



ЗВІТ

про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за період з 01.01.2024 року по 01.10.2024 року

I. Загальна характеристика діяльності Центру надання адміністративних послуг

Станом на 01.10.2024 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 01 жовтня 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 9 місяців 2024 року в Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська звернулось **204 048** відвідувачі.

Загальна кількість послуг наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора станом на **01.10.2024** року становить **150 176**, надано **2094** консультацій.

Станом на **01.10.2024** року найбільше прийнятих документів було з питань суб'єктом надання яких є Департамент адміністративних послуг (видача витягів з Державного земельного кадастру, надання відомостей з Муніципального реєстру Івано-Франківської громади, оновлення військово-облікових даних) - **32780**, на другому місці – Департамент соціальної політики виконкому міської ради (загальна кількість прийнятих справ – **30 373**), 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 – 29628).

1256 звернення зареєстровано в онлайн режимі.

Станом на 01.10.2024р. **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».

За звітний період прийнято **11 513** 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 1.

Назва послуги	Кількість прийнятих справ
Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	6721
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	2462
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	1662
Оформлення посвідчення водія	625
Державна реєстрація нового транспортного засобу	43

Таблиця 1. Кількість прийнятих адміністративних послуг

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради «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.

За звітний період Департаментом адміністративних послуг оформлено послуг щодо:

- державної реєстрації народження – 18;
- державної реєстрації шлюбу – 19;
- державної реєстрації смерті - 1749.

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 (контузисією, каліцтвом), яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України;**
- одноразова матеріальна допомога **Захисникам та Захисницям України для відновлення та реабілітації;**
- надання одноразової матеріальної допомоги 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 міського бюджету
- компенсація за пошкоджене/зруйноване майно;
- надання щомісячної матеріальної допомоги учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС.

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;
- надання одноразової матеріальної допомоги на оплату комунальних послуг військовим, які 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;
- надання 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 923 заяви для отримання таких послуг.

За звітний період оформлено **27 892** заяви 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 2.

№	Назва послуги	Кількість послуг
1.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам, яким виповнилося 70 років і більше	11855
2.	Надання одноразової матеріальної допомоги на забезпечення спорядженням та технічними засобами у зв'язку з безпосередньою участю у бойових діях	6492
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	1476
4.	Надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України для відновлення і реабілітації	1424
5.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження особам з інвалідністю I та II групи	1464
6.	Надання 25 % пільги на оплату комунальних послуг для учасників бойових дій та їх сімей з міського бюджету	1099
7.	Надання одноразової матеріальної допомоги з нагоди дня народження дітям військовослужбовців до 18 років (включно)	1149
8.	Надання одноразової матеріальної допомоги при народженні дитини	763
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	567
10.	Надання одноразової матеріальної допомоги на оплату комунальних послуг військовим, які не мають статусу УБД	422
11.	Компенсація за пошкоджене/зруйноване майно	355
12.	Надання щомісячної матеріальної допомоги учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	50

Таблиця 2. Кількість прийнятих заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету

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 **2 294 консультацій** з зазначених питань, а також оформлено **1 798** послуг для членів сімей загиблих (померлих) учасників бойових дій з числа АТО/ООС, Захисників і Захисниць України, зокрема:

- ✓ 364 заяви щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 235 заяв щодо оформлення статусу членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 111 заяв для оформлення допомоги на виготовлення та встановлення надмогильних пам'ятників Захисникам України;
- ✓ 126 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей загиблих (померлих) Захисників України;
- ✓ 197 заяв щодо встановлення статусу особам з інвалідністю внаслідок війни;
- ✓ 36 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги до роковин загибелі (смерті) учасників АТО/ООС, Захисників України;
- ✓ 18 заяв щодо оформлення одноразової матеріальної допомоги на лікування учасникам АТО/ООС, Захисникам України;
- ✓ 45 заяв на оформлення одноразової матеріальної допомоги членам сімей зниклих безвісти Захисників України;
- ✓ 17 заяв щодо оформлення щомісячної матеріальної допомоги членам сімей померлих військовослужбовців та інші послуги;
- ✓ 649 заяв на оформлення інших послуг вказаним категоріям громадян.

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

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

III. Соціальні послуги

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **51 922 послуги соціального характеру**, зокрема: **1 767** звернень з оформлення пільг на житлово-комунальні послуги, **1 521** звернення щодо оформлення субсидій, **27 892** заяви на отримання одноразових матеріальних допомог з міського бюджету; **3 636** осіб взято на облік внутрішньо переміщених осіб; **14 079** звернень з призначення різних видів допомог, таких як: **1 981** звернень щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **790** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях та інші; **3 027** 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

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 **48 041 адміністративних послуг та 15 407 послуг соціального характеру.**

Детально про кількість послуг соціального характеру оформлених в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 3.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Кількість оформлених адміністративних послуг	Кількість послуг соціального характеру
1	Крихівці	5258	601
2	Микитинці	1312	356
3	Угорники	2647	586
4	Хриплин	880	349
5	Вовчинець	1578	586
6	Підпечери	895	362
7	Підлужжя	865	289
8	Узин	564	223
9	Добровляни	108	42
10	Колодіївка	252	124
11	Березівка	742	251
12	Черніїв	2110	803
13	Братківці	1923	585
14	Тисменичани	1991	641
15	Камінне	734	251
16	Радча	2366	642
17	Чукалівка	728	364
18	Драгомирчани	1089	423
19	Опришівці	1435	449
20	Каскад	9327	3948
21	Бам	2463	1245
22	Пасічна	8774	2287
Загальна кількість послуг		48 041	15 407

Таблиця 3. Кількість прийнятих документів в ТП та ВРМ ЦНАП м.Івано-Франківська

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 4.

№ 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.)	739
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.)	26
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.)	11

Таблиця 4. 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 01.10.2024 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:

- ✓ 182 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання корів;
- ✓ 74 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання коней;
- ✓ 148 заяв на отримання фінансової допомоги щодо утримання овець та кіз;
- ✓ 32 заяви на отримання фінансової допомоги щодо утримання свиней на відгодівлю та свиноматок;
- ✓ 44 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 3 032 587 грн на виплати відповідних допомог.

VII. Мобільний адміністратор. Компенсація за пошкоджене майно. Співпраця з Міністерством оборони України. Бюджет участі.

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 звітного періоду здійснено **223** виїзди для оформлення адміністративних послуг шляхом замовлення послуги «Мобільний адміністратор».

Під час ракетного удару російською федерацією 22 червня 2022 року в Івано-Франківську на вулиці Береговій і Карпатській було пошкоджено будинки житлові будинки.

У зв'язку з цим усі офіси ЦНАП м.Івано-Франківська розпочали прийом заяв від мешканців міста для отримання компенсації за пошкоджене майно.

Для швидкого та зручного оформлення документів 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 355 заяв для отримання одноразової матеріальної допомоги з міського бюджету за пошкоджене/зруйноване майно.**

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.**

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 звернулась **321 особа (з них 53 жінки)**. На даний час в роботі **на різних етапах опрацювання перебуває 111 осіб (з них 28 жінок)**.

Крім того, в територіальному підрозділі ЦНАП м.Івано-Франківська в мікрорайоні БАМ (вул.Г.Мазепа, 185) функціонує рекрутингова група

Національної Гвардії, де надаються консультації щодо служби у військових з'єднаннях НГУ, а також надають інформацію щодо вступ до війська.

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.

У зв'язку з великою кількістю звернень заявників щодо актуалізації даних, а також з метою своєчасного оновлення даних, головний офіс ЦНАП м.Івано-Франківська здійснював прийом громадян з питань актуалізації даних в Єдиному державному реєстрі призовників, військовозобов'язаних та резервістів в неділю 07.07.2024 року та 14.07.2024 року.

Станом на 01.10.2024 р прийнято **16 576** заяв від військовозобов'язаних на актуалізацію відповідних даних.

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.

VIII. Покращення якості надання адміністративних послуг.

Міжнародна співпраця

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 01.10.2024 року проведено **11 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 звітній період в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ навчальну практику пройшло 9 студентів з різних вищих навчальних закладів. Зокрема, Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаніка, Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу, Чернівецького національного університету ім. Юрія Федьковича та інших вузів.

Також в Центрі надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська проходять стажування студенти, які є учасниками проєкту «Молодь і Влада».

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

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 **11 425** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснював телефонні дзвінки, **33 383 запити ЦНАП м.Івано-Франківська, 6 039** 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 30.09.2024 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у **Facebook** стежить **10 482** користувачів, на офіційну сторінку в Instagram підписано 592 підписники, в Telegram каналі – 470 підписників.

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 **9428 відвідувачів**. Позитивно оцінило якість надання послуг **8943 відвідувачів (94,9%)**, негативно – **485 відвідувачі (5,1%)**.

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.

**Директор Департаменту
адміністративних послуг**

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



Богдан ПИТЕЛЬ



ЦНАП
ІВАНО-ФРАНКІВСЬК