



# ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування,  
регіонального розвитку та містобудування

01008, м.Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел./факс: 255-32-05, 255-20-75

---

## Р І Ш Е Н Н Я

від 21 грудня 2023 року  
Протокол № 132

**Про інформацію щодо результатів проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування аналізу стану та практики діяльності центрів надання адміністративних послуг під час дії правового режиму воєнного стану, здійсненого у співпраці з громадською організацією «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг» за сприяння та підтримки проекту Академії Фольке Бернадотта (Швеція) в рамках виконання контрольної функції Комітету**

---

Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування на виконання контрольної функції відповідно до статей 14 та 24 Закону України «Про комітети Верховної Ради України» заслухав на своєму засіданні інформацію про результати аналізу стану та практики діяльності центрів надання адміністративних послуг під час дії правового режиму воєнного стану, здійсненого у співпраці з громадською організацією «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг» за сприяння та підтримки проекту Академії Фольке Бернадотта (Швеція).

Заслухавши інформацію підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур, запрошених на засідання представників центральних органів виконавчої влади, асоціацій органів місцевого самоврядування, науковців, експертів, відповідно до пункту 6 частини першої статті 13 та пункту 1 частини першої статті 14 Закону України «Про комітети Верховної Ради України»  
**Комітет в и р і ш и в:**

1. Інформацію про результати проведеного на запит Комітету з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування аналізу стану та практики діяльності центрів надання адміністративних послуг під час дії правового режиму воєнного стану, здійсненого у співпраці з громадською організацією «Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг» за сприяння та підтримки проекту Академії Фольке Бернадотта (Швеція) в рамках виконання контрольної функції Комітету, взяти до відома.

2. Напрацьовані за результатами аналізу Рекомендації скерувати відповідним органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх асоціаціям, іншим зацікавленим сторонам для розгляду і врахування в подальшій роботі (додаються).

3. Підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур продовжити здійснювати моніторинг організації надання адміністративних послуг та функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні.

**Голова Комітету**

**О.ШУЛЯК**



# РЕКОМЕНДАЦІЇ

## Комітету Верховної Ради України

**з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування за результатами аналізу стану та практики діяльності центрів надання адміністративних послуг під час дії правового режиму воєнного стану**

Рекомендації органам державної влади та органам місцевого самоврядування щодо подальшого розвитку системи надання адміністративних послуг:

### **1. Верховній Раді України:**

1.1) розглянути та прийняти проект Закону України «Про адміністративний збір» (реєстр. № 4380).

**2. Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування:**

2.1) продовжити здійснення заходів комітетського контролю щодо виконання Кабінетом Міністрів України та центральними органами виконавчої влади завдань, визначених законами України, особливо в частині своєчасності розроблення Урядом України нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність до діючого законодавства та оперативного реагування на проблеми та виклики, що виникають у діяльності центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

### **3. Кабінету Міністрів України:**

3.1) забезпечити належну координацію діяльності міністерств та інших центральних органів виконавчої влади щодо формування та реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг. Зокрема, з питань доступності окремих категорій послуг на території Східних, Південних та Північних регіонів України;

3.2) забезпечити неухильне дотриманням міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади та їх територіальними підрозділами вимог законодавчих актів щодо надання адміністративних послуг через ЦНАП;

3.3) доручити Міністерству цифрової трансформації України представити на найближчому засіданні Координаційної ради з питань реформування державного управління інформацію щодо проблемних питань організації

надання адміністративних послуг та функціонування центрів надання адміністративних послуг під час дії режиму воєнного стану та шляхів їх вирішення;

3.4) забезпечити приведення постанови Кабінету Міністрів України від 07.02.2022 № 265 «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад» до вимог Закону України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» в частині участі батьків у реєстрації та знятті з реєстрації місця проживання осіб віком від 14 до 18 років;

3.5) забезпечити приведення розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2014 № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг до вимог Закону України 3285-ІХ «Про порядок вирішення окремих питань адміністративно-територіального устрою України»;

3.6) розглянути можливість впровадження механізму підвищення оплати праці адміністраторів ЦНАП.

#### **4. Міністерству цифрової трансформації України:**

4.1) здійснити аналіз фінансових, матеріально-технічних та інших потреб ЦНАП (особливо у Східних, Південних та Північних регіонах, які найбільше постраждали від військової агресії російської федерації) за результатами якого спільно з Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України розглянути можливість надання державної підтримки у відновленні найбільш постраждалих ЦНАП;

4.2) здійснити аналіз спроможності регіонів та територіальних громад щодо фінансового, матеріально-технічного та організаційного забезпечення розвитку ЦНАП, в тому числі створення гідних умов для обслуговування осіб з інвалідністю, а також впровадження нових послуг, зокрема для ветеранів та їх родин;

4.3) забезпечити підтримку та координацію процесу відновлення підключення ЦНАП, зокрема у Східних та Південних регіонах до державних реєстрів з метою забезпечення громадян України доступними послугами;

4.4) на постійній основі забезпечити збір та аналіз інформації з проблемних питань, які виникають під час надання адміністративних послуг через ЦНАП;

4.5) забезпечити належну підтримку та координацію процесу взаємодії ЦНАП із суб'єктами надання адміністративних послуг щодо вирішення проблемних питань, які виникають під час надання адміністративних послуг;

4.6) сприяти у встановленні професійного свята «Дня адміністратора ЦНАП» як прояв уваги держави до професійного середовища працівників ЦНАП та відзначення їх ролі у системі державного управління;

4.7) оновити та упорядкувати данні Реєстру адміністративних послуг, що перебуває у розпорядженні Міністерства, як єдиного джерела інформації про усі адміністративні послуги, що надаються в державі, їх найменування, правове регулювання та розміри плати за надання;

4.8) актуалізувати Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»;

4.9) розглянути питання включення послуг з реєстрації фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, внесення змін, отримання картки платника податків або відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків до Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»;

4.10) сприяти розвитку компетенцій адміністраторів ЦНАП шляхом запровадження відповідних навчальних (тренінгових) програм;

4.11) проводити роботу щодо визначення потреб органів місцевого самоврядування, при яких створені ЦНАП, у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації адміністраторів ЦНАП.

## **5. Міністерству соціальної політики України:**

5.1) вжити заходів щодо встановлення чіткого алгоритму взаємодії ЦНАП та Пенсійного фонду України щодо отримання результатів послуг для

призначення пільг та субсидій, налагодження безперебійної роботи реєстрів Пенсійного фонду України;

5.2) розглянути питання щодо можливості отримання результатів послуг з призначення пільг та субсидій в кабінеті масового електронного сервісу Пенсійного фонду України;

5.3) розглянути питання щодо надання адміністраторам ЦНАП доступу до Централізованого банку даних з проблем інвалідності (ЦБІ);

5.4) вжити заходів щодо доопрацювання та оптимізації роботи Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) та програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» шляхом їх об'єднання в один програмний продукт;

5.5) розробити та затвердити типові технологічні картки адміністративних послуг соціального характеру;

5.6) опрацювати питання спрощення процедур отримання внутрішньо переміщеними особами адміністративних послуг шляхом запровадження комплексної послуги за однією заявою;

5.7) привести нормативно-правові акти, які регламентують порядок надання адміністративних послуг соціального характеру у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги».

## **6. Міністерству у справах ветеранів України:**

6.1) розглянути можливість включення мережі ЦНАП у державні програми реінтеграції ветеранів, забезпечення їх належним комплексом послуг з виділенням відповідних фінансових ресурсів;

6.2) розробити єдині методичні рекомендації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України;

6.3) розглянути питання щодо встановлення переліку соціальних гарантій та пільг для ветеранів на загальнодержавному рівні та розробити покроковий алгоритм їх надання;

6.4) опрацювати питання спрощення процедур отримання ветеранами війни та членами їх сімей, членами сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членами сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України адміністративних послуг, шляхом запровадження комплексної послуги за однією заявою.

## **7. Міністерству юстиції України:**

7.1) переглянути підхід до організації тестування на знання законодавства у сфері державної реєстрації для осіб, які мають намір виконувати функції державного реєстратора та претендують на посаду державного реєстратора або на іншу посаду, що передбачає виконання функцій державного реєстратора:

- вжити заходів щодо визначення графіку проведення тестування на знання законодавства у сфері державної реєстрації, але не менш одного разу на квартал;
- забезпечити претендентам на посаду державного реєстратора вільний доступ до переліку тестових питань з метою їх належної підготовки до тестування;
- запровадити на постійній основі проведення навчальних заходів для претендентів на посаду державного реєстратора з метою їх підготовки до тестування;

7.2) забезпечити надання повного спектру послуг з реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, а також спростити процедури їх надання;

7.3) забезпечити ефективну координацію діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану з органами місцевого самоврядування щодо здійснення делегованих повноважень у сфері державної реєстрації актів цивільного стану;

7.4) спільно з Державною судовою адміністрацією України прискорити роботу щодо налагодження взаємодії Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Реєстру судових рішень.

## **8. Державній податковій службі України:**

8.1) опрацювати питання щодо запровадження послуги з реєстрації фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, внесення змін, отримання картки платника податків або відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків через ЦНАП.

## **9. Міністерству внутрішніх справ України:**

9.1) розглянути можливість організації друку на базі регіональних сервісних центрів МВС посвідчень водія та реєстраційних документів транспортних засобів, заяви для оформлення яких прийняті через ЦНАП;

9.2) опрацювати питання щодо надання адміністративної послуги з прийняття теоретичного іспиту на право керування транспортними засобами через ЦНАП;

9.3) врегулювати питання щодо технічної можливості видачі витягу з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» через ЦНАП.

## **10. Міністерству закордонних справ України:**

10.1) спільно з Міністерством юстиції України вирішити питання щодо механізму проставлення апостилю на актах державної реєстрації цивільного стану (свідоцтва про народження, про смерть, про шлюб тощо), виданих органами місцевого самоврядування.

## **11. Державній міграційній службі України:**

11.1) вжити заходів щодо пошуку шляхів відновлення підключення ЦНАП у Східних та Південних регіонах до Єдиного державного демографічного реєстру;

11.2) опрацювати питання щодо передачі до ЦНАП робочих станцій для надання паспортних послуг, які вивільнились внаслідок ліквідації структурних підрозділів ДМС;

11.3) відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» розробити інформаційні та технологічні картки надання адміністративних послуг у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання.

## **12. Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України**

12.1) сприяти фахівцям органів місцевого самоврядування у підключенні ЦНАП до Національної системи конфіденційного зв'язку.

## **13. Органам місцевого самоврядування:**

13.1) сприяти розбудові мережі ЦНАП з урахуванням територіальної доступності до них громадян, зокрема шляхом створення територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП;



13.2) здійснювати інформування населення про діяльність ЦНАП, зокрема, про порядок надання популярних серед громадян адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП;

13.3) розглянути можливість включення до переліку послуг ЦНАП надання юридичних консультацій в рамках первинної правової допомоги з метою забезпечення громадян правничою допомогою;

13.4) Здійснювати заходи щодо:

- покращення інфраструктури приміщень ЦНАП з метою забезпечення доступності до них осіб з інвалідністю, у тому числі для осіб з вадами зору та слуху;
- підвищення якості надання адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування безпосередньо та через утворені ЦНАП;
- аналізу зауважень і пропозицій суб'єктів звернень щодо якості надання адміністративних послуг. Залучати громадян до контролю за якістю надання адміністративних послуг;
- підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП;

13.5) впроваджувати сервісно-орієнтовані підходи у роботу ЦНАП, зокрема запровадження надання адміністративних послуг в електронному вигляді;

13.6) розглянути можливість запровадження системи заохочень (винагород, надбавок) за ефективну роботу для працівників ЦНАП.

#### **14. Всеукраїнській асоціації центрів надання адміністративних послуг**

14.1) Розглянути можливість підготовки практичних рекомендацій для органів місцевого самоврядування щодо забезпечення окремих категорій громадян, зокрема ветеранів, членів їх родин, жертв домашнього насильства відповідними послугами.

