

«ПОГОДЖЕНО»

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради

І.Шевчук

« » 2025 р.

ЗВІТ

про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за 2024 рік

І. Загальна характеристика діяльності Центру надання адміністративних послуг за 2024 р.

Станом на **31.12.2024** 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 31 грудня 2024 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надається **434 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг**, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 360 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на **74**.

За 2024 рік в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська звернулось **310 397** відвідувачів.

Загальна кількість послуг наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора станом на 31.12.2024 року становить **192 404**, (з яких **1621** послуга надана онлайн, **34 240** швидких послуг), видано результатів послуг та надано консультацій – **117 993**.

Станом на **31.12.2024** року найбільше прийнятих документів було з питань, суб'єктом надання яких є Департамент соціальної політики виконкому міської ради (загальна кількість прийнятих справ – **41 469**), на другому місці - адміністративні послуги, що надаються Департаментом адміністративних послуг (видача витягів з Державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади) (**38 876**), на третьому 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 – 37 228).

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>
1.	<i>Департамент соціальної політики</i>	41469
2.	<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	38876
3.	<i>Управління реєстраційних процедур</i>	37228
4.	<i>Івано-Франківський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	16031
5.	<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	8063
6.	<i>Департамент по взаємодії зі Збройними силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями</i>	8049
7.	<i>Головне управління Пенсійного фонду в Івано-Франківській області</i>	5840
8.	<i>Департамент містобудування та архітектури</i>	4624
9.	<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	3320
10.	<i>Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства</i>	2022
11.	<i>Департамент молодіжної політики та спорту</i>	1691
12.	<i>Південно-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці</i>	1471
13.	<i>Відділ Державної реєстрації актів цивільного стану у місті Івано-Франківську західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України</i>	1186
14.	<i>Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю МВК</i>	1087
15.	<i>Відділ №1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	939
16.	<i>Служба у справах дітей</i>	925
17.	<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	885
18.	<i>Державна інспекція архітектури та містобудування України</i>	678
19.	<i>Івано-Франківське управління Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	405
20.	<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	345
21.	<i>Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	262
22.	<i>Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України</i>	236

<i>N</i>	<i>Назва суб'єкту надання адміністративної послуги</i>	<i>Прийнято документів</i>
23.	<i>Управління документального забезпечення</i>	116
24.	<i>Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації</i>	41
25.	<i>Івано-Франківська обласна державна адміністрація</i>	30
26.	<i>Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області</i>	30
27.	<i>Міністерство економіки</i>	20
28.	<i>Фінансове управління</i>	8
29.	<i>Державний комітет телебачення і радіомовлення України</i>	8
30.	<i>Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	6
31.	<i>Міністерство у справах ветеранів України</i>	5
32.	<i>Управління організаційно-інформаційної роботи та контролю</i>	4
33.	<i>Департамент агропромислового розвитку Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	3

Таблиця 1. Кількість наданих адміністративних послуг

1621 звернення зареєстровано в онлайн режимі.

Станом на 31.12.2024р. 66 адміністративних, дозвоільно-погоджувальних та соціальних послуг доступні для замовлення в режимі онлайн на сайті спар.if.ua.

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

Так, в режимі онлайн 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 31.12.2024 р. **103** звернення зареєстровано онлайн щодо отримання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження (особам віком від 70 років) та **63** звернення 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 31.12.2024 р. 78 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових

діях та **936 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 **15 057** 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	8373
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	3580
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	2271
Оформлення посвідчення водія та реєстрація нового транспортного засобу	833

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 31.12.2024 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
--	----------------------------------

Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження	7 020 000 грн.
Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	11 914 400 грн.
Управління реєстраційних процедур	854 671.49 грн.
Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)	302 800 грн.
Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області	204 820 грн.
Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції	34 770 грн.
Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	12 460 грн.
Всього	20 343 921.49 грн.

Таблиця 3. Надходження до міського бюджету в період з 01.01.2024 р. по 31.12.2024 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 **1168** заявок на комплексну послугу «єМалятко», по яких надано **4735** послуг.

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.

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 – 1210 (з яких 1168 послуг єМалятко);
- державної реєстрації шлюбу – 28;
- державної реєстрації смерті - 2374.

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 **19** 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 2024 р. було прийнято та опрацьовано **4599** звернень щодо отримання відповідної компенсації.

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

Станом на 31.12.2024 р. 363 звернення зареєстровано в режимі онлайн.

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

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

Станом на 31.12.2024 р. було зареєстровано 12 звернень від суб'єктів підприємницької діяльності щодо отримання відповідних допомог.

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

Головний офіс ЦНАП, 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 підрозділах ЦНАП м.Івано-Франківська мешканці громади можуть оформити такі допомоги з міського бюджету:

- з нагоди дня народження дітей 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;
- 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 на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД;
- 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 бюджету громади.

+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 на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД;
- 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 1180 заяв** для отримання таких послуг.

За звітний період оформлено **36 235 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	16 298
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях	7688
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	759
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України для відновлення і реабілітації	1789
5.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи	2116
6.	Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету	1542
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	1751
8.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	988
9.	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	759
10.	Надання одноразової матеріальної допомоги на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД	590
11.	Компенсація за пошкоджене/зруйноване майно	364
12.	Надання щомісячної матеріальної допомоги учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	157
13.	Одноразова допомога пільговим категоріям громадян,	422

	які користуються централізованим опаленням в будинках, тепла енергія до яких постачається котельнею на вул. Індустріальна, 34	
--	---	--

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 31.12.2024 р. в головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП м.Івано-Франківська було зареєстровано 1751 заяву на отримання відповідної допомоги.

За звітний період було оформлено **141 заява** для виплати допомоги у зв'язку із народженням дитини, де батько новонародженої дитини безпосередньо бере участь у бойових діях.

Для зручності мешканців Івано-Франківської міської територіальної 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 зниклих 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), зниклих 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.

За звітний період фахівцями Департаменту соціальної політики надано **3122 консультації** з питань, що входять до їх компетенції, а також оформлено **2536** послуг для **членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:**

- ✓ **411** заяв щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ **353** заяви щодо оформлення статусу членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ **1016** заяв на оформлення інших послуг вказаним категоріям громадян;
- ✓ **163** заяви на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ **254** заяви щодо встановлення статусу особам з інвалідністю внаслідок війни;
- ✓ **144** заяви для оформлення допомоги на виготовлення та встановлення надмогильних пам'ятників Захисникам України;
- ✓ **43** заяви на оформлення одноразової матеріальної допомоги до роковин загибелі (смерті) учасників АТО/ООС, Захисників України;
- ✓ **23** заяви щодо оформлення одноразової матеріальної допомоги на лікування учасникам АТО/ООС, Захисникам України;
- ✓ **98** заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей зниклих безвісти Захисників України;
- ✓ **31** заява 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. Адмінсервіс Ветеран та Віртуальний адміністратор

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.

Для ветеранів війни, родин загиблих, зниклих безвісти Захисників та Захисниць України створено розділ на сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська (www.cnap.if.ua) «**Адмінсервіс Ветеран**», де згруповані різні соціальні послуги, послуги Міністерства у справах Ветеранів України, які стосуються даної категорії громадян.

На сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська створено новий сервіс «**Віртуальний адміністратор для Захисників та Захисниць України**», який передбачає прямі консультації військовослужбовцям з будь яких питання щодо отримання адміністративних, соціальних та дозвільно-погоджувальних послуг. Також практично усі послуги, які спрямовані на Захисників і Захисниць України доступні до замовлення в режимі онлайн.

За звітний період оформлено **17 оформлено консультацій** з військовослужбовцями з питань оформлення різних допомог з міського бюджету.

ЦНАП м.Івано-Франківська відвідав заступник міністра у справах ветеранів України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації України Павло Бортніков, де ознайомився із роботою ЦНАП, а особливо послугами для Захисників та Захисниць України та їх сімей, використання мобільних кейсів для обслуговування

маломобільних груп населення, послугою «Віртуальний адміністратор для Захисників та Захисниць України», онлайн сервісами для замовлення послуг, Адмінсервіс «Ветеран» та іншими цифровими рішеннями та високо оцінив організацію роботи з ветеранами та Захисниками і Захисницями України.

IV. Соціальні послуги

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **61 520 послуг соціального характеру**, зокрема: **2471** звернення з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **3369** звернень щодо оформлення субсидій, **36 235** заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **4424** особи взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **15 021** звернення з призначення різних видів допомог, таких як: **4131** звернення 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

Відповідно до 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 31.12.2024 р. зареєстровано **4424** внутрішньо переміщені особи та оформлено **4131** заяву на отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, відповідно до зазначеної постанови.

V.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 **57 967 адміністративних послуг та 16774 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	6220	698
2	Микитинці	1621	402
3	Угорники	3331	631
4	Хриплин	1061	435
5	Вовчинець	1984	652
6	Підпечери	1139	399
7	Підлужжя	1066	326
8	Узин	647	259
9	Добровляни	146	59
10	Колодіївка	302	146
11	Березівка	848	288
12	Черніїв	2512	892
13	Братківці	2345	643
14	Тисменичани	2560	695
15	Камінне	889	287
16	Радча	3255	693
17	Чукалівка	913	415
18	Драгомирчани	1436	477

19	Опришівці	1790	559
20	Каскад	10725	4128
21	Бам	3733	1294
22	Пасічна	9444	2396
Загальна кількість послуг		57 967	16 774

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 31.12.2024 р. в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська оформлено 1 614 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.

VI. 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.

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 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.)	970
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.)	32
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.)	10

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

Також, рішенням виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради прийнято Програму надання одноразової матеріальної допомоги мешканцям м.Івано-Франківська, які належать до пільгової категорії та користуються централізованим опаленням в будинках, тепла енергія до яких постачається котельнею на вул. Індустріальна, 34 задля вирішення проблемних питань, пов'язаних із постачанням теплової енергії до таких громадян та зменшення соціальної напруги.

Станом на 31.12.2024 р. прийнято 422 заяви на отримання відповідної допомоги.

VII. 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 31.12.2024 р. в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 388 заяв на отримання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом на території Івано-Франківської міської громади.

Зокрема, було зареєстровано:

- ✓ **190** заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання корів;
- ✓ **74** заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання коней;
- ✓ **22** заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання овець та кіз;
- ✓ **7** заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання свиней на відгодівлю та свиноматок;
- ✓ **48** заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання бджолосімей;
- ✓ **12** заяв на отримання компенсації за придбання спеціального обладнання (інкубатори, доїльні апарати та сепаратори).

З міського бюджету було профінансовано 3 265 587 грн на виплати відповідних допомог.

VIII. 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 2024 року здійснено **302** виїзди 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.**

За звітний період **оформлено 364 заяви** для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету за пошкоджене/зруйноване майно.

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

Також в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора здійснювався **прийом голосів за проєкти «Бюджету участі»** від мешканців громади в період голосування.

Так, 7 754 мешканців віддали 19 728 голосів за відповідні проєкти 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 до центру рекрутингу звернулось 590 осіб (з них 81 - жінка). Загалом, 205 осіб мають намір нести військову службу та супроводжуються працівниками центру, з них 28 % жінки.

Крім того, в територіальному підрозділі ЦНАП м.Івано-Франківська в мікрорайоні БАМ (вул.Г.Мазепи, 185) функціонувала рекрутингова група Національної Гвардії, де надавались консультації щодо служби у військових з'єднаннях НГУ, а також надавалась інформація щодо служби у війську.

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.

За звітний період прийнято **16 576** заяв від військовозобов'язаних на актуалізацію відповідних даних.

ІХ. 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 31.12.2024р. Департаментом адміністративних послуг (ЦНАП м.Івано-Франківська) укладено **129 договорів на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму **7274** 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 31.12.2024 року проведено **13 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 2024 рік 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. Кейс укомплектований ноутбуком, портативним принтером, ручним сканером, зчитувачем ID-карток, павербанком, вебкамерою з штативом та 4G роутером, іншим обладнанням.

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

Х. 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 допомогою Google **13 956** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **40 024** запити ЦНАП м.Івано-Франківська, **7 707** прокладали маршрут до ЦНАП, **6 092** 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 31.12.2024 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **10 581** користувач.

Також, протягом 2024 року на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська було розміщено **85** 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 31.12.2024 р. на канал підписано **459** осіб.

На офіційну сторінку в Instagram підписано **606** осіб.

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

З 01.01.2024 року по 31.12.2024 року якість надання адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг оцінило **11 635** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **11 072** відвідувачі (95,2%), негативно – **543** відвідувачі (4,8%).

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.

У грудні 2024 року відбувся всеукраїнський форум «Дієвий ЦНАП: точка доступу до державного сервісу та цифрового майбутнього» за участі представників Міністерства цифрової трансформації України, представників міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, на якому команда ЦНАП м.Івано-Франківська отримала відзнаку «**ЦНАП Івано-Франківська Дієвий ЦНАП 2024 року**» за високу оцінку роботи та якісну організацію надання послуг.

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

Пріоритетними напрямки над якими 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;
- впровадження нових послуг Мінветеранів 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;

- організація надання послуг Пенсійного фонду України у мережі ЦНАП м.Івано-Франківська;
- Створення безбар'єрних просторів для зручного оформлення послуг, модернізація ТП «КРИХІВЦІ»;
- Впровадження нових послуг для замовлення на сайті ЦНАП за допомогою bank ID та Дія підпис;
- 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.

**Директор Департаменту
адміністративних послуг**

Богдан ПИТЕЛЬ

М.Німашук
О.Станіславська
Д.Борисенко
Я.Бідочка