



**СІВЕРСЬКОДОНЕЦЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
СІВЕРСЬКОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

начальника Сіверськодонецької міської військової адміністрації

«15» листопада 2026 року

№ 50984

**Про затвердження «Програми розвитку функціонування
Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг на 2027 рік»**

Керуючись Законом України «Про правовий режим воєнного стану», статтею 8 Закону України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», враховуючи розпорядження начальника Сіверськодонецької міської військової адміністрації від 24.09.2026 № 475 ВА/2026 «Про розробку міських цільових та інших програм на 2027 рік», які потребують фінансування з бюджету Сіверськодонецької міської територіальної громади,
зобов'язую:

1. Затвердити «Програму розвитку функціонування Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг на 2027 рік », що додається.
2. Виконання програми відбувається в межах коштів, затверджених у бюджеті Сіверськодонецької міської територіальної громади.
3. Це розпорядження підлягає оприлюдненню.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Начальник Сіверськодонецької
міської військової адміністрації

Євгенія БОЙКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника
Сіверськодонецької міської
військової адміністрації
від 15 жовтня 2026 року № 509 В А

**ПРОГРАМА
РОЗВИТКУ ФУНКЦІОНУВАННЯ
СІВЕРСЬКОДОНЕЦЬКОГО ЦЕНТРУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
НА 2027 РІК**

СІВЕРСЬКОДОНЕЦЬК – 2026

1. ПАСПОРТ ПРОГРАМИ

розвитку функціонування Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг

1	Ініціатор розроблення Програми	Сіверськодонецька міська військова адміністрація Сіверськодонецького району Луганської області
2	Розробник Програми	Управління адміністративних послуг Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області.
3	Співрозробники Програми	
4	Головний розпорядник коштів	Сіверськодонецька міська військова адміністрація Сіверськодонецького району Луганської області
5	Відповідальний виконавець Програми	Сіверськодонецька міська військова адміністрація Сіверськодонецького району Луганської області. Структурні підрозділи Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області.
6	Учасники Програми	Структурні підрозділи Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області.
7	Мета Програми	Здійснення заходів щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг та матеріально-технічного забезпечення функціонування Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг
8	Термін реалізації Програми	2027 рік
9	Загальний обсяг фінансованих ресурсів, необхідних для реалізації Програми, тис. грн	450,663
	в тому числі	
	з бюджету Сіверськодонецької міської територіальної громади, тис. грн	348,200

10	Очікувані результати	Досягнення мети Програми
11	Контроль за виконанням (орган, уповноважений здійснювати контроль за виконанням)	Начальник Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області Євгенія БОЙКО

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

Програма розвитку функціонування Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області (далі Програма) спрямована на забезпечення діяльності Сіверськодонецького центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Програма розроблена на виконання Закону України «Про адміністративні послуги» та у відповідності із Законом України «Про правовий режим воєнного стану», постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», керуючись Положенням про Сіверськодонецький центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням начальника Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області від 17.07.2025 № 262 ВА.

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

Впродовж 2026 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», наданням адміністративних послуг засобами порталу Дія, наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги особисто, в телефонному режимі та засобами електронної пошти ЦНАП.

Для більш зручної оплати за надання послуг з реєстрації місця проживання безпосередньо в приміщенні ЦНАП та на віддалених робочих місцях (далі – ВРМ) використовується згенерований QR-код, для поліпшення якості надання адміністративних послуг.

Загальна кількість послуг, наданих в ЦНАПі та на ВРМ станом на 01.10.2026 (з початку року) становить 5186.

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

Підписаний меморандум про співпрацю з Харківською обласною організацією Українського товариства глухих УТОГ про надання послуг перекладу на українську жестову мову.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг. Всі адміністратори регулярно проходять навчання, в тому числі й 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 (тимчасова оренда приміщення у зв'язку з релокацією).

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 цих задач необхідно виділити в межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством – 450,663 тис. грн. Строк реалізації цієї програми – 2027 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 – 2027 рік, закінчення – 2027 рік.

6. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Затвердження Програми та виконання її заходів дозволить вдосконалити надання адміністративних послуг на території Сіверськодонецької 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 Сіверськодонецької міської 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 Сіверськодонецька міська військова адміністрація Сіверськодонецького району Луганської області.

Обсяг коштів, що планується використати з міського, державного бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством – 450,663 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	Показник продукту: - актуальний стан переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП Показник якості: -забезпечення мешканців громади максимально можливим спектром адміністративних послуг		Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП
Оснащення існуючих робочих місць*	Показник витрат: -витрати на придбання МФП	грн	74127,00
	Показник продукту: -кількість придбаних МФП	од.	3
	Показник ефективності: - середня вартість МФП Показник якості:	грн	24709,00

	-забезпечення МФП робочі місця	%	100
Оснащення існуючих робочих місць*,	Показник витрат: -витрати на придбання зчитувачів для паспортів	грн	28336,00
	Показник продукту: -кількість придбаних зчитувачів для паспортів	од.	11
	Показник ефективності: середня вартість зчитувачів для паспортів	грн	2576,00
	Показник якості: -забезпечення зчитувачами для паспортів робочі місця	%	100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	Показник витрат: -витрати за обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смайт")	грн	60000,00
	Показник продукту: - основний функціонал програмних продуктів для ведення реєстрів	од	2
	Показник ефективності: -середня вартість обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смайт") на місяць	грн	5000,00
	Показник якості: -функціонування програмних комплексів «SQS-ЦНАП» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смайт")	%	100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	Показник витрат: -витрати на забезпечення мобільного зв'язку	грн	20400,00
	Показник продукту: - кількість місяців підключення мобільного зв'язку	міс.	12
	Показник ефективності: -середня вартість обслуговування	грн	1700,00
	Показник якості: -безперебійний мобільний зв'язок	%	100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	Показник витрат: -витрати на забезпечення доступу до інтернету, в тому числі для відвідувачів	грн	10800,00
	Показник продукту: - кількість місяців підключення до інтернету	міс.	12
	Показник ефективності:	грн	900,00

	-середня вартість обслуговування Показник якості: -безперебійний доступ відвідувачів до мережі Інтернет	%	100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	Показник витрат: -витрати на отримання послуг перекладу на українську жестову мову (з української жестової мови) для осіб з інвалідністю зі слуху Показник продукту: - кількість місяців підключення до Web-системи відеозв'язку «Сервіс УТОГ» Показник ефективності: -середня вартість обслуговування Показник якості: -безперебійний доступ відвідувачів до Web-системи відеозв'язку «Сервіс УТОГ»	грн міс. грн %	2000,00 12 166.67 100
Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів	Показник витрат: -витрати на оренду приміщення для розміщення працівників Сіверськодонецького ЦНАПу, в тому числі комунальні послуги Показник продукту: - кількість місяців оренди приміщення Показник ефективності: -середня вартість оренди, в т.ч. комунальні послуги Показник якості: -безперешкодний доступ відвідувачів до приміщення Сіверськодонецького ЦНАПу	грн міс. грн %	255000,00 154800,00 100200,00 12 21250 12900,00 8350.00 100
Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП	Показник витрат: - Показник продукту: - кількість заходів Показник якості: - Підвищення кваліфікації співробітників ЦНАП, в тому числі й проходження навчання на Національній освітній платформі Дія.Освіта		Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності
Всього		тис. грн	450,663

*- Фінансування Програми протягом 2027 року планується в межах фінансових можливостей

8. КООРДИНАЦІЯ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ХОДОМ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ

Замовником Програми є Сіверськодонецька міська військова адміністрація Сіверськодонецького району Луганської області

Організація виконання Програми здійснюється управлінням адміністративних послуг Сіверськодонецької міської військової адміністрації Сіверськодонецького району Луганської області.

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

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

Начальник управління адміністративних
послуг – адміністратор
Сіверськодонецької міської
військової адміністрації

Олена ЄЛІСЄЄВА