	68	17	7	10	9	2	3	1	7	318
с. Братківці	63	99	39	21	1	13	11	6	15		268
с. Узин	52	2	10	1				2			67
с. Чукалівка	103	41	44	15	12	33	8	2	7	4	269
с. Хриплин	159	43	6	26	51	39	12	5	19	7	367
с. Драгомирчани	29	46	15	9		3	4	11	13	3	133
с. Тисменичани	55	32	16		14		15	6		1	139
с. Крихівці	368	170	69	37	32	55	27	24	20	12	814
с. Угорники	71	39	34	60	4	12	7	6	6	4	243
с. Вовчинець	111	95	20	33	14	11	13	18	7	5	327
с. Микитинці	159	124	73	22	28	26	20	19	19	4	494
с. Радча	98	38	29	16	6	14	13	3	2	2	221
с. Камінне	28	2	1		11						42
Разом	20 258	10 562	4 430	2 747	3 082	3 244	2 046	2 044	1 952	703	51 056

Таблиця 1. Кількість зареєстрованих ВПО в Івано-Франківській МТГ

В діаграмі 1 представлено регіони України, з яких прибула найбільша кількість внутрішньо переміщених осіб.

Кількість мешканців, які прибули за період 25.02.2022 по 31.12.2022



Діаграма 1. Кількість мешканців, які прибули з різних регіонів України

У зв'язку з постійним переміщенням внутрішньо переміщених осіб, поверненням до постійного місця проживання чи виїздом за кордон, постійно змінювались дані щодо кількості ВПО, які перебувають в Івано-Франківській міській територіальній громаді. Повідомити про зняття з місця проживання такі особи могли різними способами: особисто звернутись до будь-якого підрозділу ЦНАП м.Івано-Франківська, зателефонувати в кол-центр ЦНАП, повідомити листом на електронну пошту.

За 2022 рік знято з реєстрації **13 396** внутрішньо переміщені особи.

Департамент адміністративних послуг підключений до програмного комплексу **«Соціальна громада»**. Таке підключення дозволяє адміністраторам ЦНАП надавати соціальні послуги у всіх підрозділах Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська (особливо актуально для мешканців населених пунктів, які приєдналися до Івано-Франківської міської ради).

Після прийняття постанови КМУ від 20.03.2022 року №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», працівники 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. Така допомога надавалась щомісячно з місяця звернення до квітня 2022 року включно на кожного внутрішньо переміщену особу, відомості про яку включено до ЄІБД ВПО в розмірі 2 тисячі гривень на дорослого, 3 тисячі гривень на дитину або на особу з інвалідністю.

Для внутрішньо переміщених, які звернулися за її наданням до 30 квітня 2022 року включно, допомога надавалася починаючи з березня 2022 року.

Починаючи з травня 2022 року допомога надається внутрішньо переміщеним особам, які перемістилися з тимчасово окупованої території України російською федерацією, території територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), а також внутрішньо переміщеним особам, у яких житло зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження і які подали до 20 травня 2022 р. заявку на відшкодування відповідних втрат, зокрема через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, або за умови подання документального підтвердження від органів місцевого самоврядування факту пошкодження/знищення нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації.

Станом на 31.12.2022 року зареєстровано:

21 235 внутрішньо переміщених осіб

15 688 допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам.

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

На час дії воєнного стану призупинено функціонування даного сервісу. Проте, для зручності оформлення статусу ВПО та надання допомоги на проживання особам похилого віку, які обмежені у пересуванні, чи людям з інвалідністю працював сервіс «Мобільний адміністратор», за яким, адміністратор ЦНАП оформляв зазначені послуги за місцем проживання суб'єкта звернення чи за місцем перебування. Також, відповідно до запитів керівників закладів охорони здоров'я міста, здійснено оформлення статусу ВПО та допомоги на проживання пацієнтам у тому числі відкрито банківські

рахунки та видано банківські картки (у співпраці з банківськими установами).

За звітний період здійснено **323** виїздів для оформлення статусу ВПО та допомоги на проживання для осіб з інвалідністю та які не здатні самостійно пересуватись.

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.

Така заява може бути подана як в будь-яких підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська, так і онлайн на сайті ЦНАП www.cnap.if.ua через персональний кабінет або шляхом надсилання на електронну пошту cnap@mvk.if.ua. При замовленні послуги онлайн достатньо заповнити заявку, підписати її та сфотографувати або відсканувати документи. Інформація про необхідність щомісячного подання заяви з вказаними банківськими реквізитами власника житла для отримання компенсації постійно оновлюється на офіційній сторінці ЦНАП м.Івано-Франківська в Facebook інформаційному телеграм каналі ЦНАП м. Івано-Франківська.

Так, станом на 31.12.2022 р. було прийнято та опрацьовано **10 510** звернень щодо отримання відповідної компенсації. Онлайн на сайті ЦНАП вказану послугу замовлено 1 055.

Адміністратори ЦНАП допомагали оформити допомогу від міжнародних організацій на сайті www.edopomoga.gov.ua.

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

Для інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб ЦНАП м.Івано-Франківська брав участь в розробці та реалізації інформаційних матеріалів для ВПО, де вимушено переміщені особи отримували інформацію щодо призначення всіх видів допомог, щодо безкоштовної медичної

допомоги, дитячих клубів, вторинної правової допомоги, пенсійного забезпечення. Для цього працювали:

- Гаряча лінія для ВПО 0800331834;
- Телеграм чатбот Турботник;
- Цілодобові телефони ЦНАП 0991573911.

21.03.2022 р. Центр надання адміністративних послуг відновив прийом звернень на отримання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг. Звертаємо увагу, що оскільки практично всі державні реєстри не функціонували, відновлення прийому звернень відбувалось поступово, в залежності від функціонування загальнодержавних реєстрів і баз даних.

Так, станом на 31.12.2022 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надавалось більше 365 адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг.

В 2022 році до ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місцях адміністратора звернулось **219 313 осіб**.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП, станом на **31.12.2022** року становить **77 936**, надано **24 198** консультацій, видано **72 946** документів.

Станом на 31.12.2022 року найбільше прийнятих документів було з питань реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади (загальна кількість прийнятих справ – **21 776**, на другому місці – питання, що стосуються оформлення біометричних документів та вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки по досягненню віку (загальна кількість прийнятих справ – **14 293**), на третьому місці – Департамент адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) (**13 152**).

В Таблиці 2 наведено п'ять суб'єктів надання адміністративних послуг, які надали найбільше послуг.

№ з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	% від загальної кількості
1	Управління реєстраційних процедур	21 776	27,9
2	Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	14 293	18,3
3	Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних	13 152	16,9

	послуг м.Івано-Франківська)		
4	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	11 476	14,7
5	Відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	3 605	4,7
Всього надано послуг всіма суб'єктами		77 936	

Таблиця 2. Суб'єкти, які надали найбільше 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).

Зокрема було зареєстровано **1 850** звернення стосовно отримання витягів з Державного земельного кадастру, що у свою чергу наповнило міський бюджет на **229 492 грн**, оскільки **100%** адміністративного збору за оформлення даної адміністративної послуги спрямовується до міського бюджету

За звітний період прийнято **12 202** 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 3.

Назва послуги	Кількість прийнятих справ
Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	8 249
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	2 099
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	1 275
Оформлення посвідчення водія	544
Державна реєстрація нового транспортного засобу	35

Таблиця 3. 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.

3 травня 2022 року стала доступною послуга одночасного оформлення паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, згідно з постановою Кабміну від 07.05.2022 р. № 541, що значно зменшило кількість відвідувань громадянами ЦНАП м.Івано-Франківська. Послуга одночасного оформлення ID-картки та «закордонного паспорта» стала доступна особам, які:

- вперше отримують паспорт громадянина України;
- звертаються за оформленням паспорта замість втраченого або викраденого;
- подають документи для обміну паспорта громадянина України (наприклад, у зв'язку із зміною прізвища після укладення шлюбу тощо).

Збройна агресія російської федерації проти України, на жаль, внесла корективи у процес оформлення біометричних документів нашим громадянам. Зокрема, це знайшло відображення у збільшенні кількості звернень громадян на дані послуги, а саме внутрішньо переміщених осіб та військових, які втратили свої документи, а також у швидкості виготовлення та видачі ID-карток та паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

Крім того, задля зручності громадян, Урядом прийнято постанову Кабінету Міністрів України, положеннями якої дозволено продовжити термін дії паспортів громадянина України для виїзду за кордон та вклеїти фото дитини у паспорт батьків - як у підрозділах ДМС, так і в дипломатичних установах України за кордоном.

Крім того, чинне законодавство України надає можливість українцям отримувати свої паспорти в інших регіональних підрозділах Державної міграційної служби. За зверненням заявника (яке можна оформити у тому числі під час подання документів для оформлення паспорта), готові документи надсилатимуться для видачі від одного територіального підрозділу ДМС до іншого в межах України, а також за кордон. За кордоном громадяни України зможуть забрати готові документи у закладах дипломатичних установ чи відокремлених підрозділах ДП “Документ”.

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 **550** заявок на комплексну послугу «ЄМалятко», за якими оформлено **2 254** 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.

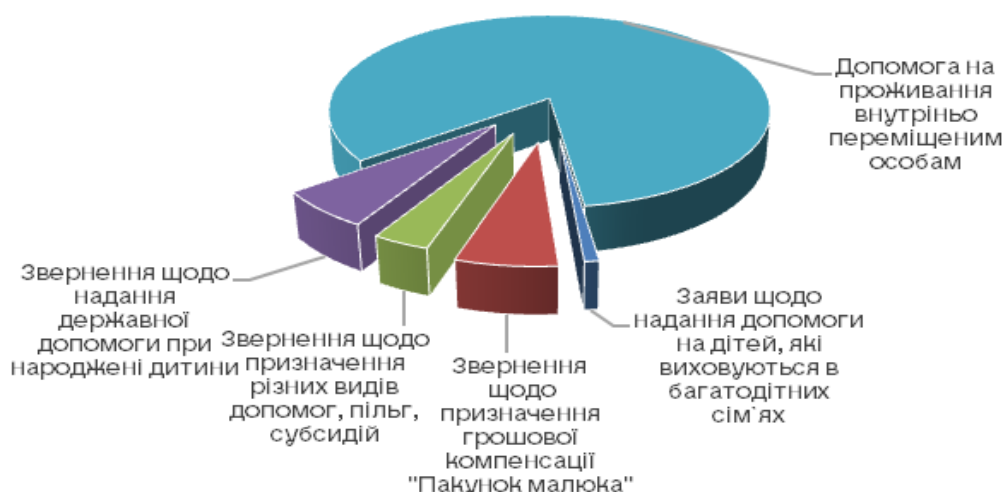
Також, у відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 18 березня 2022 р. №314 «Деякі питання забезпечення провадження господарської діяльності в умовах воєнного стану» працівникам Центру надання адміністративних послуг надано доступ до єдиного державного реєстру щодо оформлення послуги реєстрація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

Усі адміністратори 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.

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **18 851** **послуг соціального характеру**, зокрема: **1 164** звернень щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **169** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **661** звернень з призначення різних видів допомог, пільг, субсидій, **1 169** звернення щодо призначення грошової компенсації за «Паунок малюка», та **15 688** допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332).

Кількість наданих послуг соціального характеру зображено в діаграмі 2.

Послуги соціального характеру



Діаграма 2. 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 до територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністратора звернулось **58 910** громадян. Зокрема: було оформлено **19 452** адміністративні послуги, **9 245** послуги соціального характеру, **7 408** консультацій, видано **18 423** документів, оформлено **4 382** заяви на одноразову матеріальну допомогу з міського бюджету від мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади.

Детально про кількість оформлених адміністративних послуг, в розрізі територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 4.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Прийнято документів
1	Крихівці	943
2	Микитинці	402
3	Угорники	853
4	Хриплин	894
5	Вовчинець	798
6	Підпечери	719
7	Підлужжя	798
8	Узин	168
9	Добровляни	98
10	Колодіївка	94

11	Березівка	597
12	Черніїв	894
13	Братківці	795
14	Тисменичани	989
15	Камінне	385
16	Радча	805
17	Чукалівка	698
18	Драгомирчани	735
19	Опришівці	798
20	Каскад	2156
21	Бам	1891
22	Пасічна	2942
Загальна кількість послуг		19 452

Таблиця 4. Кількість прийнятих документів в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська

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, встановлено платіжні термінали EasyPay та POS-термінали «Ощадбанк».

Відповідно до підписаного меморандуму про співпрацю між Івано-Франківською міською радою та **Головним управлінням Пенсійного фонду України в Івано-Франківській області**, працівники Пенсійного фонду надають консультації в територіальних підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська згідно затвердженого графіку. Такий прийом у головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська (вул. Незалежності, 9) працівники Пенсійного фонду здійснюють щовівторка та четверга з 13.00 год до 17.00 год.

За дорученням міського голови з квітня 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:

- одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади 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;

- особам з інвалідністю I та II групи;

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

- **військовослужбовцям, які безпосередньою 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.

Детально про кількість оформлених заяв на отримання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади в розрізі територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 5.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Кількість звернень				
		Допомога особам 70р.+ з нагоди дня народження	Допомога дітям військовослужбовців з нагоди дня народження	Допомога у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)	Допомога в/с, які не мають посвідчення УБД	Особам з інвалідністю
1	Крихівці	146	24	2	20	-
2	Микитинці	205	6	2	10	8
3	Угорники	228	12	3	13	5
4	Хриплин	110	7	-	17	25
5	Вовчинець	340	9	2	7	7
6	Підпечери	250	30	3	19	4
7	Підлужжя	110	10	3	5	
8	Узин	80	20	1	4	-
9	Добровляни	21	1	-	3	2
10	Колодіївка	35	3	1	2	2
11	Березівка	119	8	4	7	-
12	Черніїв	240	39	9	34	6
13	Братківці	157	33	6	19	4
14	Тисменичани	230	13	2	9	15
15	Камінне	114	4	2	9	5
16	Радча	260	41	1	31	12
17	Чукалівка	109	16	4	7	19
18	Драгомирчани	129	20	4	11	22
19	Опришівці	80	4	2	7	8
20	Каскад	372	40	3	18	36
21	Бам	105	5	-	1	
22	Пасічна	85	2	3	3	8

Загальна кількість звернень	4 382
-----------------------------	-------

Таблиця 5. Кількість прийнятих заяв на одноразову матеріальну допомогу з міського бюджету

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.

За звітний період в ЦНАП м.Івано-Франківська оформлено **286** заяв про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового/ електричного котла.

6 травня 2022 року за участю міського голови Руслана Марцінків відкрито віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська в мікрорайоні Опришівці (вул.Отця І.Блавацького, 1).

Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП м. Івано-Франківська в мікрорайоні Опришівці забезпечує комфортні та доступні умови для отримання оптимальної кількості адміністративних послуг усіма мешканцями громади.

Він оснащений сучасною оргтехнікою, спеціалізованим програмним забезпеченням та всіма необхідними умовами для надання якісних адміністративних послуг.

За 2022 рік в ВРМ Опришівці оформлено **798** адміністративних послуг

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 916 відповідей на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою Google **15 683** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **265 666** запитів ЦНАП м.Івано-Франківська, **13 363**

прокладали маршрут до ЦНАП, **9 163** здійснювали перехід на сайт ЦНАП м.Івано-Франківська.

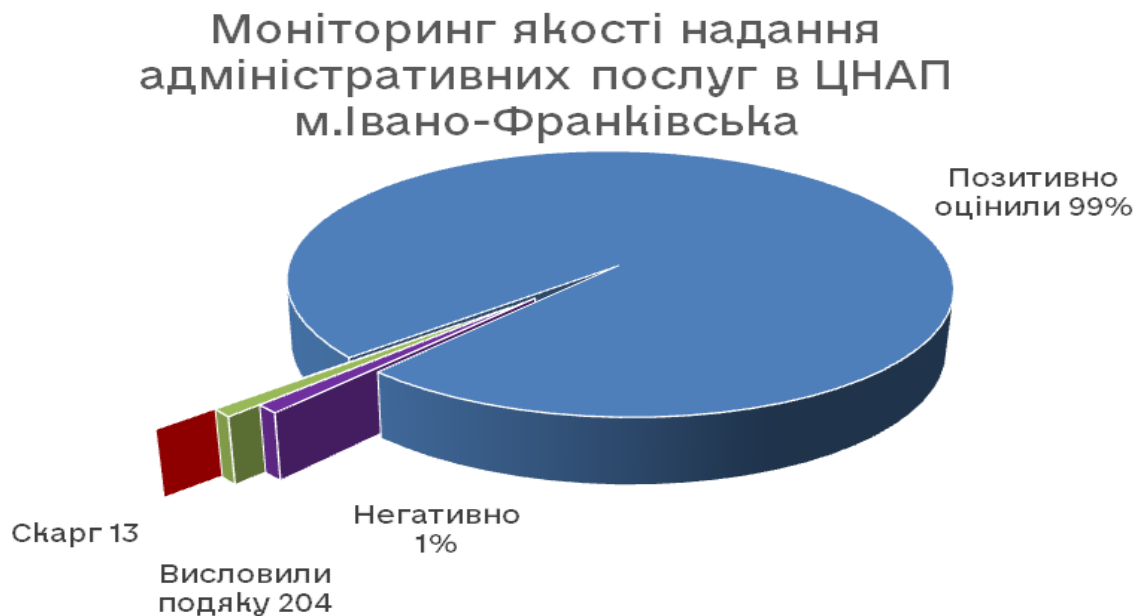
Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 31.12.2022 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **4 236** громадян.

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 31.12.2022 року на телеграм канал Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська підписано 605 громадян.

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

З 01.01.2022 року по 31.12.2022 року якість надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг оцінило **21 636** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **21 421 відвідувачів (99%)**, негативно – **215 відвідувачів (1%)**.

Якість надання адміністративних послуг за звітний період відображено в діаграмі 3.



Діаграма 3. Моніторинг якості надання адміністративних послуг в ЦНАП м.Івано-Франківська

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 у Facebook.

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвоільно-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.

Станом на 01.12.22р. Департаментом адміністративних послуг укладено **77 договорів на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму 3004,0 тис грн. В тому числі проведено конкурентну процедуру закупівель, а саме закупівлю електричної енергії.

ЦНАП м.Івано-Франківська долучився до програми тимчасової релокації в рамках реалізації проєкту PROSTO, що фінансується урядом Швеції. Відтак двох працівників ЦНАП з Харківської області тимчасово працевлаштовано у ЦНАП Івано-Франківська, заробітна плата виплачувалась проєктом PROSTO.

Департаментом адміністративних послуг здійснюється систематичне покращення якості обслуговування відвідувачів, шляхом модернізації обладнання. Зокрема із залучення міжнародних партнерів та інших суб'єктів, які виявили відповідну ініціативу.

Так, в рамках проєкту "Посилення стійкості громад в регіонах України - фаза II", що реалізується ПРООН у партнерстві з Івано-Франківською обласною державною адміністрацією Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська **отримав планшети в рамках реалізації проєкту "Покращення доступу вразливих груп населення до якісних адміністративних послуг"**. На них встановлено спеціальне програмне забезпечення для швидкого обслуговування відвідувачів ЦНАП, у тому числі внутрішньо переміщених осіб.

19 липня 2022 року ІТ компанія EPAM Ukraine безкоштовно передала 6 комплектів комп'ютерного обладнання для потреб Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська.

Також ЦНАП м.Івано-Франківська в рамках співпраці з Львівським ІТ кластером та обласною військовою адміністрацією **отримав комплект для підключення до супутникового інтернету Starlink.**

Це дозволить у разі відсутності основних каналів зв'язку, мати змогу забезпечити якомога більшу кількість робочих місць інтернетом, охопити об'єкт критичної інфраструктури центральної частини міста а також створити точку доступу для мешканців.

У рамках проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах України» ЦНАП м.Івано-Франківська передано Івано-Франківською

обласною військовою адміністрацією **15 зчитувачів ID-карток**, які направлені в територіальні підрозділи ЦНАП, що надає можливість використовувати новітні технології при наданні адміністративних послуг громадянам та оптимізують роботу адміністраторів ЦНАП.

Для забезпечення належної роботи в умовах відключення електроенергії, Івано-Франківською обласною військовою адміністрацією передано ЦНАП м.Івано-Франківська **10 блоків безперебійного живлення**, крім того головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська підключено до **резервної лінії електропостачання**.

В грудні 2022 року **закуплено генератор** для безперебійної роботи головного офісу ЦНАП м.Івано-Франківська і надання адміністративних послуг в умовах відсутності електропостачання.

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська функціонувала систему 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 Вашої черги, номером столу, який Вас буде приймати та буде вказана година прийому.

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 31.12.2022 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 тому числі онлайн)**.

В 2022 році кращі працівники ЦНАП м.Івано-Франківська були відзначені, а саме:

1. Грамотою голови Івано-Франківської ОДА:

- Станіславська Оксана Ярославівна - заступник директора Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська), начальника відділу надання адміністративних послуг, адміністратор;

- Глебів Надія Ярославівна – заступник начальника відділу дозвільно-погоджувальних процедур Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська), адміністратор;
- Дзюба Вікторія Валеріївна - адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур;
- Бондар Богдана Богданівна – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур;
- Зорій Світлана Ярославівна – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур.

2. Грамотою виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради:

- Бідочка Ярослав Богданович – начальник відділу фінансового забезпечення та господарської діяльності, головний бухгалтер Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська), адміністратор;
- Борисенко Дмитро Валерійович – начальник відділу адміністрування та інформаційно-аналітичних технологій Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська).

3. Подякою міського голови:

- Хлібкевич Людмила Васиївна – адміністратор відділу дозвільно-погоджувальних процедур Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська);
- Борисюк Лілія Юріївна – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська);
- Турів Іван Володимирович – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська);
- Ганчак Ольга Романівна – адміністратор відділу надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська);
- Шкіль Олег Юрійович – завідуючий господарством ЦНАП м.Івано-Франківська.

Незважаючи на вторгнення росії на територію України, що суттєво вплинуло на громадян, бізнес, сферу надання адміністративних послуг та державу в цілому, ЦНАП м.Івано-Франківська продовжує працювати та надавати життєво важливі послуги проявляючи високий професіоналізм, гнучкість та людяність.

Досвід побудови на базі ЦНАП м.Івано-Франківська Центру допомоги внутрішньо переміщеним особам та військовим було представлено 9 грудня 2022 року у м.Львів на **всеукраїнському форумі адміністративних послуг «Точка доступу» за участю представників центральних органів влади міст України, а також представників бізнесу та міжнародних організацій.**

Досвідом побудови ефективної команди ЦНАП в умовах кризових ситуацій, передовими інструментами управління якістю під час надання адміністративних послуг, а також використання сучасних інформаційних технологій при роботі ЦНАП і, зокрема, в роботі з ВПО було презентовано представниками ЦНАП м.Івано-Франківська на семінарах-тренінгах «Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення» для представників Центрів надання адміністративних послуг Рівненської, Закарпатської, Львівської та Івано-Франківської областей, організований Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні за підтримки уряду Великої Британії.

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