

Додаток 4

до Порядку розроблення місцевих цільових програм, моніторингу та звітності про їх виконання

Інформація про виконання Програми розвитку сфери надання адміністративних послуг

у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2022-2028 роки у новій редакції за 2025 рік

Слобожанська селищна рада Дніпровського району Дніпропетровської області

КВКВ

1. 02

найменування головного розпорядника бюджетних коштів

2. 34

Центр надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради Дніпровського району Дніпропетровської області

КВКВ

найменування відповідального виконавця програми

3. 3410160

Програма розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2022 – 2028 роки у новій редакції (рішення Слобожанської селищної ради Дніпровського району Дніпропетровської області від 04.12.2025 № 4944 - 51/VIII)

КФКВ

4. Напрями діяльності та заходи Програми розвитку сфери надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради Дніпровського району Дніпропетровської області на 2022-2028 роки у новій редакції за 2025 рік

№ п/п	Захід	Головний виконавець та строк виконання	Планові обсяги фінансування, тис. грн.			Фактичні обсяги фінансування, тис. грн.			Стан виконання заходів (результативні показники виконання програми)
			Всього	У тому числі:		Всього	У тому числі:		
				Обласний бюджет	Місцевий бюджет		Кошти не бюджетних джерел	Обласний бюджет	
1	Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП, в тому числі за принципом «Сдиноного вікна». Формування алгоритмів дій щодо спрощення й оптимізації порядку надання адміністративних послуг, запровадження надання у ЦНАП комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за популярними моделями життєвих і бізнесових ситуацій, у тому числі в електронній формі	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради – суб'єкти надання адміністративних послуг, Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації						Закріплення принципів уніфікації та стандартизації у порядках і моделях надання адміністративних послуг. Зниження адміністративного навантаження на громадян і суб'єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та пакетами «одним пакетом» за життєвими обставинами і бізнес ситуаціями	

2	Формування та впровадження заходів щодо зменшення переліку документів, необхідних для отримання адміністративних послуг	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради – суб'єкти надання адміністративних послуг							Зниження адміністративного навантаження на громадян шляхом QR-шерингу документів.
3	Опрацювання та оновлення переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради – суб'єкти надання адміністративних послуг							Перелік адміністративних послуг змінюється щоразу після змін в законодавстві.
4	Організація обслуговування та підтримка діяльності ЦНАП, територіальних підрозділів ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, староста с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка							Забезпечення територіальної доступності послуг для мешканців с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка.
5	Облаштування приміщень ЦНАП та територіальних підрозділів ЦНАП сучасним обладнанням. Закупівля комп'ютерної техніки, джерел безперебійного живлення, кондиціонерів, зарядних станцій, меблів, аудіо та відеофіксації робочих процесів	Центр надання адміністративних послуг, Структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, староста с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка	151,0				151,0		Створення необхідних умов для комфортного перебування громадян у ЦНАП

6	Функціонування «Мобільного офісу» для якісного обслуговування мешканців	Центр надання адміністративних послуг, Структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, староста с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка											Отримання послуг особами, які обмежені в пересуванні, безпосередньо в місці їх перебування.
7	Користування захищеним цифровим каналом між ЦНАП та центром обробки даних Державної міграційної служби України з використання мережі Національної системи конфіденційного зв'язку відповідно до укладеного договору, обслуговування ліфтора та інформаційного забезпечення Реєстру мешканців громади	Центр надання адміністративних послуг, Структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, Державне підприємство «Українські спеціальні системи», ТОВ «СофМаш»	105,5	105,5								Щомісячна оплата захищеного цифрового каналу для передачі даних на виготовлення паспортів громадянина України та громадянина України для виїзду за кордон через ЦНАП та щоквартальна оплата виробу «Канал 101/DE».	
8	Розвиток систем оцінки якості обслуговування у ЦНАП та систем зворотного зв'язку з громадянами	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради										Забезпечення постійного контролю за діяльністю ЦНАП. Впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадянської громадянської довіри до діяльності ЦНАП. Моніторинг діяльності центрів. Формування високого рівня суспільної довіри до діяльності ЦНАП.	
9	Збільшення штатної чисельності адміністраторів ЦНАП у відповідності до обсягу нових сервісів та послуг	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради										Штатна чисельність протягом 2025 року збільшилась на 6,5 од. Щодо забезпечення швидкого обслуговування громадян, ефективного впровадження нових послуг та сервісів	

10 Придбання захищених носіїв особистих ключів для адміністраторів ЦНАП та продовження терміну дії захищених особистих ключів «Алмаз-ІК»	Центр надання адміністративних послуг, Структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, староста с. Степове, с. Балівка, с. Орільське, с. Олександрівка та с. Василівка	23,6	23,6		Забезпечення роботи адміністраторів ЦНАП.
11 Розробка та впровадження нових сервісів у сфері оплати платіжних адміністративних послуг, термінал для самообслуговування	Центр надання адміністративних послуг, банківські установи (за згодою)				Всі платні адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП можуть бути оплачені через POS-термінали, що встановлені в ЦНАП в кількості 4 шт.
12 Забезпечення функціонування системи відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП, його територіальних підрозділах	Центр надання адміністративних послуг				Забезпечення функціонування системи відеофіксації.
13 Запровадження спеціалізованих технічних рішень для якісного обслуговування осіб з інвалідністю	Центр надання адміністративних послуг, Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації, громадські організації (за згодою)				Використання інноваційного технологічного досвіду в обслуговуванні осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у ЦНАП

<p>14 Створення умов для імплементації фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської безбар'єрності у ЦНАП</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування обласдержадміністрації, громадські організації (за згодою)</p>		<p>Закріплення принципу організації універсального середувища і стандартів доступності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.</p>
<p>15 Будівництво нового ЦНАП за адресою: смт Слобожанське, вул. 8 Марта</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, Слобожанська селищна територіальна громада, Міністерство розвитку громад у рамках Програми з відновлення України</p>		<p>Забезпечення надання якісних адміністративних послуг.</p>
<p>16 Надання послуг, які надаються у електронній формі</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, Державне підприємство «ДІЯ» громадські організації (за згодою)</p>		<p>Допомога адміністраторів в отриманні популярних адміністративних послуг які надаються у електронній формі та наявність місця для самообслуговування відвідувачів з ноутбуком та доступом до мережі інтернет.</p>
<p>17 Розміщення у зоні очікування ЦНАП зарядної станції для мобільних пристроїв відвідувачів</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради громадські організації (за згодою)</p>		<p>Розміщення в зоні самообслуговування зарядної станції для громадян.</p>

<p>18 Підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП та спеціалістів суб'єктів надання адміністративних послуг шляхом проведення семінарів-практикумів, тренінгів, тематичних зустрічей</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи обласдержадміністрації – суб'єкти надання адміністративних послуг, територіальні органи центральних органів виконавчої влади в області – суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), міжнародні організації (за згодою), громадські об'єднання (за згодою)</p>		<p>Протягом 2025 року співробітники ЦНАП взяли участь у 75 заходах з ключових напрямків роботи ЦНАП, а саме :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>онлайн-семінари,</li> <li>онлайн-вебінари,</li> <li>онлайн-робочі зустрічі,</li> <li>онлайн-лекції,</li> <li>промо-заходи,</li> <li>онлайн –навчання,</li> <li>онлайн –форуми,</li> <li>онлайн-зустрічі,</li> <li>онлайн –консультації,</li> <li>онлайн-тренінги,</li> <li>круглі столи,</li> <li>навчальні семінари,</li> <li>лекції онлайн,</li> <li>засідання фахових мереж з питань адміністративних послуг,</li> <li>робочі наради.</li> </ul>
<p>19 Участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спількування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, надання першої медичної допомоги, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою, щодо належного обслуговування ветеранів, членів їх сімей, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України та внутрішньо переміщених осіб тощо</p>	<p>Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи обласдержадміністрації – суб'єкти надання адміністративних послуг, територіальні органи центральних органів виконавчої влади в області – суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), міжнародні організації (за згодою), громадські об'єднання (за згодою)</p>		<p>Формування у персоналу високого рівня кваліфікації щодо обслуговування громадян, в т.ч. у не стандартних ситуація. Зв'язання зборів трудового колективу.</p>

20	Виготовлення інформаційних брошур, листівок, брендіваних матеріалів та продукції для інформування громадян про діяльність ЦНАП та порядок надання послуг, популяризації ЦНАП серед населення	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, міжнародні та громадські організації (за згодою)	67,2	67,2	67,2	67,2	Виготовлена брендвана сувенірна продукція.
21	Проведення виставкових заходів, флешмобів, соціальних акцій на базі фронт-офісу ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, міжнародні та громадські організації (за згодою)	20,4	20,4	20,4	20,4	Протягом року проводились флеш-моби до основних державних та релігійних свят: - День закоханих, - «З весною в серці», - Великодень, - День Вишиванки, - День захисту дітей, - День Конституції, - День Державного Прапора України, - День Незалежності України, - День Святого Миколая.
22	Участь ЦНАП у громадському оцінюванні, що проводяться регіональними та всеукраїнськими громадськими об'єднаннями	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, міжнародні та громадські організації (за згодою)					В приміщенні ЦНАП та територіальних підрозділах ЦНАП розміщені QR-коди, за посиланням на які у кожного відвідувача є можливість оцінити якість надання адміністративних послуг через портал Дія, що забезпечує систематичне незалежне оцінювання діяльності ЦНАП для її подальшої удосконалення.
23	Виготовлення форменого одягу для адміністраторів ЦНАП у єдиному стилі сервісної організації	Центр надання адміністративних послуг, структурні підрозділи виконавчого комітету селищної ради, міжнародні та громадські організації (за згодою)	52,8	52,8	52,8	52,8	Формування позитивного іміджу громади.



**ЗВІТ**  
про виконання Програми розвитку сфери надання адміністративних послуг  
Слобожанській селищній територіальній громаді на 2022-2028 роки за 2025 рік

### **1. Виконавець програми.**

Центр надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради  
Дніпровського району Дніпропетровської області.

### **2. Найважливіші завдання, виконані у звітному періоді.**

У звітному періоді діяльність Центру надання адміністративних послуг була спрямована на забезпечення доступності, якості та оперативності надання адміністративних послуг для мешканців Слобожанської територіальної громади.

Основні напрямки роботи:

2.1. Забезпечення доступності адміністративних послуг дозволило оптимізувати процес обслуговування громадян та скоротити час отримання послуг.

2.2. Підвищення кваліфікації працівників ЦНАП. Адміністратори Центру та територіальних підрозділів протягом року брали участь у професійних навчальних заходах, семінарах та вебінарах, спрямованих на підвищення рівня професійної підготовки та вдосконалення навичок роботи з державними інформаційними системами.

2.3. Інформаційно-просвітницька діяльність. Протягом року у приміщеннях ЦНАП та територіальних підрозділів проводилися інформаційні заходи та тематичні акції, спрямовані на інформування громадян про адміністративні послуги та підвищення рівня обізнаності населення щодо можливостей отримання послуг через ЦНАП. Флеш-моби до державних та релігійних свят покращували суспільну думку та позитивний настрій мешканців громади.

2.5. Забезпечення роботи з державними реєстрами. Для належного виконання функціональних обов'язків адміністраторів було забезпечено доступ до державних реєстрів та придбано захищені носії особистих ключів для роботи з електронними системами.

### **3. Обсяги та джерела фінансування програми.**

3.1. Обсяги та джерела фінансування програми у звітному періоді, передбачені програмою (зі змінами):

за рахунок місцевого бюджету – 420,5 тис. грн.

3.2. Планові обсяги та джерела фінансування програми у звітному періоді:  
за рахунок місцевого бюджету – 420,5 тис. грн.

3.3. Фактичні обсяги та джерела фінансування програми у звітному періоді за рахунок місцевого бюджету 420,5 тис. грн.

### **4. Основні результати виконання програми за поточний рік.**

Рівень виконання результативних показників та загальна ефективність досягнення мети програми у 2025 році залишились стабільно високими. Протягом 2025 року адміністраторами ЦНАП зареєстровано 34370 адміністративних послуг.

### **5. Оцінка ефективності та пропозиції щодо подальшого виконання програми.**

Основні завдання Програми на 2025 рік виконано на 100%. Для продовження виконання Програми у 2026 році необхідно забезпечити якісне виконання та дієвий контроль за реалізацією завдань Програми. Розробку переліку заходів із

зазначенням необхідних обсягів фінансування, виконавців, термінів виконання та очікуваного результату по кожному заходу.

#### **6. Висновки щодо подальшого виконання Програми.**

Доцільне продовжувати Програму розвитку сфери надання адміністративних послуг. ЦНАП – це одне з основних місць звернення громадян, вирішення їх проблем та надання якісних адміністративних послуг. 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. Метою виконання програми є 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 селища 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.

Начальник



Тетяна ОЛІЙНИК