

ПОГОДЖЕНО
рішенням виконавчого комітету
Слобожанської селищної ради
від 19.11.2025 № 483

ПРОГРАМА
розвитку сфери надання адміністративних послуг
у Слобожанській селищній територіальній громаді
на 2022-2028 роки у новій редакції

1. Загальна інформація

Створення зручних і доступних умов для отримання фізичними та юридичними особами публічних послуг є одним з головних завдань, що має вирішуватися органом місцевого самоврядування. Адже, саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу влади про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина.

Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій і організацій для забезпечення якісного надання публічних послуг. Це є неодмінною умовою формування соціально-орієнтованого ринку та неухильного зростання добробуту громадян.

Головна роль в організації ефективної системи надання публічних послуг громаді відведена органам місцевого самоврядування, особливо, враховуючи децентралізацію значної частини функцій держави з надання адміністративних послуг.

Закон України «Про адміністративні послуги» передбачає створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) – це місце, де зібрані найважливіші та найпопулярніші адміністративні послуги серед громадян і представників бізнесу.

Сучасні сервісні установи, орієнтовані виключно на людину та вирішення її життєвих або бізнесових питань, – сьогодні набувають високого суспільного статусу та стають головним осередком з надання всіх послуг держави і місцевого самоврядування, у тому числі в умовах активної цифрової трансформації.

Законом також визначені основні напрями розвитку центрів надання адміністративних послуг: шляхом створення розгалуженої мережі філій центрів та переходу до надання певних адміністративних послуг у електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

Програми розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2022-2028 роки (далі – Програма) визначає комплекс заходів, спрямованих на розвиток системи надання публічних послуг, орієнтовану, перш за все, на громадян, на забезпечення зручних умов для отримання ними необхідних документів.

Програма базується на основі аналізу сучасного стану системи надання публічних послуг, визначає проблемні питання, окреслює цілі, завдання та комплекс заходів щодо їх реалізації.

Програма розрахована на довгострокову перспективу. По завершенню реалізації даної програми доцільним буде затвердження плану подальших заходів з удосконалення існуючої системи надання публічних послуг у відповідності до європейських стандартів та потреб територіальної громади.

2. Мета та завдання Програми

Метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця Слобожанської громади.

Формування та реалізація регіональної політики у сфері надання адміністративних послуг зосереджуються, насамперед, на відпрацюванні дієвих механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, зниженні адміністративного навантаження на замовників послуг.

Мета Програми – запровадити комплексний підхід у розвитку сфери надання адміністративних послуг на території Слобожанської територіальної громади та протягом 2022 – 2028 років забезпечити ефективне виконання завдань щодо поліпшення доступності та якості популярних адміністративних й муніципальних послуг для фізичних та юридичних осіб.

Основні завдання Програми спрямовані на реалізацію державної політики щодо реформування системи надання адміністративних послуг, виконання функцій органів місцевого самоврядування щодо організації роботи ЦНАП.

Завдання Програми поділяються на наступні категорії:

- нормативно-правове регулювання сфери надання адміністративних послуг;
- розвиток мережі офісів та сервісів ЦНАП;

- розбудова і підтримка ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддаленого робочого місця;
- впровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання муніципальних, в тому числі адміністративних, послуг;
- навчальна та інформаційна підтримка;
- створення умов для імплементації фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської безбар'єрності у ЦНАП.

3. Поточний стан сфери надання адміністративних послуг, наявна проблематика та обґрунтування необхідності її розв'язання шляхом розроблення і виконання Програми

Протягом останніх років Україна активно демонструє потужне впровадження реформи у сфері надання адміністративних послуг. Насамперед, це стосується питання децентралізації на місцевому рівні найпопулярніших адміністративних послуг, зокрема з питань державної реєстрації бізнесу та речових прав на нерухоме майно, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання особи, надання відомостей з Державного земельного кадастру (далі – ДЗК), а також законодавчо отриманих повноважень у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та з прийому громадян для оформлення та видачі біометричних паспортних документів, реєстрація нових транспортних засобів та обмін посвідчення водія у ЦНАП.

Крім того, створено законодавчі передумови для робочого процесу з інтеграції інших базових адміністративних послуг, у першу чергу, щодо державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації, зняття з обліку) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчень водія до інтегрованих офісів – ЦНАП. Також відповідно до вимог чинного законодавства адміністративні послуги соціального характеру (державні допомоги, субсидії тощо) включено до переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП.

Відзначається суттєвий прогрес і в питанні створення й забезпечення належної роботи ЦНАП як незалежної інституції, зорієнтованої, перш за все, на запровадження абсолютного нового формату комунікації діючої влади з громадянами і бізнесом.

Саме на мінімізацію візитів споживача послуг до ЦНАП або безпосередньо до надавача послуг, виключення будь-яких корупційних ризиків під час адміністративних процедур та одночасне підвищення ефективності надання послуг спрямований такий вкрай важливий і актуальний напрям національної політики, як розвиток сфери надання електронних послуг. Ураховуючи активну позицію України щодо підсилення власної спроможності серед країн світу за показником цифровізації державних послуг, протягом останніх років законодавцем створено достатнє підґрунтя для запуску процесів з переведення надання послуг в онлайн-формат. Ключовими моментами в цьому питанні є схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні та затвердження плану заходів щодо її реалізації.

Слобожанська селищна рада відкрила Центр надання адміністративних послуг в травні 2016 року.

Зараз ЦНАП Слобожанської селищної ради – це комфортне приміщення для громадян, в якому можна отримати 422 послуги, з них: 84 – комплексна послуга «Я-Ветеран».

Зокрема, перелік доповнився послугами, що стосуються взяття на облік та видачу довідок внутрішньо переміщеним особам, прийняття документів на виплату допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, компенсацію витрат за тимчасове розміщення ВПО, комплексною послугою «Я-Ветеран».

Середня щоденна кількість відвідувачів ЦНАП, ТП та ВРМ становить близько 200 громадян.

З метою забезпечення зручного для клієнтів режиму роботи Центр працює за розширеним графіком: понеділок, середа, четвер – з 8.00 до 17.00, вівторок – з 8.00 до 20.00, у п'ятницю – з 8.00 до 16.00.

Відповідно до добровільного приєднання територіальної громади села Балівка Балівської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області, територіальної громади села Партизанське Партизанської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області та територіальної громади села Олександрівка та села Василівка Олександрівської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області до Слобожанської селищної територіальної громади Дніпровського району Дніпропетровської області було утворено територіальні підрозділи (далі – ТП) ЦНАП для забезпечення прийому громадян на цих територіях.

Обслуговування громадян у ЦНАП в селищі Слобожанському забезпечують 9 адміністраторів, по 2 адміністратори на ТП с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка та 1 адміністратор на ВРМ ЦНАП в селищі Слобожанське.

Опрацювання справ здійснюється у програмному комплексі «Віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області». Про готовність документів клієнта повідомляється за допомогою СМС.



Адміністраторами ЦНАП отримано доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Єдиний державний демографічний реєстр, Єдиний державний реєстр МВС України, Єдиний державний вебпортал “Портал Дія”, Реєстр територіальної громади; Програмний комплекс “Інтегрована інформаційна система “Соціальна громада” (ПК “ІС “Соціальна громада”), Державного земельного кадастру, Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва, Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

Згідно розпорядження № 123-Р від 17.02.2021 року внесено зміни до розпорядження КМУ № 523 від 16.05.2014 року (яким внесено зміни в перелік адміністративних послуг соціального характеру з 01.03.2021 року).

З 01 березня 2021 року в ЦНАП Слобожанської селищної ради адміністратори приймають документи щодо отримання адміністративних послуг соціального характеру. Також адміністративні послуги соціального характеру приймають в ТП адміністраторів ЦНАП в новоприєднаних селах до Слобожанської територіальної громади – с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка, с. Степове. Послуги приймаються виключно з застосуванням Програмного комплексу «Соціальна громада», Веб-порталу ПФУ, Єдиної інформаційної система соціальної сфери.

З грудня 2017 року у ЦНАП розпочато надання послуг щодо видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон та з 2018 року паспорта громадянина у формі ID-картки. Станом на 1 січня 2025 року комфортним сервісом отримання паспортів через ЦНАП вже скористалися 17693 громадян, в тому числі: оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм – 13609 громадян та оформлення і видача паспорта громадянина України у формі ID-картки – 4084 громадян.

Черговим кроком до покращення якості надання адміністративних послуг, стало придбання громадою відповідного обладнання, що дозволяє приймати та опрацьовувати документи, друкувати і видавати водійські посвідчення та технічні паспорти на транспортні засоби.

Таким чином з 4 жовтня 2019 року в ЦНАП можливо здійснити обмін посвідчення водія старого зразку на нове; отримати нове посвідчення водія у зв'язку із втратою чи викраденням, або обміняти документ у зв'язку із зміною особистих даних власника; обміняти технічний паспорт транспортного засобу у зв'язку зі зміною найменування та адреси юридичної особи, прізвища, імені або по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобів. Послугами ТСЦ РСЦ МВС в Дніпропетровській області через ЦНАП скористалися 1062 громадян.

Згідно до вимог Закону України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги», Закону України від 10 грудня 2015 року № 888 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та з метою підключення, технічного та технологічного супроводження доступу до відомостей Державного земельного кадастру в режимі читання 16 червня 2021 року працівники ЦНАП пройшли стажування в Головному управлінні Держгеокадастру у Дніпропетровській області та успішно надають відомості Державного земельного кадастру.

З липня 2021 року в ЦНАП надаються послуги з реєстрації актів цивільного стану, з січня 2022 року в ТП ЦНАП, а з 2024 року в ВРМ ЦНАП та було надано 2131 послугу.

З метою покращення якості надання адміністративних послуг, реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних осіб та для задоволення базових потреб у сфері отримання адміністративних послуг Слобожанська селищна рада делегувала повноваження щодо вчинення нотаріальних дій адміністраторам Центру надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради рішенням сесії № 3196-34/VIII від 22.02.2024 року «Про делегування повноважень з вчинення нотаріальних дій адміністраторами Центру надання адміністративних послуг». З вересня 2024 року в ТП ЦНАП оформлюються зазначені послуги.

Мобільний офіс ЦНАП, який у форматі віддаленого робочого місця дозволяє здійснювати повноцінний прийом документів для отримання адміністративних послуг за місцем перебування громадян.

Так, виходячи з аналізу стану фактичного надання адміністративних послуг і роботи ЦНАП, необхідно вжити заходів щодо розв'язання таких проблемних питань, серед яких:

- складність та зарегульованість процедур надання окремих адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання;
- не повна інтеграція всіх популярних адміністративних послуг до ЦНАП;
- необхідність розширення сервісу з оформлення та видачі паспортних документів;
- відсутність інтеграції віртуального офісу та інших інформаційних систем з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;
- недостатній рівень застосування інноваційних інструментів надання адміністративних послуг в електронному вигляді;
- недостатній рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- недостатня інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП;
- недостатній рівень довіри з боку населення до ЦНАП та до електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Запропонована Програма спрямована на розв'язання окреслених вище проблем та є тим дієвим інструментом, що дозволяє консолідувати зусилля органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань задля активної реалізації на території

області реформи у сфері надання адміністративних послуг, утримання й зміцнення лідерських позицій Слобожанської селищної територіальної громади.

4. Заходи з реалізації Програми

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією завдань Програми розроблено перелік заходів із зазначенням необхідних обсягів фінансування, виконавців, термінів виконання та очікуваного результату по кожному заходу (додаток до Програми).

5. Очікувані результати виконання Програми

В результаті реалізації програмних заходів очікується:

- покращення якості адміністративних послуг;
- збільшення кількості послуг, які отримують громадяни через ЦНАП;
- скорочення строків надання послуг;
- зниження витрат часу громадян на отримання послуг;
- покращення взаємодії між владою та громадою, бізнесом;
- підвищення рейтингових позицій громади по рівню ділової та інноваційної активності серед селищ України;
- покращення інформаційного та консультативного забезпечення громадян;
- забезпечення ефективної реалізації державної політики у сфері реформування систем адміністративних послуг;
- позиціонування ЦНАП у суспільстві як «супермаркету послуг», незалежної інституції проєвропейського формату;
- створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

6. Фінансове забезпечення Програми

Фінансування заходів Програми в процесі їх реалізації здійснюється за рахунок коштів селищного бюджету, коштів обласного, державного бюджетів, залучених коштів міжнародних організацій та фондів, інших джерел фінансування, не заборонених чинним законодавством.

Фінансування Програми з селищного бюджету здійснюється в межах бюджетних призначень на відповідний рік.

7. Впровадження, моніторинг виконання та перегляд Програми

Виконавчий орган селищної ради, установи, організації, громадські організації та інші учасники Програми, відповідальні за здійснення запланованих Програмою заходів, забезпечують їх реалізацію в повному обсязі та у визначені терміни.

Заходи Програми можуть бути скориговані з урахуванням існуючої соціально-економічної ситуації, результатів моніторингу, реальних можливостей видаткової частини бюджету селища та в випадках зміни законодавчих, нормативно-правових та інших актів. Ініціатор готує пропозиції, до яких додає вичерпне обґрунтування (в разі необхідності розрахунок витрат) запропонованих змін.

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна комісія з питань освіти, культури, молоді і спорту, охорони здоров'я, праці, соціального захисту населення, регламенту, депутатської діяльності та етики, прав людини, законності, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.

Розробник Програми забезпечує висвітлення реалізації заходів Програми в засобах масової інформації або в мережі Інтернет.