

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студентки Кримчак Юлії Геннадіївни

академічної групи 281М-21з-4 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Забезпечення стійкості та подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Маматова Т.В.			
розділів:				

Рецензент:				
------------	--	--	--	--

Нормоконтролер:	Вишневська О.В.			
-----------------	-----------------	--	--	--

Дніпро
2022

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи ступеня магістра на тему «Забезпечення стійкості та подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період».

84 стор., 3 табл., 7 рис., 2 додатки, 67 джерел.

АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ЯКІСТЬ, ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЦНАП, ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, ЦИФРОВІЗАЦІЯ.

Об'єкт дослідження – процеси забезпечення якості публічних послуг в Україні.

Предмет дослідження – процеси забезпечення стійкості та подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період.

Мета дослідження – визначення напрямів подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період.

Перший розділ присвячено вивченню нормативно-організаційних засад, досягнень та викликів системи надання адміністративних послуг в Україні. У другому розділі здійснено дослідження сучасного стану мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області. Третій розділ присвячено розробленню пропозицій щодо напрямів подальшого розвитку мережі ЦНАП Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період.

Сфера практичного застосування результатів роботи – органи державного управління та органи місцевого самоврядування (під час розроблення політик, програм та проєктів, прийняття управлінських рішень, спрямованих на вдосконалення процесів надання адміністративних послуг).

ABSTRACT

Explanatory note of the master's degree qualification thesis on the topic «Ensuring resilience and further development of the Dnipropetrovs'k region network of the centers for the administrative services providing in the war and post-war period»

84 pages, 7 figures, 3 tables, 2 applications, 67 sources.

ADMINISTRATIVE SERVICE, PUBLIC ADMINISTRATION, QUALITY, CENTER FOR THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES, TsNAP, TERRITORIAL COMMUNITY, DIGITALIZATION

Object of research – the process of ensuring the public services' quality in Ukraine.

Subject of research – the processes of ensuring stability and further development of the Dnipropetrovs'k region network of the centers for the administrative services providing in the war and post-war period.

The purpose of research – to determine the direction of further development of the Dnipropetrovs'k region network of the centers for the administrative services providing in the war and post-war period.

The first section is devoted to the study of regulatory and organizational foundations, achievements and challenges of the system of administrative services providing in Ukraine. In the second section, a study of the current state of the Dnipropetrovs'k region network of the centers for the administrative services providing was carried out. The third section is devoted to the development of proposals regarding the directions of further development of the network in the war and post-war period.

Scope of practical application – state administration bodies and local self-government bodies (during the development of policies, programs and projects, making management decisions aimed at improving the processes of administrative services providing).

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1	
СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1. Розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні у 2019-2022 роках: нормативно-організаційні засади та комплекс інновацій	9
1.2. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні в період воєнного стану	26
РОЗДІЛ 2	
ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ МЕРЕЖІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	34
2.1. Стратегічні пріоритети розвитку системи надання адміністративних послуг Дніпропетровської області	34
2.2. Аналіз ходу виконання Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки	50
РОЗДІЛ 3	
ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО НАПРЯМІВ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ МЕРЕЖІ ЦНАП ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ У ВОЄННИЙ ТА ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД	65
3.1. Основні зміни в організації діяльності мережі ЦНАП Дніпропетровської області в 2022 році	65
3.2. Пропозиції щодо забезпечення стійкості і подальшого розвитку мережі ЦНАП Дніпропетровської області в умовах міжсекторального партнерства	73
ВИСНОВКИ	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	85
ДОДАТКИ	95

ВСТУП

6 вересня 2022 року виповнилося 10 років з часу прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» [24], який розпочав активний процес створення центрів надання адміністративних послуг по всій Україні, в тому числі і на Дніпропетровщині. Тут був відкритий перший в Україні ЦНАП у сільській місцевості, який розпочав історію успіху Дніпропетровської області у сфері надання адміністративних та електронних послуг. Реформа місцевого самоврядування, яка будується на принципах децентралізації, реалізувала найголовніший запит населення – отримання якісних, прозорих, доступних та швидких послуг, сформувала імідж України, як сервісної держави. В Україні нині працює 935 ЦНАП. Передбачається, що у 2022 році їх кількість може бути доведена до 1469 (залежно від об'єднання територіальних громад), і всі вони мають бути інтегровані в єдину систему.

ЦНАП – клієнтоорієнтований супермаркет послуг, звернувшись до якого, лише за один візит можна вирішити ряд нагальних питань, що раніше було неможливим через складність адміністративних процедур, довгі черги, територіальну розпорошеність адміністративних органів, брак необхідної інформації, незручні графіки роботи та багато інших причин. Поява ЦНАП докорінно змінила підходи взаємодії держави і громадянина.

Загальнонаціональне соціологічне опитування про якість надання послуг у ЦНАП, проведене у 2019 році Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова показало, що у 2019 році частка тих, хто вважали роботу ЦНАП доброю склала 90,9 %, а тих, хто оцінював її як погану лише 2 % [67]. У період з листопада по грудень 2021 року за результатами опитування, проведеними Міністерством цифрової трансформації України спільно з «Форсервіс ЮА Сейлз» 38 тисяч українців залишили 93,2 % позитивних відгуків про роботу ЦНАП [68]. Тож, важливу роль у забезпеченні належної якості надання адміністративних послуг у ЦНАП має проведення регулярного моніторингу їх діяльності, що дозволяє виявити

окремі недоліки організації роботи ЦНАП та своєчасно вживати необхідних заходів для їх усунення або мінімізації.

З початку повномасштабного вторгнення російської федерації в Україну ЦНАП теж стали на військові рейки і вже не лише надають адміністративні послуги, а й допомагають внутрішньо переміщеним особам, волонтерам, громадським організаціям. У перший місяць війни, з метою безпеки та збереження персональних даних було обмежено роботу майже всіх Державних та Єдиних реєстрів, що унеможливило отримання значного переліку адміністративних послуг у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації актів цивільного стану, земельного кадастру, реєстрації місця проживання, паспортних послуг, послуг МВС тощо. Однак, починаючи з квітня 2022 року, поступово державні послуги знов стали доступними на підконтрольній території України. У грудні 2022 року Державні реєстри запрацювали навіть на територіях, де ведуться активні бойові дії, але які не знаходяться в окупації чи тимчасовому блокуванні.

Крім того, активно проходить процес цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП, основна мета якого - стовідсоткове переведення надання адміністративних послуг в електронний формат. Більш того, передбачається, якщо послуги немає в онлайн-форматі, то її не може бути і в паперовому вигляді. На сьогодні електронну комунікацію з державою в сфері адміністративних послуг забезпечує Єдиний державний портал електронних послуг та мобільний застосунок «Дія», на яких до кінця 2022 року планується запуснути до 130 доступних електронних послуг.

У контексті висвітлення процесів розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації в Україні особливої уваги заслуговують праці українських вчених і практиків Н. Васильєвої, А. Вишневського, О. Гладкої, О. Гуненкової, М. Гурковського, Т. Джиги, Д. Жерліцина, Я. Жовнірчика, В. Карпенка, І. Коліушка, О. Ігнатенка, Н. Ільчанинової, А. Ліпенцева, Т. Маматової, В. Пальчука, Л. Прудіус, О. Рогожина, С. Серьогіна, Т. Серьогіної, Н. Сидоренко, В. Сороко, Д. Сухініна,

В. Телицької, В. Тимощука, І. Хожило, Н. Шамрай, Ю. Шарова, А. Штирліної, а також аналітичні, методичні та практичні видання, що підготовлені у цій сфері в рамках міжнародних програм та проєктів.

26 лютого 2021 року Дніпропетровською обласною радою було прийнято рішення 24-4/VIII, яким було затверджено Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки [49]. По суті, ця Програма стала логічним продовженням позитивної практики, яка була започаткована на території регіону ще у 2018 році. Однозначно Програма показала свою дієздатність, адже це фактично розроблена та практично впроваджена стратегія у сфері надання адміністративних послуг. І протягом останніх років ця стратегія дозволила чітко йти за обраним курсом та забезпечити утримання лідерських позицій регіону в цьому напрямі і, звичайно, примножити здобутки Дніпропетровщини, зокрема із забезпечення роботи мережі ЦНАП.

Водночас, існує потреба у проведенні дослідження, спрямованого на пошук і подальшу практичну імплементацію ефективних управлінських рішень щодо розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області.

Об'єктом дослідження є процеси забезпечення якості публічних послуг в Україні.

Предметом дослідження є процеси забезпечення стійкості та подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період.

Метою роботи є визначення напрямів подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області у воєнний та повоєнний період.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі завдання:

1. Охарактеризувати нормативно-організаційні засади та комплекс інновацій, що сприяли розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні у 2019-2022 роках.

2. Визначити особливості функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні в період воєнного стану.

3. Вивчити стратегічні пріоритети розвитку системи надання адміністративних послуг Дніпропетровської області.

4. Здійснити аналізування ходу виконання Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки.

5. Дослідити основні зміни в організації діяльності мережі ЦНАП Дніпропетровської області в 2022 році.

6. Розробити пропозиції щодо забезпечення стійкості і подальшого розвитку мережі ЦНАП Дніпропетровської області в умовах міжсекторального партнерства.

Методологічною основою магістерської роботи є системний підхід, що використовується для вирішення більшості завдань дослідження. За допомогою аналітичного методу здійснено відбір наукової та нормативно-правової інформації за темою дослідження. Основні зміни, що відбуваються у повноваженнях та завданнях органів місцевого самоврядування в умовах нового адміністративно-територіального устрою України, досліджено із застосуванням методу єдності історичного й логічного підходів. Методи формалізації інформації використані у процесі дослідження наявних проблем у сфері надання адміністративних послуг і розроблення пропозицій щодо вдосконалення відповідних процесів.

Результати дослідження можуть бути застосовані для вдосконалення процесів публічного управління у сфері надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях, а також під час розробки пропозицій щодо визначення пріоритетних завдань і заходів Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на відповідний період із закладеним фінансуванням за рахунок коштів обласного бюджету.

РОЗДІЛ 1

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні у 2019-2021 роках: нормативно-організаційні засади та комплекс інновацій

Постановою Верховної Ради України від 17 липня 2020 року № 807-ІХ «Про утворення та ліквідацію районів» [58] започатковано новий адміністративно-територіальний устрій в Україні. Реалізація положень даної Постанови також зумовила необхідність перегляду Закону України «Про адміністративні послуги» [24] та упровадженню нових підходів до функціонування сфери надання адміністративних послуг, зокрема до розвитку й оптимізації мережі ЦНАП з урахуванням адміністративно-територіальної реформи.

Так, 03 листопада 2020 року був прийнятий Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та вдосконалення доступу до адміністративних послуг, що надаються в електронній формі» (далі – Закон про внесення змін) [43], яким зокрема оновлено редакцію Закону України «Про адміністративні послуги» [24].

Законом про внесення змін зобов'язано всі територіальні громади України створити власні ЦНАП у визначені законом терміни, а також цим нормативно-правовим актом унормовано процес трансформації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, у ЦНАП, утворені відповідними міськими, селищними радами в адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року) із визначенням процедур передачі об'єктів нерухомого та рухомого майна ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, що ліквідуються, та переведення адміністраторів і державних реєстраторів райдержадміністрацій на аналогічні посади в органи місцевого самоврядування.

Відповідно до пункту 4 Прикінцевих та перехідних положень Закону про внесення змін міським та селищним радам, що здійснюють свої повноваження в населених пунктах – адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року), незалежно від кількості мешканців територіальної громади необхідно утворити ЦНАП та прийняти (за потреби) майно ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, що ліквідуються, до 1 січня 2022 року. Фінансування ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, забезпечувалося Кабінетом Міністрів України до початку роботи ЦНАП, утворених відповідними міськими, селищними радами в адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року), але не пізніше 31 грудня 2021 року.

Міські, селищні, сільські ради, що представляють інтереси територіальних громад з населенням:

- понад 10 тисяч мешканців, – мають утворити ЦНАП відповідно до Закону про внесення змін до 1 січня 2023 року;

- менше 10 тисяч мешканців, – до 1 січня 2024 року (у разі виділення відповідного державного фінансування на будівництво, реконструкцію, облаштування приміщень та забезпечення обладнанням таких центрів). При цьому зазначені органи місцевого самоврядування можуть утворювати ЦНАП за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету та інших не заборонених законодавством джерел без урахування строків, передбачених пунктом 5 Прикінцевих та перехідних положень Закону про внесення змін.

На виконання вимог Закону про внесення змін у цій частині було затверджено Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 березня 2021 року № 254-р «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг» [6] із Планом заходів щодо утворення ЦНАП міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження у населених пунктах – адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року), та ліквідації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, а також з методичними рекомендаціями щодо

утворення ЦНАП міськими, селищними радами та ліквідації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях.

Варто зазначити, що вищезазначені Методичні рекомендації є, фактично, «дорожньою картою» з описом усіх необхідних дій щодо утворення ЦНАП відповідним органом місцевого самоврядування, ліквідації ЦНАП при райдержадміністрації, забезпечення соціально-правового захисту працівників у зв'язку з ліквідацією ЦНАП при райдержадміністрації та порядку передачі майна з державної форми власності та спільної власності територіальних громад району у комунальну власність для належного функціонування ЦНАП міської, селищної ради.

Отже, Законом про внесення змін та розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 березня 2021 року № 254-р «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг» [6] надано потужний старт процесу трансформації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, у ЦНАП відповідних органів місцевого самоврядування упродовж 2021 року, остаточна мета якого – реформування сфери надання адміністративних послуг шляхом переходу до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг фізичним та юридичним особам за зручними та зрозумілими процедурами на рівні кожної територіальної громади України.

Ураховуючи вимогу Закону про внесення змін щодо обов'язковості утворення ЦНАП міськими, селищними, сільськими радами, що представляють інтереси територіальних громад з кількістю населення менше 10 тис. осіб до 1 січня 2024 року (у разі виділення відповідного державного фінансування на будівництво, реконструкцію, облаштування приміщень та забезпечення обладнанням таких центрів), Міністерством цифрової трансформації України розроблено та в подальшому затверджено Кабінетом Міністрів України Постанову від 24 березня 2021 року № 249 «Про затвердження Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг» [46].

Згідно з цим документом Кабінету Міністрів України субвенція з державного бюджету надається за такими напрямками:

– будівництво, реконструкція, реставрація, капітальний ремонт будівель та приміщень для розміщення ЦНАП, у тому числі завершення розпочатих у попередніх бюджетних періодах робіт з будівництва;

– облаштування будівель та приміщень, де розміщений центр, а також забезпечення ЦНАП (включаючи їх територіальні підрозділи і віддалені робочі місця) обладнанням, зокрема обладнанням для видачі паспортних документів, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, технічними та програмними засобами, електронними системами документообігу та інформаційної взаємодії.

Клопотання для отримання субвенції та матеріали до нього подаються до Міністерства цифрової трансформації України виконавчими органами сільських, селищних, міських рад, військово-цивільними адміністраціями до 1 березня відповідного бюджетного року (починаючи з 2022 року). У 2022 році, в зв'язку із запровадженням воєнного стану в Україні, кошти на відповідну субвенцію з державного бюджету не виділялись.

Таким чином, станом на 01 серпня 2022 року в Україні створено 1065 ЦНАП, їх 128 філій, 1889 віддалених робочих місць та 28 мобільних ЦНАП. Всього 3110 точок доступу до адміністративних послуг (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Дані щодо розвитку мережі ЦНАП в Україні (станом на 01 серпня 2022 р.) [61]

У 2020–2021 рр. Міністерство цифрової трансформації України [18], як головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг, працює над проєктами, спрямованими на цифровізацію України, її популяризацію та позиціонування в Європі та світі, як справжньої «держави в смартфоні».

Серед найбільш потужних і впізнаваних проєктів можна виділити:

1. Мобільний додаток Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія) (далі – мобільний додаток Дія).

У лютому 2020 року було запущено мобільний додаток Дія, який надає можливість доступу для громадян до цифрових документів та пріоритетних послуг через смартфон. Наразі у зазначеному додатку вже доступні 10 послуг та 16 цифрових документів, серед яких: можливість задекларувати доходи, сплатити податки та збори ФОП, а також подивитися декларації та розрахунки за минулі періоди, послуги для внутрішньо переміщених осіб, одержання довідок ОК-5, ОК-7, послуги з реєстрації місця проживання, будівельні послуги тощо.

Мобільний додаток Дія також є точкою доступу до публічних послуг, таких як: перегляд та оплата штрафів за порушення правил дорожнього руху; сплата податків та подання декларацій; електронний підпис у смартфоні; перегляд та оплата боргів за виконавчими провадженнями; перевірка відповідності цифрових документів іншими особами або інформаційними системами; передача копії цифрових документів за згодою особи до інших інформаційних систем; COVID-сертифікату вакцинованої особи та ін.

2. Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія) [9].

Однією з головних цілей Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року є оцифрування 100 % послуг, що надаються державою, саме тому було створено Портал Дія, послуги на якому надаються за принципом розподілу на категорії та життєві події. Наразі на Порталі Дія можна отримати 92 публічних онлайн-послуг: найшвидша реєстрація бізнесу у світі,

автоматизовані будівельні послуги та комплексна послуга для батьків новонароджених дітей «Малятко», запис до листа очікування вакцинації від COVID-19, паспортні послуги, послуги для водіїв, студентський квиток, пенсії, субсидії, послуги для внутрішньо переміщених осіб, одержання довідок ОК-5, ОК-7, послуги з реєстрації місця проживання, послуги реєстрації актів цивільного стану тощо. На сьогодні Порталом Дія та його мобільним застосунком користується понад 17 мільйонів українців.

2. Надання адміністративних послуг. Діяльність ЦНАП.

Надання якісних адміністративних послуг та забезпечення їх доступності є одним із пріоритетних завдань Міністерства цифрової трансформації України. 29 листопада 2020 року набрав чинності Закон України про внесення змін, яким легалізовано та регламентовано зміни в організації надання адміністративних послуг, насамперед, через ЦНАП.

Так, у результаті оновлення законодавчих вимог органи місцевого самоврядування отримали додаткові можливості для організації надання адміністративних послуг та покращення доступності таких послуг для громадян і представників бізнесу.

Станом на 01 серпня 2022 року українці могли отримати адміністративні послуги у 3 110 точках доступу по всій країні. Для порівняння: 01 серпня 2020 року послуги можна було отримати лише у 1218 точках доступу. (рис. 1.2).

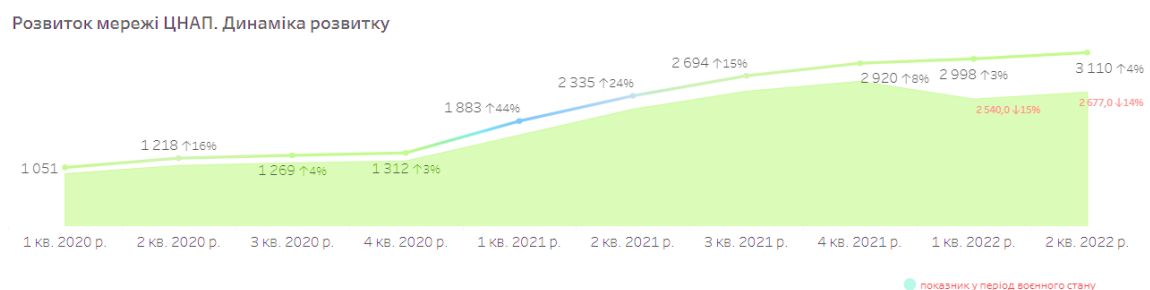


Рис. 1.2. Динаміка утворення нових точок доступу до адміністративних послуг в Україні протягом 2020 – 2022 років [61]

Аналіз наведених даних свідчить про те, що в Україні протягом останніх двох років потужно розвивається мережа ЦНАП. Так, загальна кількість точок доступу до адміністративних послуг за підсумками II кварталу 2022 року є більшою на 775 одиниць у порівнянні з аналогічним періодом минулого року або на 25 %, що наочно продемонстровано на рис. 1.3.

Інформація про послуги станом на 2 квартал 2022 р.

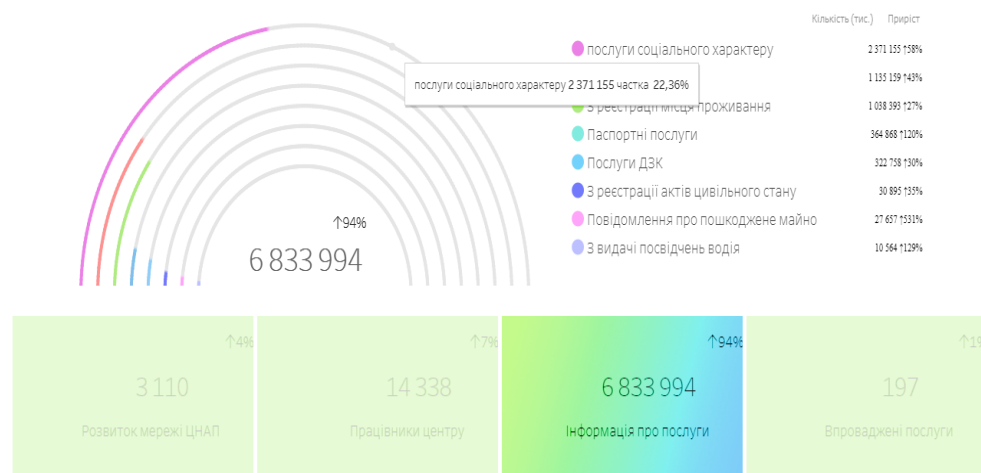


Рис. 1.3. Розподіл точок доступу до адміністративних послуг в Україні за видами станом на 01 серпня 2022 року [61]

Безумовно, така динаміка пояснюється новими законодавчими умовами, що створені, зокрема, для органів місцевого самоврядування і спрямовані на посилення їх ролі в процесі надання послуг населенню, а також розпочатим й активно реалізованим процесом трансформації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, у ЦНАП органів місцевого самоврядування. Інформацію щодо розподілу точок доступу до адміністративних послуг в Україні за видами станом на 01 серпня 2022 року подано на рис. 1.3. Динаміку збільшення кількості точок доступу до адміністративних послуг, які утворені органами місцевого самоврядування в Україні, у розрізі областей подано на рис. 1.4.

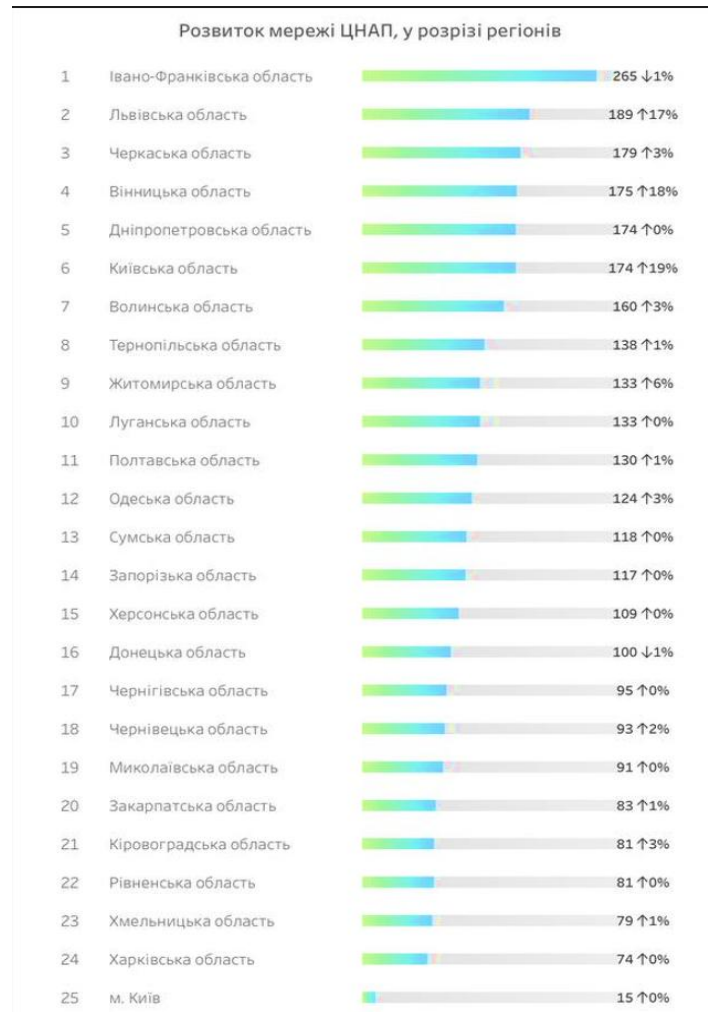


Рис. 1.4. Точки доступу до адміністративних послуг, які утворені органами місцевого самоврядування в Україні, у розрізі областей [61]

За словами Віце-прем'єр-міністра – Міністра цифрової трансформації України М. Федорова під час щорічної конференції Програми «U-LEAD з Європою» – «Послуги для всіх», що відбулася 12 квітня 2021 року, загалом у Міністерстві цифрової трансформації України планують до 2024 року відкрити понад 3,5 тис. точок доступу до адміністративних послуг [23].

Крім того, в умовах переходу до системи високоякісних, прозорих і доступних адміністративних послуг, Міністерство цифрової трансформації України активно пропагує та сприяє модернізації мережі ЦНАП і появі нових Центрів «Дія» [22]. Це one-stop shop ЦНАП із комплексом усіх необхідних послуг для громадян і суб'єктів господарювання. Місце, де за один візит

суб'єкти звернення зможуть розв'язати одразу кілька запитів, замість кількох візитів заради однієї послуги. Відвідувачі можуть отримати як основні сервіси, на кшталт, адміністративних послуг, консультацій щодо онлайн-послуг та ведення бізнесу (Центри «Дія. Бізнес»), а також супутні послуги, а саме: безоплатну правову допомогу, поштові й банківські послуги, сплату комунальних платежів через відповідні офіси, коворкінг-зону, кав'ярню тощо.

Загалом за підсумками півріччя поточного року в Україні через 3 110 точок доступу до адміністративних послуг надано понад 6,8 млн таких послуг, найбільш запитуваними серед яких є: послуги соціального характеру, облік ВПО та реєстрація місця проживання, паспортні послуги та послуги по лінії Держгеокадастру України. Порівнюючи кількість наданих послуг з аналогічним періодом 2021 року можна констатувати зменшення кількості наданих послуг на 2,3 млн. послуг або на 25 %, що пояснюється запровадженням воєнного стану, евакуацією населення (рис. 1.5).

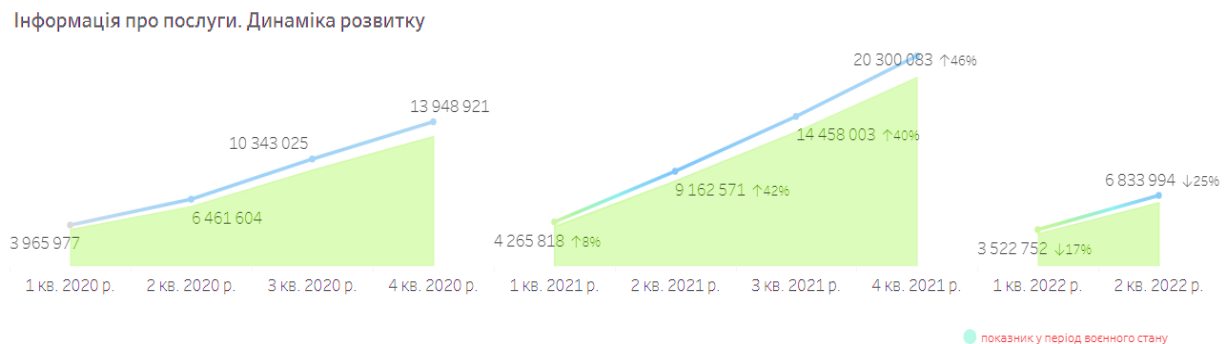


Рис. 1.5. Динаміка кількості наданих послуг протягом 2020-2022 років [61]

З метою надання допомоги територіальним громадам у розбудові дієвої та інституційно спроможної мережі ЦНАП, Кабінетом Міністрів України у 2021 році виділено 231 млн грн субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП (розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 року № 619-р «Про розподіл у 2021 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання

адміністративних послуг» (із змінами) [53]. Ці кошти спрямовані до 188 територіальних громад України, у тому числі до 12 – у Дніпропетровській області, для забезпечення належного процесу трансформації ЦНАП і підвищення якості надання адміністративних послуг українцям, зокрема для будівництва ЦНАП, реконструкції та/або капітального ремонту приміщень ЦНАП, придбання нового обладнання, особливо, для видачі паспортних документів, посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.

Також з жовтня 2021 року Міністерством цифрової трансформації України впроваджується пілотний проєкт з дослідження рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг у центрах, у рамках якого кожен громадянин може залишити відгук про роботу ЦНАП, а контроль за якістю обслуговування також здійснюється за допомогою інструменту «таємний відвідувач».

Так, за інформацією заступниці Міністра цифрової трансформації України Л. Рабчинської на власній сторінці у мережі Facebook 4 листопада 2021 року, 90 % українців задоволені сервісом у ЦНАП. За тиждень з моменту старту проєкту було отримано понад 6 тис. відгуків у форматі телефонного інтерв'ю, через QR-постери, Viber- та SMS-опитування, а також на Платформі Центрів Дія. Понад 100 візитів здійснено «таємними відвідувачами». Для порівняння у лютому цього року показник задоволеності сягав лише 77 %. Таке дослідження реалізував проєкт EU4PAR та Офіс реформ Кабінету Міністрів України, опитавши 2 тис. респондентів [69].

Також важливою новацією можна вважати створення Гіду з державних послуг – єдиного офіційного ресурсу, який містить інформацію про всі державні послуги в Україні, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, що ведеться Міністерством цифрової трансформації України: <https://guide.diia.gov.ua/>.

Проте, незважаючи на активну динаміку утворення ЦНАП, їх територіальних підрозділів і віддалених робочих місць адміністраторів, потужну цифровізацію сфери надання адміністративних послуг та оперативне

переведення послуг в електронну форму, залишається декілька ключових проблемних питань, що потребують цільової уваги з боку держави у найближчі роки:

1. Наявна диспропорція щодо організації доступності послуг та якості обслуговування в різних територіальних громадах, у різних регіонах України.

Значна кількість територіальних громад з населенням як понад 10 тис. осіб, так і менше 10 тис. осіб, достатньо обмежені у фінансових, матеріально-технічних та організаційних ресурсах, що ускладнює виконання обов'язкових вимог Закону про внесення змін у частині утворення ЦНАП у визначені терміни. Для відкриття належних центрів, що відповідають усім вимогам Примірною регламенту ЦНАП, ураховуючи принципи безбар'єрності, універсального простору, інформаційної доступності, а також тенденції з реформатування ЦНАП у Центр «Дія», необхідно збільшення обсягів субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП та спрямування цих коштів, переважно, за напрямом 1, пов'язаним із новим будівництвом, реконструкцією та ремонтом приміщень для організації роботи ЦНАП тощо.

2. Низький рівень фінансової спроможності ЦНАП.

Значна кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, є безоплатними. У зв'язку з цим під час розширення переліку послуг необхідно звернути увагу на посилення фінансової спроможності ЦНАП (більшість з яких не мають статусу окремої юридичної особи), зокрема в частині покриття видатків на організацію надання послуг, які належать до делегованих повноважень або суб'єктом надання яких є органи виконавчої влади.

На сьогодні гостро стоїть питання щодо врегулювання на законодавчому рівні плати за надання адміністративних послуг (адміністративного збору), насамперед, шляхом оновлення методики розрахунку розміру плати за такі послуги (адміністративного збору) та забезпечення приведення законодавства у відповідність із Законом.

3. Ускладненість процесу інтеграції окремих популярних послуг до ЦНАП.

Це пояснюється надмірною централізацією повноважень та супротивом певних суб'єктів надання адміністративних послуг у частині делегування необхідних повноважень органам місцевого самоврядування з метою подальшого запровадження адміністративних послуг через ЦНАП. Мова йде про реєстрацію актів цивільного стану, державну реєстрацію земельних ділянок і транспортних засобів тощо.

Також інтеграції до ЦНАП потребують послуги у сферах пенсійного забезпечення та оподаткування доходів громадян, що, дійсно б, підтвердило концепцію ЦНАП як «супермаркету послуг». Варто звернути увагу і на низький рівень стандартизації процедур і відсутність уніфікованих механізмів надання послуг у сфері соціального захисту населення, адже на сьогодні надання адміністративних послуг соціального характеру через ЦНАП територіальних громад України нагадує «квест», під час якого співробітники структурних підрозділів з питань соціального захисту населення райдержадміністрацій не забезпечують належної конструктивної взаємодії з персоналом фронт-офісів - ЦНАП, який безпосередньо співпрацює із суб'єктами звернень.

4. Відсутність «єдиної точки входу» для адміністраторів ЦНАП до Єдиних та Державних реєстрів і баз даних, які використовуються для надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

На цей час достатня кількість ЦНАП в Україні мають доступ до усіх необхідних Єдиних та Державних реєстрів, баз даних, а також власних інформаційних систем, що забезпечують автоматизацію всіх процесів, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у конкретному центрі. Отже, адміністратор ЦНАП за один робочий день може внести або надати відомості з національних та місцевих електронних інформаційних ресурсів органів влади, яких нараховується близько 10 видів, що, безперечно, ускладнює його діяльність, навантажує працівника ЦНАП і зарегульовує робочі процеси.

Однозначно, в цьому контексті набуває актуальності питання забезпечення взаємодії між державними реєстрами (включаючи реєстри та бази даних органів місцевого самоврядування) для отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг без участі громадянина, шляхом їх підключення до системи електронної взаємодії державних електронних

Слід зазначити, що наразі Міністерством цифрової трансформації України взято активний курс на переформатування ЦНАП та забезпечення ребрендингу шляхом перейменування ЦНАП у «Центр Дії».

За визначенням, наведеним на веб-ресурсі «Платформа Дія Центрів» [22], Дія Центри – це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг – зручно, швидко, просто та людяно. Це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Місце, де за один візит можна розв'язати одразу кілька запитів. Замість кількох візитів заради однієї послуги.

Окремої уваги заслуговує питання унормування в Примірному регламенті ЦНАП [48] діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів, призначених для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення. Зокрема, у підзаконному акті Кабінету Міністрів України зафіксовано, що виїзне надання адміністративних послуг може відбуватися із застосуванням таких сервісів:

«Мобільний адміністратор» – обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;

«Мобільний центр» – обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету (підпункти 1, 2 пункту 55 Примірному регламенту ЦНАП [48]).

При чому, порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги на ньому, визначається органом, що утворив центр.

Сервіс «Мобільний центр» застосовується для надання адміністративних послуг мешканцям населених пунктів, визначених органом, що утворив центр, з урахуванням територіальної доступності.

Сервіс «Мобільний адміністратор» застосовується для надання адміністративних послуг маломобільним групам населення.

Органом, що утворив центр, також можуть бути визначені інші категорії суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою сервісу «Мобільний адміністратор» (пункт 57 Примірного регламенту ЦНАП [48]).

Говорячи саме про адміністративні послуги, не можна не відзначити «революційну» норму в оновленій редакції Закону України «Про адміністративні послуги» [24], яка зобов'язує органи місцевого самоврядування надавати адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), виключно через ЦНАП (частина шоста статті 12 Закону).

Крім того, варта уваги і трансформована з попередньої редакції Закону вимога щодо переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, що мав включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Наразі зміст цієї норми виглядає наступним чином: 7. Кабінет Міністрів України затверджує 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 (частина сьома статті 12 Закону).

На виконання зазначеної вимоги Закону розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2021 року № 969-р внесено зміни до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р та затверджено 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 ЦНАП [33].

Цим документом закріплено 412 видів адміністративних послуг, які мають бути включені до переліків адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, з урахуванням приміток до додатку до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2021 року № 969-р [33]) (далі – Розпорядження).

Саме ці примітки визначають групи адміністративних послуг для запровадження через ЦНАП відповідно до рівня організації влади і ресурсної спроможності територіальних громад, де утворені відповідні центри (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Групи адміністративних послуг для запровадження через ЦНАП [33]

Група	Рівень організації влади і ресурсної спроможності територіальних громад, де утворені відповідні центри
1.	Для центрів надання адміністративних послуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у м. Києві, Севастополі державною адміністрацією, міською, селищною, сільською радою.
2	Для центрів надання адміністративних послуг, утворених міськими, селищними радами у населених пунктах - адміністративних центрах району.
3	Для центрів надання адміністративних послуг, утворених міськими радами у населених пунктах - містах обласного значення.
4	Для центрів надання адміністративних послуг, утворених Київською міською, районною у м. Києві державною адміністрацією або Київською міською радою.
5	Для центрів надання адміністративних послуг, які забезпечені відповідним обладнанням.
6	Для територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів центрів надання адміністративних послуг.

Крім того, розпорядча частина цього підзаконного акту Кабінету Міністрів України містить новели, відповідно до яких адміністративні послуги, які не включені до переліку і суб'єктами надання яких відповідно до закону є:

- райдержадміністрації, – надаються через центри, утворені міськими, селищними радами в населених пунктах – адміністративних центрах районів;

- облдержадміністрації, крім Київської облдержадміністрації, – надаються через центри, утворені міськими радами в населених пунктах – адміністративних центрах областей;

- Київська облдержадміністрація, – надаються через центри, утворені Київською міською, районною у м. Києві державною адміністрацією або Київською міською радою (підпункт 2 пункту 2 Розпорядження).

У свою чергу, органи виконавчої влади, які є суб'єктами надання адміністративних послуг, визначені у додатку до Розпорядження та підпункті 2 пункту 2 цього Розпорядження, повинні забезпечити:

- у місячний строк з дня набрання чинності цим Розпорядженням:

- внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг;

- розміщення інформації про початок надання адміністративних послуг через ЦНАП (зокрема про дату, перелік і порядок їх надання) з урахуванням частини другої статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» на власних офіційних веб-сайтах та у місцях прийому суб'єктів звернень (підпункт 1 пункту 4 Розпорядження).

Крім того, органи виконавчої влади – суб'єкти надання адміністративних послуг, мають забезпечити своєчасне внесення змін до нормативно-правових актів, що регулюють питання щодо надання адміністративних послуг у відповідній сфері, з метою організації надання адміністративних послуг через ЦНАП (підпункт 7 пункту 4 Розпорядження).

Серед новел чинної редакції Розпорядження слід визначити те, що кожна адміністративна послуга, закріплена в додатку до Розпорядження, має свій ідентифікатор згідно з Реєстром адміністративних послуг, Порядок ведення

якого визначений у Положенні про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» (із змінами) [21].

У зв'язку з тим, що останнім часом сфера надання адміністративних послуг в Україні зазнала суттєвої модернізації законодавчої бази, головним викликом на сьогодні як для органів місцевого самоврядування, так і для органів виконавчої влади є приведення у відповідність до вимог чинного законодавства власних нормативно-правових актів, у тому числі тих, що регламентують роботу ЦНАП (рішення про створення ЦНАП, Положення про ЦНАП, регламент ЦНАП і Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП), з метою беззаперечного виконання вимог Закону та інших підзаконних актів.

Слід розуміти, що в умовах сьогодення максимальна увага законодавця зосереджена на подальшому розвитку ЦНАП з урахуванням інклюзивності, доступності та зручності для суб'єктів звернення, збільшенню кількості адміністративних послуг (зокрема тих, що є найбільш запитуваними), які надаються через такі центри, підвищенню якості їх надання.

Ключовим завданням також залишається і подальша цифровізація адміністративних послуг з метою їх максимального наближення до користувачів, що чітко визначено в указах Президента України «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» від 29 липня 2019 року № 558/2019 [37] та «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних адміністративних послуг» та від 04 вересня 2019 року № 647/2019 [36], постановах Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації» від 04 грудня 2019 р. № 1137 [21] та «Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг» від 3 лютого 2021 р. № 72 [52].

1.2. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг в Україні в період воєнного стану

Контекст забезпечення якості надання публічних, зокрема адміністративних, послуг у воєнний час постійно оновлюється. Так, інформаційне управління Верховної Ради України повідомляє, що на територіях, де не ведуться бойові дії, ЦНАП працюють у повному обсязі та надають усі необхідні послуги [66]. Щодо тих ЦНАП територіальних громад, на територіях яких ведуться бойові дії, Верховна Рада України 24 березня 2022 року внесла відповідні зміни до законодавства та прийняла Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення керованості державою в умовах воєнного стану» [2]. Закон передбачає, що центральна влада у цих громадах може визначати особливості надання адміністративних та інших публічних послуг. При цьому перебіг строків звернення за отриманням таких послуг і строків їх надання зупиняється (якщо інше не визначено Кабінетом міністрів України).

Вирішення питань соціального захисту та соціального забезпечення громадян в умовах воєнного стану має надважливе значення, особливо для осіб, які втратили рідних, житло, майно, для людей похилого віку та людей із інвалідністю, а також для підтримки військовослужбовців, які боронять державу. Ці послуги критично потрібні і для громадян, що й раніше їх отримували.

З 24 лютого 2022 року мільйони громадян були змушені залишити своє місце проживання. Право на отримання статусу внутрішньо переміщеної особи (ВПО) отримали особи, які змушені покинути своє постійне місце проживання з регіонів, визначених Урядом, у зв'язку з воєнними діями. Ця категорія осіб потребує особливої уваги, в тому числі і з питань соціального захисту.

За час повномасштабної військової агресії, ЦНАП набули багатьох не властивих для мирного часу функцій та стали центрами координації та допомоги у громадах. Крім того, через центри надання адміністративних послуг

у громадах на території яких ведуться бойові дії надаються всі адміністративні послуги, які на цій території надаються безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

Викликом для ЦНАП та уповноважених осіб органів місцевого самоврядування при наданні адміністративних послуг, пов'язаних з обліком та наданням допомоги ВПО, стало застосування програмного комплексу «Соціальна громада». Особливо в період пікових навантажень. Можливість отримання електронних публічних послуг для ВПО через мобільний застосунок «Дія» (що анонсована з 19 квітня 2022 р.) [66] має суттєво сприяти зменшенню фізичних звернень за цими послугами.

Експерти шведсько-українського проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» [64], на основі спільного дослідження Ініціативи «Право в умовах війни», підготували інформаційний огляд «Вплив війни на найважливіші групи адмінпослуг» [65]. У даному матеріалі представлені ключові зміни та деякі висновки щодо таких груп послуг:

- реєстрація актів цивільного стану (РАЦС),
- паспортні послуги,
- реєстрація / декларування місця проживання,
- адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ),
- реєстрація бізнесу, нерухомості,
- реєстрація авто та видача посвідчень водія.

Перелік та стисла характеристика основних проблем і змін, що відбулися у процедурах надання найважливіших (найзатребуваніших) груп адміністративних послуг під час воєнного стану в Україні у 2022 році представлено у табл. А.1 додатку А.

Для мільйонів українців очевидною є практична корисність застосунок «Дія», зокрема, можливість електронного відображення у «Дії» інформації, що міститься у паспорті у формі картки та закордонному паспорті [9].

Послуги у сфері ДРАЦС мають чи не найбільший попит серед мешканців, адже пов'язані з такими життєвими подіями як народження, смерть, шлюб.

Навіть в умовах воєнного часу, коли може відбуватися призупинення чи обмеження доступу до реєстру ДРАЦСГ, критично важливо фіксувати зазначені події.

Швидкі рішення, які приймаються Кабінетом Міністрів України й Верховною Радою України, зокрема, щодо можливості надання ключових послуг цієї сфери будь-яким легітимним органом ДРАЦС, незважаючи на тимчасове призупинення доступу до реєстру ДРАЦСГ, сприяли доступності цих послуг.

Також варто відзначити позитивний вплив цифровізації (в т.ч. мобільного застосунку «Дія») на сферу ДРАЦС (насамперед можливість електронного відображення у «Дії» інформації, що міститься у свідоцтві про народження дитини) [9]. З листопада 2022 року на порталі Дія можна буде подати заяву на реєстрацію шлюбу онлайн і одразу обрати місце та час, формат та зал, де пройде церемонія, а також додаткові послуги, які супроводжують захід.

Послуги з повторної видачі свідоцтв РАЦС залишилися доступними у функціонуючих відділах ДРАЦС за місцем зберігання актового запису. Призупинення надання комплексної послуги «Малятко не було критичним через можливість доступу до окремих послуг, що входять до її складу, зокрема послуг з реєстрації народження, призначення державних допомог. Водночас, складним стало питання ДРАЦС (особливо реєстрації смерті) на тимчасово окупованих територіях після 24 лютого 2022 р., а також у місцях бойових дій.

Окремі послуги у сфері реєстрації бізнесу є достатньо затребуваними, насамперед у випадках мобілізації, переміщення бізнесу в інші території, спричинене війною, тощо. Послуги щодо реєстрації нерухомості є менш затребувані у порівнянні з мирним часом. Державні реєстратори, включені до Переліку, визначеного Мін'юстом, знову отримали можливість надавати окремі адміністративні послуги.

Експерти шведсько-українського проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» позитивно оцінюють рішення, які були оперативно прийняті центральними органами виконавчої влади, зокрема щодо:

- невідкладності та екстериторіальності надання окремих послуг;
- гнучкості у питаннях підтвердження сплати адміністративного збору;
- незастосування вимог щодо обов'язкового використання відомостей інформаційних систем, у разі тимчасової відсутності доступу до таких систем, та низки інших рішень [65].

Державна реєстрація транспортних засобів в умовах воєнного стану має важливе значення, особливо, для обліку транспортних засобів, які використовуються для потреб Збройних Сил України, Національної гвардії, Державної служби з надзвичайних ситуацій, Національної поліції, Служби безпеки, медичних служб, підрозділів територіальної оборони тощо, в тому числі які ввозяться як гуманітарна допомога від громадян, благодійних організацій, країн-партнерів.

Частина транспортних засобів, які належать юридичним та фізичним особам, могли бути та були мобілізовані для потреб захисту держави та в результаті їх використання були знищені або пошкоджені. Через активні бойові дії велика кількість транспорту також була знищена, пошкоджена, викрадена.

Доступ до отримання посвідчень водія теж дуже важливий для оборони країни, функціонування економіки та життєдіяльності людей, зокрема посвідчення водія є документом, що посвідчує особу. Багато українців користується цифровими документами у застосунку «Дія», зокрема, прирівняними до паперових електронними аналогами посвідчення водія чи свідоцтва про реєстрацію авто. Перелік сервісів та послуг, що надаються у функціонуючих сервісних центрах МВС, розширюється.

Низка адміністративних та інших публічних послуг залежить від реєстрації місця проживання фізичних осіб. Також ця реєстрація напряму впливає на діяльність військових адміністрацій, органів місцевого самоврядування.

В умовах воєнного стану та у зв'язку із обмеженням доступу до низки публічних реєстрів і обмеженням обміну даними між ними, реалізація діючого згідно з законодавством алгоритму декларування/реєстрації місця проживання

у багатьох випадках є технічно і логістично складною або й неможливою. Від початку воєнного стану органи місцевого самоврядування не здійснюють реєстрацію/декларування місця проживання (за винятком окремих громад, де здійснювали зняття з реєстрації померлих осіб).

Отримали позитивну оцінку з боку експертів шведсько-українського проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» дії та рішення органів державного управління щодо забезпечення в умовах воєнного стану соціального захисту громадян, зокрема щодо надання допомоги на проживання для ВПО, компенсації витрат за тимчасове розміщення ВПО тощо, а саме:

- строк виплати державних соціальних допомог, які були призначені раніше, продовжено на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування і виплачується за повний місяць без звернення особи;

- у разі, коли отримувачами державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю пропущений строк перегляду допомоги, виплата таких видів допомоги не зупиняється на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування;

- змінено порядок та розміри призначення допомоги на проживання для ВПО, розширено коло суб'єктів, які наділені повноваженнями взяття на облік таких осіб. Вчасно продовжено строк для звернення за допомогою ВПО [65].

За березень та квітень 2022 р. допомога на проживання надаватиметься всім ВПО. Починаючи з травня 2022 р. така допомога буде надаватися ВПО, які перемістилися з території територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), а також ВПО, у яких житло зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження і які подали заявку на відшкодування відповідних втрат, зокрема через Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Перелік таких територіальних громад затверджується Мінреінтеграції

за погодженням з Міноборони на підставі пропозицій відповідних обласних, Київської міської військових адміністрацій;

– затверджено порядок компенсації витрат за тимчасове розміщення ВПО;

– визначено порядок подання заяви в електронній формі щодо отримання допомоги від міжнародних організацій;

– для осіб, які проживають у населених пунктах, які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), нарахування і виплата всіх належних соціальних виплат (пенсій, соціальних допомог, пільг та субсидій тощо) продовжуються в повному обсязі з урахуванням визначених Урядом особливостей;

– реалізується спільний з Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців проект щодо додаткових заходів із соціальної підтримки ВПО, який передбачає виплату допомоги в розмірі 2220 гривень на кожного члена сім'ї на місяць. Виплата допомоги здійснюється для найбільш вразливих категорій протягом не менше ніж трьох місяців;

– підвищені норми пенсійного забезпечення, які передбачені для військовослужбовців з числа учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих військовослужбовців;

– передбачено грошову допомогу цивільному населенню — разову виплату готівкових коштів особам, які проживають у деокупованих населених пунктах, не мають і не мали статусу внутрішньо переміщених осіб;

– визначено можливість та порядок подання інформаційного повідомлення про пошкоджене або знищене внаслідок бойових дій нерухоме майно через Портал Дія або ЦНАП, або нотаріуса [65].

За зверненням Міністерства цифрової трансформації України Проєкт PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» спрямував 780 тисяч гривень на кризову підтримку ЦНАП 13 громад Київської, Чернігівської, Житомирської та Сумської областей (рис. 1.6).



Рис. 1.6. Кризова підтримка 13 ЦНАП деокупованих громад від Проєкту PROSTO [60]

ЦНАП громад, які зазнали значних обстрілів та пережили окупацію, зруйновані або суттєво пошкоджені. У багатьох Центрах знищено та виведено з ладу техніку, через що надавати послуги неможливо. Для оперативного вирішення питання Проєкт PROSTO прийняв рішення про закупівлю техніки, принаймні для мінімального забезпечення доступу мешканців до послуг. У координації з Міністерством цифрової трансформації сформований перелік громад звільнених областей, які підтвердили пошкодження чи зникнення техніки у ЦНАП або на віддалених робочих місцях адміністраторів через вторгнення російських військ.

До переліку техніки входять комп'ютери з встановленим офісним програмним забезпеченням, монітори, багато-функціональні пристрої, фотоапарат для паспортної станції, тощо. У ЦНАП Гостомельської громади за підтримки Проєкту буде відремонтована електронна система керування чергою, пошкоджена російськими окупантами.

Один із пріоритетів діяльності Міністерства цифрової трансформації України є зараз забезпечити в країні «безперебійний державний сервіс» та відновити роботу ЦНАП на деокупованих територіях. Адже сьогодні ЦНАПи не лише допомагають людям оформити підтримку від держави чи необхідні адміністративні послуги, а й організовують гуманітарні штаби та допомагають переселенцям.

Адміністратори ЦНАП, посадові особи органів місцевого самоврядування, які перемістилися з території на якій проводяться бойові дії мають переважне право на призначення на вакантні посади в органах місцевого самоврядування без конкурсного відбору, за умови наявності у таких осіб громадянства України, освіти та досвіду роботи.

Експерти шведсько-українського проекту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» слідкують за цими оновленнями, поєднуючи різних залучених осіб на вебінарах, закритих і відкритих обговореннях. З початку повномасштабного вторгнення Проект організував / співорганізував близько десяти заходів, які відвідали більше 540 осіб працівників ЦНАП, незважаючи на колосальну зайнятість та навантаження [64].

Отже, пріоритети забезпечення якості публічних послуг в Україні в період воєнного стану:

- забезпечення надання ЦНАП усіх необхідних послуг у повному обсязі на територіях, де не ведуться бойові дії;
- підсилення уваги до якості процесів надання послуг соціального захисту та соціального забезпечення громадян в умовах воєнного стану;
- набуття ЦНАП багатьох не властивих для мирного часу функцій та перетворення їх на центри координації та допомоги у громадах;
- кризова підтримка та відновлення діяльності ЦНАП деокупованих громад.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ МЕРЕЖІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Стратегічні пріоритети розвитку системи надання адміністративних послуг Дніпропетровської області

Дніпропетровська область є лідером за багатьма показниками у сфері надання адміністративних послуг, має суттєві напрацювання як щодо забезпечення ефективної роботи мережі ЦНАП, її популяризації, так і розроблення унікальних технологічних рішень, упровадження популярних електронних сервісів надання послуг, ураховуючи передовий досвід регіону щодо розробки та затвердження першої в Україні Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області, що діяла протягом 2018 – 2020 років [50].

Водночас, нагальною є потреба у продовженні такої позитивної практики в подальші роки є незаперечною й очевидною, адже низка проблемних питань у цьому напрямі не втратила актуальності та з'явилися нові виклики, що пов'язані із потужною модернізацією законодавчого блоку в сфері надання адміністративних послуг, активним запровадженням реформи адміністративно-територіального устрою і практичною імплементацією процесу трансформації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях у ЦНАП органів місцевого самоврядування, швидким розвитком електронних сервісів тощо.

Виходячи з аналізу стану фактичного надання адміністративних послуг і роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області протягом дії Програми 2018 – 2020 років, стає зрозумілим, що серед «слабких місць» регіональної системи надання адміністративних послуг можна визначити наступні питання:

– низький рівень стандартизації документів, що регламентують роботу ЦНАП регіону, і відсутність уніфікованих механізмів надання адміністративних послуг у центрах;

- складність та зарегульованість процедур надання певних адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання;
- поодинокі локальні запровадження у ЦНАП комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями;
- відсутність стандартизованого пакета рішень стосовно нормативного супроводу передачі/прийняття повноважень і функцій райдержадміністрацій у сфері надання адміністративних послуг у контексті процесу трансформації;
- повільний темп утворення нових ЦНАП у територіальних громадах порівняно з активною динамікою формування таких спроможних громад в області;
- значна віддаленість окремих ЦНАП від мешканців підпорядкованих територій;
- наявна диспропорція у стані функціонування та якості обслуговування між ЦНАП, утвореними у міських та сільських територіях;
- невідповідність ресурсного забезпечення багатьох ЦНАП вимогам, установленим чинним законодавством, зокрема щодо створення належних умов обслуговування суб'єктів звернення;
- неналежне дотримання принципу безбар'єрності та стандартів доступності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у ЦНАП регіону;
- недостатній рівень інтеграції базових адміністративних та інших послуг до ЦНАП регіону, у тому числі через відсутність конструктивної співпраці з боку окремих суб'єктів надання таких послуг;
- необхідність розширення мережі офісів ЦНАП, які обслуговуватимуть населення з надання популярних адміністративних послуг: оформлення та видачі біометричних паспортних документів, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів і видачі (обміну) посвідчень водія;
- відсутність комплексного підходу до об'єктивної оцінки щодо якості обслуговування населення у ЦНАП регіону та аналізу роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

– відсутність інтеграції Віртуального офісу з регіональними інформаційними та іншими системами й реєстрами;

– необхідність запровадження автоматизованого обміну даними між Віртуальним офісом та Єдиним державним вебпорталом електронних послуг «Портал Дія» для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у ЦНАП регіону;

– недостатній рівень застосування сучасних електронних сервісів для зміцнення інституційної спроможності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

– низька залученість ЦНАП регіону до надання електронних послуг, у тому числі комплексних, суб'єктам звернення за допомогою інформаційно-телекомунікаційних засобів регіональних інформаційних та інших систем;

– слабка інформованість громадян і суб'єктів господарювання, особливо у сільській місцевості, стосовно запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

– недостатній рівень спеціалізованих знань та професійних навичок у фахівців більшості територіальних громад щодо алгоритму створення ЦНАП, забезпечення ефективної роботи такого центру, практичних аспектів надання адміністративних послуг;

– недостатня спроможність більшості фахівців центрів швидко адаптуватися до змін чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг та запроваджених нових електронних сервісів;

– відсутність спеціалізованих знань та необхідних навичок у персоналу єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області щодо належного супроводження й обслуговування осіб з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору, слуху та функцій опорно-рухового апарату;

– необхідність посилення внутрішніх організаційних процесів у ЦНАП регіону, спрямованих на розвиток ефективної мотивації фахівців центрів, формування корпоративної культури, якісне управління змінами, організацію сталої командної роботи тощо;

- неготовність персоналу більшості ЦНАП Дніпропетровщини оперативно надати домедичну допомогу громадянам у разі виникнення непередбачуваних ситуацій;

- необхідність подальшої популяризації та індивідуалізації ЦНАП як окремої сервісної інституції, відокремленої від інших органів та установ публічної влади;

- низький рівень пізнаваності серед громадськості бренда «Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області».

Очевидно, що за таких умов система надання адміністративних послуг на регіональному рівні потребує належної уваги з боку обласної влади та обов'язкового продовження практики із застосування комплексного підходу до вирішення проблемних питань та організації загальної системної координації усіх процесів, пов'язаних із реформуванням і вдосконаленням сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровському регіоні.

Рішенням Дніпропетровської обласної ради від 26 лютого 2021 року № 24-4/VIII затверджено Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки (далі – Програма розвитку адміністративних послуг) [49], що стала логічним продовженням успішної практики, яка була започаткована на території регіону ще в 2018 році.

Головна мета цього програмно-цільового документа залишилася незмінною, як у попередній Програмі, а серед ключових акцентів, пов'язаних із формуванням й реалізацією регіональної політики у сфері надання адміністративних послуг на період до 2023 року, були виділені наступні:

- відпрацювання ефективних механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, зниження адміністративного навантаження на замовників послуг;

- розширення єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, посилення її інституційної та фізично-організаційної спроможності, забезпечення потужного функціонування таких центрів;

– запровадження ефективної системи моніторингу якості надання адміністративних послуг та роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

– активна участь ЦНАП регіону у процесах цифрової трансформації та електронної інформаційної взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

– залучення населення до масштабного використання електронних сервісів та отримання електронних послуг;

– втілення інноваційних підходів у діяльність ЦНАП, їх популяризація у суспільстві;

– досягнення високого рівня довіри мешканців Дніпропетровщини до влади як надавача послуг.

Досягнення головної мети Програми розвитку адміністративних послуг тісно пов'язане із реалізацією чотирьох пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, що були окреслені ще в попередній Програмі, але зазнали певної трансформації і розширення з урахуванням викликів сьогодення. Зокрема, серед них:

1. Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг;

2. Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

3. Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг;

4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

Для розв'язання проблемних питань, визначених у Програмі розвитку адміністративних послуг, складено перелік першочергових заходів за кожним із пріоритетних напрямів, виконання яких дозволить досягти головної мети та створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище, де

працюють потужні ЦНАП та надаються якісні й доступні адміністративні послуги населенню. Всього 31 захід, а саме:

1. Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

– проведення аналізу переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП регіону, з метою уніфікації найменувань таких послуг та стандартизованого використання у документах, що регламентують роботу ЦНАП;

– проведення глибокого аналізу порядків надання адміністративних послуг, які є запитуваними серед громадян і суб'єктів господарювання та надаються через ЦНАП регіону. Напрацювання пропозицій та формування алгоритмів дій стосовно спрощення й оптимізації порядків надання адміністративних послуг, у тому числі запровадження моделей надання комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями;

– підготовка та направлення до центральних органів виконавчої влади аналітичних матеріалів щодо вдосконалення змісту законодавчих і підзаконних актів у сфері надання адміністративних послуг. Розроблення пропозицій, спрямованих на запровадження на місцевому рівні нових спрощених порядків й оптимізованих моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі;

– сприяння запровадженню на місцевому рівні нових стандартизованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, у тому числі комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями, зокрема і в електронній формі;

– забезпечення загального методичного супроводу діяльності ЦНАП регіону шляхом розроблення та поширення методичних рекомендацій, шаблонних зразків документів та єдиних порядків реалізації повноважень і функцій адміністраторів ЦНАП на території області, у тому числі в електронній формі.

2. Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області:

– відкриття нових сучасних ЦНАП у територіальних громадах регіону з розвинутою мережею територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів;

– активне поширення практики щодо організації роботи пересувних віддалених місць адміністраторів (за допомогою мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора ЦНАП або спеціалізованого автомобіля) для якісного обслуговування осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення, мешканців віддалених територій;

– посилення рівня ресурсного забезпечення ЦНАП регіону, у тому числі шляхом залучення коштів державного бюджету за рахунок цільових субвенцій, субвенцій інвестиційного спрямування та централізованих видатків, а також активної співпраці з міжнародними донорськими програмами і проєктами, громадськими об'єднаннями;

– створення та забезпечення роботи у приміщеннях ЦНАП регіону офісів із надання соціальних і пенсійних послуг, правової допомоги, комунальних сервісів тощо з облаштуванням робочих місць для відповідного персоналу у фронт- та бек-офісах;

– забезпечення належних умов для перебування та обслуговування у ЦНАП регіону осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Запровадження спеціалізованих технічних рішень для якісного обслуговування осіб з інвалідністю у таких центрах;

– облаштування приміщень фронт-офісів ЦНАП регіону системами кондиціонування та зволоження повітря, аудіо- та відеофіксації робочих процесів, відеотрансляції інформаційних матеріалів, резервного електроживлення робочих місць персоналу, а також організація резервного каналу мережі Інтернет та встановлення зарядних станцій для мобільних пристроїв тощо;

- забезпечення фронт-офісів ЦНАП, як місць масового перебування громадян, укомплектованими аптечками для надання першої домедичної допомоги та засобами для забезпечення питною водою;

- розширення спектра найзапитуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань оформлення й видачі біометричних паспортних документів, державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія, державної реєстрації актів цивільного стану, соціальних та пенсійних послуг тощо;

- здійснення комплексного моніторингу, у тому числі виїзного, стосовно роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах;

- проведення соціологічного дослідження щодо рівня задоволеності громадян і суб'єктів господарювання обслуговуванням у ЦНАП Дніпропетровської області;

- розроблення та запровадження для мешканців регіону багатоканальної системи оцінки якості обслуговування у ЦНАП.

3. Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг:

- інтеграція регіональних інформаційних систем з державними та іншими системами й реєстрами;

- розвиток електронних інформаційних ресурсів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

- організація процесу надання суб'єктам звернення електронних послуг (у тому числі комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями) інформаційно-телекомунікаційними засобами регіональних інформаційних та інших систем, зокрема Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія»;

- сприяння застосуванню суб'єктами звернення сучасних засобів електронної ідентифікації для користування електронними сервісами у регіональних інформаційних та інших системах;

- забезпечення інформаційного, методичного та методологічного супроводу функціонування регіональних інформаційних систем;

- запровадження у приміщеннях ЦНАП регіону відкритих Wi-Fi зон для вільного під'єднання до інтернету відвідувачів та персоналу центрів.

4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

- забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг із питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання інструментів електронної ідентифікації у міжвідомчій взаємодії, упровадження електронних сервісів тощо;

- створення та запуск онлайн-курсів для персоналу ЦНАП регіону стосовно належного обслуговування осіб з інвалідністю, зокрема шляхом опанування навичок із: використання основ жестової мови, дотримання правил фізичного супроводу осіб з порушеннями зору та опорно-рухового апарату;

- участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах щодо: правил надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях, ефективної мотивації персоналу ЦНАП, формування корпоративної культури в організації та управління змінами, організації командної роботи, публічних комунікацій, створення позитивного іміджу ЦНАП, вільного володіння державною мовою тощо;

- практична реалізація фірмового стилю і ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

- організація роботи ЦНАП як дієвих майданчиків для творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців регіону;

- створення на базі ЦНАП регіону постійних робочих місць для громадян із метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;

– організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, презентацій, брифінгів, круглих столів, зустрічей із громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП;

– проведення масштабних інформаційних кампаній, у тому числі за участю засобів масової інформації, для популяризації діяльності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та пропагування користування електронними сервісами серед населення;

– проведення конкурсів з підтримки інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг.

Програма розвитку адміністративних послуг чітко зазначає, що лише за умови консолідації зусиль органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань, проєктів міжнародної технічної допомоги, експертного середовища можна якісно виконати поставлені завдання та досягти значного соціального ефекту, утримавши і зміцнивши при цьому лідерські позиції регіону.

Програма розвитку адміністративних послуг є комплексним документом, розробленим відповідно до головних принципів і завдань реформування сфери надання адміністративних послуг, визначених у Державній стратегії регіонального розвитку на 2021 – 2027 роки, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 року № 695 [695], Стратегії реформування державного управління України на період до 2021 року, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р (із змінами) [7], Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р [56], що відповідає заходам, визначеним в указах Президента України від 29 липня 2019 року № 558/2019 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [57] та від 04 вересня 2019 року № 647/2019 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних адміністративних послуг» [36].

Програма розвитку адміністративних послуг реалізується в один етап. Початок виконання – 2021 рік, закінчення – 2023 рік.

Розробником та замовником цього програмно-цільового документа був департамент економічного розвитку Дніпропетровської облдержадміністрації.

Проте, враховуючи розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації від 01 лютого 2021 року № Р-65/0/3-21 «Про упорядкування структури облдержадміністрації та внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 08.11.2012 № Р-830/0/3-12», згідно з яким утворений департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації, та від 11 лютого 2021 року № Р-127/0/3-21 «Про передачу функцій», відповідно до якого функції розвитку адміністративних послуг передані від департаменту економічного розвитку Дніпропетровської облдержадміністрації до департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації, розроблено та в подальшому затверджено розпорядження голови Дніпропетровської облдержадміністрації від 11 червня 2021 року № Р-519/0/3-21 «Про погодження проекту змін до Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки», що пов'язано зі зміною регіонального замовника Програми розвитку адміністративних послуг та приведенням у відповідність до визначеної структури Дніпропетровської облдержадміністрації бюджетних призначень щодо фінансового забезпечення цього документа.

Рішенням Дніпропетровської обласної ради від 06 серпня 2021 року № 102-7/VIII внесено відповідні зміни до Програми розвитку адміністративних послуг та визначено її замовником департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації.

Контроль за виконанням Програми розвитку адміністративних послуг здійснює постійна комісія Дніпропетровської обласної ради з питань діяльності комунальних підприємств та підприємництва.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми розвитку адміністративних послуг на території Дніпропетровської області, як головного стратегічного документа в цій суспільно-важливій сфері, стануть:

- організація сервісного обслуговування кожного мешканця регіону, перехід до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг як в офлайн, так і в онлайн-форматах;

- закріплення принципів уніфікації та стандартизації у порядках і моделях надання адміністративних послуг у всіх ЦНАП Дніпропетровщини;

- зниження адміністративного навантаження на громадян і суб'єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами «одним пакетом» за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями;

- розширення та зміцнення інституційної спроможності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, формування потужної ресурсної бази таких центрів;

- позиціонування ЦНАП у суспільстві як «супермаркету послуг», провідної сервісної інституції проєвропейського формату;

- закріплення у ЦНАП регіону принципу організації універсального середовища і стандартів доступності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

- залучення громадськості до систематичного моніторингу й контролю за якістю надання адміністративних послуг та роботою єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

- посилення ролі ЦНАП у системі надання електронних послуг та забезпечення функціонування потужних регіональних інформаційних ресурсів;

- масштабне залучення населення до використання сучасних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

– запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу у процес надання адміністративних послуг;

– формування високого рівня довіри населення, громадських об'єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Дніпропетровської області у сфері надання адміністративних послуг;

– визнання внеску Дніпропетровщини в успішну реалізацію реформи у сфері надання адміністративних послуг в Україні.

Безперечно, той факт, що Дніпропетровська область – єдиний регіон в Україні, що має таку комплексну Програму розвитку адміністративних послуг із постійним фінансуванням за рахунок коштів обласного бюджету (протягом останніх трьох років), а також сама по собі якісно організована комунікація та робота єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, конструктивна співпраця з провідними суб'єктами надання адміністративних послуг та проектами міжнародної технічної допомоги, є підтвердженням того, що Дніпропетровщина вигідно вирізняється на фоні інших територій та є чудовим майданчиком для активного розвитку сфери надання адміністративних послуг та впровадження будь-яких пілотних проектів у цьому напрямі.

Однозначно, належна увага обласної влади до теми надання адміністративних послуг у регіоні, максимальне залучення до цих процесів очільників територій і суб'єктів надання адміністративних послуг у підсумку дають загальні «політичні бонуси» всій Дніпропетровщині, а не окремо взятій територіальній громаді.

Це формує позитивний імідж регіону в цілому та правильне позиціонування у суспільстві команди єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області.

У табл. 2.1 представлені Кількісні показники оцінки ефективності виконання Програми розвитку адміністративних послуг.

Таблиця 2.1

Показники оцінки ефективності виконання Програми розвитку адміністративних послуг
I. Кількісні показники виконання Програми розвитку адміністративних послуг

Назва напрямку діяльності (пріоритетні завдання)	Кількісні показники виконання Програми					
	Найменування показника	Одиниця виміру	Усього за Програмою	Значення показника за роками		
				2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7
Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг	Кількість розроблених методичних рекомендацій, шаблонних документів для ЦНАП	од.	7	2	2	3
Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області	Кількість новостворених ЦНАП в області	од.	25	7	8	10
Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг	Кількість нових ЦНАП, що підключені до регіональних інформаційних систем	од.	25	7	8	10
Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг	Кількість проведених навчальних заходів для персоналу ЦНАП області	од.	36	10	12	14
	Кількість проведених публічних заходів за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП	од.	13	3	4	6

II. Якісні показники виконання Програми розвитку адміністративних послуг.

1. Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

– запровадження єдиних стандартів роботи ЦНАП на території всієї області шляхом проведення уніфікації документів, що регламентують їх роботу, а також спрощених порядків й оптимізованих моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі;

– забезпечення єдиного інформаційно-методичного супроводу діяльності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області через розробку та поширення методичних рекомендацій, єдиних порядків реалізації повноважень і функцій адміністраторів таких центрів.

2. Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області:

– збільшення кількості ЦНАП у регіоні шляхом створення нових центрів у територіальних громадах з розвинутою мережею територіальних підрозділів і віддалених робочих місць адміністраторів;

– формування потужної ресурсної бази єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, закріплення у ЦНАП регіону принципу організації універсального середовища і стандартів доступності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

– запровадження інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг, спрямованих на максимальне наближення сервісу держави до кожного мешканця регіону, особливо в сільській місцевості;

– збільшення кількості ЦНАП регіону, що мають спеціалізовані робочі станції для оформлення та видачі біометричних паспортних документів, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів і видачі (обміну) посвідчень водія;

- позиціонування ЦНАП у суспільстві як «супермаркету послуг» з розширеним спектром найважливіших адміністративних та інших послуг, необхідних для вирішення життєвих або бізнесових питань суб'єктів звернення;

- забезпечення двобічної комунікації з громадськістю щодо оцінки роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та рівня задоволеності населення обслуговуванням у таких центрах.

3. Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг:

- посилення ролі ЦНАП у системі надання електронних послуг та забезпечення функціонування потужних регіональних інформаційних ресурсів;

- збільшення кількості суб'єктів звернення, що охоплені комплексними електронними послугами за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

- масштабне залучення населення до використання сучасних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

- посилення професійно-кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП регіону;

- застосування європейських практик обслуговування заявників та організації робочих процесів у діяльності ЦНАП;

- досягнення максимального рівня пізнаваності бренду «Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області» мешканцями Дніпропетровщини;

- формування позитивного іміджу команди єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області в загальноукраїнському масштабі та зміцнення лідерських позицій регіону у сфері надання адміністративних послуг.

2.2. Аналіз ходу виконання Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки.

З метою продовження позитивної практики на території області, започаткованої ще в 2018 році, для посилення ефекту комплексного розвитку і потужної підтримки сфери надання адміністративних послуг на регіональному рівні, 26 лютого 2021 року за № 24-4/VIII Дніпропетровською обласною радою затверджено Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки (із змінами, далі – Програма) [49].

Головною метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов із максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця Дніпропетровщини.

Це комплексний документ, що містить 4 пріоритетні напрями розвитку даної сфери та 31 захід, спрямований: на запровадження на місцевому рівні нових стандартизованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, у тому числі комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами й бізнес-ситуаціями, відкриття нових ЦНАП у територіальних громадах регіону з розвинутою мережею територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів, активне поширення практики щодо організації роботи пересувних віддалених місць адміністраторів (за допомогою мобільного автоматизованого робочого місця адміністратора ЦНАП або спеціалізованого автомобіля), посилення рівня ресурсного забезпечення ЦНАП регіону, забезпечення належних умов для перебування та обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, запровадження спеціалізованих технічних рішень для якісного обслуговування осіб з інвалідністю в таких центрах.

Станом на 01 грудня 2022 року в Дніпропетровській області утворено та активно функціонує 71 ЦНАП та їх 21 філія (всього 92 офіси), утворених при 69 органах місцевого самоврядування (у територіальних громадах), а також 97 віддалених робочих місць адміністраторів та 3 мобільних офіси (транспортні засоби). Всього 192 точки доступу (табл. 2.2). Із початку року загальна кількість наданих послуг через ЦНАПи регіону становить 868 492 послуги.

Таблиця 2.2

**Розподіл ЦНАП Дніпропетровської області
за типом територіальної громади**

Тип територіальної громади, де утворено ЦНАП	Кількість громад	Примітка / Назва ЦНАП
Місто обласного значення	13	У м. Дніпрі налічується 3 ЦНАП. У м. Кривому Розі – 7 філій. У м. Кам'янському – 2 філії.
Територіальна громада	56	
міська	7	Апостолівській, Верхньодніпровській, Зеленодольській, Перещепинській (з філією в селі Голубівка), П'ятихатській та Підгородненській, Верхівцевській
селищна	22	Божедарівській, Васильківській, Вишнівській, Іларіонівській, Криничанській, Магдалинівській, Межівській, Новопокровській (з філією в селищі Новопокровка), Петриківській, Петропавлівській, Покровській, Роздорській, Слобожанській, Солонянській, Софіївській, Томаківській, Царичанській, Червоногригорівській (з філією в селі Придніпровське), Широківській, Юр'ївській, Черкаська, Губиниська,
сільська	27	Богданівській, Вакулівській, Великомихайлівській, Вербківській, Гречаноподівській, Грушівській, Девладівській, Дубовиківській, Зайцівській, Личківській, Ляшківській, Маломихайлівській, Межиріцькій, Миколаївській, Мирівській, Могилівській, Новоолександрівській, Першотравневській (з філією в селі Лошкарівка), Піщанській (з філіями у Знаменівці, Орлівщині та Піщанці), Покровській, Раївській, Саксаганській та Сурьско-Литовській, Лозуватській, Новопільській, Нивотрудівській, Троїцькій громадах.

04 січня 2022 року на Дніпропетровщині відкрито ще один новий ЦНАП з 9 віддаленими робочими місцями у Раївській сільській територіальній громаді. А з грудня 2022 року офіційно відчинили свої двері ЦНАП: Верхівцевської міської територіальної громади; Черкаської селищної територіальної громади; Губинівської селищної територіальної громади з 6 віддаленими робочими місцями; Лозуватської сільської територіальної громади; Новопільської сільської територіальної громади з 2 віддаленими робочими місцями; Нивотрудівської сільської територіальної громади з 1 віддаленим робочим місцем; Троїцької сільської територіальної громади.

Відповідно до абзаців четвертого і п'ятого пп. 2 п. 3 Прикінцевих та перехідних положень Закону України від 03 листопада 2020 року № 943-ІХ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [27], пунктів 5 і 6 Плану заходів, облдержадміністрацією здійснено заходи щодо забезпечення інформаційно-консультаційної і методичної підтримки райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування з питань передачі іншого окремого індивідуально визначеного майна з державної власності у комунальну власність відповідних міської, селищних і сільських територіальних громад для організації належної роботи ЦНАП. Як результат, Кабінетом Міністрів України прийнято розпорядження № 444-р від 03 червня 2022 року «Про передачу окремого індивідуально визначеного майна у власність територіальних громад Дніпропетровської області» [53], яким погоджена передача Дніпровською, Новомосковською, Криворізькою, Нікопольською та Кам'янською районною державною адміністрацією окремого індивідуально визначеного майна у власність Підгородненської, Солонянської, Криничанської, Лозуватської, Томаківської, Мирівської, Магдалинівської територіальних громад для його цільового використання у створених ними центрах надання адміністративних послуг.

На виконання п. 9 Порядку подання та розгляду пропозицій щодо передачі об'єктів з комунальної у державну власність та утворення і роботи комісії з питань передачі об'єктів у державну власність, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 вересня 1998 р. № 1482 передача окремого індивідуально визначеного майна завершена шляхом підписання відповідних актів прийому-передачі за формою, встановленою Порядком подання та розгляду пропозицій щодо передачі об'єктів з комунальної у державну власність та утворення і роботи комісії з питань передачі об'єктів у державну власність (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 23 серпня 2016 р. № 538). Оригінали відповідних актів прийому-передачі окремого індивідуально визначеного майна направлені обласною військовою адміністрацією до Міністерства економіки України.

Таким чином, процес трансформації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях у центри органів місцевого самоврядування повністю завершений. Передача з державної власності у власність відповідних селищних, сільських, міських територіальних громад окремого індивідуально визначеного майна центрів райдержадміністрацій, які ліквідувались відбулась відповідно до вимог чинного законодавства.

За період з 01 січня по 01 грудня поточного року через ЦНАП регіону надано 240 комплексних послуг «єМалятко». У період з 24 лютого 2022 року по 01 вересня 2022 року комплексна послуга «єМалятко» тимчасово була недоступна у ЦНАП з міркувань безпеки. Отримати її можна було лише у відділах державної реєстрації актів цивільного стану. З 26 липня 2022 року поновив свою роботу Державний реєстр актів цивільного стану громадян. З 01 вересня 2022 року Міністерство цифрової трансформації України поновило доступ адміністраторам ЦНАП до особистих кабінетів на Порталі Дія для надання комплексної адміністративної послуги «єМалятко». Того ж дня ЦНАП виконавчого комітету Сурсько-Литовської сільської ради зареєстрував першу таку послугу. Послугу можна замовити у 116 точках доступу до

адміністративних послуг регіону. Найактивніше її замовляли у ЦНАП м. Кривий Ріг, м. Кам'янське, с. Томаківка, м. Перещепене та с. Межова.

Історично склалося, що Дніпропетровський регіон став місцем народження унікальних проєктів у сфері надання адміністративних послуг, які мають велику популярність й активно тиражуються теренами України, у тому числі завдяки потужній підтримці цих інновацій міжнародними та європейськими донорськими організаціями і Урядом країни. Тому, слід зацентувати увагу на знакових для Дніпропетровського регіону проєктах, що завдяки Програмі отримали масштабне визнання у межах усієї України, зокрема це:

– «Мобільний офіс ЦНАП» – унікальна валіза з комплектом портативної техніки для обслуговування осіб з інвалідністю та людей, які через стан здоров'я обмеженні у пересуванні, безпосередньо за місцем їх знаходження, без відвідування центру. Сервіс, започаткований у ЦНАП м. Кам'янського та в подальшому презентований як брендований продукт Дніпропетровської області, – «Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора ЦНАП», що активно розтиражований теренами України;

– «Мобільний офіс ЦНАП «на колесах» – автомобіль-трансформер, що перетворюється зі звичайної вантажівки в модульний офіс, в якому адміністратори здійснюють прийом з надання адміністративних та інших публічних послуг у територіальній доступності до мешканців віддалених територій. Інноваційний проєкт криворіжців та всієї Дніпропетровщини, що в подальшому був практично реалізований на території Донецької та Луганської областей.

– «Мобільний ЦНАП – автобус», який у грудні 2019 року Межівська громада отримала перший в області, як спеціальний вид допомоги від Міжнародної програми, для обслуговування не лише мешканців громади, але й всього Межівського району (який нині приєднаний до території Синельниківського району), що курсує за 5 визначеними маршрутами, і за

допомогою якого адміністратори надають майже 100 видів адміністративних послуг (рис. 2.1).

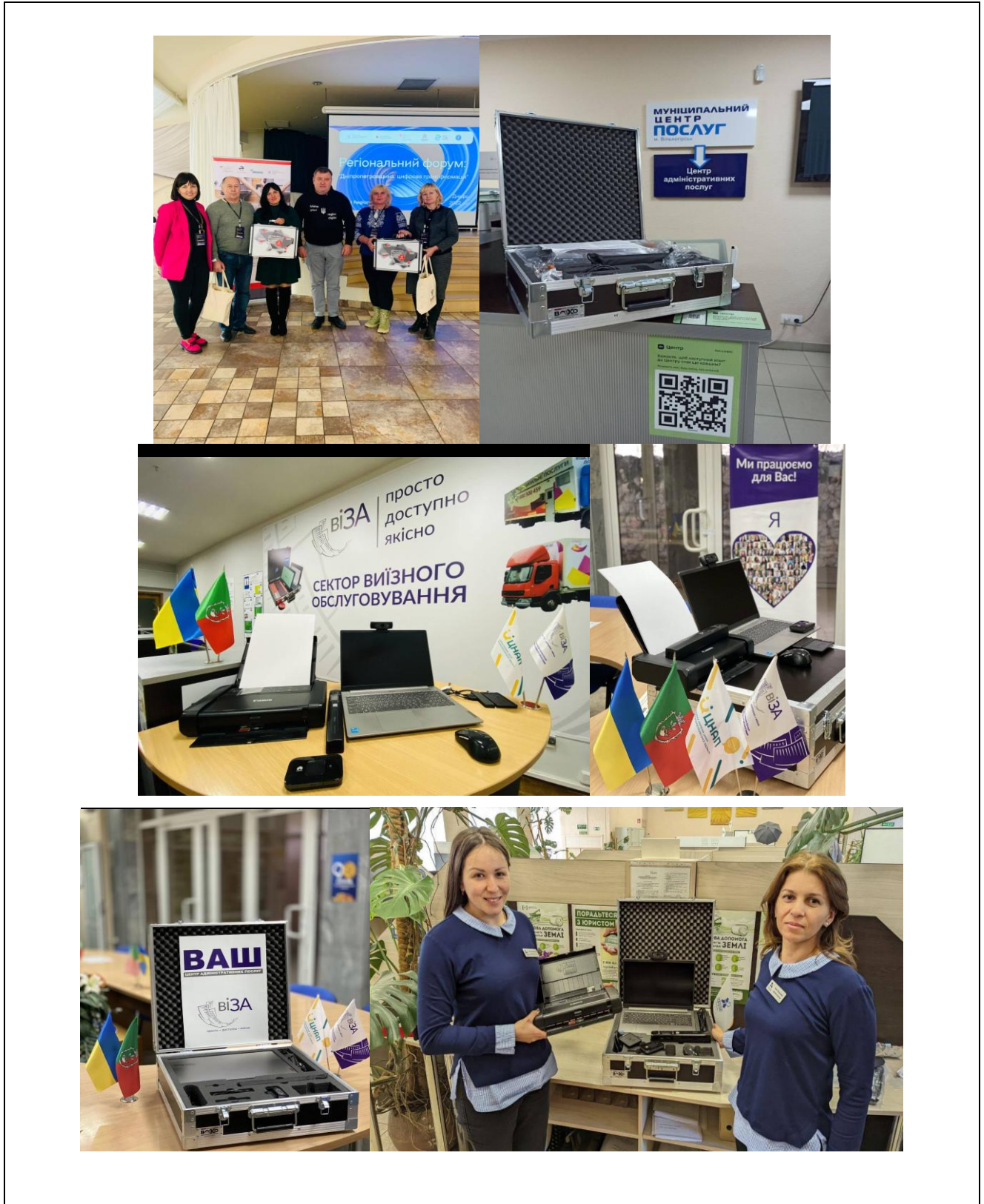


Рис. 2.1. «Мобільні» засоби ЦНАП Дніпропетровської області

За допомогою 33 мобільних валіз, що є у наявності у 24 ЦНАП регіону (проти 5 таких мобільних валіз у 4 центрах – у 2017 році), вирішуються не тільки багаторічні проблеми людей, прикутих до ліжка, інших маломобільних груп населення, але й мешканців віддалених населених пунктів сільських територій. У червні 2022 року відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України № 444-р [53] Солонянська, Мирівська, Криничанська громади отримали у власність мобільні валізи від ліквідованих ЦНАП, утворених при районних державних адміністраціях. А в листопаді 2022 року Кам'янська, Криворізька, Вільногірська, Нікопольська, Покровська громади отримали сучасні мобільні валізи від Програми ООН з відновлення та розбудови миру та Компоненту «Місцеве самоврядування та реформа децентралізації» та Васильківська і Новопокровська громади – від Програми EGAP Фонду Східна Європа.

Дніпропетровська область займає лідируючі позиції в Україні за кількістю центрів надання адміністративних послуг у містах і сільських територіях, що надають послуги з оформлення й видачі біометричних паспортних документів – 25 офісів. На сьогодні цей запитуваний серед населення сервіс запроваджений у 15 населених пунктах. Всього в області налічується 36 робочих станцій, з яких не підключеними до спеціалізованих каналів зв'язку є лише 4.

У період воєнного стану було зареєстровано в ЦНАП 7 702 заяви (з початку року – 10 425 заяв) для отримання паспорта громадянина України у формі ID-картки та 21 791 заява (з початку року – 25 964 заяви) для отримання паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Всього через ЦНАП регіону надано більше 40 тисяч паспортних послуг. Популярністю користується комплексна послуга «ID-14». Вона передбачає оформлення паспорта громадянина України у вигляді ID-картки при досягненні особою 14-річного віку з одночасним присвоєнням їй реєстраційного номера облікової картки платника податків. Станом на 01 жовтня 2022 року цією послугою скористались 1315 підлітків.

Через запровадження військового стану досі не підключеними до спеціалізованих каналів зв'язку залишаються робочі станції у ЦНАП м. Підгороднє та Вербківської і Могилівської сільських територіальних громад, де спеціалізоване обладнання придбано за рахунок коштів субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП.

01 липня 2022 року завершена передача паспортного обладнання в ЦНАП Підгородненської територіальної громади від Дніпровської районної державної адміністрації відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України № 444-р [53]. Планується його встановлення та підключення до спеціалізованих каналів зв'язку.

Громадяни України мають можливість передавати електронні копії зазначених документів або інформацію (відомості, дані), що міститься у цих документах, з використанням мобільного застосунку Порталу Дія, який є складовою Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія». Станом на 01 грудня 2022 року всі Центри надання адміністративних послуг, які утворені виконавчими комітетами міських, сільських, селищних рад Дніпропетровської області підключені до шерингу е-документів за сценарієм Дія.QR.

Дніпропетровщина – перша область за кількістю ЦНАП у регіональному масштабі, де практично запроваджені послуги щодо державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія (4 ЦНАП, зокрема у містах Кам'янське і Кривий Ріг, Апостолівській та Слобожанській територіальних громадах). Незабаром ці запитувані послуги стануть доступними ще в 5 ЦНАП області, а саме: в ЦНАП міст Марганець та Тернівка, Межівської і Томаківської селищних територіальних громад, де спеціалізоване обладнання придбано за рахунок коштів субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП, а також у центрі Миколаївської сільської територіальної громади (Синельниківській район), де необхідна техніка придбана місцевим коштом. Наприкінці 2021 року за кошти місцевого бюджету придбано дві транспортні станції для

Центрів надання адміністративних послуг «Лівобережний» та «Правобережний» Дніпровської міської ради.

За період воєнного часу громадяни оформлювали посвідчення водія та реєстрацію (перереєстрацію) транспортних засобів в ЦНАП смт. Слобожанське, м. Кривий Ріг та м. Кам'янське. За цей період оформили та видали 188 посвідчень водія (з початку 2022 року – 329 посвідчень) та зареєстрували у ЦНАП м. Кам'янське 1 транспортний засіб (з початку 2022 року – 2 транспортних засоби).

15 травня 2022 року набула чинності постанова Кабінету Міністрів України від 23 лютого 2022 року № 275 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 вересня 2020 р. № 844», якою внесені зміни до Технічного опису бланка реєстраційного посвідчення транспортних засобів та частково до бланка посвідчення водія. Відтепер реєстраційне посвідчення представляє собою ID-картку з імплантованим чіпом та QR-кодом, введено чотирирівневий захист, змінено розміри бланків. Відповідно до внесених змін передбачено можливість подальшого використання бланків старого зразка до повного їх використання, але не пізніше 31 грудня 2022 року.

Наразі державне підприємство «Поліграфічний комбінат «Україна» припинив виготовлення бланків реєстраційних свідоцтв транспортних засобів і посвідчень водія старого зразка та почав виготовлення і постачання бланків нового зразка. Проте, наявне в центрах надання адміністративних послуг обладнання (програмно-апаратний комплекс, який складається з принтера TOPPAN CP500 з додатковим обладнанням), яке закуповувалось для забезпечення надання таких послуг у ЦНАП, не може бути технічно використаним для персоналізації бланків нового зразка. З метою безкоштовної заміни принтерів TOPPAN CP500, Дніпропетровською обласною військовою адміністрацією направлено на адресу Міністерства економіки України необхідні пакети документів для підготовки рішення Уряду щодо передачі з державної у комунальну власність територіальних громад сіл, селищ, міст окремого індивідуально визначеного майна – принтерів для двостороннього

ретрансферного друку Swiftpro K60 з безконтактним енкодером та подвійним модулем ламінування від наступних територіальних громад Дніпропетровської області: Дніпровська, Криворізька, Кам'янська, Тернівська, Апостолівська, Марганецька міська, Слобожанська, Межівська, Томаківська селищна та Миколаївська сільська територіальних громад. Очікується відповідне розпорядження Кабінету Міністрів України.

Продовжено інтеграцію адміністративних послуг соціального характеру до ЦНАП органів місцевого самоврядування, як одного з найбільш важливих і необхідних для громадян блоку базових послуг. Станом на 01 жовтня 2022 року адміністративні послуги у цій сфері надаються у 56 ЦНАП регіону, їх територіальними підрозділами та віддалених робочих місцях адміністраторів.

Відповідно до пункту 2 Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 та пункту 314 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 травня 2014 р. № 523-р (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2021 р. № 969-р) [33] передбачено надання послуг із видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи через центри надання адміністративних послуг.

Так, з 28 березня 2022 року ЦНАП розпочато надання таких послуг із використанням програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (далі – ІС «Соціальна громада»).

Відповідно до пункту 6 Порядку надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 р. № 332 [32], заява про надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам за формою згідно з додатком 1 може бути також подана до структурного підрозділу з питань

соціального захисту населення районних, районних у м. Києві держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі утворення) рад, уповноваженої особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради або центру надання адміністративних послуг. З огляду на зазначене, надання цієї послуги через ЦНАП надає можливість громадянам отримувати комплекс необхідних послуг (оформлення довідки про взяття на облік ВПО та грошової допомоги для ВПО) за один візит, що вже успішно практикують 80 % ЦНАП Дніпропетровської області.

ПС «Соціальна громада» об'єднує у єдиному інформаційному середовищі фронт-офіси прийому документів від населення, що знаходяться у ЦНАП з бек-офісом у структурних підрозділах соціального захисту населення, де приймається рішення про надання адміністративної послуги соціального характеру, що значно пришвидшує отримання адміністративних послуг соціального характеру.

Станом на 01 грудня 2022 року через ЦНАП Дніпропетровської області надано 373 098 послуг соціального характеру.

Водночас, окрім надання швидких та якісних послуг, багато ЦНАП почали виконання нових функцій гуманітарного спрямування, стали Центрами турботи та підтримки. Адміністратори приймали внутрішньо переміщених осіб, зустрічали людей, реєстрували, розселяли по сім'ям, годували переселенців, організовували видачу гуманітарної допомоги та надання домедичних послуг населенню, яке їх потребувало. До ЦНАП Дніпропетровської області за 11 місяців 2022 року звернулось понад 248,3 тисячі переселенців. Переважна більшість отримувала довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (ВПО) та подавала заяви на для отримання допомоги на проживання. За цей період через ЦНАП видано 144 194 довідок та зареєстровано 102 470 заяв щодо надання допомоги на проживання ВПО.

З 25 квітня 2022 адміністратори ЦНАП допомагають збирати інформацію про пошкоджене або знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій. Адміністраторами ЦНАП станом на 01 грудня 2022 року зареєстровано 1 677

таких повідомлень. Також адміністратори надають консультації та допомагають громадянам самостійно подавати через мобільний застосунок «Дія» відповідні повідомлення.

ЦНАП регіону розпочали прийом заяв по соціальній програмі «Прихисток», за допомогою якої громадяни отримують компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися в період воєнного стану. За цей період через ЦНАП регіону подано 29 518 таких заяв.

2 березня 2016 року Кабінетом Міністрів України затверджено Постанову № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру» [47], згідно якої функції реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування покладено на виконавчі органи сільської, селищної або міської ради. В більшості громад Дніпропетровщини відповідні функції делеговано ЦНАП. З 16 вересня 2022 року у громадах, на територіях які не перебувають в оточенні або блокуванні відновив роботу Реєстр територіальної громади. На даний час доступ до відповідного Реєстру відновили всі адміністратори ЦНАП. Відповідний Витяг з Реєстру територіальної громади вже отримали 104 546 громадян нашого регіону.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 липня 2012 року № 514-р «Про затвердження плану заходів з впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд», у частині впровадження технологій електронного урядування та розвитку електронної демократії, у Дніпропетровській області впроваджено єдиний програмно-технічний комплекс «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (далі – Віртуальний офіс).

Віртуальний офіс є проєктом, що пропонує єдину точку доступу для громадян та суб'єктів господарювання до адміністративних послуг, що надаються на території Дніпропетровської області.

Проєкт Віртуальний офіс є системою веб-порталів – внутрішнього (для

працівників місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування) та зовнішнього (для заявників – e-services.dp.gov.ua).

Через Віртуальний офіс доступні такі електронні сервіси:

– он-лайн сервіс замовлення 3 адміністративних послуг у межах всієї області (Декларація відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства, видача листа-довідки на перевезення (перезахоронення) загиблого в зоні АТО, видача довідки з державної статистичної звітності форми 6-зем та витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки);

– он-лайн сервіс замовлення 5 адміністративних послуг Дніпровської міської ради (копії рішень міської ради щодо земельних питань, надання дозволу організаціям на проведення релігійних заходів);

– отримання інформації про хід розгляду справи через “Особистий кабінет” або SMS-повідомлення. За період з 1 січня 2022 по 30 вересня 2022 року зареєстровано 538 таких кабінетів і доставлено 95 351 SMS-повідомлення;

– отримання електронних консультацій ЦНАП або суб'єкта надання адміністративних послуг, у тому числі з видачі документів дозвільного характеру – 7 570 консультацій за 9 місяців 2022 року.

Зараз у системі налічується:

– 71 ЦНАП від 66 територіальних громад області (як активно функціонуючих, так і документально створених);

– 541 суб'єкт надання адміністративних послуг;

– 561 адміністратор ЦНАП.

За 9 місяців 2022 року зареєстровано 243 166 справ щодо надання адміністративних послуг. З початку року загальна кількість наданих послуг через ЦНАП регіону становить 715 349 послуг.

Таким чином, за допомогою Віртуального офісу забезпечено технологічно міжвідомчу електронну взаємодію учасників процесу надання адміністративних послуг, у тому числі дозвільних органів, на території Дніпропетровського регіону.

Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг є одним з пріоритетних напрямів Програми. У 2022 році традиційно достатня увага приділялася навчальному компоненту в системі розвитку ЦНАП. Успішно продовжено практику щодо проведення тематичних інформаційно-консультаційних і навчальних заходів для керівників єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області в форматі Zoom-конференцій із залученням представників Проєктів міжнародної технічної підтримки.

Із початку 2022 року вся інформація про роботу ЦНАП в обов'язковому порядку висвітлювалася у регіональних та місцевих засобах масової інформації. Так, щотижня оприлюднюються інформаційні матеріали на офіційному вебсайті Дніпропетровської облдержадміністрації, що популяризують роботу ЦНАП регіону. Крім того, заступником голови облдержадміністрації з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації (CDTO) – начальника обласної військової адміністрації протягом січня-грудня 2022 року взято участь у брифінгах та телеефірах на регіональних каналах.

06 вересня 2022 року департаментом цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної військової адміністрації з нагоди 10-ї річниці прийняття Закону України “Про адміністративні послуги” проведено форум за участі керівників ЦНАП Дніпропетровської області. На заході керівники ЦНАП були нагороджені почесними відзнаками голови Дніпропетровської обласної ради (годинниками, нагрудними знаками, почесними грамотами та грамотами), вітальними листами голови Дніпропетровської обласної військової адміністрації, подяками Головного управління Державної міграційної служби, Міністерства юстиції України, Головного сервісного центру МВС за плідну та якісну співпрацю в сфері надання базових адміністративних послуг. Крім того, до привітань приєдналися представники Державної інспекції архітектури та будівництва, Міністерства цифрової трансформації України та проєктів міжнародно-технічної підтримки (GIZ, EGAP, USAID, ПРООН). Захід

висвітлювався регіональними та всеукраїнськими ЗМІ, у соціальних мережах, на офіційних сторінках Міністерства цифрової трансформації та Державної міграційної служби України.

З метою популяризації та індивідуалізації ЦНАП, як окремої сервісної інституції, відокремленої від інших органів та установ публічної влади, для формування позитивного іміджу команди ЦНАП регіону шляхом позиціонування ЦНАП у суспільстві як надійної державної сервісної установи, у рамках розробленого дизайн бренд-буку – концепції фірмового стилю та ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, в 2020 році за рахунок коштів обласного бюджету здійснено закупівлю товарів у вигляді брендваної продукції такої мережі, яка протягом звітнього періоду передана до кожного з діючих та відкритих нових ЦНАП, утворених при органах місцевого самоврядування регіону.

Це – унікальний досвід для України щодо популяризації єдиної мережі ЦНАП всієї області шляхом забезпечення брендингу та оснащення ЦНАП ключовими атрибутами такого бренду.

Дніпропетровщина стала першою областю в країні, де народилася та зміцнилася нова традиція – проведення в ЦНАП регіональних тематичних флешмобів з метою їх популяризації серед населення та формування високого рівня довіри до цих інституцій з боку громадян і бізнесу. Завдяки запровадженню таких ініціатив відтепер ЦНАП – не лише адміністративна установа, де приймаються та видаються документи, це – майданчик для духовного, творчого та патріотичного розвитку мешканців регіону.

З квітня 2017 року, з моменту започаткування такої практики, проведено 63 таких масштабних інформаційно-презентаційних кампаній, зокрема в звітному періоді – 8 флешмобів. Ці заходи широко висвітлювалися регіональними та місцевими засобами масової інформації, а також на сторінках у соціальних медіа.

РОЗДІЛ 3

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ШЛЯХІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ ТА ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ МЕРЕЖІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ У ВОЄННИЙ ТА ПОВОЄННИЙ ПЕРІОД

3.1. Основні зміни в організації діяльності мережі ЦНАП Дніпропетровської області в 2022 році

Центри надання адміністративних послуг Дніпропетровщини із перших днів повномасштабного вторгнення російської федерації в Україну 24 лютого 2022 року зазнали великого негативного впливу, як й інші сектори суспільного життя. Однак 62 із 64 ЦНАП регіону не зупинили свою роботу, незважаючи на запровадження воєнного стану, постійні обстріли, обмеження державою доступу до публічних електронних реєстрів, що у перший місяць війни унеможливило надання ключових адміністративних послуг. Із початку війни ЦНАП Дніпропетровської області надано понад 713 323 послуги, переважно – соціального характеру (допомоги, пільги, субсидії, реєстрація ВПО тощо).

Водночас, окрім надання швидких та якісних послуг, багато ЦНАП почали виконання нових функцій гуманітарного спрямування, стали Центрами турботи та підтримки. ЦНАПи запрацювали також як пункти допомоги переселенцям, військовослужбовцям та територіальній обороні, персонал працював 24/7. Поступово ЦНАП почали повертатися до виконання і свого основного призначення.

Повномасштабне вторгнення російської федерації та запровадження воєнного стану суттєво вплинули на порядок надання адміністративних послуг: змінилося законодавство, були запроваджені нові механізми та процедури. Стало зрозуміло, що в умовах війни на перший план виходять функціональність ЦНАП та здатність надавати базові послуги. При цьому, важливо відкривати

територіальні підрозділи та віддалені робочі місця, щоб жителі мали кращий доступ до послуг. Також відзначилося взаємодоповнення мобільного застосунку та/або порталу «Дія» і ЦНАП, зокрема цифрове посередництво Центрів для громадян, які не мають смартфонів або не знають як скористатися застосунком чи порталом. Війна також продемонструвала актуальність помірною адміністративного збору, оскільки в умовах браку коштів він дав змогу ЦНАП менше покладатися на ресурси з державного бюджету. Важливо також продовжувати децентралізацію послуг, зберегти персонал та розробити безпекові інструкції дій у кризових ситуаціях.

Проаналізувавши зміни, які відбулися у сфері адміністративних послуг із запровадженням воєнного стану, розглянемо особливості надання найважливіших груп адміністративних послуг: послуг Державної реєстрації актів цивільного стану (ДРАЦС), оформлення паспортів, реєстрації авто, отримання водійських прав, адміністративних послуг соціального характеру, реєстрації бізнесу, нерухомості та земельних ділянок, послуг для внутрішньо переміщених осіб (ВПО), а також е-послуг.

Серед змін загального характеру, які відбулись під час воєнного стану можна відзначити такі:

- зупинено строки надання адміністративних послуг;
- багато публічних електронних реєстрів призупинили роботу (з часом відновили діяльність);
- продовжено терміни дії документів, строк дії яких закінчився під час воєнного стану;
- запроваджено принцип екстериторіальності щодо багатьох видів послуг;
- скасовано плату за окремі послуги;
- змінено порядок надання багатьох адміністративних послуг;
- дозволено не застосовувати бланки встановленої форми (у визначених випадках);

– на безпечних територіях, де не ведуться бойові дії, відновлено надання послуг, автоматично перепризначаються пільги, допомоги, субсидії. Також відновлена реєстрація бізнесу, нерухомості та землі, яка відбувається через реєстраторів, внесених до відповідних переліків.

Цифрова трансформація соціальної сфери сприяє спрощенню процедур оформлення тих чи інших видів соціальної підтримки, надає більше можливостей зробити це дистанційно, без відвідування установ, створюються умови для людей, щоб цей процес був для них максимально комфортним.

Так, з 1 жовтня 2022 року запроваджено нову Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС) [3]. Вона надасть можливість кожному громадянину, який потребує соціальної підтримки, швидко отримати будь-який вид допомоги через фронт-офіс у територіальній громаді та ЦНАПі, або через електронні сервіси Порталу «Дія». Основою ЄІССС є Єдиний соціальний реєстр (ЄСР), в якому сконцентрована інформація про кожного, хто має право, отримує чи колись отримував будь-який вид державної соціальної підтримки.

Для громадян – це доступність і швидкість. Це дасть змогу відійти від паперових документів, безлічі копій та уникнути банальних хвилювань, що спливає термін дії будь-якої довідки. Люди зможуть бачити та контролювати всю інформацію про себе щодо соціального захисту в особистому електронному кабінеті. Замість 1,5 місяці очікування соціальної допомоги людина зможе її отримати за декілька днів.

Для громад – це впорядкування здійснення соціальних виплат та верифікація їх одержувачів, а також забезпечення електронного обміну інформацією між державними органами. Замість 10+ різних не пов'язаних між собою реєстрів буде єдина інформаційна система, в якій легко навчитися працювати та надавати будь-яку послугу за одним алгоритмом. Найближчими роками до системи увійдуть усі види соціальних виплат – від пенсій та субсидій до виплат по малозабезпеченості і допомоги по безробіттю. До неї також будуть включені всі 125 адміністративних послуг соціального характеру. Тобто,

ЦНАП, вперше на практиці почнуть реалізацію принципу єдиного соціального вікна.

Наразі вже включено шість допомог до ЄІССС: державна соціальна допомога особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю; допомога на дітей одиницями матерям; допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям; допомога особі, яка доглядає за хворою дитиною; допомога при усиновленні дитини. І вже до кінця року їх буде 34.

Крім того, починаючи із 07 серпня 2022 року внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО) можуть отримувати соціальні послуги та виплати на підставі довідки від Державної Міграційної Служби ДМС України (ДМС) або Є-Документа. Таку можливість ВПО передбачено постановою Кабінету Міністрів України від 01 липня 2022 р. № 755, ініційованою Мінреінтеграції спільно з Мінсоцполітики та Державною міграційною службою України [32].

Зміни суттєво спрощують отримання послуг людям, які перемістилися із районів бойових дій та втратили документи. Відтепер вони можуть ставати на облік, реєструватись та отримувати допомогу від держави як внутрішньо переміщені особи навіть без наявності паспорта. Натомість ВПО достатньо надати довідку від ДМС України або тимчасовий документ, який посвідчує особу під час воєнного стану – Є-Документ, доступний у застосунку «Дія».

Довідку про те, що особа звернулася за оформленням паспорта (ID-картки або паспорта-книжечки) можна отримати у підрозділах ДМС України, у ЦНАП або в центрах обслуговування громадян «Паспортний сервіс», якщо особу ідентифіковано за відомостями Єдиного державного демографічного реєстру або відомчої інформаційної системи ДМС.

Крім того, громадяни можуть отримати довідку про те, що особа звернулася за оформленням паспорта-книжечки або вклеювання до нього фотокартки при досягненні 25-, 45-річного віку, але такий документ оформляється лише в територіальному підрозділі ДМС України.

«Дія» уже стала інструментом щоденної комунікації між людиною і державою. Зараз команда Міністерства цифрової трансформації зосереджена на соціальній сфері. Відтепер українці самі обирають, коли їм зручно отримувати державні послуги. Люди, які не мають технічної можливості або цифрових навичок звертаються до найближчого ЦНАП, де привітні і професійні адміністратори допомагають їм скористатись послугами на Порталі «Дія». Серед них є такі:

- «Документ» – запроваджена з 11.03.2022 року;
- одноразова матеріальна допомога у розмірі 6500 гривень в рамках Програми «Підтримка» – запроваджена з 04.03.2022 року (для ФОП, найманих працівників з 14 регіонів, заяви подавалися 31.03.2022 року);
- комплексна послуга для ВПО (статус ВПО, довідка ВПО, допомога на проживання для ВПО, заява про пошкоджене майно) – запроваджена з 19.04.2022 року, оновлено – 18.05.2022 року;
- реєстрація пошкодженого та зруйнованого майна – з 30.03.
- «Малятко» – відновлена з 16.05.2022 року для РАЦС, з 01.09.2022 року – для адміністраторів ЦНАП;
- допомога по безробіттю – запроваджена з 20.05.2022 року;
- сервіси на платформі «Допомога» тощо.

Українці, які є соціально незахищеними та постраждали через повномасштабну війну, можуть отримувати грошову та інші види допомог від міжнародних організацій. Оформити таку допомогу можна через Портал «Дія» самостійно або звернувшись до ЦНАП. Як результат, вже понад 1,1 мільйона людей отримали додаткові до державних грошові виплати.

Допомогу ВПО можуть отримати від: Місії Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні спільно з Товариством Червоного Хреста України; Програми від ЮНІСЕФ «Спільно»; Агентства ООН у справах біженців; Всесвітньої продовольчої програми ООН; Міжнародної організації з міграції (МОМ); Норвезької ради у справах біженців (NRC).

Отримати фінансову допомогу в розмірі 2 220 грн на особу в місяць можна тільки від однієї з організацій, яка реалізує програму ООН. Це один і той самий вид допомоги, який здійснюють різні агенції, перелік яких не є вичерпним.

Ліквідація територіальних підрозділів ГУ ДМС у Дніпропетровській області, як наслідок, призвела до скорочення точок доступу для отримання громадянами послуг з оформлення та видачі паспортів громадянам України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм, паспортів громадянам України у формі ID картки та інших паспортних послуг. В зв'язку з цим, питання забезпечення ЦНАПів Дніпропетровщини паспортним обладнанням є вкрай актуальним. Однак, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 № 590 «Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану» (зі змінами) видатки з місцевих бюджетів на придбання обладнання, в тому числі паспортного, обмежені. Тому, Департаментом разом із керівництвом територіальних громад розглядаються всі існуючі на сьогоднішній день альтернативні шляхи отримання фінансування для придбання паспортного обладнання.

Так, станом на 01 жовтня 2022 року за інформаційної та методичної підтримки Департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної військової адміністрації подані заявки (аплікаційні форми) з метою участі у:

1. Проєкті USAID «Демократичне врядування у Східній Україні» в напрямку посилення спроможності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування в наданні адміністративних, соціальних, освітніх послуг щодо придбання робочих паспортних станцій для Центрів надання адміністративних послуг Царичанської селищної ради та П'ятихатської міської ради. Заявки отримали позитивний висновок Проєкту USAID, проводяться тендерні процедури закупівлі відповідного обладнання.

2. Програмі розвитку ООН у межах Програми ООН із відновлення та

розбудови миру за компонентом II "Місцеве врядування та реформа з децентралізації влади" щодо придбання робочих паспортних станцій, меблів та обладнання для Центрів надання адміністративних послуг Покровської, Петропавлівської, Юр'ївської, Широківської селищної ради та Тернівської міської ради. Заявки перебувають на розгляді.

3. Проєкті «Програма ЄС Міцні Регіони – Спеціальна програма підтримки України» (GIZ) щодо придбання робочої паспортної станції для Центру надання адміністративних послуг Перещепинської селищної ради. Заявка погоджена та перебуває на затвердженні донорів Проєкту.

Таким чином, підсумовуючи основні напрями роботи ЦНАП у воєнний час, можна сказати, що:

1. Територіальна доступність послуг у військовий час (як віддалені робочі місця, територіальні підрозділи ЦНАП) залишаються важливим критерієм якості послуг.

2. Інфраструктура ЦНАП має відновлюватися та розвиватися, виходячи з прогнозованого дефіциту публічних ресурсів в умовах війни та повоєнного стану. Тому акцент має робитися на економні і раціональні рішення. У тому числі можна віддавати більшу перевагу створенню невеликих, близьких точок доступу до послуг, аніж великих офісів високої вартості.

3. Наскрізним питанням для усіх рішень має бути врахування безпекових чинників. Безпека персоналу та споживачів повинна бути на першому місці, особливо у період воєнного стану.

4. У всіх ЦНАП зростає роль, пов'язана з роботою з ВПО, а також з гуманітарними питаннями, проблемами повоєнного стану (компенсації за зруйноване чи пошкоджене житло тощо).

5. З впровадженням нових цифрових послуг треба підвищувати роль ЦНАП як цифрового посередника задля покращення умов обслуговування громадян, які не володіють цифровими навичками або потребують додаткових консультацій.

6. Важливим і наскрізним питанням є також комунікаційно-інформаційна робота держави, територіальних громад, ЦНАП. Має місце часта і швидка зміна правил, умов роботи, надання послуг, тобто великі обсяги інформації і для персоналу, і для споживачів. Тому потрібно підтримувати максимальне дистанційне інформування громадян про умови та можливості отримання принаймні найважливіших адміністративних послуг.

Для цього на місцевому рівні треба використовувати місцеві розсилки, чати тощо для активної комунікації з громадою. Доцільно періодично повторювати важливу інформацію. Треба дуже чітко доносити інформацію, щоб уникати «непродуктивних» пересувань громадян, неефективного індивідуального консультативного навантаження на ЦНАП. Важливо вчасно актуалізувати інформацію на веб-ресурсах громади, підтримувати роботу кол-центру (телефонної довідки). Більшість цих рекомендацій актуальні навіть для тимчасово окупованих територій та територій, де ведуться активні бойові дії. Адже громадяни теж намагаються не втрачати зв'язок з державою, місцевою владою.

ЦНАП і надалі, а в умовах війни тим більше, повинен виступати насамперед комфортним інтегрованим офісом з надання адміністративних послуг. Попри стрімкий розвиток і поширення цифрових послуг та підвищення рівня цифровізації населення, ЦНАП потрібні і для нецифрованої частини громадян, і для надання послуг, що не можуть бути переведені у цифрову форму, і для утвердження фізичної присутності Української держави, комфортної, приязної, близької.

В умовах пошкодження енергетичної інфраструктури також може бути запроваджено практику облаштування на базі ЦНАП «Пунктів незламності», у випадках, коли будівлі ЦНАП мають облаштовані укриття, власні системи опалення, резервні генератори електричної енергії, аптечки першої домедичної допомоги, резервуари з питною водою, обладнання для її підігріву, підготовлений персонал.

3.2. Пропозиції щодо забезпечення стійкості і подальшого розвитку мережі ЦНАП Дніпропетровської області в умовах міжсекторального партнерства.

Стійкість / резильєнтність (resilience) у економічній сфері та сфері публічного управління розглядається як здатність системи (наприклад, громади/спільноти) поглинати руйнівні впливи і при цьому зберігати основні функції та структуру. Забезпечення резильєнтності передбачає свідоме керування процесом адаптування системи з метою збереження певних її якостей та дозволити іншим зникнути, при цьому зберігаючи сутність (або «ідентичність») системи [1; 15; 63].

У цьому контексті маємо зазначити, що одним із пріоритетів діяльності у сфері надання адміністративних послуг в Україні є зараз забезпечення «безперебійного державного сервісу» та відновлення роботи ЦНАП на деокупованих територіях та територіях, де відбувалися бойові дії. Адже сьогодні ЦНАПи не лише допомагають людям оформити підтримку від держави чи необхідні адміністративні послуги, а й організують гуманітарні штаби та допомагають переселенцям.

Серед пріоритетів забезпечення якості публічних послуг в Україні в період воєнного стану експерти шведсько-українського проекту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» визначають такі:

- забезпечення надання ЦНАП усіх необхідних послуг у повному обсязі на територіях, де не ведуться бойові дії;
- підсилення уваги до якості процесів надання послуг соціального захисту та соціального забезпечення громадян в умовах воєнного стану;
- набуття ЦНАП багатьох не властивих для мирного часу функцій та перетворення їх на центри координації та допомоги у громадах;
- кризова підтримка та відновлення діяльності ЦНАП деокупованих громад [65].

Спроможність мережі ЦНАП області може бути підвищена завдяки участі у спеціалізованих проєктах і програмах міжнародної технічної допомоги.

Так, електронні послуги для ВПО були розроблені за підтримки проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: Підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що впроваджується Програмою розвитку ООН за фінансової підтримки Швеції [56]. Проєкт розпочав роботу в 2021 році і спрямований на подолання цифрового розриву між поколіннями та різними соціальними групами. Його головна мета – підвищити доступність нових цифрових рішень, щоб кожен чоловік та жінка в Україні могли користуватися електронними послугами та ніхто не залишився поза увагою.

У межах даного проєкту ПРООН надаватиме підтримку своїм урядовим партнерам, зокрема Міністерству цифрової трансформації (Мінцифри), у відборі комплексних послуг, з якими представники вразливих груп стикаються у житті, аби забезпечити надання частково або повністю оцифрованих послуг, в тому числі за допомогою мобільних рішень [62].

Мінцифри та система CDTO (заступників(иць) керівників з цифрової трансформації) та інші партнерські інституції в Уряді та Верховна Рада України також матимуть змогу отримати краще розуміння процесу застосування підходу, заснованого на правах людини, до створення державних послуг для громадян-клієнтів (ППЛ). Проєкт продовжуватиме вивчати успішні практики національних правозахисних інституцій (Омбудсменів) Європи, що стосуються цифрових трансформацій і адаптувати такий досвід до українських реалій. Проєкт також спрямовано на активну взаємодію з громадянами-клієнтами з метою вдосконалення їх цифрових навичок і надання підтримки у впровадженні рішень за допомогою нових технологій.

У межах проєкту у 2021 році вже підготовлено низку аналітичних звітів, зокрема: «Інклюзивність та права людини на передньому краї. Доступність сервісів та інструментів електронного урядування для громадян в Україні» [10] та «Міжнародні практики щодо доступності мобільних застосунків державних органів влади» [16].

Експерти які взяли участь у підготовці першого звіту, акцентують на необхідності забезпечення відповідності ЦНАП принципам універсального дизайну задля позбавлення бар'єрів та помилок доступності, які ускладнюють або унеможлиблюють користування для людей із різними видами порушень

До таких «бар'єрів» належать, зокрема:

- неналежна висота розташування пристроїв або окремих елементів управління ними;

- користувачам/чкам складно або неможливо ідентифікувати наявність, функціональне призначення тих чи інших елементів унаслідок невідповідних розмірів шрифту, тактильних елементів, контрастності, браку інформації чи роз'яснень щодо користування;

- розташування у будівлях та приміщеннях, які не відповідають нормативним вимогам щодо архітектурної та інформаційної доступності.

Навіть в умовах війни Дніпропетровською обласною військовою адміністрацією на постійній основі здійснюються заходи щодо облаштування ЦНАП Дніпропетровщини необхідним обладнанням з метою покращення сервісного обслуговування громадян під час отримання ними адміністративних послуг.

В умовах надзвичайно обмеженого фінансування з бюджетів усіх рівнів було створено нові передумови для налагодження комунікації між обласною владою, органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями. Налагодження партнерських відносин стало одним із найважливіших підходів у діяльності цих інституцій на шляху досягнення спільних цілей щодо підтримки та розвитку сфери адміністративних послуг. Так, за підтримки громадських організацій було реалізовано наступні проекти:

1. За підтримки Міністерства цифрової трансформації України та Проектного офісу ГО «Цифрова Дніпропетровщина» 16 громад нашої області отримали у власність ноутбуки для облаштування місць для самообслуговування громадян у Центрах надання адміністративних послуг. В результаті, 100 % ЦНАП нашого регіону забезпечені обладнанням для

облаштування таких місць, а адміністратори ЦНАП мають технічну можливість навчати відвідувачів ЦНАП користуватися порталом "Дія", консультувати та допомагати отримати послуги онлайн. Ноутбуки отримали 3 ЦНАП у Дніпровському районі, 4 ЦНАП – у Криворізькому, 3 ЦНАП – у Нікопольському, 2 ЦНАП – у Новомосковському, 3 ЦНАП – у Синельниківському та 1 ЦНАП – у Кам'янському.

2. За сприяння департаменту охорони здоров'я Дніпропетровської обласної військової адміністрації та ГО «Цифрова Дніпропетровщина» у липні 2022 року 174 точки доступу до адміністративних послуг регіону забезпечені аптечками, які вміщують у себе широкий спектр лікарських засобів для вчасного та правильного надання першої допомоги клієнтам регіональних ЦНАП.

3. В рамках реалізації спільного проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади у Дніпропетровській області», що реалізується Міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа» у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, Дніпропетровською обласною державною адміністрацією та ГО «Цифрова Дніпропетровщина» у 64 ЦНАП Дніпропетровської області було придбано та передано тонометри для екстреного, ефективного та правильного надання першої домедичної допомоги відвідувачам ЦНАП, яку вміють надавати адміністратори Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області.

4. Завдяки участі 6 громадських організацій у грантовому конкурсі «Підтримка громад в наданні публічних та муніципальних послуг» у межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за компонентом II «Міське врядування та реформа з децентралізації влади» для ЦНАП Тернівської, Перещепинської міської, Петропавлівської, Покровської, Широківської та Юр'ївської селищної громад планується придбання у грудні 2022 року станцій з оформлення і видачі паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон та підключення їх до Єдиного державного демографічного реєстру України.

Ця унікальна практика дає можливість залучити якомога більше необхідних ресурсів для сталого функціонування та розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг, а отже – охопити широкий спектр соціальних, економічних, інформаційно-комунікаційних та інших завдань, подолати умовні та реальні бар'єри й ефективно вирішувати важливі суспільні завдання, що особливо актуально у воєнний час.

На наш погляд, під час розроблення заходів із забезпечення стійкості та подальшого розвитку мережі ЦНАП області необхідно врахувати низку рекомендацій [10]:

1. Забезпечити доступність будівель та приміщень, в яких розташовані термінали та сервісні станції:

1.1. Під час планування та виконання ремонтних робіт забезпечити дотримання державних норм і стандартів щодо архітектурної та інформаційної доступності для маломобільних груп населення (МГН).

1.2. Для приведення об'єктів, де надаються послуги користування терміналами або сервісними станціями, у відповідність із нормативними вимогами щодо архітектурної та інформаційної доступності для МГН, необхідно провести додаткове обстеження та розробити детальні рекомендації з усунення виявлених недоліків і застосування принципів універсального дизайну.

2. Забезпечити доступність адміністративних, зокрема електронних, послуг для всіх категорій населення:

2.1. Базуючись на європейському досвіді щодо унормування/ стандартизації доступності адміністративних послуг, зокрема отримуваних за допомогою терміналів / сервісних станцій, розробити пропозиції із внесення відповідних змін до українського законодавства.

2.2. Розробити методичні рекомендації щодо організації надання адміністративних послуг, включаючи обслуговування за допомогою терміналів / сервісних станцій, з урахуванням принципів універсального дизайну та норм доступності.

3. Налагоджувати міжсекторальне партнерство, залучаючи до цього процесу проекти міжнародно-технічної підтримки з метою об'єднання зусиль навколо головної мети - забезпечення зручного та оперативного отримання громадянами адміністративних послуг, приймаючи нові рішення, створюючи новий погляд на давно відомі речі, формуючи нову культуру взаємозв'язків у суспільстві.

Також корисним буде урахування рекомендацій організаційного характеру, що наведені у звіт за проектом за результатами дослідження «Міжнародні практики щодо доступності мобільних застосунків державних органів влади»:

- вжити необхідних заходів для підвищення обізнаності про цифрову доступність;

- запровадити регулярне проведення тренінгів щодо цифрової доступності для персоналу мережі ЦНАП, відповідального за доступність вебсайтів та мобільних застосунків;

- під час розробки тренінгів проконсультуватися з експертами та зацікавленими сторонами або залучити їх до підготовки змісту навчальних програм.

Для подальшого утримання лідерських позицій та визнання внеску Дніпропетровщини в успішну реалізацію реформи у сфері надання адміністративних послуг в Україні, також необхідно сконцентрувати увагу обласної влади на наступних питаннях:

- забезпечити продовження позитивної практики, започаткованої на території регіону, шляхом прийняття Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на наступний період до 2026 року із виділеним фінансуванням з обласного бюджету;

- вжити заходів щодо стандартизації адміністративних послуг та впровадження уніфікованих механізмів надання адміністративних послуг через усі ЦНАП регіону шляхом вироблення єдиних підходів у цих процесах та

приведення нормативно-правових актів місцевого рівня у відповідність до вимог чинного законодавства;

– стимулювати територіальні громади області з кількістю населення понад 10 тис. осіб і менше, ніж 10 тис. осіб, до створення належних ЦНАП, забезпечивши фінансову підтримку з обласного бюджету на фізичне створення таких центрів, у тому числі в якості співфінансування проєктів для отримання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП (у разі внесення змін до чинної постанови Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 року № 249 (із змінами)) , а також шляхом організації методичного та інформаційно-консультаційного супроводу з боку облдержадміністрації під час підготовки документів, що регламентують роботу ЦНАП регіону;

– здійснити інтеграцію основних груп базових послуг, насамперед, адміністративних послуг соціального характеру та у сфері державної реєстрації актів цивільного стану до кожного центру Дніпропетровщини, а також популярних послуг з питань оподаткування, пенсійного забезпечення, оформлення й видачі біометричних паспортних документів, видачі (обміну) посвідчень водія тощо;

– закріпити практику систематичного проведення виїзного комплексного моніторингу щодо роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та якості обслуговування населення у таких центрах, забезпечити складання рейтингової оцінки ЦНАП регіону;

– застосовувати сучасні електронні сервіси для зміцнення інституційної спроможності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та масштабного залучення населення до отримання електронних послуг, зокрема комплексних;

– залучати на постійній основі персонал ЦНАП Дніпропетровщини до спеціалізованих навчальних заходів, спрямованих на підвищення інституційної спроможності мережі центрів, розвиток професійних навичок щодо належного обслуговування осіб з інвалідністю, запровадження клієнтоорієнтованих сервісів у процес надання послуг тощо;

– вибудувати партнерські відносини із представниками громадянського суспільства з метою тривалого партнерства та втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом Open space.

За результатами аналізування особливостей діяльності ЦНАП Дніпропетровської області в умовах воєнного стану вважаємо за необхідне також ініціювати [13]:

– внесення відповідних положень до Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на наступний період до 2026 року;

– перегляд пріоритетів стратегій розвитку територіальних громад, а також портфелів програм і проєктів в контексті нових обставин, зумовлених війною.

– розробку механізмів та алгоритмів залучення організацій громадянського суспільства для досягнення результативних показників, передбачених Програмою розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021-2023 роки, а також враховувати доцільність такої співпраці при підготовці проєкту Програми на наступні роки.

ВИСНОВКИ

1. Сьогодні Україна намагається бути соціально-орієнтованою державою, направленою на забезпечення максимального сервісу своїм громадянам, бути відповідальною перед кожним за якість, швидкість і доступність державних послуг. З прийняттям закону України «Про адміністративні послуги» розпочалась нова ера позитивних, а в деяких випадках, і революційних змін у системі надання адміністративних послуг. Це проглядається у створенні розгалуженої мережі центрів надання адміністративних послуг не тільки у великих містах, але й у невеличких селах та селищах, делегуванні повноважень з надання популярних адміністративних послуг на місцевий рівень для наближення таких послуг безпосередньо до громадян, створення ЦНАП за принципом Open space у форматі «Відкритого простору», що значно підвищило довіру клієнтів до процесу отримання послуг, надання сервісу привітними, усміхненими, професійними, людяними адміністраторами ЦНАП, які діють як «універсальні солдати» за принципом державного «посередника», який унеможливує прямий контакт заявника із суб'єктом надання адміністративної послуги і, таким чином, виключається корупційна складова, спрощуються доступ та умови отримання послуг органів державної влади та місцевого самоврядування, значно скорочуються строки оформлення таких послуг.

Ще декілька років тому українці й уявити не могли, що будуть такі швидкі темпи розвитку сфери надання адміністративних послуг. Цифрова трансформація державних послуг в Україні набирає обертів і це чудово. Цифровізація державних послуг – це зменшення впливу людського фактору та корупційної складової в ході їх надання, підвищення їх якості та оперативності задля покращення життя, роботи, навчання та відпочинку наших громадян. Зараз кожен може завдяки застосунку і порталу «Дія» користуватися цифровими документами та отримувати послуги в один клік на смартфоні чи комп'ютері.

2. За час повномасштабної військової агресії ЦНАПи зіткнулися з непростими викликами та набули багатьох не властивих для мирного часу функцій, стали центрами координації та допомоги у громадах. Особливої актуальності набули послуги соціального захисту, соціального забезпечення громадян в умовах воєнного стану, послуги для внутрішньо переміщених осіб. В громадах, де не ведуться бойові дії ЦНАП змогли забезпечити надання населенню майже всього спектру необхідних адміністративних послуг, в той час як ЦНАПи деокупованих громад потребують кризової підтримки і відновлення їх діяльності.

Пріоритети забезпечення якості публічних послуг в Україні в період воєнного стану:

- забезпечення надання ЦНАП усіх необхідних послуг у повному обсязі на територіях, де не ведуться бойові дії;
- підсилення уваги до якості процесів надання послуг соціального захисту та соціального забезпечення громадян в умовах воєнного стану;
- набуття ЦНАП багатьох не властивих для мирного часу функцій та перетворення їх на центри координації та допомоги у громадах;
- кризова підтримка та відновлення діяльності ЦНАП деокупованих громад.

3. Дніпропетровська область була і залишається єдиним регіоном, який має власну Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг. Програма показала свою дієздатність, адже це фактично розроблена та практично впроваджена стратегія у сфері надання адміністративних послуг. І протягом останніх років ця стратегія дозволила чітко йти за обраним курсом та забезпечити утримання лідерських позицій регіону в цьому напрямі і, звичайно, примножити здобутки Дніпропетровщини, зокрема із забезпечення роботи єдиної мережі центрів надання адміністративних послуг області.

Досягнення головної мети Програми розвитку адміністративних послуг тісно пов'язане із реалізацією чотирьох пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг: стандартизація та вдосконалення нормативно-

правового регулювання сфери надання адміністративних послуг; розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області; процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг; навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

4. Регіональна Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг реалізовується успішно, що підтверджується такими результатами: на кінець 2022 року в Дніпропетровській області утворено та активно функціонує 71 ЦНАП та їх 21 філія (всього 92 офіси), утворених при 59 органах місцевого самоврядування, а також 97 віддалених робочих місць адміністраторів та 3 мобільних офіси (транспортні засоби). Всього 192 точки доступу. Із початку року загальна кількість наданих послуг через ЦНАПи регіону становить 868 492 послуги, що є найбільшим показником у порівнянні з іншими регіонами України.

5. Війна суттєво вплинула на порядок надання адміністративних послуг: змінилося законодавство, були запроваджені нові механізми та процедури. Стало зрозуміло, що в умовах війни на перший план виходять функціональність ЦНАП та здатність надавати базові послуги.

Серед змін загального характеру, які відбулись під час воєнного стану можна відзначити такі: зупинено строки надання адміністративних послуг; багато публічних електронних реєстрів призупинили роботу, а з часом відновили діяльність; продовжено терміни дії документів, строк дії яких закінчився під час воєнного стану; запроваджено принцип екстериторіальності щодо багатьох видів послуг; скасовано плату за окремі послуги; змінено порядок надання багатьох адміністративних послуг; на безпечних територіях, де не ведуться бойові дії, відновлено надання послуг, автоматично перепризначаються пільги, допомоги, субсидії. Також відновлена реєстрація бізнесу, нерухомості та землі, яка відбувається через реєстраторів, внесених до відповідних переліків.

Величезним попитом у воєнний час почали користуватись електронні послуги, які громадяни отримували через портал та мобільний застосунок «ДІЯ». Їх послугами скористались майже 17 мільйонів українців, що доводить затребуваність і ефективність цифровізації сфери адміністративних послуг.

Підсумовуючи основні напрями роботи ЦНАП у воєнний час, можна сказати, що:

– територіальна доступність послуг та безпека їх отримання у військовий час залишаються важливим критерієм якості послуг.

– інфраструктура ЦНАП має відновлюватися та розвиватися, виходячи з прогнозованого дефіциту публічних ресурсів в умовах війни та повоєнного стану.

– у всіх ЦНАП зростає роль, пов'язана з роботою з ВПО, а також з гуманітарними питаннями, проблемами повоєнного стану (компенсації за зруйноване чи пошкоджене житло тощо).

– з впровадженням нових цифрових послуг треба підвищувати роль ЦНАП як цифрового посередника задля покращення умов обслуговування громадян, які не володіють цифровими навичками або потребують додаткових консультацій.

6. У контексті стійкості ЦНАП у воєнний час слід зазначити, що найголовнішими пріоритетами діяльності у сфері надання адміністративних послуг в Україні є забезпечення «безперервного державного сервісу», створення безбар'єрного простору для отримання послуг, активна взаємодія з громадянами-клієнтами з метою вдосконалення їх цифрових навичок і надання підтримки у впровадженні рішень за допомогою нових технологій, залучення проектів міжнародно-технічної підтримки до вирішення нагальних питань з матеріально-технічного оснащення ЦНАП, підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП та вибудова партнерських відносини між владою та представниками громадянського суспільства з метою тривалого партнерства та втілення у практику нових ідей, що стосуються системи надання адміністративних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Борисенко В. Ю. Резильєнтність територіальної громади: визначення та підходи щодо забезпечення. *Міжнародні економічні відносини. Сталий розвиток України в умовах глобалізації та Європейської економічної інтеграції: проблеми, перспективи, ефективність. ФЕНІКС-2022 : матеріали міжнародної наук.-практ. конф.*, м. Харків, 31 травня 2022 р. Харків : НТУ «Харківський політехнічний інститут», 2022. С. 147–149.
2. Верховна Рада визначила особливості діяльності Уряду України в умовах воєнного стану / Інформаційне управління Верховної Ради України. *Верховна Рада України: офіційний вебпортал парламенту України*. 30 бер. 2022 р. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221097.html> (дата звернення: 19.07.2022).
3. Впровадження ЄІССС: де зберігатимуться персональні дані. *Міністерство соціальної політики України*. 26.10.2021. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/20863.html> (дата звернення: 14.07.2022).
4. Децентралізація влади в Україні: оцінювання результатів формування та розвитку самодостатніх громад : монографія / за заг. та наук. ред. С. М. Серьогіна, І. А. Чикаренко. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2019. 292 с.
5. Деякі питання ведення Державного земельного кадастру : постанова Кабінету Міністрів України від 21.03.2016 р. № 205. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/205-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення: 14.07.2022).
6. Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.03.2021 р. № 254-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/deyaki-pitannya-optimizaciyi-merezhi-a254r> (дата звернення: 12.07.2022).
7. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 474-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text> (дата звернення:

12.07.2022).

8. Деякі питання функціонування органів архітектурно-будівельного контролю та нагляду : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2020 р. № 1340. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1340-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 12.07.2022).

9. Дія: Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>. (дата звернення: 11.11.2022).

10. Інклюзивність та права людини на передньому краї. Доступність сервісів та інструментів електронного урядування для громадян в Україні : звіт за результатами дослідження / авт. кол.: В. Поднос, І. Волосевич, В. Назаренко, О. Іванова, Д. Попов, К. Станицькийю Info Sapiens, ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України» (ПОГ «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна»). ПРООН в Україні; Міністерство цифрової трансформації України, 2021. 95 с. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/Digital_accessibility_in_Ukraine_report_2021_UKR.pdf (дата звернення: 14.07.2022).

11. Маматова Т. В., Гладка О. М. Інноваційні підходи до розвитку системи надання адміністративних послуг в умовах децентралізації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2020. Вип. 1(44). С. 86–91. doi: 10.33287/102011.

12. Маматова Т. В., Кравцов О. В. Забезпечення якості публічних послуг в умовах цифрової трансформації. *Development vectors in public management and administration : collective monograph*. Riga, Latvia : Publishing House «Baltija Publishing». 2021. С. 208–228.

13. Маматова Т. В., Кримчак Ю. Г. Діяльність центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області в умовах воєнного стану. *Формування ефективної системи управління та публічного адміністрування в умовах транзитивної економіки : матеріали IV Міжнародної наук.-практ. інтернет-конф., м. Харків, 21 вересня 2022 р.* Харків : Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2022.

С. 160–163. URL: https://mmgh.kname.edu.ua/images/NAUKA/2022/Zbirnik_tez_konf__2022.pdf.

14. Маматова Т., Сидоренко Н. Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8. № 6. С. 164–177. doi: 10.15421/1520115.

15. Маматова Т., Чикаренко І., Борисенко В. Підходи до відновлення та забезпечення резильєнтності (стійкості) сільських територій в Європейському Союзі. *Актуальні проблеми європейської інтеграції та євроатлантичного співробітництва України : матеріали XIX наук.-практ. конф., 16 червня 2022 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л. Л. Прокопенка*. Дніпро : НТУ «Дніпровська політехніка», 2022. С. 16–18.

16. Міжнародні практики щодо доступності мобільних застосунків державних органів влади : звіт за результатами дослідження / авт.: Д. Попов. ПРООН в Україні ; Міністерство цифрової трансформації України, 2021. 81 с. URL: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/Accessibility_Government_UKR_final.pdf (дата звернення: 14.07.2022).

17. Міністерство соціальної політики задля вирішення проблем із виплатами для ВПО запроваджує централізацію призначення, нарахувань та виплати в ЄІССС. *Міністерство соціальної політики України*. 05.09.2022. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ministerstvo-sotsialnoi-polityky-zadlia-vyrishennia-problem-iz-vyplatamy-dlia-vpo-zaprovadzhuie-tsentralizatsiiu-pryznachennia-narakhuvan-ta-vyplaty-v-ieiss> (дата звернення: 12.09.2022).

18. Міністерство цифрової трансформації України : офіційний веб-сайт. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 15.07.2022).

19. Моніторинг реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади (станом на 10.01.2022). *Децентралізація дає можливості : веб-сайт*. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/800/10.01.2022.pdf> (дата звернення: 12.07.2022).

20. Надання адміністративних послуг під час воєнного стану // Координаційний центр з надання правової допомоги. 12.04.2022. URL:

<https://pravokator.club/news/nadannya-administratyvnyh-poslug-pid-chas-voyenno-go-stanu/> (дата звернення: 10.07.2022).

21. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.07.2022).

22. Платформа Дія Центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/centr-diia> (дата звернення: 15.07.2022).

23. «Послуги для всіх» – на щорічній конференції Програми ЄС «U-LEAD з Європою» обговорили новий контекст надання адміністративних послуг в Україні. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України. 14.04.2021 р. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/news/poslugy-dlya-vsih-na-shhor-ichnij-konferentsiyi-programy-yes-u-lead-z-yevropoyu-obgovoryly-novuj-kontekst-nadannya-administratyvnyh-poslug-v-ukrayini> (дата звернення: 21.10.2022).

24. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 10.07.2022).

25. Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Дніпропетровської області : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 12.06.2020 р. № 709-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/709-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 10.07.2022).

26. Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв'язку з укрупненням територіальних громад : Закон України від 29.04.2021 р. № 1427-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1427-20#Text> (дата звернення: 10.07.2022).

27. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03.11.2020 р. № 943-IX. URL:

<https://www.rada.gov.ua/news/Novyny/199029.html> (дата звернення: 11.07.2022).

28. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг : закон України від 10.12.2015 р. № 888-VII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/888-19> (дата звернення: 11.07.2022).

29. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція) : Закон України від 1.02.2015 р. № 191-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/191-19> (дата звернення: 11.07.2022).

30. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень : Закон України від 26.11.2015 р. № 834-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/834-19#Text> (дата звернення: 11.07.2022).

31. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань : закон України від 26.11.2015 р. № 835. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-19> (дата звернення: 11.07.2022).

32. Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 і від 20 березня 2022 р. № 332 : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.2022 р. № 755. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 07.07.2022).

33. Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523 : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.08.2021 р. № 969-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/pro-vnesennya-zmin-do-rozporядzh-a969r>.

34. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх

обтяжень : Постанова Кабінету Міністрів України від 2.12.2015 р. № 1127.
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1127-2015-п> (дата звернення:
11.07.2022).

35. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> дата звернення:
11.07.2022).

36. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних
послуг : Указ Президента України від 04.09.2019 р. № 647/2019. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019> (дата звернення: 11.07.2022).

37. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних
осіб до електронних послуг : Указ Президента України від 29.07.2019 р.
№ 558/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019#Text> (дата
звернення: 11.07.2022).

38. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон України
від 05.02.2015 р. № 157-VIII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/157-19>
(дата звернення: 10.07.2022).

39. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон
України від 06.09.2005 р. № 2806-IV URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/
2806-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text) (дата звернення: 11.07.2022).

40. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р.
№ 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата
звернення: 10.07.2022).

41. Про забезпечення життєздатності територіальних громад. *Голос
України*. 05.04.2022. URL: <http://www.golos.com.ua/article/358271> (дата
звернення: 20.07.2022).

42. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської
діяльності : Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV. URL: [https://zakon.rada.
gov.ua/laws/show/1160-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1160-15#Text) (дата звернення: 10.07.2022).

43. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на
2021-2027 роки : Постанова Кабінету міністрів України від 05.08.2020 р. № 695.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.07.2022).

44. Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції від 09.02.2016 р. № 359/5. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/show/359/5-2016-н> (дата звернення: 11.07.2022).

45. Про затвердження Порядку проведення інвентаризації документації із землеустрою, внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України : Постанова Кабінету Міністрів України від 09.10.2020 р. № 948. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/948-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.07.2022).

46. Про затвердження Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.03.2021 р. № 249. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverd-zhennya-poryadku-ta-umo-a249> (дата звернення: 11.07.2022).

47. Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру : Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 р. № 207. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws> (дата звернення: 11.07.2022).

48. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.10.2022).

49. Про затвердження програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки : рішення Дніпропетровської обласної ради від 26.02.2021 р. № 24-4/VIII. URL: <https://oblrada.dp.gov.ua/rishennia/про-затвердження-програми-розвитку-й-3/> (дата звернення: 15.07.2022).

50. Про затвердження Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2018 – 2020 роки : Рішення Дніпропетровської обласної ради № 344-13/VII від 22.06.2018 р. URL: <https://oblrada.dp.gov.ua/rishennia/sklikannia-7/xiii-sesiya/> (дата звернення: 18.07.2022).

51. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/280/97-вр> (дата звернення: 18.07.2022).

52. Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.02.2021 р. № 72. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/72-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.07.2022).

53. Про передачу окремого індивідуально визначеного майна у власність територіальних громад Дніпропетровської області : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.06.2022 р. № 444-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/pro-peredachu-okremogo-individualno-viznachenogo-majna-u-vlasnist-teritorialnih-gromad-dnipropetrovskoyi-oblasti-i030622-444> (дата звернення: 20.07.2022).

54. Про розподіл у 2021 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2021 р. № 619-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/619-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 09.07.2022).

55. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04.2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.07.2022).

56. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-р>.

57. Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв

територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 02.06.2021 р. № 574-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/574-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.07.2022).

58. Про утворення та ліквідацію районів : Постанова Верховної Ради України від 17.07.2020 р. № 807-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/807-20#Text> (дата звернення: 27.08.2022).

59. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України від 30.09.2019 р. № 722. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text> (дата звернення: 20.07.2022).

60. Проект PROSTO надає кризову підтримку 13 ЦНАП деокупованих громад. Децентралізація дає можливості. 26 трав. 2022 р. URL: <https://donors.decentralization.gov.ua/advice/14982> (дата звернення: 21.09.2022).

61. Результати моніторингу мережі Центрів. *Платформа Дія Центрів : веб-сайт*. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2> (дата звернення: 20.09.2022).

62. Цифрові, інклюзивні, доступні: Підтримка цифровізації державних послуг в Україні: проект Програми розвитку ООН за фінансової підтримки Швеції. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/projects/digital-inclusive-accessible-support-digitalisation-public-services-ukraine-dia-support-project>.

63. Чикаренко І. А., Маматова Т. В. Забезпечення стійкості, ревіталізації та розвитку територій і громад в Україні: започаткування наукового дослідження. *Міжнародні економічні відносини. Сталий розвиток України в умовах глобалізації та Європейської економічної інтеграції: проблеми, перспективи, ефективність. ФЕНІКС-2022 : матеріали міжнародної наук.-практ. конф.*, м. Харків, 31 травня 2022 р. Харків : НТУ «Харківський політехнічний інститут», 2022. С. 141–143.

64. Шведсько-український проект PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». *Децентралізація дає можливості*. URL:

<https://donors.decentralization.gov.ua/project/prosto> (дата звернення: 10.07.2022).

65. Як війна вплинула на найважливіші групи адмінпослуг - аналіз поточного стану. *Децентралізація дає можливості*. 22.04.2022. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/14838> (дата звернення: 15.07.2022).

66. Як працюють центри надання адміністративних послуг у воєнний час? / Інформаційне управління Верховної Ради України. *Верховна Рада України : офіційний вебпортал парламенту України*. 31.03.2022. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/221128.html> (дата звернення: 25.07.2022).

67. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. Фонд «Демократичні ініціативи» ім. Ілька Кучеріва. 04.09.2019. URL: <https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukraini-dumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv> (дата звернення: 21.09.2022).

68. 93,2 % українців високо оцінили роботу ЦНАПів. *Міністерство цифрової трансформації України : Офіційний веб-сайт*. 16.09.2022. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/932-ukraintsiv-visoko-otsinili-robotu-tsnapiv> (дата звернення: 21.09.2022).

69. Ludmyla Rabchynska : Створюємо цифрову державу у центрі якої ТИ. URL: <https://www.facebook.com/Ludmyla.Rabchynska> (дата звернення: 23.09.2022).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

**Перелік та стисла характеристика основних проблем і змін,
що відбулися у процедурах надання найважливіших (найзатребуваніших)
груп адміністративних послуг
під час воєнного стану в Україні у 2022 році**

Проблеми, які виникли у зв'язку із запровадженням воєнного стану	Зміни, що відбулись
Послуги Державної реєстрації актів цивільного стану:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ доступ до Державного реєстру актів цивільного стану громадян (ДРАЦСГ) призупинений; ✓ комплексна послуга «Малютко – призупинена (до 16.05 для органів ДРАЦС, до 01.09. – для адміністраторів ЦНАП.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ державне мито не справляється за реєстрацію народження, смерті, шлюбу; ✓ екстериторіальність щодо реєстрації народження, смерті, шлюбу; ✓ актовий запис складається в паперовій формі (якщо відсутній доступ до ДРАЦСГ); ✓ підставою для реєстрації народження є прирівняна до Медичного свідоцтва про народження довідка довільної форми без проставлення печатки ✓ реєстрація шлюбу: <ul style="list-style-type: none"> - проводиться в день отримання заяви від військовослужбовця, поліцейського, медика; - може проводитися без особистої присутності нареченого (нареченої) з використання засобів відеозв'язку. ✓ послуги з повторної видачі свідоцтв ДРАЦС були і наразі є доступними у відділах ДРАЦС, але лише за місцем зберігання актового запису.
Паспортні послуги:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Державна міграційна служба України (ДМС) призупинила роботу власних інформаційних систем – з 24.02. по 15.03. 2022 року ✓ чимало громадян України втратили або не мають доступу до документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України чи спеціальний статус. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ визначено, що паспорт, строк дії якого закінчився, до якого своєчасно не вклеєна фотокартка, є чинним (дійсним) документом, що посвідчує особу; ✓ у разі закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон такий строк може бути продовжено до 5-ти років. Внесення необхідної інформації здійснюється органами ДМС безоплатно в день звернення; ✓ інформація про дитину, внесена до паспорта для виїзду за кордон законного представника, посвідчує особу та підтверджує громадянство України такої дитини; ✓ передбачено внесення до паспорта для виїзду за кордон батьків (одного з батьків) або іншого законного представника дитини фото та інформації про дитину; ✓ одночасне оформлення ID-картки та закордонного паспорта (після 07.05.2022 року, експеримент, з липня 2022 року – послуга надається в територіальних підрозділах ГУ ДМС) ✓ запроваджено «Документ» <p>«Документ» - це документ, що посвідчує особу в період дії воєнного стану, у формі відображення в електронній формі інформації, що ідентифікує особу та міститься в паспорті громадянина України та/або в паспорті громадянина України для виїзду за кордон, та/або в посвідченні водія.</p>

Проблеми, які виникли у зв'язку із запровадженням воєнного стану	Зміни, що відбулись
	<p>Спосіб отримання еДокумента: через мобільний застосунок Порталу Дія.</p> <p>Особливості порядку застосування еДокумента:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ пред'являється на період дії воєнного стану, ✓ на електронному пристрої без додаткового пред'явлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України.
Послуги з державної реєстрації транспортного засобу та отримання (обмін) посвідчення на право керування транспортним засобом:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Багато людей були змушені евакуйовуватись з місць проведення активних бойових дій на власному автотранспорті. ✓ чимало громадян України втратили або не мають доступу до документів, що посвідчують право на керування транспортним засобом або право власності на нього. 	<p><u>Реєстрація транспортного засобу:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 дні припинення або скасування воєнного стану суб'єкти господарювання протягом 90 днів зобов'язані внести до електронного реєстру інформацію: <ul style="list-style-type: none"> - про надходження, передачу, реалізацію транспортних засобів, в тому числі щодо укладення договорів купівлі-продажу транспортних засобів; - про продаж транспортних засобів. ✓ У ЦНАП можна буде реєструвати не тільки нові, а й вживані транспортні засоби (після 17.05.). ✓ відновилася робота сервісних центрів МВС, які знаходяться в безпечних районах, де не ведуться активні бойові дії. <p><u>Оформлення посвідчення водія:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ посвідчення водія, термін дії яких закінчився в період воєнного стану, продовжують діяти на території України; ✓ при обміні або відновленні посвідчення водія у період воєнного стану — медична довідка скасована; ✓ власникам посвідчень водія категорії В дозволено керувати вантажівками до 7,5 тонн; ✓ строки тимчасових реєстраційних талонів тимчасового ввезення транспортних засобів ✓ для особистого користування, термін дії яких закінчився в період воєнного стану, продовжуються на рік; ✓ обміняти посвідчення водія можна буде у територіальних підрозділах МВС (після 11.05.) ✓ Планується складання теоретичного іспиту на право керування транспортним засобом здійснювати у ЦНАП (проект розпорядження Кабінету Міністрів України).
Адміністративні послуги соціального характеру:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ З 24.02.2022 мільйони громадян були змушені залишити своє місце проживання; ✓ З 24.02.2022 тисячі громадян втратили своє житло (отримали пошкожене майно). ✓ застосування програмного комплексу «Соціальна громада». ✓ В період воєнного стану з'явилась велика кількість людей, які 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ строк виплати державних соціальних допомог, які були призначені раніше, продовжено на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування і виплачується за повний місяць без звернення особи; ✓ у разі, коли отримувачами державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю пропущений строк перегляду допомоги, виплата таких видів допомоги не зупиняється на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування; ✓ для осіб, які проживають у населених пунктах, які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), нарахування і виплата всіх належних соціальних виплат (пенсій, соціальних допомог, пільг

Проблеми, які виникли у зв'язку із запровадженням воєнного стану	Зміни, що відбулись
<p>постраждали внаслідок дії вибухонебезпечних предметів.</p>	<p>та субсидій тощо) продовжуються в повному обсязі з урахуванням визначених Урядом особливостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ реалізується спільний з Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців проект щодо додаткових заходів із соціальної підтримки ВПО, який передбачає виплату допомоги в розмірі 2220 гривень на кожного члена сім'ї на місяць. Виплата допомоги здійснюється для найбільш вразливих категорій протягом не менше ніж трьох місяців; ✓ підвищені норми пенсійного забезпечення, які передбачені для військовослужбовців з числа учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих військовослужбовців; ✓ передбачено грошову допомогу цивільному населенню — разову виплату готівкових коштів особам, які проживають у деокупованих населених пунктах, не мають і не мали статусу ВПО; ✓ визначено можливість та порядок подання інформаційного повідомлення про пошкоджене або знищене внаслідок бойових дій нерухоме майно через Портал Дія або ЦНАП, або нотаріуса; ✓ субсидії на неопалювальний сезон перепризначають автоматично; ✓ можливість для людей у складних життєвих обставинах, зокрема літніх людей та людей з інвалідністю, отримати необхідні соціальні послуги екстрено (кризово) в умовах воєнного стану. ✓ Можливість українцям, які прихистили у власному житлі переселенців отримати компенсацію за житлово-комунальні послуги (програма Уряду “Прихисток”). ✓ надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам; ✓ надання одноразової компенсації особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів; ✓ надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів.
Послуги для внутрішньо переміщених осіб (ВПО):	
<p>✓ Станом на 01.09.2022 року в Дніпропетровську область перемістилось майже 200 тисяч ВПО.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ВПО для отримання довідки може звернутися до управління соціального захисту населення (УСЗН), уповноваженої особи виконавчого органу місцевої ради або ЦНАП за місцем свого фактичного перебування; ✓ заява може подаватися також через Портал Дія; ✓ орган УСЗН включає інформацію про ВПО до Єдиної інформаційної бази даних про ВПО; ✓ на отримання довідки ВПО мають право особи із 14 регіонів, які визначені в окремому урядовому рішенні (Чернігівська, Сумська, Харківська, Херсонська, Миколаївська, Запорізька, Донецька, Луганська, Житомирська, Одеська, Волинська, Дніпропетровська, Київська області та м. Київ); ✓ можливість отримати паперовий варіант довідки ВПО для тих людей, які подавали заяви за допомогою застосунку ”Дія“ ✓ компенсація витрат на тимчасове розміщення ВПО, зокрема на оплату ЖКП (14,77 грн за добу, орієнтовно 450 грн в місяць на одну ВПО)

Проблеми, які виникли у зв'язку із запровадженням воєнного стану	Зміни, що відбулись
	<p>З травня 2022 року отримати допомогу зможуть ті громадяни, які перемістилися з територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні), а також ВПО, у яких житло зруйноване або непридатне внаслідок пошкодження і які подали заявку на відшкодування. Перелік таких громад формується в електронній формі або затверджується Мінінтеграції. Цей Перелік регулярно актуалізується.</p>
Послуги Пенсійного фонду України:	
<p>✓ З 24.02.2022 мільйони громадян пенсійного віку були змушені залишити своє місце проживання.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ у разі неможливості здійснювати уповноваженими банками виплату пенсій одержувачам їх виплата здійснюється шляхом переказу коштів одержувачу без відкриття рахунка через АТ "Ощадбанк"; ✓ у разі звернення одержувачів пенсій до органів ПФУ щодо тимчасової зміни їх фактичного місця проживання виплата пенсій здійснюється шляхом переказу коштів одержувачу без відкриття рахунка у банку; ✓ виплата пенсії може здійснюватися без урахування визначених законом строків та в розмірах не менших, ніж були встановлені за попередній місяць, з подальшим проведенням перерахунку; ✓ у разі відсутності технічної можливості в АТ «Укрпошта» доставляти пенсії одержувачам на територіях, на яких проводяться бойові дії, пенсії буде перераховано на рахунки АТ «Ощадбанк» або інших банків. Необхідно звернутись до органів ПФУ особисто, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку чи в особистому електронному кабінеті на веб-порталі е-послуг ПФУ. Для отримання коштів необхідні паспорт та довідка про присвоєння РНОКПП.
Послуги з державної реєстрації нерухомості, бізнесу, громадських об'єднань:	
<p>✓ Призупинені доступи до Державних та Єдиних реєстрів (доступ поновлено з квітня 2022 року).</p> <p>✓ Велика кількість громадян, яка має необхідність вчиняти правочини, пов'язані з володінням та користуванням майном.</p> <p>✓ Тисячі підприємців, які змушені були переміщати бізнес з територій, на яких ведуться активні бойові дії.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ реєстраційні дії можуть вчиняти реєстратори Мін'юсту та інші визначені ним державні реєстратори, включені до відповідного Переліку. Перелік може передбачати обмеження (умови) проведення реєстраційних дій; ✓ повна екстериторіальність, незалежно від місцезнаходження ФОП, юридичних осіб, громадських об'єднань, майна, якщо не передбачено обмежень (умов); ✓ реєстрація проводиться невідкладно; ✓ може проводитися на підставі надісланих документів в електронній формі або електронних копій документів в паперовій формі (у разі їх підписання КЕП заявника); ✓ адміністративний збір не справляється за державну реєстрацію благодійних організацій, громадських об'єднань, предметом діяльності яких є надання допомоги ЗСУ тощо; ✓ сплата адміністративного збору може підтверджуватися електронною копією (у тому числі скрін-копією) відповідного платіжного документа; ✓ не потрібно нотаріального засвідчувати справжність підпису на документі, якщо такий підпис виконано у присутності державного реєстратора, посадової особи із встановленням особи підписанта на підставі документа, що посвідчує особу, якщо не передбачено обмежень; ✓ не застосовуються вимоги щодо обов'язкового використання для

Проблеми, які виникли у зв'язку із запровадженням воєнного стану	Зміни, що відбулись
	<p>державної реєстрації відомостей реєстрів, інформаційних систем, у разі тимчасової відсутності доступу таких реєстрів;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ не здійснюється державна реєстрація створення громадських формувань, крім громадських об'єднань; ✓ посвідчення довіреностей та заповітів, засвідчення справжності підпису на документах здійснюється без використання спеціальних бланків нотаріальних документів; ✓ на час дії воєнного стану перебіг строку для прийняття спадщини зупиняється; ✓ довіреності (крім довіреностей на право розпорядження нерухомим майном, управління і розпорядження корпоративними правами) та заповіти військовослужбовців ЗСУ, інших військових формувань можуть посвідчуватися командиром цих формувань.
Послуги у сфері будівництва:	
<p>На територіях, де ведуться активні бойові дії або які перебувають під окупацією (відповідно до затвердженого Міністром переліку) відсутня можливість (заблоковано доступ) вносити дані до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва.</p>	<p>З 17.03.2022 на території України, де не ведуться активні бойові дії, відновлено роботу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва та надання послуг, які надавались до початку війни.</p> <p><u>Доступні послуги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ завантаження проєктної документації на будівництво об'єктів, ✓ проведення експертизи об'єктів, ✓ видача містобудівних умов та обмежень, ✓ отримання права на виконання підготовчих та будівельних робіт, ✓ прийняття об'єктів в експлуатацію.
Послуги з реєстрації земельних ділянок, видача витягів з Державного земельного кадастру (ДЗК):	
<p>На територіях, де ведуться активні бойові дії або які перебувають під окупацією (відповідно до затвердженого Міністром переліку) відсутня можливість (заблоковано доступ) вносити дані до ДЗК та отримувати відповідні Витяги.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Повноваження здійснює лише визначений перелік державних кадастрових реєстраторів і лише на територіях визначених адміністративно-територіальних одиниць. ✓ Адміністраторам ЦНАП доступ відновлюється лише за відповідним зверненням. ✓ Оприлюднення відомостей з ДЗК не здійснюється, ПКК не функціонує. ✓ Оплата за послугу може підтверджуватись електронною копією (скрін-копією платіжного документа). ✓ Зупинено реалізацію пілотного проєкту щодо внесення до ДЗК відомостей про земельні ділянки сертифікованими інженерами-землевпорядниками на період дії воєнного стану та протягом місяця після його припинення або скасування.

Додаток Б



Рис. Б.1. Приклад поширення інформації про флеш-моб у ЦНАП у соціальній мережі (14 жовтня 2022 року)

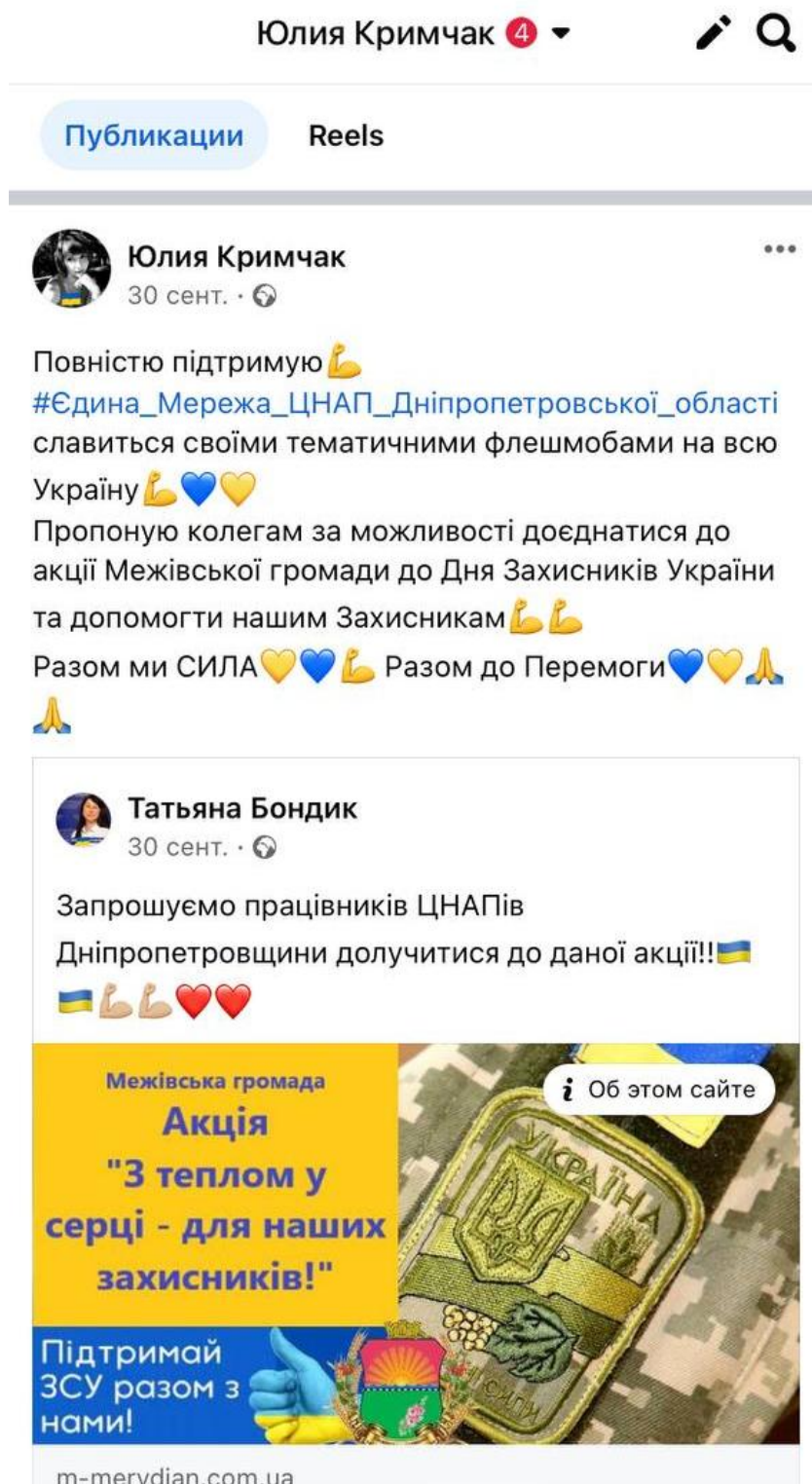


Рис. Б.2. Приклад поширення інформації про флеш-моб у ЦНАП у соціальній мережі (підтримка ЗСУ)



Рис. Б.3. Приклад поширення інформації про флеш-моб у ЦНАП у соціальній мережі (23 серпня 2022 року - День Прапора)