

Додаток  
до розпорядження начальника  
Северодонецької міської  
військової адміністрації  
Северодонецького району  
Луганської області  
від 14.11. 2024 року № 9613А

**ПРОГРАМА  
РОЗВИТКУ ФУНКЦІОНУВАННЯ  
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ  
ПОСЛУГ У М.СЄВЕРОДОНЕЦЬКУ  
СЄВЕРОДОНЕЦЬКОЇ МІСЬКОЇ  
ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
СЄВЕРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ  
ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
НА 2025 РІК**

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАМИ

розвитку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Северодонецьку Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області

1	Ініціатор розроблення Програми	Северодонецька міська військова адміністрація Северодонецького району Луганської області
2	Розробник Програми	Управління адміністративних послуг Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області.
3	Співрозробники Програми	
4	Головний розпорядник коштів	Северодонецька міська військова адміністрація Северодонецького району Луганської області
5	Відповідальний виконавець Програми	Северодонецька міська військова адміністрація Северодонецького району Луганської області. Структурні підрозділи Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області.
6	Учасники Програми	Структурні підрозділи Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області.
7	Мета Програми	Здійснення заходів щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг та матеріально-технічного забезпечення функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Северодонецьку
8	Термін реалізації Програми	2025 рік
9	Загальний обсяг фінансованих ресурсів, необхідних для реалізації Програми, тис. грн.	225,115
	в тому числі	
	з бюджету Северодонецької міської територіальної громади	81,320
10	Очікувані результати	Досягнення мети Програми
11	Контроль за виконанням (орган, уповноважений здійснювати контроль за виконанням)	Заступник начальника Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області Юлія ШОРОХОВА.



## 2. СКЛАД ПРОБЛЕМИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ЇЇ РОЗВ'ЯЗАННЯ ШЛЯХОМ РОЗРОБЛЕННЯ І ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ

Програма розвитку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Северодонецьку Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області (далі Програма) спрямована на забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м.Северодонецьку (далі – ЦНАП).

Програма розроблена на виконання Закону України «Про адміністративні послуги» та у відповідності із Законом України «Про правовий режим воєнного стану», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р (зі змінами) «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади. Складовою частиною цього напряму є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню.

Впродовж 2024 року ЦНАП працював над організацією надання адміністративних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наповненням та веденням програмного забезпечення «ЦНАП-SQS.Послуги», роботі в реєстрі територіальної громади РТГ ДМС, програмному забезпеченні «ЦНАП-SQS.Реєстр», наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги особисто, в телефонному режимі та шляхом надання консультацій через електронну пошту ЦНАП.

Для більш зручної оплати за платні послуги з реєстрації місця проживання безпосередньо в приміщенні ЦНАП та на ВРМ використовується згенерований QR-код.

Загальна кількість послуг, наданих в ЦНАПі та на віддалених робочих місцях (далі – ВРМ) на 08.11.2024 р. становить 5387.

Регулярно оновлюється інформація на сторінці Центру надання адміністративних послуг на сайті СМВА та сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Практично всі адміністратори пройшли навчання на платформі «Дія.Освіта».

Існуюча організація надання адміністративних послуг через ЦНАП в умовах релокації характеризується в даний час певними проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють деякі труднощі для клієнтів під час отримання адміністративних послуг:

- кадрового дефіциту;
- збільшення соціального різноманіття груп відвідувачів (в тому числі інклюзія, кількість батьків з малолітніми дітьми);

- недостатня відповідність ресурсного забезпечення ЦНАП вимогам, встановленим чинним законодавством, зокрема щодо створення належних умов обслуговування заявників;

- недостатній рівень інформованості населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАПу, про можливості електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Для розв'язання даних проблем необхідно створити зручні умови населенню при замовленні адміністративних послуг та отриманні їх результатів, а також необхідні умови праці для співробітників ЦНАП.

Для вирішення цієї проблеми необхідно виділити в межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством – 225115 грн. Строк реалізації цієї програми – 2025 рік.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем військової адміністрації згідно з єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба ЦНАП надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

### **3. МЕТА ПРОГРАМИ**

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 з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця громади.

Основними завданнями Програми є:

- збільшення кількості та якості надання адміністративних послуг;
- підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернень від співпраці з ЦНАПом.

### **4. ОБҐРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ І ЗАСОБІВ РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМИ**

Досягнення головної мети Програми передбачає активне впровадження пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, до числа яких належать:

1. Забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб, зокрема осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;



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

2.1. Забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання відповідних послуг;

2.2. Участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спілкування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою тощо.

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети Програми, створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, та підвищити довіру мешканців територіальної громади до діяльності органів влади.

## **5. СТРОКИ ТА ЕТАПИ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ**

Програма реалізується в один етап. Початок виконання – 2025 рік, закінчення – 2025 рік.

## **6. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ**

Затвердження Програми та виконання її заходів дозволить вдосконалити надання адміністративних послуг на території Сєвєродонецької територіальної громади, скоротить час обслуговування відвідувачів, створить більш якісніші і комфортніші умови співпраці громадян з державними органами влади.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми стануть:

- забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
- забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
- впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
- запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг;
- формування високого рівня довіри населення, громадських об'єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності Сєвєродонецької військової адміністрації у сфері надання адміністративних послуг.

## **7. ФІНАНСОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМИ**

Фінансування Програми здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Програми є Северодонецька міська військова адміністрація Северодонецького району Луганської області.

Обсяг коштів, що планується використати з міського, державного бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством – 225,115 тис.грн..

Найменування заходу	Найменування показника	Одиниця виміру	Значення показника
Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги	<b>Показник продукту:</b> - актуальний стан переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП <b>Показник якості:</b> -забезпечення мешканців громади максимально можливим спектром адміністративних послуг		Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП
Оснащення існуючих робочих місць	<b>Показник витрат:</b> -витрати на придбання ноутбуків	грн.	77998,00
	<b>Показник продукту:</b> -кількість придбаних ноутбуків	од.	2
	<b>Показник ефективності:</b> - середня вартість ноутбуку	грн.	38999,00
	<b>Показник якості:</b> -забезпечення робочі місця ноутбуками	%	100
Оснащення існуючих робочих місць	<b>Показник витрат:</b> -витрати на придбання МФП	грн.	37598,00
	<b>Показник продукту:</b> -кількість придбаних МФП	од.	2
	<b>Показник ефективності:</b> - середня вартість МФП	грн.	18799,00
	<b>Показник якості:</b> -забезпечення МФП робочі місця	%	100
Оснащення існуючих робочих місць,	<b>Показник витрат:</b> -витрати на придбання зчитувачів для паспортів	грн	25760,00
	<b>Показник продукту:</b> -кількість придбаних зчитувачів для паспортів	од.	10
	<b>Показник ефективності:</b> середня вартість зчитувачів для паспортів	грн.	2576,00
	<b>Показник якості:</b> -забезпечення зчитувачами для паспортів робочі місця	%	100



Оснащення існуючих робочих місць	<b>Показник витрат:</b> -витрати на придбання hub <b>Показник продукту:</b> -кількість придбаних hub <b>Показник ефективності:</b> середня вартість hub <b>Показник якості:</b> -забезпечення hub робочі місця	грн. од. грн. %	1440,00 6 360,00 100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	<b>Показник витрат:</b> -витрати за обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт") <b>Показник продукту:</b> - основний функціонал програмних продуктів для ведення реєстрів <b>Показник ефективності:</b> -середня вартість обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт") <b>Показник якості:</b> -функціонування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр тергромади» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт")	грн. од. грн. %	60000 2 60000 100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	<b>Показник витрат:</b> -витрати на забезпечення доступу до інтернету, в тому числі для відвідувачів <b>Показник продукту:</b> - кількість місяців підключення до інтернету <b>Показник ефективності:</b> -середня вартість обслуговування <b>Показник якості:</b> -безперебійний доступ відвідувачів до мережі Інтернет	грн. міс. грн. %	16320 12 1360 100
Оснащення робочих місць	<b>Показник витрат:</b> -витрати на придбання комп'ютерних мишок <b>Показник продукту:</b> - кількість комп'ютерних мишок <b>Показник ефективності:</b> -середня вартість комп'ютерних мишок <b>Показник якості:</b> - облаштування робочих місць комп'ютерних мишок	грн. од. грн. %	999 5 199,8 100
Організація навчання та підвищення	<b>Показник витрат:</b> - <b>Показник продукту:</b>		Підвищення кваліфікаційного рівня

кваліфікації адміністраторів ЦНАП	- кількість заходів <b>Показник якості:</b> - Підвищення кваліфікації співробітників ЦНАП шляхом, в тому числі й проходження навчання на Національній едьютейнмент освітній платформі Дія.Освіта		співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності
Популяризація ЦНАП (підвищення довіри до органів влади та задоволеності клієнтів)	<b>Показник витрат:</b> - витрати на проведення заходів з нагоди державних свят <b>Показник продукту:</b> - кількість заходів <b>Показник ефективності:</b> - середня вартість проведення заходу <b>Показник якості:</b> - проведення заходів з нагоди державних свят	грн.  од. грн. %	5000*  5 1000 100
Всього		тис. грн.	225.115

\*- Фінансування Програми протягом 2025 року планується в межах фінансових можливостей

## 8. КООРДИНАЦІЯ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ХОДОМ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ

Замовником Програми є Северодонецька міська військова адміністрація Северодонецького району Луганської області.

Організація виконання Програми здійснюється управлінням адміністративних послуг Северодонецької міської військової адміністрації Северодонецького району Луганської області.

Звіт про виконання Програми надається виконавцем щопівріччя до 5 числа місяця, наступного за звітним періодом, головному розпоряднику бюджетних коштів.

Головний розпорядник бюджетних коштів звітує про виконання Програми за підсумками року.

**Заступник начальника  
Северодонецької міської  
військової адміністрації**



**Юлія ШОРОХОВА**