

ПІДСУМКОВИЙ ЗВІТ
про результати виконання
Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг
на території Іларіонівської селищної ради на 2024-2025 роки

З метою подальшого розвитку сфери надання адміністративних послуг на території громади у 2023 році рішенням Іларіонівської селищної ради від 13 грудня 2023 року № 779-40/VIII затверджена Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Іларіонівської селищної ради на 2024-2025 роки (далі - Програма).

Програма розроблена відповідно законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету України від 05.08.2020 року № 695 «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки» та направлена на формування та реалізацію місцевої політики у сфері надання адміністративних послуг.

Головною метою Програми є застосування комплексного підходу до реалізації пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також створення належних умов із максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця територіальної громади в умовах війни та активної цифрової трансформації.

Програма розроблена на 2 роки, виконання проводиться в один етап.

Відповідальний виконавець Програми – Центр надання адміністративних послуг виконкому Яворницької селищної ради (далі- ЦНАП).

Програма – це комплексний документ, що містить 5 пріоритетних завдань розвитку зазначеної сфери та 19 заходів, які спрямовані на спрощення та уніфікацію адміністративних послуг, створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізувати свої права, шляхом інтегрування фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадської безбар'єрності у ЦНАПі громади.

Основними завданнями Програми є:

1.Стандартизація та оптимізація порядків надання адміністративних послуг;

2.Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

3.Створення безбар'єрного простору в ЦНАП;

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

5.Навчальна та інформаційна підтримка персоналу ЦНАП, популяризація ЦНАП як клієнтоорієнтованої сервісної інституції.

В процесі реалізації заходів Програми ЦНАПом виконано ряд завдань і заходів Програми, що не передбачали фінансування.

З метою упорядкування, вдосконалення, доступності, забезпечення єдиних підходів до організації надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам, зниження адміністративного навантаження на громадян

проведена робота щодо упорядкування Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг при Добричівському та Дерезуватському старостинських округах (далі - ВРМ) та приведення його у відповідність до Довідника адміністративних послуг, використовуючи ідентифікатори послуг згідно з Реєстром адміністративних послуг.

Для доступності, забезпечення єдиних підходів до організації надання адміністративних послуг для населення громади та прийому необхідних документів проведена робота щодо упорядкування інформаційних та технологічних карток. На кожен адміністративну послугу, суб'єктом надання яких є Яворницька селищна рада, розроблені та затверджені нові інформаційні і технологічні картки.

Відпрацьовані моделі окремих послуг, у першу чергу це послуги «Я-Ветеран», «Є-Малюк» та комплекс послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами, що знижує адміністративне навантаження на громадян і суб'єктів господарювання.

Для вирішення основних проблем ветеранів російсько-української війни, членів їх сімей та родин загиблих, отримання ними швидких, якісних і доступних послуг соціального та адміністративного характеру в ЦНАПі та ВРМ продовжується надання комплексної послуги «Я – Ветеран». Визначений перелік послуг, розроблені інформаційні і технологічні картки, суб'єктом надання яких є Яворницька селищна рада, які надаються у складі комплексної послуги «Я – Ветеран».

За підтримки Департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської обласної військової адміністрації та БО «КОРЕ Україна» ЦНАПу був переданий планшет LENOVO для надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам та мешканцям громади, які постраждали внаслідок повномасштабної військової агресії.

У приміщенні ЦНАПу облаштовані робочі місця та ведеться прийом громадян спеціалістами Пенсійного фонду України (перший та третій четвер місяця), Державної податкової служби (друга середа місяця), періодично проводяться виїзні прийоми спеціалістами Державного центру зайнятості, що позиціонує ЦНАП як «супермаркет послуг» та задовольняє потреби суб'єктів звернень у якісних публічних, у тому числі адміністративних послугах.

Продовжує функціонувати «Мобільний ЦНАП», що створює безбар'єрне середовище для якісного обслуговування людей, які за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватись та осіб похилого віку від 70 років. Мобільне робоче місце адміністратора ЦНАП вирішує актуальні життєві питання даної категорії громадян та наближає адмінпослуги до мешканців віддалених територій нашої громади. Здійснено 102 виїзди та надано 210 адмінпослуг. Найактуальніші з них – надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, реєстрація місця проживання.

З метою створення умов для безперебійного надання послуг під час довготривалого відключення електроенергії у приміщенні ЦНАПу встановлені сонячні панелі, що надає можливість працювати без зупинок та надавати адмінпослуги мешканцям нашої громади.

Створені необхідні умови для своєчасного надання першої домедичної громадянам у критичних ситуаціях. Фронт офіс ЦНАПу та ВРМ, як місця масового перебування громадян, укомплектовані аптечками.

Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП налічує 403 послуги, на ВРМ – 324 послуги. Це послуги соціального характеру, реєстрація місця проживання, питання місцевого значення, видача відомостей з Державного земельного кадастру, будівництво та архітектура та інші. В Яворницькому ЦНАПі доступні актуальні та соціально важливі адміністративні послуги з оформлення паспорта громадянина України у вигляді ID-картки, паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Також запроваджено послуги з державної реєстрації актів цивільного стану (державна реєстрація народження, державна реєстрація смерті, державна реєстрація шлюбу). Постійно ведеться робота щодо розширення переліку послуг, відпрацьовуються механізми спрощення надання послуг та розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії з іншими суб'єктами надання послуг, можливості оформлення через ЦНАП посвідчення водія та реєстрацію транспортних засобів. За кошти громади придбано обладнання для видачі свідоцтва про реєстрацію транспортних засобів та національного посвідчення водія. На даний час триває процедура отримання доступу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів.

Перелік послуг, які надаються через ЦНАП та ВРМ містить окремий розділ «Я – Ветеран» - модель комплексного обслуговування ветеранів членів їх сімей, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України. Відпрацьовані механізми спрощення надання цих послуг. На кожну послугу, що надається в рамках комплексної послуги «Я – Ветеран», суб'єктом надання яких є Яворницька селищна рада, розроблені інформаційні і технологічні картки. Комплексна послуга «Я-Ветеран» нараховує 51 послугу.

Завдання і заходи Програми щодо забезпечення належних умов для перебування та обслуговування в ЦНАПі осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в цілому виконані. Передбачені Програмою кошти не були профінансовані, але заходи Програми були виконані власними силами. В приміщенні ЦНАПу наявні спеціальні маркування для маломобільних груп населення: вивіски зі спеціальним шрифтом, тактильні елементи, інформаційні таблички.

В ЦНАПі створено місце для самообслуговування громадян, що забезпечило їм безпосередній доступ до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем. Це сучасний підхід до обслуговування, який дозволяє громадянам самостійно отримувати потрібні послуги за допомогою спеціально обладнаного комп'ютера з доступом до інтернету. Такий підхід сприяє

зменшенню черг, підвищенню якості обслуговування та популяризації електронних послуг серед населення.

Працівники ЦНАПу приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації, беручи участь у спеціалізованих навчальних програмах з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, що сприяло посиленню їх кваліфікаційного рівня.

Протягом звітного періоду персонал ЦНАПу брав участь в онлайн – тренінгах щодо обслуговування осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Це сприяло підвищенню рівня обізнаності та професійної підготовки працівників для забезпечення якісного та доступного обслуговування громадян із особливими потребами.

Працівники ЦНАПу брали участь у спеціалізованих навчальних програмах спрямованих на опанування правил надання першої домедичної допомоги та дій під час повітряної тривоги. Такі заходи підвищують готовність персоналу до екстрених ситуацій і забезпечують безпеку громадян у критичних умовах. Приділяють належну увагу підвищенню своєї кваліфікації, беручи участь у спеціалізованих навчальних програмах: формування корпоративної культури в організації та управління змінами, організації командної роботи, створення позитивного іміджу ЦНАП, вільного володіння державною мовою. Спеціалісти постійно працюють над удосконаленням своєї роботи, забезпечують комфортне перебування відвідувачів та високу якість обслуговування.

Адміністратори ЦНАПу брали участь у навчаннях, спрямованих на забезпечення належного обслуговування ветеранів війни, членів сімей загиблих та внутрішньо переміщених осіб. Ці навчання допомогли підвищити рівень професійної підготовки працівників для забезпечення чуйного, ефективного та якісного надання послуг зазначеним категоріям громадян.

Пройдено онлайн - тренінг з психологічної підтримки, що сприяло формуванню психологічної та емоційної стійкості, покращенню комунікативних навичок персоналу ЦНАП.

Отже, реалізація Програми сприяла організації сервісного обслуговування кожного мешканця нашої громади, створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, досягнення високого рівня довіри мешканців громади до влади як надавача послуг.

Відповідна Програма ефективна, оскільки її дія спрямована на подальший розвиток сфери надання адміністративних послуг та створення належних умов із максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця Яворницької ТГ.

Дія Програми завершена у 2025 році. У жовтні 2025 року рішенням селищної ради від 23. 10. 2025 року № 1292-65/VIII затверджена Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Яворницької селищної ради на 2026-2027 роки.

Начальник Центру надання
адміністративних послуг

Ольга ТЕРЄХОВА