

«ПОГОДЖЕНО»

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради

І.Шевчук

« 29 » ВЕРЕСНЯ 2023 р.

ЗВІТ

про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за період з 01.01.2023 року по 26.09.2023 року

Станом на 26.09.2023 року мережа Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська налічує:

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

В Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надається **412** адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг, в порівнянні з попереднім роком (надавалось 360 адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг), кількість послуг збільшилась на **52**.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП, станом на **26.09.2023** року становить **99 886**, надано **15 341** консультацій.

Станом на **26.09.2023** року найбільше прийнятих документів було з питань, що стосуються оформлення послуг соціального характеру (загальна кількість прийнятих справ –**25461**), на другому місці – питання реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади (загальна кількість прийнятих справ – **23781**, на третьому місці – адміністративні послуги, що надаються Департаментом адміністративних послуг (видача витягів з державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади) (**11961**).

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>	<i>25461</i>
2	<i>Управління реєстраційних процедур</i>	<i>23781</i>
3	<i>Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)</i>	<i>11961</i>
4	<i>Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області</i>	<i>11401</i>
5	<i>Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики</i>	<i>7628</i>
6	<i>Департамент містобудування та архітектури</i>	<i>3681</i>
	<i>Головне управління Пенсійного фонду в Івано-Франківській області</i>	<i>2943</i>
7	<i>Департамент комунальних ресурсів та сільського господарства</i>	<i>1472</i>
8	<i>Регіональний сервісний центр МВС в Івано-Франківській області</i>	<i>1193</i>
9	<i>Відділ №1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області</i>	<i>938</i>
10	<i>Південно-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці</i>	<i>1103</i>
11	<i>Департамент молодіжної політики та спорту</i>	<i>1124</i>
12	<i>Відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Івано-Франківську Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ)</i>	<i>967</i>
13	<i>Департамент економічного розвитку, екології та енергозбереження</i>	<i>684</i>
14	<i>Управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю МВК</i>	<i>678</i>
15	<i>Державна інспекція архітектури та містобудування України</i>	<i>456</i>
16	<i>Західне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства</i>	<i>421</i>
17	<i>Служба у справах дітей</i>	<i>265</i>
18	<i>Управління екології та природних ресурсів Івано-Франківської обласної державної адміністрації</i>	<i>176</i>
19	<i>Департамент благоустрою</i>	<i>120</i>
20	<i>Івано-Франківське управління Головного управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	<i>199</i>
21	<i>Управління патрульної поліції у Івано-Франківській області Департаменту патрульної поліції</i>	<i>151</i>
22	<i>Сектор в Івано-Франківській області Державного агентства водних ресурсів України</i>	<i>136</i>
23	<i>Управління документального забезпечення</i>	<i>96</i>
24	<i>Міністерство економіки</i>	<i>44</i>
25	<i>Управління культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації</i>	<i>38</i>
26	<i>Головне управління Держспродспоживслужби в Івано-Франківській області</i>	<i>48</i>
	<i>Фінансове управління міської ради</i>	<i>16</i>
27		

№	Назва суб'єкту надання адміністративної послуги	Прийнято документів
28	Головне управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	14
29	Івано-Франківське районне управління Головного управління ДСНС в Івано-Франківській області	20
30	Івано-Франківська обласна державна адміністрація	14
31	Департамент агропромислового розвитку Івано-Франківської обласної державної адміністрації	1
32	Департамент по взаємодії зі Збройними силами України, Національною гвардією України, правоохоронними органами та надзвичайними ситуаціями	2656

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

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

1068 звернень було зареєстровано в онлайн режимі.

Станом на 26.09.2023 р. 64 адміністративні, дозвоільно погоджувальні та соціальні послуги доступні для замовлення в режимі on-line.

За звітний період прийнято **11 256** 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	6907
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	1807
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	1350
Оформлення посвідчення водія	1168
Державна реєстрація нового транспортного засобу	24

Таблиця 2. Кількість прийнятих адміністративних послуг

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

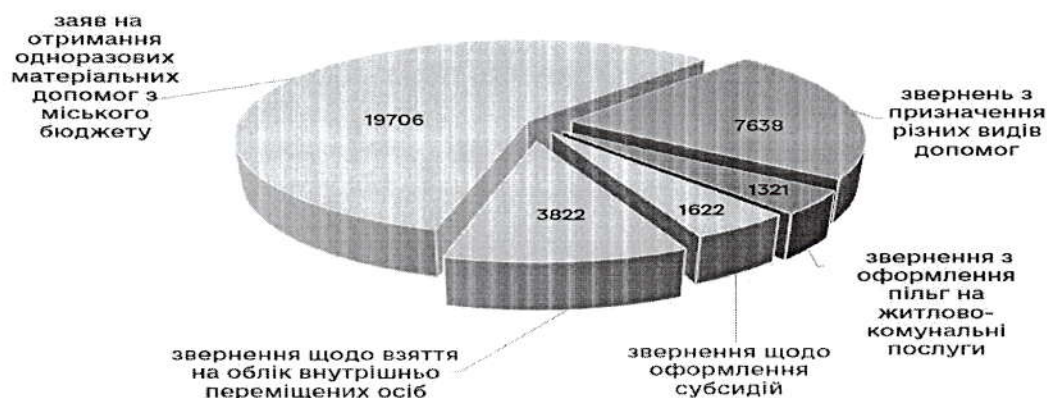
Для отримання послуги «Мобільний адміністратор» необхідно попередньо звернутися до Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська чи його територіальних підрозділів з письмовою заявою, через телефонний зв'язок 75-01-19, 75-20-41 чи через електронну форму на сайті ЦНАП www.cnap.if.ua та вказати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

За звітний період здійснено **112** виїздів для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **34 112** послуг соціального характеру, зокрема: **1321** звернення з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **1622** звернення щодо оформлення субсидій, **19 709** заяв на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **3822** особи взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **7638** звернень з призначення різних видів допомог, таких як: **843** звернення щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **333** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **2632** допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332) та інші соціальні допомоги.

Кількість наданих послуг соціального характеру зображено в діаграмі 1.

ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ



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

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

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

- з нагоди дня народження (**особам віком від 70 років**);
- **дітям військовослужбовців**, які безпосередньо залучені у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України,
- з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи;
- **військовослужбовцям у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)**, яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України;
- одноразова матеріальна допомога Захисникам та Захисницям України;
- одноразова матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України), не мають статусу учасника бойових дій та не користуються пільгами з оплати житлово-комунальних послуг;
- одноразова матеріальна допомога при народженні дитини.
- одноразова матеріальна допомога на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях.

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

616 заяв для отримання таких послуг було подано он-лайн.

За звітний період оформлено 19 709 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 3.

№	Назва послуги	Кількість послуг
1.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи	1445
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше	10644
3.	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	733
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги особам, які беруть безпосередню участь у бойових діях (забезпеченні здійснення заходів з національної безпеки і оборони України відсічі і стримування збройної агресії російської федерації проти України), не мають статусу учасника бойових дій та не користуються пільгами з оплати житлово-комунальних послуг	898
5.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	798
6.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України	773
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	499
8.	Надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях	2671

Таблиця 3. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету

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

Відтак, виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради прийнято рішення **“Про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового/ електричного**

котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34”.

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

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

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

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

Детально про кількість оформлених заяв про надання матеріальної допомоги для переходу на індивідуальне опалення відображено в Таблиці 4.

№ п/п	Назва послуги	Кількість справ
1.	Надання одноразової матеріальної допомоги на часткове відшкодування вартості придбаного газового/електричного котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 13 000 грн.)	87
2.	Надання матеріальної допомоги (часткового фінансування) для встановлення автономного опалення соціально вразливим категоріям мешканців при відключенні споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води (в розмірі 10 000 грн.)	28
3.	Надання матеріальної допомоги (співфінансування) споживачам теплової енергії від котельні на вул. Індустріальній, 34 (в розмірі 50 000 грн.)	1133

Таблиця 4. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету на встановлення індивідуального опалення

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

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

Станом на 26.09.2023 р. в головному офісі, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 499 заяв на отримання відповідної допомоги.

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

Так, станом на 26.09.2023 р. в головному офісі Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях було зареєстровано 258 заяв на отримання фінансової допомоги фізичним особам та фізичним особам-підприємцям, які займаються сільськогосподарським виробництвом на території Івано-Франківської міської громади.

З міського бюджету було профінансовано 1 693 600 грн на виплати відповідних допомог.

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

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

- одноразова матеріальна допомога в сумі 100 000 грн. одному із членів сім'ї в зв'язку із загибеллю (смертю) або пропавших безвісти Захисників та Захисниць України, які входили до складу добровольчих формувань

територіальної громади, осіб, які брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України;

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

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

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

За звітний період фахівцями Департаменту соціальної політики надано **906 консультацій** з зазначених питань, а також оформлено **1 411 послуги** для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:

- ✓ 163 заяви на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;

- ✓ 38 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей зниклих безвісти Захисників України;
- ✓ 269 заяв щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 103 заяви щодо оформлення одноразової матеріальної допомоги на лікування учасникам АТО/ООС, Захисникам України;
- ✓ 94 заяви на оформлення одноразової матеріальної допомоги до роковин загибелі (смерті) учасників АТО/ООС, Захисників України;
- ✓ 128 заяв щодо встановлення статусу особам з інвалідністю внаслідок війни;
- ✓ 213 заяв щодо оформлення статусу членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 242 заяви на оформлення пільг з оплати за житлово-комунальні послуги учасникам АТО/ООС, членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 161 заяв на оформлення інших послуг вказаним категоріям громадян.

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

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

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються 365 адміністративних послуг. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора було подано 19 758 адміністративних послуг, з яких 12 842 послуги соціального характеру.

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

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Прийнято документів
1	Крихівці	954
2	Микитинці	512
3	Угорники	521
4	Хриплин	562
5	Вовчинець	648
6	Підпечери	604
7	Підлужжя	602
8	Узин	209
9	Добровляни	49
10	Колодіївка	99
11	Березівка	432
12	Черніїв	1115
13	Братківці	688
14	Тисменичани	672
15	Камінне	401
16	Радча	854
17	Чукалівка	379
18	Драгомирчани	654
19	Опришівці	580
20	Каскад	4079
21	Бам	2121
22	Пасічна	3023
Загальна кількість послуг		19758

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

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

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

Станом на сьогодні, проводяться та заплановані ремонтні роботи в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях, задля комфортного надання адміністративних, дозвільно-погоджувальних та соціальних послуг мешканцям громади. Зокрема заплановані та тривають

ремонтні роботи в територіальних підрозділах в мікрорайоні «Пасічна», с.Тисменичанах та с.Крихівцях.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 28.07.2023р. №134-37 «Про затвердження переліку адміністративних послуг» Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська суттєво збільшив кількість адміністративних та соціальних послуг.

Так, зокрема Департамент адміністративних послуг здійснюватиме делеговані повноваження в сфері реєстрації актів цивільного стану. Відтак будуть надаватись такі послуги, як реєстрація народження дитини та її походження, реєстрація шлюбу та реєстрація смерті, суб'єктом надання яких буде Департамент адміністративних послуг.

Також планується надання ряду адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Міністерство у справах ветеранів України.

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

З 01.01.2023 року по 26.09.2023 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **9018** відвідувачів. Позитивно оцінило якість надання послуг **9002** відвідувачів (**99,8%**), негативно – **16** відвідувачі (**0,2%**).

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

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

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

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

Так, Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська є учасником проєкту ПРООН «Посилення стійкості громад в регіонах України», який фінансується урядом Великої Британії, відповідно до якого проведено ряд заходів щодо покращення інфраструктури ЦНАП, зокрема:

закуплено комплекти меблів, блоки безперебійного живлення, планшети, портативні зарядні станції, ноутбуки, які допоможуть покращити якість надання адміністративних послуг як в головному офісі так і в територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях.

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

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

Станом на 26.09.2023 року проведено **12 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.**

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.Німащук
О.Станіславська
Д.Борисенко
Я.Бідочка
75-01-19