

ЗВІТ
про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за I півріччя 2024 року

**I. Загальна характеристика діяльності Центру надання
адміністративних послуг за I півріччя 2024 р.**

Станом на **30.06.2024** 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 30 червня 2024 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надається **428 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг**, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 360 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на **68**.

У першому півріччі 2024 року в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська звернулось **105 325** відвідувачів.

Загальна кількість послуг наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора станом на **30.06.2024** року становить **76182**, надано 1822 консультацій.

Станом на 30.06.2024 року найбільше прийнятих документів було з питань суб'єктом надання яких є Департамент соціальної політики виконкому міської ради (загальна кількість прийнятих справ – **24 242**), на другому місці – питання реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади, що надаються Управлінням реєстраційних процедур (загальна кількість прийнятих справ – **19060**), на третьому місці – адміністративні послуги, що надаються Департаментом адміністративних послуг (видача витягів з Державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади) (**16407**).

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>N</i>	<i>Назва суб'єкту надання адміністративної послуги</i>	<i>Прийнято документів</i>
1.	<i>Департамент соціальної політики</i>	<i>24242</i>
2.	<i>Управління реєстраційних процедур</i>	<i>19060</i>
3.	<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	<i>16407</i>
4.	<i>Івано-Франківський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	<i>8749</i>
5.	<i>Департамент по взаємодії зі Збройними силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями</i>	<i>5501</i>
6.	<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	<i>4487</i>
7.	<i>Департамент містобудування та архітектури</i>	<i>2898</i>
8.	<i>Головне управління Пенсійного фонду в Івано-Франківській області</i>	<i>2256</i>
9.	<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	<i>1549</i>
10.	<i>Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства</i>	<i>1130</i>
11.	<i>Південно-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці</i>	<i>862</i>
12.	<i>Департамент молодіжної політики та спорту</i>	<i>838</i>
13.	<i>Відділ №1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	<i>657</i>
14.	<i>Відділ Державної реєстрації актів цивільного стану у місті Івано-Франківську західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України</i>	<i>625</i>
15.	<i>Служба у справах дітей</i>	<i>531</i>
16.	<i>Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю МВК</i>	<i>507</i>
17.	<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	<i>430</i>
18.	<i>Державна інспекція архітектури та містобудування України</i>	<i>345</i>
19.	<i>Івано-Франківське управління Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	<i>223</i>
20.	<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	<i>188</i>
21.	<i>Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	<i>131</i>
22.	<i>Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України</i>	<i>123</i>
23.	<i>Управління документального забезпечення</i>	<i>79</i>
24.	<i>Івано-Франківська обласна державна адміністрація</i>	<i>20</i>
25.	<i>Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації</i>	<i>18</i>
26.	<i>Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації</i>	<i>18</i>

<i>N</i>	<i>Назва суб'єкту надання адміністративної послуги</i>	<i>Прийнято документів</i>
27.	<i>Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області</i>	17
28.	<i>Міністерство економіки</i>	5
29.	<i>Міністерство у справах ветеранів України</i>	4
30.	<i>Фінансове управління</i>	3
31.	<i>Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю</i>	3
32.	<i>Департамент агропромислового розвитку Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	3
33.	<i>Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	1
34.	<i>Державний комітет телебачення і радіомовлення України</i>	1

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг

841 звернення зареєстровано в онлайн режимі.

Станом на 30.06.2024 р. 66 адміністративних, дозвільно-погоджувальних та соціальних послуг доступні для замовлення в режимі онлайн.

Зокрема, велика кількість послуг соціального характеру, де заявниками є маломобільні категорії населення, доступні в режимі онлайн.

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 30.06.2024 р. **38** звернень зареєстровано онлайн щодо отримання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження (особам віком від 70 років) та **14** звернень щодо отримання одноразової матеріальної допомоги особі з інвалідністю I (II) групи з нагоди дня народження.

Також, онлайн доступні послуги, які спрямовані на допомогу військовослужбовцям, зокрема послуга «Надання одноразової матеріальної допомоги на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД» та «Призначення одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях».

Станом на 30.06.2024 р. 32 звернення щодо надання одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях та 480 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях зареєстровано онлайн.

За звітний період прийнято **7126** 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	4758
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	1392
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	976
Оформлення посвідчення водія	403
Державна реєстрація нового транспортного засобу	26

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 01.01.2024 р. по 30.06.2024 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>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	3 834 700 грн.
<i>Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	3 087 000 грн.

<i>Управління реєстраційних процедур</i>	470 344 грн.
<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	174 412 грн.
<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	68 120 грн.
<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	20 240 грн.
<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	5 518 грн.
Всього	6 673 334 грн.

Таблиця 3. Надходження до міського бюджету в період з 01.01.2024 р. по 30.06.2024 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 **616** заявок на комплексну послугу «єМалятко», по яких надано **2 542** 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 2024 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.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 06.10.2023 року «Про організацію роботи щодо реєстрації актів цивільного стану в Департаменті адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська) Івано-Франківської міської ради», ЦНАП м.Івано-Франківська уповноважений на здійснення делегованих повноважень щодо державної реєстрації актів цивільного стану, а саме: державної реєстрації народження дитини та її походження, державної реєстрації шлюбу, державної реєстрації смерті на території Івано-Франківської міської територіальної громади.

ЦНАП м.Івано-Франківська отримав підключення до оновленого програмного забезпечення Державного реєстру актів цивільного стану громадян, працівники ЦНАП м.Івано-Франківська пройшли відповідні навчання та отримали доступ до Реєстру.

Крім того, з метою забезпечення доступності громадян для отримання адміністративних послуг, а саме: державної реєстрації смерті, утворено віддалене робоче місце Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, за адресою м. Івано-Франківськ вул. Побутова, 3.

За звітний період Департаментом адміністративних послуг оформлено послуг щодо:

- державної реєстрації народження – 10;
- державної реєстрації шлюбу – 11;
- державної реєстрації смерті - 1188.

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 5 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 I півріччя 2024 року було прийнято та опрацьовано 2 221 звернення щодо отримання відповідної компенсації.

Звертаємо увагу, що заяви на отримання компенсації можна подати в режимі онлайн на сайті ЦНАП (www.snar.if.ua) через персональний кабінет або шляхом надсилання на електронну пошту snar@mvk.if.ua.

Станом на 30.06.2024 р. 111 звернень зареєстровано в режимі онлайн.

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.

Дану послугу можна замовити як особисто в Центрі надання адміністративних послуг, так і в режимі онлайн на сайті Центру надання адміністративних послуг.

Станом на 30.06.2024 р. було зареєстровано 4 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

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);
- **з нагоди дня народження 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 для відновлення та реабілітації;**
- **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 та не мають статусу УБД;*
- *Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету;*
- *Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам і Захисницям України для відновлення та реабілітації.*

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;

- одноразової матеріальної допомоги Захисникам і Захисницям України для відновлення та реабілітації.

- 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 579 заяв** для отримання таких послуг.

За звітний період оформлено **19 407 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	7 674
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях	5 236
3.	Одноразова матеріальна допомога на оплату нарахування за послуги надані ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго» з постачання теплової енергії в частині нарахування за обсяг теплової енергії, витраченої на загальнобудинкові потреби опалення	1 279
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України для відновлення і реабілітації	1 130
5.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи	933
6.	Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету	814
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	675
8.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	510
9.	Надання одноразової матеріальної допомоги особам, які отримали поранення (контузію, каліцтво) під час безпосередньої участі у заходах, необхідних для	370

	забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України	
10.	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	351
11.	Компенсація за пошкоджене/зруйноване майно	265

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 30.06.2024 р. в головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська було зареєстровано 510 заяв 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 **1528 консультацій** з зазначених питань, а також оформлено **1214** послуг для **членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:**

- ✓ 316 заяв щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;

- ✓ 114 заяв щодо оформлення статусу членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 81 заява на оформлення інших послуг вказаним категоріям громадян;
- ✓ 158 заяв на оформлення пільг з оплати за житлово-комунальні послуги учасникам АТО/ООС, членам сімей загиблих (померлих) Захисників України
- ✓ 93 заяви на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 133 заяви щодо встановлення статусу особам з інвалідністю внаслідок війни;
- ✓ 137 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги до роковин загибелі (смерті) учасників АТО/ООС, Захисників України;
- ✓ 10 заяв щодо оформлення одноразової матеріальної допомоги на лікування учасникам АТО/ООС, Захисникам України;
- ✓ 31 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей зниклих безвісти Захисників України;
- ✓ 3 заяви щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей померлих військовослужбовців та інші послуги.

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 **33 278 послуг соціального характеру**, зокрема: **1 332** звернення з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **924** звернення щодо оформлення субсидій, **19 407** заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **2 459** осіб взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **9 156** звернень з призначення різних видів допомог, таких як: **540** звернень щодо надання державної допомоги при

народженні дитини, **276 заяв** щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях та інші; **2 295** 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. При наявності підстав для оформлення допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, працівниками ЦНАП м.Івано-Франківська надається відповідна послуга.

Реєстрація осіб, які вимушено покинули свої домівки триває й надалі. Відтак, станом на 30.06.2024 р. зареєстровано **2 459** внутрішньо переміщених осіб та оформлено **2 295** заяв на отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, відповідно до зазначеної постанови.

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 **29 329 адміністративних послуг та 13 628 послуг 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	3035	528
2	Микитинці	649	302
3	Угорники	1525	492
4	Хриплин	546	314
5	Вовчинець	978	491
6	Підпечери	579	309
7	Підлужжя	584	243
8	Узин	618	198
9	Добровляни	89	34
10	Колодіївка	242	104
11	Березівка	498	237
12	Черніїв	1370	712
13	Братківці	1007	493
14	Тисменичани	1108	515
15	Камінне	379	212
16	Радча	1465	609
17	Чукалівка	493	312
18	Драгомирчани	693	392
19	Опришівці	829	420
20	Каскад	6365	3448
21	Бам	2063	1114
22	Пасічна	4214	2149
Загальна кількість послуг		29 329	13 628

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 30.06.2024 р. в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська оформлено 311 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 тепlopостачання 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 здійснює прийом звернень на отримання компенсації в розмірі 50 000 грн. для облаштування індивідуального опалення для мешканців Івано-Франківської громади, яким тепlopостачання 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)	144

	споживачам теплової енергії від котельні на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 50 000 грн.)	
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.)	18
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.)	8

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, 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 30.06.2024 р. в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 300 заяв на отримання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом на території Івано-Франківської міської громади.

Зокрема, було зареєстровано:

- ✓ 158 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання корів;
- ✓ 64 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання коней;
- ✓ 15 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання овець та кіз;
- ✓ 26 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання свиней на відгодівлю та свиноматок;
- ✓ 27 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання бджолосімей;
- ✓ 10 заяв на отримання компенсації за придбання спеціального обладнання (інкубатори, доїльні апарати та сепаратори).

З міського бюджету було профінансовано 2 409 990 грн на виплати відповідних допомог.

VII. Мобільний адміністратор. Бюджет участі. Співпраця з Міністерством оборони України

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 I півріччя 2024 року здійснено **198** виїздів для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

24-25 червня 2024 року на вулиці Береговій, 32 працював мобільний ЦНАП м.Івано-Франківська щодо оформлення матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади за пошкоджене майно внаслідок обстрілу російською федерацією.

Крім того, адміністратори ЦНАП м.Івано-Франківська надавали консультації щодо подачі документів на «Відновлення та, при потребі, консультації щодо відновлення пошкоджених особистих документів. Понад 100 заяв від мешканців міста було прийнято на виплату допомоги за пошкоджене майно за час роботи мобільного виїзного ЦНАП.

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.

Так, 7 754 мешканців віддали 19 728 голосів за відповідні проекти шляхом здійснення голосування в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська.

Відповідно до підписаного меморандуму про співпрацю з Міністерством оборони України, 14 червня 2024 року в головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська почав роботу **Центр рекрутингу української армії**.

За кошти міського бюджету облаштовано роботу місця працівників, забезпечено сучасною оргтехнікою, всіма необхідними умовами для надання консультацій щодо військової служби.

Фахівцями центру здійснюється інформаційно-консультаційний супровід особи, яка цікавиться службою за контрактом, ознайомлення з інформацією щодо заробітної плати, терміну контракту, а також вакансій в військових частинах.

Рекрутери співпрацюють з обласним ТЦК та з міським ТЦК, з військовими частинами і координуються з Міністерством оборони України.

За звітний період було надано 96 консультацій щодо військової служби за контрактом.

З 18 травня 2024 року у відповідності до норм Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо окремих питань проходження військової служби, мобілізації та військового обліку», військовозобов'язані громадяни віком від 18 до 60 років протягом 60 днів повинні були оновити свої облікові дані.

Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська отримав доступ до системи та розпочав прийом звернень на актуалізацію даних військовозобов'язаних.

Станом на 30.06.2024 р прийнято **5 689** заяв від військовозобов'язаних на актуалізацію відповідних даних.

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.diia.gov.ua.

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

Станом на 30.06.2024р. Департаментом адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) укладено **61 договір на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму 3 635 тис грн.

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 30.06.2024 року проведено **7 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.**

За I півріччя 2024 року в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ навчальну практику пройшло 9 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.

В рамках реалізації **проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах України»**, який фінансується урядом Великої Британії, проведено ряд заходів щодо покращення інфраструктури ЦНАП м.Івано-Франківська.

Так, Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська 26.04.2024 р. отримав мобільний кейс в рамках участі в проєкті «Посилення стійкості громад в регіонах України», що реалізовується ПРООН в Україні за фінансової підтримки Уряду Великої Британії вартістю 68 000грн..

Мобільний кейс забезпечений повноцінними технічними засобами обробки інформації, що дозволяє створити віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП та надавати послуги на виїзді. Усередині кейсу є ноутбук, портативний принтер, ручний сканер, зчитувач ID-карток, павербанк, вебкамера з штативом та 4G роутер, інше обладнання.

Для комфортного оформлення біометричних документів особам з інвалідністю та особам, обмеженим в пересуванні, закуплено робочу станцію для оформлення паспортів вартістю 512 000 грн..

Для зручного пересування маломобільних груп населення, було встановлено маркувальні смуги, які забезпечують вільне орієнтування для осіб з порушенням зору, встановлено навігаційну табличку зі шрифтом Брайля, для забезпечення орієнтування осіб з порушеннями зору.

Придбано комплект обладнання для людей з вадами слуху та для діалогу з людьми які використовують слухові апарати.

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська та в ТП ЦНАП встановлено кнопки для виклику адміністратора для маломобільних груп населення.

В центральному офісі ДАП ЦНАП встановлено інформаційні знаки про наявність та розташування входів (виходів), та санітарного вузла для осіб з інвалідністю.

IX. 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 **145 відповідей** на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою **Google 7061** відвідувач знаходив телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснював телефонні дзвінки, **23 082** запити **ЦНАП м.Івано-Франківська**, **3414** прокладали маршрут до ЦНАП, **4545** 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 30.06.2024 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **10 427** користувачів.

Також, протягом **I півріччя 2024 року** на сайті Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та Facebook спільноті було розміщено **38 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 30.06.2024 р. на канал підписано **492 особи**.

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

З 01.01.2024 року по 30.06.2024 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **7367 відвідувачів**. Позитивно

оцінило якість надання послуг **7035 відвідувачів (95,5%)**, негативно – **332 відвідувачі (4,5%)**.

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) 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 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;*
- *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.