



---

**«Практика діяльності центрів надання  
адміністративних послуг: стан та перспективи.  
Регіональний вимір.»**

**Розвиток мережі ЦНАП - 5 203, з них:**

**4 676 ЦНАПів**

**149** територіальних підрозділи

**3 134** віддалених робочих місць

**527** старост

**43** мобільні ЦНАП

**9 000** адміністраторів

*(станом на III кв. 2024 року)*

**99 членів Всеукраїнської асоціації ЦНАП,  
з 23 регіонів України**

- *Кількість видів адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП від 20 до 500.*
- *424 послуги обов'язкові для надання - Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг».*



## 2023 рік

Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг, спільно з секретаріатом Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування, за сприяння Академії Фольке Бернадотта

- 5 онлайн - обговорень з представниками ОВА та ЦНАП:
  - східні регіони України: *Донецька, Луганська та Харківська області;*
  - південні регіони України: *Запорізька, Херсонська та Миколаївська області;*
  - північні регіони України: *Київська, Сумська та Чернігівська області;*
  - центральні регіони України: *Дніпропетровська, Кіровоградська та Полтавська області;*
  - західні регіони України: *Вінницька, Волинська, Львівська та Івано-Франківська області.*
  
- Напрацьовано 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

## 2024 рік

### п. 14 Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг

Розглянути можливість підготовки практичних рекомендацій для органів місцевого самоврядування щодо забезпечення окремих категорій громадян, зокрема ветеранів, членів їх родин, жерт домашнього насильства відповідними послугами. - **ВИКОНАНО**

Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг за сприяння Академії Фольке Бернадотта

- Навчальна програма для працівників ЦНАП – «Ефективна комунікація з ветеранами, розуміння їх потреб та створення безбар'єрного середовища».
- Тренінги в 5 регіонах: Вінницькій, Волинській, Київській, Львівській областях та м.Києві.
- Методичні рекомендації для керівників центрів надання адміністративних послуг із залученням ветеранів до роботи у ЦНАП.

# Стан виконання Рекомендацій

## Вирішені питання

### ✓ Міністерство цифрової трансформації України

- Підготовлено проєкт нормативно-правового акта щодо актуалізації 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.

### ✓ Міністерство соціальної політики України

- Адміністраторам ЦНАП надано доступ до Централізованого банку даних з проблем інвалідності (ЦБІ) з правом перегляду інформації, необхідної для якісного надання послуг із забезпечення технічними засобами реабілітації осіб з інвалідністю.

- У співпраці з Пенсійним фондом України реалізовано механізм щомісячного інформування громадян через особистий кабінет вебпорталу про розмір нарахованої житлової субсидії, а також впровадження відповідного інформування пільговиків.



# Стан виконання Рекомендацій

## Вирішені питання

### ✓ **Міністерство у справах ветеранів України**

- Розроблено «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», які схвалено розпорядженням КМУ від 27.02.2024 № 167-р.

### ✓ **Міністерство юстиції України**

- Забезпечено щоквартальне тестування на знання законодавства у сфері державної реєстрації.

- Розробляється програма професійної підготовки державних реєстраторів, а саме створення онлайн-навчального курсу 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.



# Питання, які потребують вирішення (подальшої роботи)

## ✓ Міністерство цифрової трансформації України

- 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.
- 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».
- 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.
- 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.



# Питання, які потребують вирішення (подальшої роботи)

## ✓ Міністерство соціальної політики України

- 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.
- Розробити та затвердити типові технологічні картки та оновити інформаційні картки адміністративних послуг соціального характеру, в частині адаптації під вимоги Закону України «Про адміністративну процедуру».
- Опрацювати питання спрощення процедур отримання внутрішньо переміщеними особами адміністративних послуг шляхом запровадження комплексної послуги за однією заявою.
- Привести нормативно-правові акти, які регламентують порядок надання адміністративних послуг соціального характеру у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги».

## ✓ Міністерство у справах ветеранів України

- 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
- Розробити форму єдиної заяви для надання комплексу адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», що дозволить уніфікувати та автоматизувати процедуру подання документів.





# Питання, які потребують вирішення (подальшої роботи)

## ✓ Міністерство юстиції України

- Забезпечити надання повного спектру послуг з реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП, а також спростити процедури їх надання.
- Спільно з Державною судовою адміністрацією України прискорити роботу щодо налагодження взаємодії Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Реєстру судових рішень.

## ✓ Державна податкова служба України

- 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.

## ✓ Міністерство внутрішніх справ України

- Розглянути можливість організації друку на базі регіональних сервісних центрів МВС посвідчень водія та реєстраційних документів транспортних засобів, заяви для оформлення яких прийняті через ЦНАП.
- Опрацювати питання щодо надання адміністративної послуги з прийняття теоретичного іспиту на право керування транспортними засобами через ЦНАП.
- Врегулювати питання щодо технічної можливості видачі витягу з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості» через ЦНАП.



# Питання, які потребують вирішення (подальшої роботи)

## ✓ **Міністерство закордонних справ України:**

- 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.

## ✓ **Державна міграційна служба України:**

- Вжити заходів щодо пошуку шляхів відновлення підключення ЦНАП у Східних та Південних регіонах до Єдиного державного демографічного реєстру.

- Опрацювати питання щодо передачі до ЦНАП робочих станцій для надання паспортних послуг, які вивільнились внаслідок ліквідації структурних підрозділів ДМС.

- Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» розробити інформаційні та технологічні картки надання адміністративних послуг у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання враховуючи вимоги Закону України «Про адміністративну процедуру».

## ✓ **Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України**

- Сприяти фахівцям органів місцевого самоврядування у підключенні ЦНАП до Національної системи конфіденційного зв'язку.

## ✓ **Інші питання, які потребують вирішення:**

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

- Розглянути можливість впровадження механізму підвищення оплати праці адміністраторів ЦНАП.





Всеукраїнська асоціація центрів  
надання адміністративних послуг

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ !**

***#всебудеЦНАП***