

ПОГОДЖЕНО:  
рішенням виконавчого комітету  
Слобожанської селищної ради  
від 03.06.2026 № 368

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

селище Слобожанське  
2026 рік

## **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 демонструє потужний прогрес у реформуванні сфери адміністративних послуг. Головний вектор змін — децентралізація на місцевому рівні. Найпопулярніші сервіси успішно передаються безпосередньо громадам. Це стосується державної реєстрації бізнесу та нерухомості, реєстрації місця проживання, надання відомостей із Державного земельного кадастру (ДЗК). Крім того, через мережу Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) тепер можна оформити біометричні паспорти, зареєструвати авто чи обміняти водійське посвідчення.

Паралельно триває інтеграція послуг соціального характеру (субсидії, державні допомоги) та актів цивільного стану. ЦНАП еволюціонував у незалежну інституцію з абсолютно новим форматом комунікації між владою, громадянами та бізнесом.

Важливим напрямом національної політики є розвиток електронних послуг. Схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні дозволило мінімізувати візити до чиновників, ліквідувати корупційні ризики та вивести країну в світові лідери за показником цифровізації.

Слобожанська селищна рада відкрила свій ЦНАП у травні 2016 року. Сьогодні це сучасний, комфортний простір, який забезпечує надання 449 видів послуг.

*Ключові показники діяльності:*

- Доступність для ВПО та ветеранів: перелік послуг адаптовано під виклики сьогодення. Впроваджено комплексну послугу «Я-Ветеран» (89 послуг), а також сервіси із взяття на облік ВПО, оформлення допомоги на проживання тощо.
- Потужність: середня щоденна кількість відвідувачів головного офісу, територіальних підрозділів (ТП) становить близько 200 громадян.
- Зручний графік: з метою забезпечення максимального комфорту ЦНАП працює за розширеним графіком:
  - Понеділок, середа, четвер: 8:00 – 17:00
  - Вівторок (подовжений день): 8:00 – 20:00
  - П'ятниця: 8:00 – 16:00

*Масштабування та кадровий потенціал:*

У зв'язку з добровільним приєднанням до Слобожанської територіальної громади сіл Степове, Балівка, Партизанське, Олександрівка та Василівка, для зручності мешканців було створено мережу територіальних підрозділів.

- Головний офіс (с-ще Слобожанське): обслуговування забезпечують 12 адміністраторів.
- Територіальні підрозділи: по 2 адміністратори працюють у ТП с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка.

*Технологічна база:* Опрацювання справ здійснюється за допомогою програмного комплексу «Віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області». Про готовність документів клієнтів оперативно інформують через SMS.

*Ключові сервіси та інтеграція з реєстрами:*

Адміністратори ЦНАП мають повноцінний доступ до провідних державних баз даних та інформаційних систем:

- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно та ДЗК;

- ЄДР юридичних осіб, ФОП та громадських формувань;
- Єдиний державний демографічний реєстр та Єдиний вебпортал «Портал Дія»;
- Єдиний державний реєстр МВС та Державний реєстр актів цивільного стану громадян;
- Єдина державна електронна система у сфері будівництва;
- ПК «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», Вебпортал ПФУ та Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС).

*Хронологія розвитку та досягнення:*

- Паспортний сервіс (з грудня 2017 року): запроваджено видачу закордонних паспортів, а з 2018 року - ID-карток. Станом на 1 січня 2026 року сервісом скористалися 21 641 особа (видано 16286 закордонних паспортів та 5355 ID-картки).

- Послуги МВС (з жовтня 2019 року): громада придбала спеціалізоване обладнання для друку водійських посвідчень та техпаспортів. Послугами ТСЦ РСЦ МВС через ЦНАП уже скористалися 1787 громадян.

- Соціальна сфера (з березня 2021 року): прийом «соціальних» документів (у тому числі в ТП приєднаних територій) переведено в електронну форму через ПК «Соціальна громада».

- Землевпорядні послуги (з червня 2021 року): після стажування в Головному управлінні Держгеокадастру працівники ЦНАП успішно надають відомості з ДЗК у режимі читання.

- Реєстрація актів цивільного стану: стартувала в липні 2021 року в центрі, з 2022 року - в ТП, а з 2024 року – на ВРМ (загалом надано 2645 послуг).

- Нотаріальні дії (з вересня 2024 року): рішенням сесії селищної ради № 3196-34/VIII адміністраторам ТП було делеговано повноваження на вчинення нотаріальних дій для забезпечення базових потреб жителів віддалених сіл.

- Інклюзивність: вхідні групи, внутрішні коридори та санітарні кімнати повністю адаптовані під потреби маломобільних груп населення та людей з інвалідністю (принцип безбар'єрності).

У громаді функціонує «Мобільний офіс ЦНАП» (у форматі віддаленого робочого місця), що дозволяє обслуговувати маломобільних громадян безпосередньо за місцем їхнього перебування.

Важливим етапом реалізації Програми у 2026 році стало введення в експлуатацію та відкриття 15 травня 2026 року нової сучасної будівлі ЦНАП «Дія. Центр».

Створення нового сучасного ЦНАП – це не просто будівництво капітальної споруди, а впровадження принципово нового стандарту якості обслуговування громадян та підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування. Проект спрямований на системне покращення взаємодії між мешканцями громади, суб'єктами господарювання та державою на засадах прозорості, доступності та сервісної орієнтованості.

Будівництво об'єкта здійснювалося у період з 01.02.2024 року по 20.02.2026 року.

У підземному поверсі будівлі облаштовано сховище – найпростіше укриття площею 401,7 м<sup>2</sup>, яке забезпечене всіма необхідними інженерними системами та умовами для безпечного перебування персоналу та відвідувачів ЦНАП під час повітряних тривог чи інших надзвичайних ситуацій.

Нова інфраструктура ЦНАП дозволить якісно обслуговувати мешканців громади, чисельність яких станом на 01.01.2026 року становить 24 626 осіб, включаючи 3 927 внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Позитивний ефект досягається у трьох ключових вимірах:

*Соціальні результати (для громадян)*

- Принцип «єдиного вікна»: концентрація максимального переліку послуг в одній локації, що мінімізує часові витрати відвідувачів.

- Комфорт та доступність: створення безбар'єрного середовища, зручної навігації та комфортних зон очікування.

- Прозорість процесів: запровадження електронної системи керування чергою та чітких інформаційних карток, що усуває суб'єктивний фактор.

- Рівень довіри: підвищення авторитету органів місцевого самоврядування та державних інституцій за рахунок сервісу високої якості.

#### *Технологічні результати*

- Цифрова інтеграція: пряма інтеграція з державними реєстрами, що прискорює обробку заяв та зменшує паперовий документообіг.

- Дистанційні сервіси: розширення онлайн-можливостей.

#### *Виклики та стратегічні завдання на майбутнє*

Аналіз поточної діяльності ЦНАП дозволив виявити низку проблемних питань, які потребують розв'язання:

1. Процедурна складність: наявність зарегульованих процесів під час надання окремих послуг для громадян та бізнесу.

2. Інтеграція сервісів: необхідність 100% покриття найпопулярніших адмінпослуг у ЦНАП та розширення паспортного сервісу.

3. Технічна синхронізація: відсутність повної інтеграції регіонального «віртуального офісу» з Єдиним державним порталом адмінпослуг.

4. Електронна грамотність та довіра: недостатня поінформованість населення про цифрові сервіси, сутність роботи ЦНАП та, як наслідок, брак довіри до онлайн-інструментів.

Запропонована Програма розвитку спрямована на подолання цих викликів. Вона є дієвим інструментом для консолідації зусиль органів виконавчої влади, місцевого самоврядування та громадськості. Реалізація Програми дозволить не лише успішно втілити реформу на місцях, а й зміцнити лідерські позиції Слобожанської селищної територіальної громади в масштабах усієї країни.

#### **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**

Успішна реалізація комплексних заходів Програми спрямована на трансформацію системи адмінпослуг громади відповідно до європейських стандартів сервісу. За підсумками виконання Програми очікується досягнення таких результатів:

#### *Якість, швидкість та клієнтоорієнтованість*

- Кардинальне покращення якості та сервісу: формування культури гостинності та впровадження єдиних стандартів якісного обслуговування.

- Мінімізація часових витрат: скорочення строків розгляду заяв та ліквідація черг завдяки оптимізації внутрішніх процесів та автоматизації. Час очікування в черзі не перевищуватиме нормативні 15 хвилин.

- ЦНАП як «Супермаркет послуг»: трансформація ЦНАП у сучасну, незалежну інституцію проєвропейського формату, де мешканець громади може вирішити комплекс життєвих ситуацій за принципом «одного вікна» та «єдиного звернення».

#### *Масштабування послуг та цифрова інтеграція*

- Розширення мапи послуг: стабільне збільшення кількості та переліку послуг, що надаються безпосередньо через ЦНАП та його територіальні підрозділи, включаючи соціальні, ветеранські, земельні та дозвільні послуги.

- Синергія з державними екосистемами: повна інтеграція локальних систем із застосунком та порталом Дія та інших держреєстрів.

- Розвиток Дія.Центру: Модернізація головного офісу ЦНАП до стандарту Дія.Центр - як безбар'єрного, цифрового та комфортного простору.

#### *Безбар'єрність та інклюзія (Принцип «Громада для всіх»)*

- Створення 100% безбар'єрного середовища: повна відповідність приміщень ЦНАП та ВРМ вимогам ДСТУ щодо доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (пандуси, тактильна навігація, індукційні петлі для осіб з порушенням слуху).

- Гнучкі формати обслуговування: активне застосування мобільних валіз («Мобільний адміністратор») для надання послуг вдома важкохворим, літнім людям та мешканцям віддалених куточків громади.

- Комунікаційна доступність: забезпечення умов для безперешкодного спілкування, зокрема впровадження сервісів жестової мови в режимі онлайн.

*Економічний розвиток, бізнес та інновації*

- Підвищення ділової активності: створення сприятливого клімату для мікро-, малого та середнього бізнесу через швидке надання дозвільних та реєстраційних процедур («Бізнес-ЦНАП»).

- Лідерство в рейтингах: зростання інвестиційної та інноваційної привабливості Слобожанської громади, виведення її на провідні позиції в рейтингах ділової активності серед громад України.

- Цифрова грамотність: анонсування зони самообслуговування у ЦНАП для підвищення цифрових навичок мешканців та отримання е-послуг самостійно.

*Інформаційна прозорість та синергія влади і громади*

- Якісний консалтинг: створення комплексної системи інформування громадян (через чат-боти, оновлений вебсайт, інформаційні термінали та гарячу лінію). Кожен мешканець матиме чіткий алгоритм дій перед зверненням.

- Ефективний зворотний зв'язок: регулярний моніторинг рівня задоволеності відвідувачів через QR-валідатори, е-опитування та аналіз відгуків, що дозволить оперативно реагувати на скарги.

- Впровадження державної політики: ефективне виконання національних стратегій реформування систем публічного управління, цифровізації та децентралізації на місцевому рівні.

## **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.