

# ПРОБЛЕМАТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

(Звіт за результатами дослідження – опитування  
персоналу ЦНАП у серпні-вересні 2024)

25.11.2024

Для підтримки України через продовження децентралізаційних процесів і покращення системи місцевого самоврядування, з метою створення кращих передумов для місцевої влади реагувати на потреби громадян, планувати відновлення та надавати базові послуги, уряд Швеції ініціював програму Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні», 2024-2028 рр.

Програма фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку Sida і реалізується SALAR International – частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад SALAR, яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

Програма Polaris базується на досвіді реалізації проєктів SALAR International в Україні:

- Підтримка децентралізації в Україні (DSP) фаза 1, 2014-2019 та фаза 2, 2020-2024,
- Підтримка доступності послуг в Україні (Prosto) 2021-2024,
- Програма ЄС «U-LEAD з Європою» фаза 1, 2016-2020.

 Polaris  ENG   

Отримати  
консультацію для  
ОМС

---

Підтримка доступності  
адміністративних послуг

Сприяння управлінню освітою

Розвиток інституту старост

# НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ



[www.polaris.org.ua](http://www.polaris.org.ua)

1) загалом ЦНАП – досить стійкі. АЛЕ РИЗИКИ НАРОСТАЮТЬ

2) найскладніші послуги у ЦНАП: АПСХ; для ветеранів/ок; ДРАЦС

3) головні виклики:

- недостатність фінансового забезпечення ЦНАП (54%)
- недостатність персоналу (47%)
- нестабільне енергозабезпечення (46%)
- надто великий перелік обов'язкових послуг для ЦНАП (42%)
- відсутність стратегічного бачення розвитку ЦНАП (36%)



## ВИСНОВКИ:

### 1. Найскладніші щодо інтеграції:

- ДРАЦС (23 %)
- АПСХ (20 %)
- послуги для ветеранів/ок (17 %)

### 2. Через вплив, у т.ч., вартості обладнання та підключення:

- реєстрація транспортних засобів
- паспортні послуги



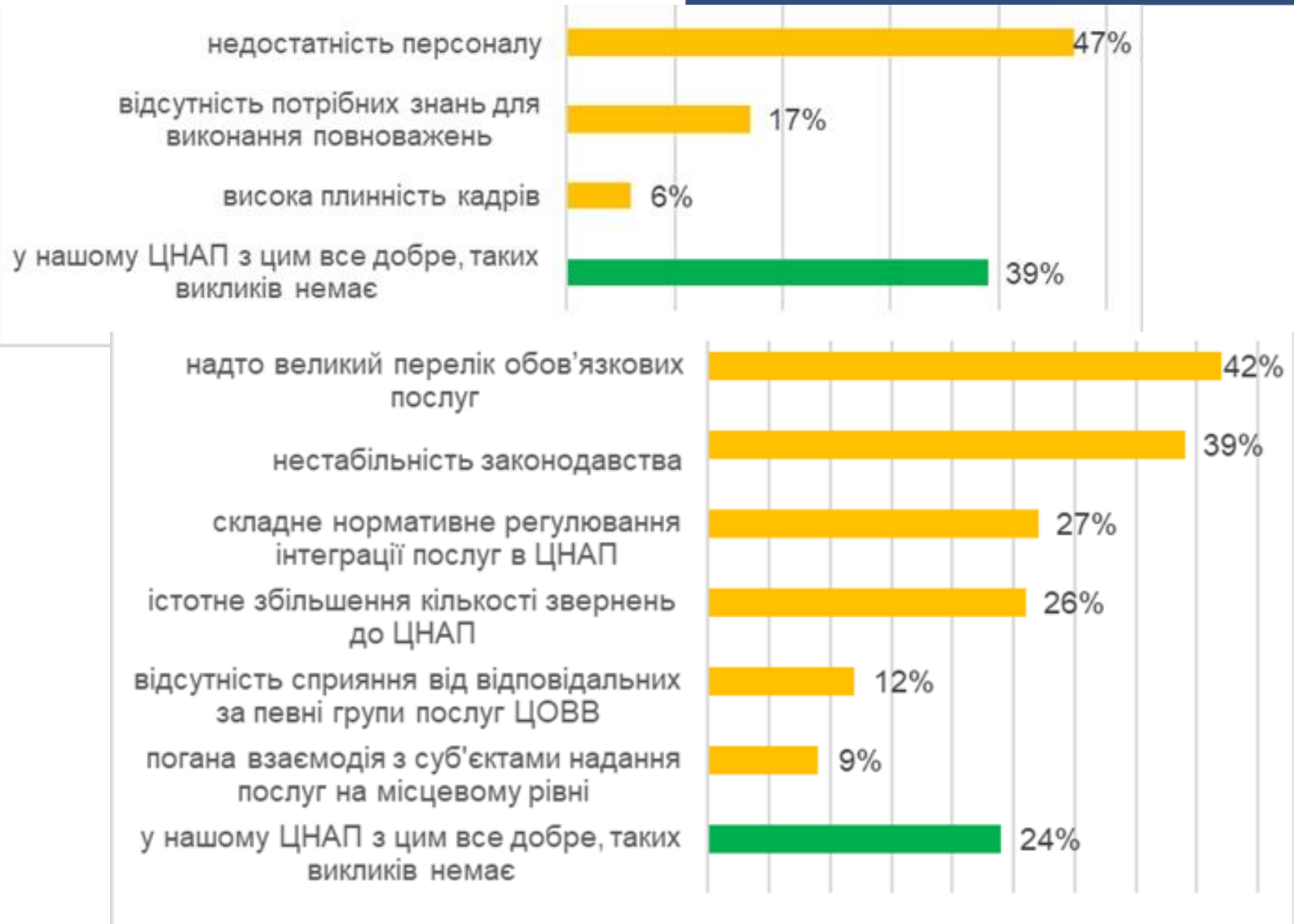
## ВИСНОВКИ:

### 1. Найскладніші щодо надання:

- АПСХ (24 %)
- послуги для ветеранів/ок (20 %)
- ДРАЦС (16 %)

### 2. Складності взаємодії з СНАП:

- органи соцзахисту РДА (20%)
- тероргани Мін'юсту (16%)
- тероргани ПФУ (14%)



## РИЗИКИ:

- недостатність персоналу ЦНАП (47%)
- великий перелік адмінпослуг (42%)
- відсутність потрібних знань (17%)

- логістика документів

- «вигорання» працівників

- вирішити питання адміністративних зборів (законопроект 4380)
- виробити політику збереження персоналу (баланс у навантаженні/оплаті праці, баланс робочого дня, навчання та ін.)
- резервне енергозабезпечення та адаптація до поточних реалій
- збалансування переліку обов'язкових послуг для ЦНАП (обов'язкові базові послуги та "рекомендовано-обов'язкові" інші послуги)
- формування стратегічного бачення розвитку ЦНАП (у т.ч. у контексті цифровізації та обмежених ресурсів). Національно та локально.



- пріоритетне відпрацювання за лідерства Уряду / Мінцифри, спільноти ЦНАП найпроблемніших груп послуг (АПСХ, ветеранські послуги, ДРАЦС ...).

### *Повна децентралізація ДРАЦС (делегування в ОМС від Мін'юсту)*

- регулярна комунікація на центральному та регіональних рівнях (ЦНАП+ОБВ)
- постійна методична допомога та регулярне навчання від ЦОБВ
- системне навчання персоналу ЦНАП (+ "узаконений" день і час)
- подальше мережування ЦНАП, обмін досвідом, спільні зусилля в ідентифікації проблем і адвокації шляхів їх вирішення



**ДЯКУЄМО  
ЗА УВАГУ!**