

«ПОГОДЖЕНО»

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради

І.Шевчук

« 16 » вересня 2022 р.

ЗВІТ

про роботу Департаменту адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська)
Івано-Франківської міської ради
за I півріччя 2022 року

Станом на 30.06.2022 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.

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

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

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

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

Речі першої необхідності (спальні мішки, карімат, павербанки, ліхтарики, термобілизна, батарейки, медичні препарати, продукти тривалого зберігання та інше) доправлялось нашим військовим, а також в заклади, які забезпечували тимчасове перебування внутрішньо переміщених осіб направлялись теплі речі (ковдри, подушки, спальні мішки, комплекти

постільної білизни), а також продукти харчування, одяг, засоби гігієни, дитяче харчування.

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

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

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

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

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

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

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

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

За період з 25.02.2022 року по 30.06.2022 року в локальній програмі обліку внутрішньо переміщених осіб зареєстровано **50 106** осіб.

Детально про кількість зареєстрованих внутрішньо переміщених осіб в Таблиці 1.

Дільниця / Працівник	Березень 2022 р.	Квітень 2022 р.	Травень 2022 р.	Червень 2022 р.	Всього
	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	кількість змін за період	
м. Івано-Франківськ	23 266	12 399	5 970	2 936	44 583
с. Чернів	393	131	54	35	613
с. Березівка	121	98	31	4	254
с. Підпечери	90	27	17		134
с. Колодіївка	58	84			142
с. Добровляни	9	2			11
с. Підлужжя	257	91	32	13	393
с. Братківці	105	199	86	39	429
с. Узин	77	3	14	1	95
с. Чукалівка	182	68	101	22	373
с. Хриплин	233	73	18	42	366
с. Драгомирчани	46	64	28	24	162
с. Тисменичани	90	46	32		168
с. Крихівці	449	222	112	51	834
с. Угорники	94	50	57	126	327
с. Вовчинець	148	113	32	58	351
с. Микитинці	206	150	99	21	476
с. Радча	172	78	67	29	346
с. Камінне	39	9	1		49
Разом	26 039	13 915	6 751	3 401	50 106

Таблиця 1. Кількість зареєстрованих ВПО в Івано-Франківській МТГ

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



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

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

В період з 01.03.2022р. по 30.06.2022р. знято з реєстрації **10 174** внутрішньо переміщені особи.

Обсяг наданої допомоги ВПО у Івано-Франківській МТГ з 24.02.22р. по 30.06.2022р. відображено в таблиці 3.

Назва послуги	☒ За період з 25.02.2022р. по 30.06.2022р.	
	Мешканців	Послуг
1.1. Сухий пайок	952	995
1.2 Обід	4880	4880
1.3 Одяг	4505	4816
1.4 Продуктовий набір	14491	14491
1.5 Дитяче харчування	2305	2305
1.6 Предмети гігієни	11207	11207
1.7 Постіль, рушники	871	871
2.1 Допомога ООН (фінансова)	5124	5134

Таблиця 2. Кількість наданої допомоги внутрішньо переміщеним особам

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

Після прийняття постанови КМУ від 20.03.2022 року №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», працівники ЦНАП м.Івано-Франківська розпочали реєстрацію внутрішньо переміщених осіб в ПК «Соціальна програма», дані якої передаються до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб з видачею довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб та оформленням допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам. Така допомога надавалась щомісячно з місяця звернення до квітня 2022 року включно на кожного внутрішньо переміщену особу, відомості про яку включено до ЄІБД ВПО в розмірі 2 тисячі гривень на дорослого, 3 тисячі гривень на дитину або на особу з інвалідністю.

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

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

Станом на 30.06.2022 року зареєстровано:

14 253 внутрішньо переміщених осіб

9 739 допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам.

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

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

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

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

За звітний період здійснено **120** виїздів для оформлення статусу ВПО та допомоги на проживання для осіб з інвалідністю та які не здатні самостійно пересуватись.

Також, у відповідності до постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. №333 «Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану і не отримують щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг», зі змінами згідно постанови Кабінету Міністрів України від 29.04.2022 №490 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 2022 р. № 333», рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 24.03.2022 р. №263 та рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 19.05.2022 р. №379, Центром надання адміністративних послуг здійснюється прийом звернень на отримання компенсації власникам житла витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.

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

Так, станом на 01.07.2022 р. було прийнято та опрацьовано **4 586** звернень щодо отримання відповідної компенсації.

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

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

Для інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб ЦНАП м.Івано-Франківська брав участь в розробці та реалізації інформаційних матеріалів для ВПО, де вимушено переміщені особи отримували інформацію щодо призначення всіх видів допомог, щодо безкоштовної медичної допомоги, дитячих клубів, вторинної правової допомоги, пенсійного забезпечення. Для цього працювали:

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

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

Так, станом на 1 липня 2022 року в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківськ надавалось більше 360 адміністративних та дозвольно-погоджувальних послуг.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора ЦНАП, станом на **01.07.2022** року становить **34 309**, надано **43 751** консультацій.

Станом на 01.07.2022 року найбільше прийнятих документів було з питань реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання та видачі витягів з реєстру територіальної громади (загальна кількість прийнятих справ – **7 802** (дані щодо реєстрації місця проживання та зняття з реєстрації місця проживання подано до 24.02.2022 року), на другому місці – питання, що стосуються оформлення біометричних документів та вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки по досягненню віку (загальна кількість прийнятих справ – **6 930**), на третьому місці – адміністративні послуги Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики (**6 408**).

В Таблиці 3 наведено п'ять суб'єктів надання адміністративних послуг, які надали найбільше послуг.

N з/п	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	Прийнято документів	% від загальної кількості
1	Управління реєстраційних процедур	7802	22,7
2	Івано-Франківський міський відділ Управління Державної міграційної служби в Івано-Франківській області	6930	20,19
3	Департамент інфраструктури, житлової та комунальної політики	6408	18,67
4	Департамент адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська)	5318	15,5

5	Відділ у місті Івано-Франківську Головного управління Держгеокадастру в Івано-Франківській області	1900	5,53
Всього надано послуг всіма суб'єктами		34 309	

Таблиця 3. Суб'єкти, які надали найбільше послуг

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

Зокрема було зареєстровано 771 звернення стосовно отримання витягів з Державного земельного кадастру, що у свою чергу наповнило міський бюджет на **95 642 грн**, оскільки **100% адміністративного збору за оформлення даної адміністративної послуги спрямовується до міського бюджету**

385 звернень було зареєстровано в онлайн режимі.

За звітний період прийнято **5 648** 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 4.

Назва послуги	Кількість прийнятих справ
Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	4 099
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	1 046
Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку	510
Оформлення посвідчення водія	485
Державна реєстрація нового транспортного засобу	18

Таблиця 4. Кількість прийнятих адміністративних послуг

При оформленні паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше після досягнення 14-річного віку є можливість замовити **присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків** за умови пред'явлення інформації про зареєстроване місце проживання, відповідно немає необхідності звертатись до Державної фіскальної служби України для оформлення ідентифікаційного податкового номеру.

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

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

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

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

З метою комфортного, максимально простого отримання послуг пов'язаних з народженням дитини, та за мінімальну кількість часу, в **ЦНАП м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора підключено комплексну послугу «єМалятко»**. За звітний період оформлено **176** заявок на комплексну послугу «єМалятко» (з 01.01.2022 року по 24.02.2022 року).

За допомогою комплексної послуги «єМалятко» батьки мають змогу за однією заявою у ЦНАП м. Івано-Франківська отримати набір послуг, що супроводжують народження дитини. Зокрема:

- державна реєстрація народженої дитини;
- реєстрація місця проживання дитини (в процесі реалізації);

- призначення допомоги при народженні дитини;
- реєстрація в демографічному реєстрі;
- призначення походження народження дитини (якщо батьки не перебувають у зареєстрованому шлюбі);
- реєстрація в державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.

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

Усі адміністратори Центру надання адміністративних послуг отримали доступ до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва для якісного та швидкого оформлення адміністративних послуг з архітектурно-будівельних питань.

За звітний період в Центрі надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністратора було оформлено **11 846 послуг соціального характеру**, зокрема: **460** звернень щодо надання державної допомоги при народженні дитини, **46** заяв щодо надання допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, **1 148** звернень з призначення різних видів допомог, пільг, субсидій, **453** звернення щодо призначення грошової компенсації за «Паунок малюка», та **9 739** допомог на проживання внутрішньо переміщеним особам (відповідно до постанови КМУ №332).

Кількість наданих послуг соціального характеру зображено в діаграмі 2.



Діаграма 2. Послуги соціального характеру, оформлені в ЦНАП м.Івано-Франківська

В територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються 285 адміністративних послуг. Крім того, в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора надаються соціальні послуги. Так, за звітний період в територіальних підрозділах ЦНАП та віддалених робочих місцях адміністратора було подано 12 090 адміністративні послуг та 5 273 послуги соціального характеру.

Детально, в розрізі територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 5.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Прийнято документів
1	Крихівці	728
2	Микитинці	286
3	Угорники	604
4	Хриплин	528
5	Вовчинець	512
6	Підпечери	412
7	Підлужжя	484
8	Узин	78
9	Добровляни	42
10	Колодіївка	36
11	Березівка	252
12	Черніїв	428
13	Братківці	540
14	Тисменичани	612
15	Камінне	184
16	Радча	468
17	Чукалівка	316
18	Драгомирчани	304
19	Опришівці	448
20	Каскад	1546
21	Бам	1218
22	Пасічна	2064
Загальна кількість послуг		12 090

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

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

За дорученням міського голови з квітня 2022 року та, відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради, територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська здійснюють прийом документів на отримання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади з нагоди дня народження (**особам віком від 70 років**), дітям військовослужбовців, які безпосередньо залучені у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, особам з інвалідністю I та II групи та **військовослужбовцям у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)**, яке було одержане під час захисту територіальної цілісності України.

Детально про кількість оформлених заяв на отримання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади в розрізі територіальних підрозділів ЦНАП м.Івано-Франківська, показано в Таблиці 6.

№ з/п	Територіальний підрозділ ЦНАП	Кількість звернень		
		Допомога особам 70р.+ з нагоди дня народження	Допомога дітям військовослужбовців з нагоди дня народження	Допомога у зв'язку з пораненням (контузією, каліцтвом)
1	Крихівці	146	12	1
2	Микитинці	42	7	-
3	Угорники	163	5	-
4	Хриплин	80	-	-
5	Вовчинець	310	5	-
6	Підпечери	250	35	2
7	Підлужжя	40	-	-
8	Узин	40	15	-
9	Добровляни	15	1	-
10	Колодіївка	25	-	-

11	Березівка	110	6	3
12	Черніїв	201	24	2
13	Братківці	140	28	-
14	Тисменичани	220	5	-
15	Камінне	64	1	-
16	Радча	100	8	1
17	Чукалівка	50	2	2
18	Драгомирчани	82	9	2
19	Опришівці	45	-	-
20	Каскад	100	30	-
21	Бам	6	-	-
22	Пасічна	98	15	-
Загальна кількість звернень			2 548	

Таблиця 6. Кількість прийнятих заяв на одноразову матеріальну допомогу з міського бюджету

Виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради прийнято рішення **“Про виплату одноразових матеріальних допомог на часткове відшкодування вартості придбаного газового/ електричного котла споживачам теплової енергії, що постачається котельнею на вул. Індустріальній, 34”**.

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

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

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

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

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

Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська активно взаємодії зі своїми відвідувачами за допомогою сервісів Google.

Так в «Google Мій бізнес» створена сторінка Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та всіх його підрозділів. Регулярно оновлюється інформація про графік роботи, відслідковується кожен відгук та надаються відповіді на коментарі та запитання.

За звітний період за допомогою «Google Мій бізнес» було надано **278 відповідей** на запитання щодо надання адміністративних послуг.

За допомогою Google **9 526** відвідувачів знаходили телефон Центру надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська та здійснювали телефонні дзвінки, **231 666** запитів ЦНАП м.Івано-Франківська, **7 686** прокладали маршрут до ЦНАП, **5 269** здійснювали перехід на сайт ЦНАП м.Івано-Франківська.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та на офіційній сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 30.06.2022 року за офіційною сторінкою Центру надання адміністративних послуг у Facebook стежить **3 748** громадян.

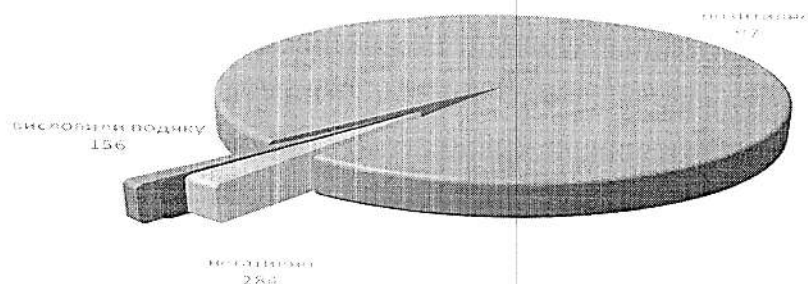
Центр надання адміністративних послуг м.Івано-Франківська запустив власний Telegram канал, де публікується важлива інформація щодо діяльності ЦНАП та надання послуг. Це є ще одним механізмом комунікації з суб'єктами звернення.

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

З 01.01.2022 року по 30.06.2022 року якість надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг оцінило **13 154 відвідувачів**. Позитивно оцінило якість надання послуг **12 870 відвідувачів (97,8%)**, негативно – **284 відвідувачі (2,2%)**.

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

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЦНАП М.ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА:



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

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

Мешканці міста мають можливість перевірити стан виконання адміністративної чи дозвільно-погоджувальної послуги, роздрукувати бланки заяв для отримання адміністративних послуг та ознайомитись з інформаційними картками на офіційному сайті Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська www.cnap.if.ua.

Станом на 01.07.22р. Департаментом адміністративних послуг укладено **36 договорів на закупівлю товарів, виконання робіт та надання послуг** на загальну суму 2319,0 тис грн. В тому числі проведено конкурентну процедуру закупівель, а саме закупівлю електричної енергії. За I півріччя складено 15 протоколів уповноваженої особи із планування та проведення закупівель департаменту.

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

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

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

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

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

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

В головному офісі ЦНАП м.Івано-Франківська відновлено **систему попереднього запису на прийом.**

В разі неможливості подати документи протягом поточного дня – адміністратори ЦНАП можуть зареєструвати суб'єкта звернення на будь-який інший день, обравши зручну годину прийому. Клієнту буде видано талон з номером Вашої черги, номером столу, який Вас буде приймати та буде вказана година прийому.

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

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

Станом на 30.06.2022 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.**

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