



# Р І Ш Е Н Н Я

## ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ КРОПИВНИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

від " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

№ \_\_\_\_\_

### **Про погодження проєкту рішення Кропивницької міської ради «Про затвердження Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки»**

Керуючись статтями 143, 144 Конституції України, статтею 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Виконавчий комітет Кропивницької міської ради

### **В И Р І Ш И В:**

1. Погодити проєкт рішення Кропивницької міської ради «Про затвердження Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки», що додається.
2. Департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради забезпечити внесення проєкту рішення на розгляд міської ради.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради С.Балакіреву.

**Секретар міської ради**

**Олег КОЛЮКА**

Ольга Шкода 30 87 90

**ПОГОДЖЕНО**

Рішення Виконавчого комітету  
Кропивницької міської ради  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 року № \_\_\_\_\_

Проект

**КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**СЕСІЇ ВОСЬМОГО СКЛИКАННЯ**

від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ року

№ \_\_\_\_\_

**Про затвердження Програми реалізації  
вимог Закону України «Про адміністративні  
послуги» на 2025-2027 роки**

Керуючись статтями 143, 144 Конституції України, статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького Кропивницька міська рада

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки, що додається.
2. Включити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки до Програми економічного та соціального розвитку Кропивницької міської територіальної громади на 2024-2026 роки (Програми відновлення).
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань бюджету та податкової політики та керуючого справами виконавчого комітету міської ради С.Балакіреву.

**Секретар міської ради**

**Олег КОЛЮКА**

Ольга Шкода 30 87 90

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Кропивницької міської ради  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_

**ПРОГРАМА**

**РЕАЛІЗАЦІЇ ВИМОГ ЗАКОНУ УКРАЇНИ  
«ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» НА 2025-2027 РОКИ**

Кропивницький – 2024

**ЗМІСТ**

<b>I.</b>	<b>Паспорт Програми</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Загальні положення</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Аналіз стану розвитку сфери надання адміністративних послуг за 2022-2024 роки та проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма</b>	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>Мета Програми</b>	<b>10</b>
<b>V.</b>	<b>Обґрунтування шляхів розв'язання проблеми та оцінювання гендерного впливу заходів</b>	<b>11</b>
<b>VI.</b>	<b>Завдання та заходи щодо реалізації Програми</b>	<b>12</b>
<b>VII.</b>	<b>Очікувані результати виконання Програми на 2025-2027 роки</b>	<b>13</b>
<b>VIII.</b>	<b>Фінансове забезпечення Програми</b>	<b>13</b>
<b>IX.</b>	<b>Координація та контроль за виконанням Програми</b>	<b>14</b>

**Додаток: Заходи та завдання Програми**

**І. ПАСПОРТ ПРОГРАМИ**  
**реалізації вимог Закону України**  
**«Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки**

№ з/п	Основні дані про Програму	
1.	Програма затверджена	Рішенням міської ради від «__»_____року № ____
2.	Проект Програми погоджено	Рішенням виконавчого комітету міської ради від «__»_____року № ____
3.	Ініціатор розроблення Програми	Департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради
4.	Розробник Програми	Департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради
5.	Співрозробники Програми	-
6.	Відповідальний виконавець Програми	Департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради
7.	Учасники Програми	Виконавчі органи Кропивницької міської ради
8.	Терміни реалізації Програми	2025-2027 роки
9.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні Програми	Бюджет Кропивницької міської територіальної громади
10.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми	Згідно з заходами та завданнями Програми
11.	Керівник Програми	Директор департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради

## II. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Необхідність розробки Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки (далі – Програма) обумовлена визначеними пріоритетними напрямками державної політики – правовими засадами реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. При цьому державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах верховенства права, в тому числі законності та юридичної визначеності, стабільності, рівності перед законом, відкритості та прозорості, оперативності та своєчасності, доступності інформації про надання адміністративних послуг, захищеності персональних даних, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості, доступності й зручності для суб'єктів звернень.

Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки розроблена на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

### Терміни, що використовуються

**Адміністративна послуга** – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону.

**Суб'єкт звернення** – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

**Суб'єкт надання адміністративної послуги** – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

## III. АНАЛІЗ СТАНУ РОЗВИТКУ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА 2022-2024 РОКИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ, НА РОЗВ'ЯЗАННЯ ЯКОЇ СПРЯМОВАНА ПРОГРАМА

З 2011 року в місті Кропивницькому діє Центр надання адміністративних послуг. У той же час, міською радою з метою забезпечення реформування системи надання адміністративних послуг та дотримання стандартів надання адміністративних послуг було прийнято рішення від 21 листопада 2017 року

№ 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького». У 2020 році завершилися роботи зі створення та функціонування оновленого Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — ЦНАП, Центр), що дозволило здійснювати надання адміністративних послуг в окремому приміщенні, розширити перелік адміністративних послуг, збільшити кількість суб'єктів, які надаватимуть адміністративні послуги, а також створити віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу. Крім цього, слід зазначити, що через Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького надаються адміністративні послуги обласного рівня. Тож до оновленого ЦНАПу звертаються суб'єкти звернення не лише міста Кропивницького, а й громадяни та суб'єкти господарювання Кіровоградської області.

Забезпечення сприятливих умов для формування суспільних відносин, пов'язаних із наданням адміністративних послуг, та сприяння налагодженню ефективної взаємодії органів виконавчої влади, інших державних органів і суб'єктів звернення продовжувало залишатися одним із пріоритетних завдань діяльності й роботи Центру протягом 2022-2024 років.

На сьогодні Центр об'єднує в одному приміщенні працівників виконавчих органів міської ради, представників місцевих дозвільних органів, адміністраторів, державних реєстраторів та представників суб'єктів надання адміністративних послуг, уповноважених відповідно до чинного законодавства України забезпечувати видачу дозволів, довідок, погоджень, посвідчень, проведення реєстрації тощо. До роботи в оновленому Центрі було залучено: Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, департамент соціальної політики Кропивницької міської ради.

Організація діяльності оновленого Центру створила умови для забезпечення більш зручного, доступного й оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення з дотриманням відкритості та прозорості умов при розгляді звернень фізичних і юридичних осіб на сучасному рівні.

Пріоритетними напрямками роботи Центру залишаються забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень (у терміни, встановлені чинним законодавством), спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

У 2022-2024 роках збільшилась кількість залучених до роботи ЦНАПу місцевих і регіональних суб'єктів надання адміністративних послуг, а також кількість адміністративних послуг, які надаються в Центрі. Зазначеному сприяли зміни в чинному законодавстві України з питань надання адміністративних послуг. Співпраця в межах діяльності ЦНАПу з органами державної виконавчої влади здійснювалася на підставі узгоджених рішень про

співпрацю та спільну діяльність у сфері надання адміністративних послуг/договорів доручень/регламентів взаємодії.

Зокрема, протягом 2022-2024 років розпочато співпрацю з такими суб'єктами надання адміністративних послуг:

- департамент агропромислового розвитку Кіровоградської обласної державної адміністрації;

- департамент житлово-комунального господарства та паливно-енергетичного комплексу Кіровоградської обласної державної адміністрації;

- управління комунальної власності Кропивницької міської ради.

У роботі Центру задіяно 13 виконавчих органів Кропивницької міської ради, 22 місцевих і регіональних органи державної влади. Загальна кількість робочих місць в Центрі – 180. Організаційне забезпечення діяльності ЦНАПу покладено на департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради (штатна чисельність – 67).

Першочерговим завданням Центру у 2022-2024 роках залишалася організація надання встановленого переліку адміністративних послуг, що надаються міською радою та її виконавчими органами, місцевими й регіональними державними органами та адміністраторами міської ради/працівниками Центру. На сьогодні в Центрі суб'єкти звернення мають можливість отримати 497 адміністративних послуг, на віддалених робочих місцях – 343. Зазначені послуги регламентуються стандартами, які розроблено відповідно до вимог чинного законодавства.

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою щоденно, щомісячно і за рік. За період роботи 2022-2024 років у Центрі автоматизованою системою керування чергою було зареєстровано 464 656 відвідувачів з питань надання адміністративних послуг.

Працівниками ЦНАПу постійно здійснюється робота в державних реєстрах (системах), а саме: Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, Державному реєстрі актів цивільного стану, Єдиному державному демографічному реєстрі, Єдиному державному реєстрі транспортних засобів, Державному земельному кадастрі, Єдиній державній електронній системі у сфері будівництва, а також забезпечується надання адміністративних послуг через Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Крім цього, працівники ЦНАПу підключені в ролі користувачів до Реєстру пошкодженого майна. Забезпечувалася робота в інформаційно-аналітичній системі обліку даних "Прихисток"; є підключення до програмного комплексу "Інтегрована інформаційна система "Соціальна громада".

Крім того, 2022 рік був позначений появою нових серйозних викликів, пов'язаних з початком повномасштабної збройної агресії російської федерації проти України. В умовах запровадження 24 лютого 2022 року воєнного стану в країні Центр продовжував працювати та здійснювати реалізацію повноважень, покладених на нього, з метою забезпечення життєдіяльності міста, безперервності процесу надання адміністративних послуг та своєчасного і якісного обслуговування суб'єктів звернень.



**Загальна кількість звернень до Центру надання адміністративних  
послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького  
за 2022-2024 роки**

<b>Назва</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b> (станом на 01.11.2024)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Електронні сервіси</b>	<b>573</b>	<b>1438</b>	<b>1664</b>
<b>Управління адміністративних послуг</b>	<b>25307</b>	<b>31177</b>	<b>32507</b>
<b>Управління у сфері державної реєстрації: Відділ реєстрації місця проживання особи</b>	<b>32277</b> (довідки про реєстрацію місця проживання <b>20124</b> )	<b>33744</b> (довідки про реєстрацію місця проживання <b>28274</b> )	<b>25462</b> (довідки про реєстрацію місця проживання <b>25280</b> )
<b>Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно</b>	<b>4250</b>	<b>5653</b>	<b>4893</b>
<b>Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців</b>	<b>8887</b>	<b>4780</b>	<b>2597</b>
<b>Департамент соціальної політики</b>	<b>33634</b>	<b>23655</b>	<b>21151</b>
<b>Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області</b>	<b>37960</b>	<b>56821</b>	<b>40872</b>
<b>Консультації</b>	<b>166 202</b>	<b>200 470</b>	<b>146 882</b>

Протягом 2022-2024 років Центром постійно здійснювалася робота з покращення умов для прийому громадян і створення позитивного враження від відвідування ЦНАПу.

Продовжувалось співробітництво між департаментом надання адміністративних послуг міської ради та ОКВП «Дніпро-Кіровоград»; Кропивницькою міською радою та відділенням Нотаріальної палати України в Кіровоградській області та Південно-Східним Міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Дніпро), яким передбачено надходження до бюджету громади плати за надання витягу з інформаційної системи «Реєстр Кропивницької міської територіальної громади». Під час дії військового стану у 2022 році налагоджено співпрацю у рамках виконання Угоди про співпрацю з ТОВ «Екостайл» для швидкого та правильного нарахування послуг з вивезення побутових відходів.

З метою спрощення надання адміністративних послуг в Центрі встановлено платіжні термінали, що дає змогу здійснювати оплату за надання

послуг безпосередньо при зверненні до спеціалістів Центру. Також встановлено платіжний термінал в КП «ЖЕО №1 КМР».

У зв'язку з розширенням переліку адміністративних послуг, які надаються у ЦНАПі, постійно проводяться зустрічі та навчання з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Підвищення кваліфікації працівників Центру у 2022-2024 роках забезпечувалося шляхом направлення згідно з затвердженими графіками та планами занять до Регіонального центру підвищення кваліфікації Кіровоградської області, а також шляхом участі адміністраторів у тематичних конференціях, семінарах і тренінгах місцевого, обласного та всеукраїнського рівнів. Навчання працівників засвідчено відповідними свідоцтвами/сертифікатами. З метою покращення ефективності роботи адміністратори Центру проходять щотижневе навчання (онлайн-відеосемінари), організоване Міністерством цифрової трансформації України. Крім цього, адміністратори Центру пройшли тренінги для професійного розвитку працівників Центрів надання адміністративних послуг Кіровоградської області у рамках проєкту Агентства США з міжнародного розвитку USAID «Демократичне врядування у Східній Україні».

Основними напрямками роботи Центру у 2022-2024 роках стали максимальна інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни; створення програм та електронних реєстрів для вдосконалення діяльності Центру та взаємодії із замовниками послуг. На сьогодні отримати адміністративну послугу в Центрі можна безпосередньо відвідавши його основний офіс чи віддалені робочі місця, надіслати документи поштою, а також зареєструвати звернення через Єдиний державний вебпортал електронних послуг "Дія".

Крім цього, у ЦНАПі через портал Дія здійснюється надання наступних адміністративних послуг: комплексна послуга "єМалятко"; реєстрація повідомлення про пошкоджені та знищені об'єкти нерухомого майна; реєстрація єДекларації; компенсація за пошкоджене майно; актуалізація даних військовозобов'язаних; реєстрація електронних заяв у сфері державної реєстрації бізнесу; забезпечено можливість надходження до відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно управління у сфері державної реєстрації електронних заяв, поданих суб'єктом звернення через портал Дія; актуалізація даних у Реєстрі територіальної громади. Організовано отримання електронних копій документів за сценарієм Дія QR для таких послуг: отримання витягу з реєстру територіальної громади; реєстрація місця проживання малолітньої дитини; реєстрація місця проживання/ зняття з реєстрації місця проживання.

Налагоджена робота з наповнення реєстру територіальної громади, що ведеться з використанням програмних засобів відомчої інформаційної системи із забезпеченням доступу через офіційний вебсайт ДМС.

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою щоденно. Аналіз виконання встановлених вимог здійснює відділ аналітичної та консультаційної роботи департаменту надання

адміністративних послуг. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування.

Впровадження єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії "Прозорий офіс міста Кропивницького" (електронний документообіг) суттєво прискорило процес надання адміністративних послуг, а також дозволило спростити механізм отримання послуг суб'єктам господарювання та населенню регіону в процесах отримання послуг; спростило процедуру та скоротило терміни надання послуг громадянам та підприємцям; автоматизувало процеси взаємодії між ЦНАПом, департаментом соціальної політики Кропивницької міської ради, суб'єктами надання адміністративних послуг та іншими користувачами електронного документообігу. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідний лист автоматично після реєстрації звернення у цій системі. Функціонування електронної системи керування чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калькулювати реальну завантаженість працівників.

У ЦНАПі проводиться постійна робота щодо інформування та консультування суб'єктів звернення, пріоритетом якої є впровадження електронних сервісів. Функціонує офіційний сайт Центру <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>, офіційна сторінка Центру у Фейсбукці та у 2024 році запроваджено телеграм канал Центру. Для інформування громадян про результат послуги встановлено мобільний додаток Viber.

При проведенні оцінки якості послуг використовується інформація щодо оцінки якості обслуговування. У зоні очікування (в секторі інформування) постійно знаходиться "Книга скарг та відгуків". Також налагоджено зворотній зв'язок із замовниками послуг шляхом проведення анкетування на офіційному сайті <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>. Відвідувачі можуть заповнити анкету та відповісти на запропоновані питання, подати пропозиції щодо покращення роботи Центру.

В Центрі забезпечено умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення: встановлено мобільну програму "Жестова мова" та тактильні таблички шрифтом Брайля, направляюча плитка для людей з вадами зору. Вхід до приміщення ЦНАПу облаштовано поручнями з обох боків та кнопкою виклику для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Наявна санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю. Сектор очікування облаштовано системою звукового інформування для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

Аналіз пропозицій та побажань суб'єктів звернення виявив необхідність запровадження онлайн запису на прийом.

Загалом відвідувачі Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького залишилися задоволені якістю обслуговування та надання адміністративних послуг. ЦНАП і надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування та вживатиме необхідних заходів щодо максимально якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів.

## **Опис проблеми, на яку спрямована Програма:**

Від можливості та якості отримання адміністративних послуг залежать реалізація прав і свобод громадян та умови для ведення бізнесу. Концепція Центру надання адміністративних послуг як простору, де в одному місті локалізовані всі необхідні послуги, є на сьогодні актуальна та витребувана, оскільки його діяльність забезпечує реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки покликана забезпечити повноцінне функціонування Центру надання адміністративних послуг і сприяти вирішенню таких проблем (потреб):

створення комфортних умов для отримання суб'єктами звернення якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу»;

запровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернення;

забезпечення швидкості та зручності процедур надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, зменшення часових та фізичних витрат суб'єктів звернення, удосконалення цих процедур та їх уніфікацію;

здійснення контролю за якістю надання адміністративних послуг у межах повноважень;

формування в суспільстві позитивного іміджу місцевої влади через можливість запровадження сучасного якісного сервісу з надання адміністративних послуг;

формування в суспільстві позитивного іміджу суб'єктів надання адміністративних послуг як органів влади (посадових осіб), які дотримуються принципів відкритості та прозорості, доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Цільова група Програми:

- держава, органи місцевого самоврядування, комунальні підприємства;
- громадяни міста та області;
- суб'єкти господарювання, юридичні особи, громадські об'єднання;
- внутрішньо переміщені особи, їх сім'ї;
- учасники бойових дій, їх сім'ї;
- пенсіонери;
- вразливі категорії осіб;
- особи з інвалідністю, маломобільні групи населення та особи з особливими потребами.

## **IV. МЕТА ПРОГРАМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ВИМОГ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» НА 2025-2027 РОКИ**

Метою Програми є продовження створення належних умов для забезпечення ефективного надання адміністративних послуг суб'єктам

звернення, постійне поліпшення якості їх обслуговування, забезпечення відкритості та прозорості процедур надання адміністративних послуг, надання інформаційно-консультаційних послуг, дотримання стандартів надання адміністративних послуг шляхом сприяння функціонуванню Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького.

## **V. ОБГРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ ТА ОЦІНЮВАННЯ ГЕНДЕРНОГО ВПЛИВУ ЗАХОДІВ**

Для розв'язання проблем та досягнення мети Програми є потреба в реалізації завдань і заходів, спрямованих на досягнення ефективної та конструктивної співпраці всіх учасників процесу надання адміністративних послуг, що дозволить здійснювати якісне надання адміністративних послуг з урахуванням основних принципів: доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб, дотримання стандартів надання послуг, відкритість.

Створення комфортних умов для отримання суб'єктами звернення якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу» передбачає постійне дотримання критеріїв доступності – фактичної можливості фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою (зручність територіальної наближеності Центру та віддалених робочих місць; наявність транспортного сполучення; можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення ЦНАПу; безперешкодне одержання бланків, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з вебсторінки Центру); зручності – урахування інтересів та потреб отримувачів послуг під час організації надання адміністративних послуг (наявність можливості вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі поштою та іншими засобами комунікаційного зв'язку; встановлення графіку прийому суб'єктами надання адміністративних послуг фізичних та юридичних осіб відповідно до їх інтересів та потреб; удосконалення порядку оплати адміністративної послуги (плата приймається безпосередньо в приміщенні ЦНАПу); відкритості – безперешкодного одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується та постійно оновлюється на інформаційних стендах Центру, на вебсайті, друкується в соціальних мережах (наявність інформації стосовно процедури надання адміністративної послуги, переліку документів для її отримання, розміру та порядку оплати адміністративної послуги; можливість отримання інформації телефоном та електронною поштою, а також кваліфікованої консультативної допомоги тощо); запровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернення.

Потреба забезпечення швидкості та зручності процедур надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, зменшення часових та фізичних витрат суб'єктів звернення, удосконалення цих процедур та їх уніфікація пов'язана з необхідністю забезпечити такі критерії стандартів якості

адміністративних послуг, як результативність (ЦНАП орієнтується виключно на досягнення результату фізичною та юридичною особою), строковість, оперативність та своєчасність (Центр здійснює контроль за наданням адміністративної послуги не пізніше визначеного строку, за можливості, якнайшвидше та з урахуванням конкретних потреб особи у певній ситуації).

З метою формування в суспільстві позитивного іміджу місцевої влади через можливість запровадження сучасного якісного сервісу з надання адміністративних послуг застосовується першочерговий принцип поваги до особи, а саме ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача адміністративної послуги. Цей критерій передбачає готовність адміністраторів та працівників ЦНАПу допомогти фізичній або юридичній особі в оформленні документів або отриманні консультації, дотримання принципу рівності усіх громадян, забезпечення побутових зручностей в Центрі. Важливу роль у цьому процесі відіграє професійність адміністраторів/працівників, а саме належний рівень кваліфікації працівників ЦНАПу, тому у Центрі приділяється значна увага навчанню адміністраторів.

Формування у Центрі позитивного іміджу суб'єктів надання адміністративних послуг як органів влади (посадових осіб) досягається завдяки принципам відкритості, прозорості, доступності та зручності для суб'єктів звернень. Проведення консультацій згідно з графіком у приміщенні ЦНАПу, надання телефонних консультацій та робота в єдиній інформаційній системі корпоративної взаємодії "Прозорий офіс міста Кропивницького" (електронний документообіг) є основним способом наближення суб'єктів надання адміністративних послуг до фізичних та юридичних осіб, задоволення їх потреб, захист прав, свобод та інтересів.

Всі заходи Програми також забезпечують рівний доступ до участі в них чоловіків і жінок, хлопців і дівчат.

Заходи Програми проводитимуться у Центрі та на віддалених робочих місцях, де застосовані інформаційно-комунікаційні технології, електронні засоби зв'язку, що дає можливість забезпечити безперешкодний доступ до отримання адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим маломобільними групам населення.

Завдання і заходи Програми не містять положень, які можуть призвести до обмеження прав або можливостей жінок або чоловіків у доступі до інфраструктури та адміністративних послуг; в короткостроковій або довгостроковій перспективі не матимуть впливу на погіршення/послаблення захисту прав жінок/чоловіків та дівчат/хлопців. Першочерговим завданням Центру залишається однаково доброзичливе ставлення до всіх споживачів адміністративних послуг з дотриманням гендерної рівності в отриманні адміністративних послуг, в однаковий строк та з однаковими вимогами.

## **VI. ЗАВДАННЯ ТА ЗАХОДИ ЩОДО РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОГРАМИ**

Першочерговим завданням департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради у 2025-2027 роках залишається побудова

ефективної системи надання адміністративних послуг, що буде досягтися шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та спрощення проходження процедури отримання адміністративних послуг для суб'єктів звернення.

Серед першочергових завдань: запровадження електронної черги онлайн для попереднього запису суб'єктів звернення на прийом; покращення якості надання адміністративних та соціальних послуг у місті Кропивницькому; інтеграція надання адміністративних послуг в електронній формі; захист інформації.

## **VII. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ НА 2025-2027 РОКИ**

Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Побудова ефективної системи надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького.

Підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом проведення постійного аналізу ефективності та результативності надання адміністративних послуг.

Створення комфортних умов для отримання суб'єктами звернення, в тому числі особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу», а саме: вичерпне інформування, фахове консультування, оперативний прийом та видача оформлених пакетів документів в одному приміщенні.

Забезпечення у Центрі прозорості й відкритості під час надання адміністративних послуг, за якими звертаються суб'єкти звернення, у тому числі суб'єкти господарювання.

Запровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернення.

Встановлення чіткого порядку дій та єдиного графіка роботи Центру з метою отримання якісного розгляду звернень.

Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг у межах повноважень ЦНАПу.

## **VIII. ФІНАНСОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМИ**

Прогнозні обсяги та джерела фінансування завдань і заходів, передбачених Програмою, наведені у додатку.

Фінансування заходів Програми буде забезпечено за рахунок коштів бюджету громади, а також інших, не заборонених законодавством України джерел.

Обсяг видатків на виконання Програми визначається щороку під час складання проєкту бюджету громади на відповідний рік з урахуванням наявних реальних можливостей.

## **ІХ. КООРДИНАЦІЯ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ВИКОНАННЯМ ПРОГРАМИ**

Координацію роботи з виконання завдань і заходів Програми здійснює департамент надання адміністративних послуг міської ради.

Департамент надання адміністративних послуг міської ради надає інформацію про стан виконання завдань і заходів Програми згідно з Порядком розроблення галузевих (комплексних) програм, моніторингу та звітності про їх виконання.

Контроль за виконанням Програми здійснює керуючий справами виконавчого комітету міської ради та постійна комісія міської ради з питань бюджету та податкової політики.

---



Додаток  
до Програми реалізації вимог Закону України  
«Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки

**Заходи та завдання Програми реалізації вимог  
Закону України «Про адміністративні послуги» на 2025-2027 роки**

№ з/п	Завдання Програми	Виконавці	Заходи Програми	Термін виконання	Джерела фінансування	Орієнтовані обсяги фінансування (вартість) тис. грн, у тому числі:			Очікуваний результат			
						2025	2026	2027	Назва показника	Значення		
										2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Забезпечення реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг	Виконавчі органи міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг, департамент надання адміністративних послуг	1.1 Оприлюднення, постійне оновлення та доповнення на вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького у форматі «Прозорий офіс» (далі-Центр) інформації стосовно надання адміністративних послуг	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» Доступність інформування про порядок надання адміністративних послуг Додержання рівності прав суб'єктів звернень			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		Департамент надання адміністративних послуг	1.2 Надання консультацій на сторінці вебсайту з актуальних питань щодо надання адміністративних послуг	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» Доступність інформування про порядок надання адміністративних послуг Додержання рівності прав суб'єктів звернень			
		Департамент надання адміністративних послуг	1.3 Розроблення та участь у розробленні проектів нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг та організація їх виконання	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Приведення у відповідність до норм чинного законодавства нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг Доступність інформування про порядок надання адміністративних послуг Додержання рівності прав суб'єктів звернень			
		Департамент надання адміністративних послуг	1.4 Здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Центрі	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Побудова чіткого алгоритму надання адміністративних послуг у місті Кропивницькому Запровадження єдиних стандартів роботи, що забезпечує високу якість надання адміністративних послуг суб'єктам звернень Максимальне зменшення часових та фізичних затрат мешканців міста Налагодження дієвого зв'язку між суб'єктами звернення та владою Розвиток прозорих відносин			
2.	Удосконалення системи надання адміністративних	Департамент надання адміністративних послуг	2.1 Моніторинг та аналіз існуючих правових документів	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Приведення у відповідність до норм чинного законодавства нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг Доступність інформування про порядок надання адміністративних послуг			

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	послуг, а також нормативно-правової бази міста стосовно системи надання адміністративних послуг								Додержання рівності прав суб'єктів звернень			
			2.2 Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду та видачі послуг в Центрі	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» Координація діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників Центру Забезпечення належного функціонування Центру			
			2.3 Проведення щорічного аналізу якості надання адміністративних послуг в Центрі	Щороку	Без використання коштів	-	-	-	Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» Забезпечення належного функціонування Центру			
3.	Інформаційне забезпечення Центру	Суб'єкти надання адміністративних послуг, департамент надання	3.1 Надання консультацій з питань вимог та порядку отримання адміністративних послуг	Постійно	Без використання коштів	-	-	-	Проведення роз'яснювальної роботи з питань вимог та порядку надання адміністративних послуг Забезпечення належного функціонування Центру			
		Департамент надання	3.2 Послуги з супроводження	2025-2027 роки	Бюджет Кропивницької	26	30	30	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн	26	30	30

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		адміністративних послуг	роботи з державними реєстрами, системами		міської територіальної громади (далі- Бюджет громади)				<b>Продукту:</b> 1. Кількість реєстрів та систем, які використовуються в роботі працівниками Центру 2. Кількість працівників Центру, які забезпечені продуктом <b>Ефективності:</b> 1. Надання інформації з державних реєстрів, безперервний прийом суб'єктів звернень у Центрі та на віддалених робочих місцях працівників Центру, % 2. Забезпечення прозорості та ефективності під час надання адміністративних послуг, % <b>Якості:</b> Додержання рівності прав суб'єктів звернень, %	10	10	10
			3.3 Модернізація, технічна підтримка, хостинг інформаційного вебсайту Центру	2025-2027 роки	Бюджет громади	20	20	20	<b>Показник витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Показник продукту:</b> Забезпечення безперебійної роботи інформаційного вебсайту Центру, % <b>Показник ефективності:</b> Доступність та зручність інформування про порядок надання адміністративних послуг, % <b>Показник якості:</b> Додержання рівності прав	20	20	20
										100	100	100
										100	100	100
										100	100	100

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
									суб'єктів звернень, %			
4.	Ресурсне забезпечення Центру	Департамент надання адміністративних послуг	4.1 Придбання (оновлення) комп'ютерної та офісної техніки і витратних матеріалів до них	2025-2027 роки	Бюджет громади	340,5	328,5	330,5	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Кількість робочих місць, які забезпечені оснащенням та матеріалами <b>Ефективності:</b> Витрати на забезпечення одного робочого місця обладнанням та матеріалами, тис. грн <b>Якості:</b> 1. Рівень забезпечення спеціалістів Центру обладнанням, % 2. Задоволення потреб суб'єктів звернення, %	325,5	328,5	330,5
		Департамент надання адміністративних послуг	4.2 Сервісне обслуговування і ремонт комп'ютерної та офісної техніки, електронної системи керування чергою, засобів криптографічного захисту інформації, підтримка та оновлення програмних продуктів в Центрі	2025-2027 роки	Бюджет громади	407,5	414,5	421	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Кількість робочих місць, які забезпечені оснащенням <b>Ефективності:</b> 1. Витрати на забезпечення одного робочого місця обладнанням, тис. грн 2. Доступність надання послуг, % <b>Якості:</b> 1. Рівень забезпечення спеціалістів Центру обладнанням, % 2. Належне	407,5	414,5	421

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
									функціонування Центру, %			
		Департамент надання адміністративних послуг	4.3 Запровадження електронної черги онлайн для попереднього запису суб'єктів звернення на прийом	2025-2027 роки	Бюджет громади	80	20	20	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Впровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернень, % <b>Ефективності:</b> Підвищення рівня задоволення сервісом, % <b>Якості:</b> Задоволення потреб суб'єктів звернення, %	80	20	20
		Департамент надання адміністративних послуг	4.4 Оплата за користуванням каналу конфіденційного зв'язку та постачання мережі Інтернет (постачання інтернет-послуг)	2025-2027 роки	Бюджет громади	116,6	120	125	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Кількість обладнання, яке забезпечено продуктом <b>Ефективності:</b> Середня вартість одного обслугованого обладнання, тис. грн <b>Якості:</b> 1. Забезпечення належного функціонування Центру, % 2. Виконання вимог законодавства з питань захисту інформації, %	116,6	120	125
		Департамент надання адміністративних послуг	4.5 Створення та проведення первинної державної експертизи	2025-2027 роки	Бюджет громади	200	200	200	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Кількість робочих місць, які забезпечені продуктом	200	200	200
										80	80	80

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
			КСЗІАС						<b>Ефективності:</b> Середня вартість одного обслугованого обладнання, тис. грн <b>Якості:</b> Виконання основних принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг та з питань захисту інформації, %	2,5	2,5	2,5
			4.6 Підтримка роботи програмного продукту (електронного документообігу для Центру)	2025-2027 роки	Бюджет громади	300	300	300	<b>Витрат:</b> Обсяг видатків, тис. грн <b>Продукту:</b> Кількість звернень, які зареєстровано програмним продуктом працівниками Центру <b>Ефективності:</b> 1. Ефективна взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг, % 2. Забезпечення онлайн моніторингу Міністерства цифрової інформації України з метою вивчення задоволення потреб суб'єктів звернення, % <b>Якості:</b> Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень, %	300	300	300
<b>Всього</b>						<b>1490,6</b>	<b>1433,0</b>	<b>1446,5</b>				