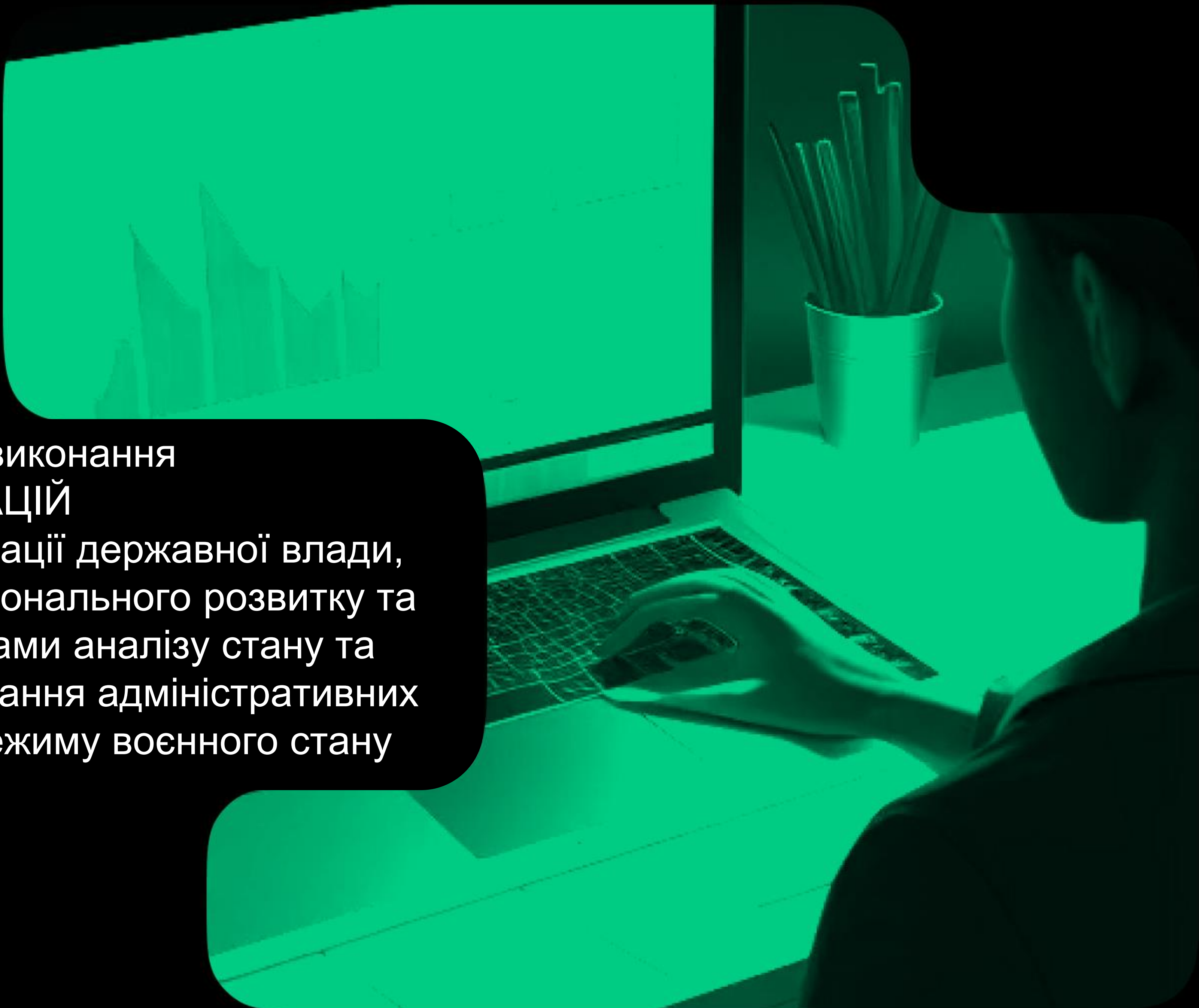




Міністерство
цифрової трансформації
України

Результативність виконання РЕКОМЕНДАЦІЙ

Комітету ВРУ із 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



Чинна мережа ЦНАП

4 817

ТОЧОК

1 352

ЦНАП

2 824

ВРМ

149

ТП

43

мобільних ЦНАП

527

старост

75

Дія.Центр

Сформована мережа на виконання
Закону

Дніпропетровській

Київській

Одеській

Полтавській

Тернопільській

Черкаській

Чернівецькій

Чернігівській

Львівській

81

ЦНАП

Залишилося утворити

Пункт 4.1:

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.

Результат

- ✓ **Аналіз потреб ЦНАП:** проведено аналіз фінансових, матеріально-технічних та інших потреб центрів.
- ✓ **Фінансування Мінцифри** на 2022 рік скорочено на 231 млн грн через перерозподіл бюджету на національну безпеку. Видатки Мінцифри скеровані в резервний фонд для забезпечення оборони.
- ✓ **Бюджет на 2025 рік:** у Державному бюджеті на 2025 рік видатків на цей напрям не передбачено.
- ✓ **Публічний інвестиційний проєкт:** подано концепцію інвестиційного проєкту для розвитку мережі ЦНАП через екосистему DREAM.
- ✓ **МТД:** передано громадам **29 мобільних ЦНАПів за 2023-2024 рр.** (10 у партнерстві з PROSTO, 7 – із EGAP, 12 - із ПРООН); як щодо **будівництва** нових модульних центрів (ЦНАП Сновськ, EGAP; ЦНАП Іванків, ЦНАП Бородянка, ЦНАП Вознесенськ, ЦНАП Димер від Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні), **модернізації** існуючих (ЦНАП Нововолинськ, ЦНАП Любешів від EGAP), так і **забезпечення** діючих ЦНАП новою технікою та обладнанням, в тому числі мобільними кейсами (валізами), оснащення місць для самообслуговування, паспортним обладнанням та обладнанням для реєстрації транспортних засобів та виготовлення посвідчень водія. Заплановано відкриття ще 8 модульних ЦНАП за підтримки Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні межах флагманського партнерства ПРООН та ЄС «EU4Recovery — Розширення можливостей громад в Україні».
- ✓ **Фінансові потреби мережі ЦНАП:** понад 7 млрд грн, з них: 5 млрд грн – на будівництво, реконструкцію та завершення розпочатих робіт. 2 млрд грн – на облаштування центрів сучасним обладнанням.
- ✓ Мінцифри забезпечено 22 громади 24 сучасними принтерами Torrap

Пункт 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

Результат

- ✓ **Національна стратегія безбар'єрного простору:** Уряд схвалив Національну стратегію безбар'єрного простору до 2030 року та затвердив план заходів на 2023–2024 роки для створення рівних умов обслуговування всіх груп населення, включно з ветеранами та людьми з інвалідністю.
- ✓ **Регламент роботи ЦНАП:** визначає порядок організації роботи, облаштування приміщень для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.
- ✓ **Моніторинг доступності ЦНАП:** Мінцифри регулярно моніторить облаштування приміщень ЦНАП для маломобільних груп, оцінюючи рівень результативності стратегії безбар'єрності.
- ✓ **Ключові критерії доступності:** пандуси, поручні, адаптовані санітарні кімнати, матеріали шрифтом Брайля, рішення для обслуговування осіб із порушенням слуху та місця для дитячих колясок.
- ✓ **Рівень облаштування ЦНАП:** Станом на 01.10.2024 року рівень облаштування приміщень ЦНАП для осіб з інвалідністю становить **70%**.
- ✓ **Рівень автоматизації:** **854** ЦНАП мають ІС (**66%**).
- ✓ **Кількість** адміністраторів (без старост) – **13979**
- ✓ **Середня кількість** послуг запроваджених - **299**
- ✓ **Всього з початку року надано** послуг: **15010879** (без старост)
- ✓ **Меморандум про співробітництво з УТОГ:** Мінцифри та «Українське товариство глухих» уклали меморандум для впровадження безбар'єрного обслуговування, зокрема використання перекладу жестової мови через сервіс «УТОГ».

Пункт 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

Результат

- ✓ **Відновлення підключення ЦНАП:** забезпечення відновлення доступу до реєстрів, зокрема
 - РТГ (ДМС)** – Реєстр територіальних громад Державної міграційної служби України - **3973**
 - Реєстр нерухомості** – Державний реєстр речових прав на нерухоме майно (ДРРП) - **1708**
 - Реєстр ДРАЦС** – Державний реєстр актів цивільного стану громадян - **1505**
 - РПЗМ** – Реєстр пошкодженого та знищеного майна - **1033**
 - ЄДР** – Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань - **1014**
 - Земельний кадастр** – Державний земельний кадастр (ДЗК) - **912**
 - Демографічний реєстр** – Єдиний державний демографічний реєстр (ЄДДР) - **898**
 - РТГ (відомчий)** – реєстру територіальних громад (відомчий) – **434**;
 - Мобільний додаток** – **4156** (консультацій за зверненнями)
- ✓ **Роль Мінцифри:** Мінцифри координує роботу ЦНАП, забезпечуючи якість адміністративних послуг, розширення їхнього переліку та розвиток електронної взаємодії між суб'єктами надання послуг.

Пункти 4.4, 4.5, 4.10, 4.11:

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

забезпечити належну підтримку та координацію процесу взаємодії ЦНАП із СНАП щодо вирішення проблемних питань, які виникають під час надання адміністративних послуг;

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

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

Результат

- ✓ **Проблемні питання ЦНАП:** Щотижневі опитувальники адміністраторів ЦНАП дозволяють виявляти та вирішувати проблеми, що виникають у процесі надання послуг, та сприяють ефективній координації з іншими суб'єктами.
- ✓ **Навчальні заходи:** З липня по листопад 2024 року проведено 18 навчальних вебінарів для адміністраторів ЦНАП, які відвідали від 894 до 2231 учасника на кожному заході.
- ✓ **Потреба в підвищенні кваліфікації:** Через зміни нормативно-правових актів необхідність регулярного навчання адміністраторів ЦНАП актуальна;
- ✓ **Розвиток компетенцій адміністраторів:** Мінцифри реалізує навчальні програми за підтримки міжнародних партнерів;
- ✓ **Моніторинг якості послуг:** З 2021 року ведеться оцінка задоволеності громадян через опитування. Протягом 2024 року отримано понад 52 тисячі відгуків, з яких 94,7% позитивні;
- ✓ **Оцінка через модуль:** забезпечує збір, обробку та аналіз відгуків, допомагаючи покращити якість послуг та виявити проблеми.

Пункт 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

Результат

- ✓ **День адміністратора ЦНАП:** підтримано ідею впровадження професійного свята «Дня адміністратора ЦНАП», що визнає їхній внесок у розвиток державного управління, але через воєнний стан цей проєкт поки не реалізовано.

Пункт 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

Результат

- ✓ **Оновлення Реєстру адміністративних послуг:**
Мінцифри працює над впорядкуванням Реєстру адміністративних послуг, який містить інформацію про понад 2000 послуг у різних тематичних галузях.
- ✓ **Функціонал Гіда з державних послуг:**
Інформація Реєстру доступна на порталі *Гід з державних послуг* (guide.dii.gov.ua), де послуги структуровано за темами та життєвими ситуаціями для громадян і бізнесу.
- ✓ **Актуалізація Реєстру:**
Мінцифри організує спільні наради, консультації та направляє офіційні листи для забезпечення регулярного оновлення інформації в Реєстрі.
- ✓ **Модернізація Реєстру:**
За підтримки Програми EGAP розпочато модернізацію Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для покращення доступності та функціональності Реєстру адміністративних послуг.
Нові функціональні можливості:
Передбачено додавання детальних описів, інструкцій, відеоматеріалів і FAQ для послуг, а також персоналізованих рекомендацій для користувачів.
- ✓ **Цифровий довідник:**
Розробка електронного реєстру публічних послуг має стати зручним інструментом доступу до актуальної інформації про адміністративні послуги.
- ✓ **Числові дані:**
- ✓ Понад 2000 послуг доступні в Реєстрі.
- ✓ Станом на 2024 рік проведено 15 спільних консультацій із центральними органами виконавчої влади щодо актуалізації інформації.

Пункт 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»

Результат

- ✓ **Робоча група з оновлення Переліку послуг:**
Мінцифри створило робочу групу, яка провела аналіз 425 адміністративних послуг для актуалізації Переліку, підготувала 16 офіційних листів та надала пропозиції щодо змін до Розпорядження №523.
- ✓ **Результати аналізу послуг:**
Оновлений Перелік адміністративних послуг включає 386 позицій: вилучено 64 послуги, додано 26 нових, актуалізовано 17 із них у відповідних сферах.
- ✓ **Вилучені послуги:**
З Переліку вилучено 64 послуги, які належать до сфер відповідальності: Держлісагентства, ДМС, Мінветеранів, Мін'юсту, Держводагентства, Держкомтелерадіо, Міндовкілля, Держрибагентства, ГСЦ МВС, Держпраці, Мінмолодьспорту, Держтрансбезпеки, ДЗК, Держпродспоживслужби, МКІПу, ПФУ, Нацгвардії, МВС, Держгеонадр, Адміністрації судноплавства, Мінреінтеграції, Мінсоцу, Мінекономіки, Міноборони.
- ✓ **Додані послуги:**
До Переліку додано 26 послуг у сферах відповідальності: Мінветеранів, Мін'юсту, МКІПу, ПФУ, МВС.
- ✓ **Актуалізовані послуги:**
Оновлено 17 послуг у сферах відповідальності: Держлісагентства, Мінветеранів, Держпраці, ДЗК, Держкомтелерадіо, ДСНС, Нацсоцслужби.

Пункт 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»

Результат

- ✓ **Робота з ДПС щодо податкових послуг:**
Мінцифри співпрацює з ДПС для інтеграції податкових послуг у Перелік, проте пропозиція щодо реєстрації фізичних осіб у Державному реєстрі платників податків наразі не підтримана.
- ✓ **Подальші кроки:**
Мінцифри та ДПС працюють над податковими послугами для ЦНАП, що потребує змін до нормативно-правових актів.