Додаток до рішення

обласної ради

**ЗАКЛЮЧНИЙ ЗВІТ**

**про виконання Програми розвитку й підтримки сфери**

**надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області**

**на 2021 – 2023 роки**

З метою продовження на території області позитивної практики, започаткованої ще в 2018 році, для посилення ефекту комплексного розвитку і потужної підтримки сфери надання адміністративних послуг на регіональному рівні, рішенням Дніпропетровської обласної ради від 26 лютого 2021 року № 24-4/VIIІ затверджено Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки (зі змінами, далі – Програма).

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 зазначеної 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 центрів надання адміністративних послуг (далі – 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.

Особлива увага в заходах Програми приділяється розширенню спектру 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, адміністративних послуг соціального характеру, пенсійних послуг тощо, а також створенню та забезпеченню роботи у приміщеннях ЦНАП регіону офісів з надання таких соціально важливих послуг, правової допомоги, комунальних сервісів з облаштуванням робочих місць для відповідного персоналу у фронт- та бек-офісах. Крім того, акцент робиться на здійснення комплексного моніторингу, у тому числі виїзного, стосовно функціонування єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та якості обслуговування фізичних і юридичних осіб у таких центрах.

Окремий напрям присвячений процесам цифрової трансформації та електронним сервісам у сфері надання адміністративних послуг. Це й 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” тощо.

Значна кількість заходів у Програмі відведена навчальному компоненту, популяризації єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області – бренду Дніпропетровщини, запровадженню європейських практик обслуговування заявників з клієнтоорієнтованим підходом, особливо це стосується осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення тощо.

Зазначений програмний документ є тим дієвим інструментом, що дозволяє консолідувати зусилля органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об’єднань, проєктів міжнародної технічної допомоги та експертного середовища задля активної реалізації на території області реформи у сфері надання адміністративних послуг, утримання й зміцнення лідерських позицій Дніпропетровщини та максимальне поширення її успішного досвіду в загальнодержавному масштабі.

Свідченням цього є той факт, що за багатьма позиціями щодо розвитку єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та впровадження інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг Дніпропетровський регіон є першим у країні.

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 облдержадміністрації до департаменту цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації (далі – департамент), розроблено і в подальшому розпорядженням голови Дніпропетровської облдержадміністрації від 11 червня 2021 року № Р-519/0/3-21 ,,Про погодження проєкту змін до Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки” затверджено зміни, які пов’язані зі зміною регіонального замовника зазначеної Програми та приведенням у відповідність до визначеної структури Дніпропетровської облдержадміністрації бюджетних призначень щодо фінансового забезпечення Програми.

Рішенням Дніпропетровської обласної ради від 06 серпня 2021 року № 102-7/VIII внесено відповідні зміни до Програми.

**Фінансування заходів Програми:**

Орієнтовний обсяг фінансування за Програмою визначений у сумі **126 150,00 тис. грн**, у тому числі за роками:

на 2021 рік – 36 900,00 тис. грн;

на 2022 рік – 45 400,00 тис. грн;

на 2023 рік – 43 850,00 тис. грн.

На виконання заходів Програми рішенями обласної ради про обласний бюджет було затверджено видатки в сумі 4 117,9 тис. грн, у тому числі за роками:

на 2021 рік – 1 008,5 тис. грн;

на 2022 рік – 2 109,4 тис. грн;

на 2023 рік – 1 000,0 тис. грн.

Фактично профінансовано за 2021 – 2023 роки 968,5378 тис. грн, з яких освоєно 968,5378 тис. грн, у тому числі за роками:

2021 рік – 968,5378 тис. грн;

2022 рік – 0 тис. грн;

2023 рік – 0 тис. грн.

Загальний відсоток освоєння коштів від профінансованого за 2021 –   
2023 роки склав 100%.

У зв’язку з дією постанови Кабінету Міністрів України від 09 червня 2021 року № 590 ,,Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану” (із змінами) видатки з обласного бюджету у 2022 році на виконання заходів регіональної Програми не здійснювались.

Варто зазначити, що кошти на фінансування заходів Програми у 2023 році було перерозподілено на регіональну програму інформатизації для здійснення заходів щодо підвищення рівня кібербезпеки ЕКЦ області.

Водночас, протягом 2021–2023 років департаментом було залучено більше 26 мільйонів гривень від проєктів міжнародно-технічної допомоги на розвиток сфери надання адміністративних послуг послуг у Дніпропетровській області.

Досягнення головної мети Програми тісно пов’язане з реалізацією чотирьох пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, серед яких:

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.

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

У 2021 році завершено роботу, започатковану ще в 2020 році, щодо забезпечення загального інформаційно-консультаційного та методичного супроводу процесу трансформації ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, що ліквідовуються, до ЦНАП відповідних органів місцевого самоврядування згідно з вимогами Закону 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” та розпорядження голови облдержадміністрації від 03 вересня 2020 року № Р-584/0/3-20 ,,Про затвердження Плану заходів з трансформації центрів надання адміністративних послуг, утворених райдержадміністраціями, в центри надання адміністративних послуг при виконавчих органах відповідних органів місцевого самоврядування Дніпропетровської області”.

З метою напрацювання методичних рекомендацій, уніфікації порядків та вирішення проблемних питань щодо організації надання адміністративних послуг територіальними органами виконавчої влади, облдержадміністрацією та її структурними підрозділами, органами місцевого самоврядування через ЦНАП, які утворені міськими, селищними та сільськими радами регіону, розпорядженням голови облдержадміністрації від 29 листопада 2021 року № Р-946/0/3-21 затверджено План заходів з питань стандартизації та впровадження уніфікованих механізмів надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг Дніпропетровської області.

У грудні 2021 року департаментом організовано проведення виїзного комплексного моніторингу діяльності 23 головних офісів ЦНАП та їх територіальних підрозділів, а також якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах, що утворені міськими радами у 13 населених пунктах – містах обласного значення Дніпропетровської області, шляхом здійснення перевірок удаваними суб’єктами звернень.

Досліджувалися ключові інфраструктурні показники офлайн фронт-офісів: транспортна доступність, облаштування прилеглої території, екстер’єр та інтер’єр приміщень, безбар’єрність, наявність супутніх послуг тощо.

Проводилися опитування відвідувачів ЦНАП, збір їхніх відгуків і пропозицій для визначення рівня якості обслуговування населення та суспільної довіри до роботи таких сервісних інституцій у регіоні.

Результати дослідження та ключові пропозиції враховані в процесі розвитку регіональної системи надання адміністративних послуг на Дніпропетровщині з акцентом на посилення інституційної та фізичної спроможності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, максимальне втілення клієнторієнтованого підходу у процес надання адміністративних послуг.

У 2022 році відповідно до абзаців четвертого і п’ятого підпункту 2 пункту 3 Прикінцевих та перехідних положень Закону України ,,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”, пунктів 5 і 6 Плану заходів щодо утворення центрів надання адміністративних послуг міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження у населених пунктах – адміністративних центрах районів, та ліквідації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 березня 2021 року № 254-р ,,Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг”, 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”, яким погоджена передача Дніпровською, Новомосковською, Криворізькою, Нікопольською та Кам’янською районними державними адміністраціями 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 пункту 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 року № 1482, передача окремого індивідуально визначеного майна завершена шляхом підписання відповідних актів прийому-передачі за формою, встановленою цим Порядком. Оригінали відповідних актів прийому-передачі окремого індивідуально визначеного майна направлені у липні 2022 року обласною військовою адміністрацією до Міністерства економіки України.

Отже, процес трансформації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях у центри органів місцевого самоврядування, повністю завершений у 2022 році. 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.

З початку повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України, окрім надання швидких та якісних послуг, усі ЦНАП регіону почали виконання нових функцій гуманітарного спрямування, стали центрами турботи та підтримки. ЦНАП запрацювали також як пункти допомоги переселенцям, військовослужбовцям та територіальній обороні, персонал працював 24/7. Адміністратори приймали внутрішньо переміщених осіб, зустрічали людей, реєстрували, розселяли по сім’ях, годували переселенців, організовували видачу гуманітарної допомоги та надання домедичних послуг населенню, яке їх потребувало.

Весь цей час департаментом постійно координується робота Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, надається необхідна методична допомога та підтримка.

Дніпропетровська область, починаючи з 2014 року, є регіоном з найбільшою кількістю ветеранів в Україні, а кількість людей, які мають ветеранський статус в умовах повномасштабної війни росії з Україною, збільшується щодня. Чоловіки та жінки на полі бою ціною власного життя та здоров’я захищають право України на успішне майбутнє та незалежність, тому сьогодні настав час держави захистити їх права та інтереси.

З цією метою Дніпропетровською обласною військовою адміністрацією був розроблений та впроваджений вперше в Україні унікальний Проєкт ,,Я – Ветеран”, що спрямований створити ,,єдине вікно” для звернень цільової категорії громадян з будь-яких питань, які їх турбують та потребують вирішення і допомоги з боку держави.

З усіма територіальними громадами області, районними військовими організаціями, Дніпропетровською обласною радою та надавачами послуг (разом – 87 підписантів) 29 березня 2023 року урочисто підписано Меморандум про співпрацю в реалізації проєкту ,,Я – Ветеран”.

Таке ,,єдине вікно” відкрите у ЦНАП, оскільки діяльність адміністраторів ЦНАП є синонімом професіоналізму, а самі адміністратори можуть стати для ветеранів порадниками та помічниками, висококваліфікованими фахівцями, які своєю працею та ставленням до клієнта сприятимуть кращим умовам обслуговування ветеранів. Крім того, ЦНАП створені при органах місцевого самоврядування (далі – ОМС), що забезпечить ефективну, потужну і швидку взаємодію між структурними підрозділами ОМС та адміністратором ЦНАП у частині надання послуг для ветеранів, суб’єктом надання яких виступає відповідна міська, селищна, сільська ради.

Фактичний старт Проєкту відбувся 31 травня 2023 року з відкриття офісу ,,Я – Ветеран” у Центрі адміністративних послуг ,,Віза” Криворізької міської ради, якому за рівнем організації, спектру послуг для ветеранів не має аналогів в Україні. Тут уже надають 561 послугу для ветеранів та членів їхніх сімей (мал.1).

У кожній територіальній громаді призначена відповідальна особа за реалізацію проєкту ,,Я – Ветеран”, а у ЦНАП передбачені додаткові штатні одиниці – окремі адміністратори, які цілеспрямовано займаються реалізацією комплексної послуги ,,Я – Ветеран” у громаді. Робоче місце такого адміністратора ознаковане інформаційною табличкою ,,Я – Ветеран”.

Організовано електронний документообіг між ЦНАП та надавачами послуг у процесі їх надання за допомогою програмного комплексу ,,Віртуальний офіс”, що підвищило якість надання цих послуг, створило сприятливі і доступні умови для реалізації ветеранами прав на одержання таких послуг та документів, створило умови для запобігання проявам корупції під час надання послуг.

Уже фактично запроваджено більше 100 найзатребуваніших послуг для ветеранів (психологічна підтримка, працевлаштування та розвиток бізнесу, набуття статусів, навчання, житлові послуги, протезування, санаторно-курортне лікування, діагностика та лікування, поховання, співпраця з громадським сектором, матеріальна допомога, виплати, оздоровлення та відпочинок дітей, земельні послуги, додаткові місцеві програми ОМС), планується розширення переліку послуг до 300.

У квітні і червні проведено 2 комплексні навчальні тренінги для адміністраторів ЦНАП, які надають комплексну послугу ,,Я – Ветеран” щодо надання належного та якісного сервісу ветеранам та членам їх сімей, а також щодо створення правильної психологічної атмосфери під час надання таких послуг.

03 листопада 2023 року відчинив свої двері Прозорий офіс у місті Дніпро – ЦНАП ,,Я – Ветеран”. Офіс побудовано за ініціативи Дніпропетровської обласної військової адміністрації та Дніпровської міської ради за підтримки Президента України, Міністерства у справах ветеранів України та інших територіальних органів центральних органів виконавчої влади у Дніпропетровській області, для реалізації на території м. Дніпра Проєкту ,,Я – Ветеран”. Такий офіс – унікальний за своїми масштабами та спектром послуг для Захисників та Захисниць України.

Послуга ,,Я – Ветеран” активно набирає обертів у ЦНАП регіону. Станом на 01 січня 2024 року надано вже 12 606 послуг ветеранам та членам їхніх родин. Тобто, щодня за вказаною послугою до ЦНАП регіону звертається більше 100 осіб! А це означає, що послуга популярна та потрібна. Крім того, адміністратори ЦНАП надали вже більше 13 000 консультацій цій цільовій категорії громадян. У 2024 році область планує розширювати спектр послуг, який можна буде запропонувати нашим Захисникам і Захисницям, їхнім родинам у ЦНАП.

Інноваційною послугою, розробленою і впровадженою департаментом, зацікавилися й в інших областях країни – Київській, Полтавській, Закарпатській, Івано-Франківській, Миколаївській, Рівненській та Херсонській. Фахівці Дніпропетровщини діляться досвідом, аби зручний для оборонців сервіс набув поширення.

Мал. 1. Фото офісу ,,Я–Ветеран” у ЦНАП м. Кривий Ріг та збірки послуг для воїнів та їх родин



Протягом 2023 року департаментом проводилась робота щодо стандартизації та уніфікації адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП регіону.

Відповідно до доручення голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 07 вересня 2023 року № 08-36/0/35-23 ,,Про впровадження уніфікованих механізмів надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг Дніпропетровської області”, затверджено довідники адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, утворений сільською, селищною та міською радами.

У довідниках визначено групи адміністративних послуг:

,,Послуги, обов’язкові для надання через ЦНАП” ‒ послуги, які є обов’язковими для надання через ЦНАП, утворені сільськими, селищними, міськими радами відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р ,,Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг” (із змінами);

,,Послуги, рекомендовані для надання через ЦНАП” ‒ рекомендовані послуги, які є необов’язковими для надання через ЦНАП, однак є затребуваними серед населення.

Довідники у дорученні поділені на:

І довідник (додаток 1 до доручення) ‒ виділені послуги (обов’язкові та рекомендовані) для ЦНАП, утворених Дніпровською міською радою;

ІІ довідник (додаток 2 до доручення) ‒ виділені послуги (обов’язкові та рекомендовані) для ЦНАП, утворених Вільногірською, Жовтоводською, Кам’янською, Криворізькою, Марганецькою, Нікопольською, Новомосковською, Павлоградською, Першотравенською, Покровською, Синельниківською, Тернівською міськими радами;

ІІІ довідник (додаток 3 до доручення) ‒ виділені послуги (обов’язкові та рекомендовані) для всіх інших ЦНАП регіону.

Зазначене доручення доведене до органів місцевого самоврядування, які утворили ЦНАП, з вимогою привести Перелік послуг, які надаються через ЦНАП, у відповідність до довідників.

Станом на 01 січня 2024 року департаментом проаналізовано виконання цього завдання. У результаті, маємо значно розширений перелік послуг, які надаються через ЦНАП регіону. Порівняно з 2022 роком середня кількість таких послуг зросла на 50% і становить 364 послуги. Максимальний показник має ЦНАП м. Кам’янське, який готовий запропонувати відвідувачам 618 послуг!

Продовжується робота щодо збору, аналізу та розміщення на одному інформаційному ресурсі інформаційних і технологічних карток на послуги, суб’єктом надання яких є центральні органи виконавчої влади та їх територіальні підрозділи.

**2. Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області**

Станом на 01 січня 2022 року міськими, селищними радами, що здійснюють повноваження в населених пунктах – колишніх адміністративних центрах районів, (станом на 01 січня 2020 року) утворено 22 ЦНАП, які забезпечують обслуговування населення з надання адміністративних послуг.

Серед 22 ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях області, у 2021 році всі ЦНАП припинили свою діяльність шляхом ліквідації, а саме: 4 ЦНАП – у І кварталі 2021 року (у Васильківському, Верхньодніпровському,Нікопольському та Петропавлівському районах), 7 ЦНАП – у ІІІ кварталі 2021 року (у Криничанському, П’ятихатському, Петриківському, Солонянському, Софіївському, Царичанському та Юр’ївському районах) та 11 ЦНАП – у IV кварталі 2021 року (в Апостолівському, Дніпровському, Криворізькому, Магдалинівському, Межівському, Новомосковському, Павлоградському, Покровському, Синельниківському, Томаківському та Широківському районах).

За підсумками звітного періоду серед 86 територіальних громад Дніпропетровщини ЦНАП з філіями створені та активно функціонують у структурі при 61 органі місцевого самоврядування, а саме:

у 13 містах обласного значення, зокрема в м. Дніпрі, налічується 3 ЦНАП, а також 7 філій – у м. Кривому Розі, 2 філії – у м. Кам’янському та у 48 територіальних громадах.

З початку 2021 року офіційно відкрито 27 нових ЦНАП та 8 філій.

Станом на 31 грудня 2022 року в Дніпропетровській області утворено та активно функціонує 72 ЦНАП та їх 22 філії (всього 94 офіси), утворених при 70 органах місцевого самоврядування (у територіальних громадах), а також   
97 віддалених робочих місць адміністраторів та 3 мобільних офіси (транспортні засоби). Усього 194 точки доступу.

04 січня 2022 року на Дніпропетровщині відкрито новий ЦНАП   
з 9 віддаленими робочими місцями у Раївській сільській територіальній громаді. Вже під час дії воєнного стану, в травні 2022 року, відкрились ще 2 віддалених робочих місця у ЦНАП м. Кривого Рогу, а з грудня 2022 року офіційно відчинили свої двері ще 8 нових ЦНАП: Верхівцевської міської територіальної громади; Черкаської селищної територіальної громади з 1 територіальним підрозділом; Губиниської селищної територіальної громади з 6 віддаленими робочими місцями; Обухівської селищної територіальної громади; 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.

У 2022 році в Дніпропетровській області завершено відкриття ЦНАП у територіальних громадах з населенням більше 10 тисяч осіб, чим забезпечено виконання пункту 5 Прикінцевих та перехідних положень Закону України ,,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”.

А вже у 2023 році, на виконання вищезазначених вимог Прикінцевих та перехідних положень Закону, працюючи в умовах воєнного стану, за консультаційної підтримки та здійснення методичного супроводу департаменту, усі селищні, сільські ради Дніпропетровської області, що представляють інтереси територіальних громад з населенням менше 10 тисяч мешканців, утворили ЦНАП.

Отже, у 2023 році завершено формування єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області. На кінець 2023 року у кожній з 86 громад регіону створено Центр надання адміністративних послуг. Всього налічується 89 головних офіси ЦНАП, їх 23 філії, 127 віддалених робочих місць (далі – ВРМ) та 3 мобільних офісів (авто). Протягом 2023 року відкрито 49 нових точок доступу до адміністративних послуг (17 ЦНАП, 1 територіальний підрозділ та 31 ВРМ). Усього 242 точки доступу. Це найбільший показник в Україні щодо кількості офісів ЦНАП на території однієї області.

Департаментом протягом 2021 – 2023 років постійно здійснюються заходи щодо облаштування ЦНАП Дніпропетровщини необхідним обладнанням з метою покращення сервісного обслуговування громадян під час отримання ними адміністративних послуг.

Так, знаковим для області залишається проєкт ,,Мобільний офіс ЦНАП” або ,,Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора ЦНАП” (мобільний кейс) – сервіс, започаткований у 2017 році у ЦНАП м. Кам’янське.

За допомогою 40 мобільних валіз, що є у наявності у 31 ЦНАП регіону, вирішуються не тільки багаторічні проблеми людей, прикутих до ліжка, інших маломобільних груп населення, але й мешканців віддалених населених пунктів сільських територій.

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 – 44 офісів. На кінець звітного періоду цей запитуваний серед населення сервіс вже запроваджений у 31 населеному пункті. Усього на кінець 2023 року в області налічується 57 робочих станцій, з яких 8 очікують підключення до спеціалізованих каналів зв’язку.

Увага департаменту зосереджена також і на розширенні точок доступу громадян до послуг сервісних центрів МВС. Так, практично запроваджені послуги щодо державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія у 11 ЦНАП регіону: у містах Дніпро, Кам’янське, Кривий Ріг, Перещепине, Апостолівській, Слобожанській, Марганецькій, Тернівській, Межівській, Томаківській, Миколаївській територіальних громадах. У результаті вжитих департаментом заходів, за інформацією від територіальних громад: 7 територіальних громад підтвердили придбання принтерів Swiftpro K60 для виготовлення посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, з яких 3 громади їх придбають у 2024 році за рахунок коштів місцевого бюджету, 4 громади подали заявки до проєктів міжнародно-технічної допомоги та узгодили терміни і умови їх поставки до ЦНАП у 2024 році.

Також протягом 2021 – 2023 років 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 січня 2024 року адміністративні послуги у цій сфері надаються у 86 ЦНАП регіону, їх територіальними підрозділами та віддаленими робочими місцями адміністраторів з використанням програмного комплексу Інтегрована інформаційна система ,,Соціальна громада” (далі – ІІС ,,Соціальна громада”) та Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС).

За звітний період ЦНАП Дніпропетровської області надано більше 1 мільйона послуг соціального характеру, що складає 25% від загальної кількості наданих послуг через ЦНАП. У 2022 – 2023 роках сюди звернулось понад 100 тисяч переселенців. Переважна більшість отримувала довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (ВПО) та подавала заяви на для отримання допомоги на проживання. Крім того, адміністратори ЦНАП допомагають збирати інформацію про пошкоджене або знищене внаслідок бойових дій нерухоме майно.

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

У період з 2021 до 2023 року ЦНАП Дніпропетровської області надано 2 752 635 послуг, чверть з яких – соціального характеру (допомоги, пільги, субсидії, реєстрація ВПО тощо).

Через ЦНАП регіону надаються послуги у сфері:

державної реєстрації актів цивільного стану, в тому числі комплексна послуга ,,єМалятко”;

паспортні послуги;

послуги з видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів;

послуги у будівельній сфері;

послуги соціального характеру;

послуги Пенсійного фонду України;

послуги у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень;

послуги у сфері державної реєстрації бізнесу;

послуги з реєстрації місця проживання;

земельні послуги;

послуги по програмі ,,єВідновлення” тощо.

Усі вищеперелічені види адміністративних послуг надаються з використанням єдиних державних реєстрів та єдиного програмно-технічного комплексу ,,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, які надаються на території Дніпропетровської області.

Через Віртуальний офіс доступні такі електронні сервіси:

онлайн 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);

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

отримання електронних консультацій ЦНАП або суб’єкта надання адміністративних послуг, у тому числі з видачі документів дозвільного характеру.

На кінець 2023 року у системі налічується:

85 ЦНАП від 81 територіальної громади області;

624 суб’єкти надання адміністративних послуг;

704 адміністратори ЦНАП.

На виконання вимог чинного законодавства України щодо забезпечення реалізації повноважень адміністраторів ЦНАП з накладення адміністративних стягнень у вигляді попередження за проживання без паспорта громадянина України, за недійсним паспортом або без реєстрації місця проживання   
з 01 липня 2016 року в повноцінному режимі на базі Віртуального офісу запроваджено роботу єдиної електронної бази адміністративних правопорушень Дніпропетровської області (далі – електронна база).

За звітний період адміністраторами ЦНАП Дніпропетровщини до електронної бази внесено більше 4000 матеріалів про адміністративні правопорушення.

Варто зазначити, що вищезазначену базу наповнюють не лише ЦНАП області, а й 110 органів реєстрації, утворених при сільських, селищних, міських радах, які працюють поза межами ЦНАП.

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

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 ,,Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг” та листа Міністерства цифрової трансформації України від 28 серпня 2021 року № 1/06-3-9504 щодо моніторингу якості надання адміністративних послуг та передачі даних з електронних інформаційних систем центрів надання адміністративних послуг до системи моніторингу розроблено інтерфейс прикладного програмування (API) для прийому, передачі та опрацювання інформації від програмно-технічного комплексу облдержадміністрації ,,Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області” до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія). Станом на 01 січня 2024 року до системи онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг підключені всі центри надання адміністративних послуг, які утворені сільськими, селищними, міськими радами Дніпропетровської області (100%), що є найбільшим показником в Україні.

Наприкінці березня 2023 року Міністерством цифрової трансформації України усім керівникам центрів надання адміністративних послуг було надіслано електронний лист з даними (логін та пароль) для входу в особистий кабінет за посиланням для продовження або початку роботи (для новостворених ЦНАП) в доопрацьованій системі управління відгуками Voicer. Усі відгуки про ЦНАП доступні в особистому кабінеті керівників ЦНАП та уповноваженого представника департаменту. Згідно з результатами оцінки рівня задоволеності клієнтів від відвідування ЦНАП протягом березня – грудня 2023 року Дніпропетровська область має високий рівень задоволеності відвідувачів – більше 92%.

У 2021 році спільно з Міністерством цифрової трансформації України всі ЦНАП регіону запровадили новий функціонал – ,,Дія.QR” (шеринг документів). Завдяки шерингу документів виконуються відразу дві функції – електронна ідентифікація особи та передача електронних копій цифрових документів адміністратору. Ще з 2021 року користувачі застосунку ,,Дія” під час замовлення та отримання адміністративних послуг в ЦНАП можуть пред’явити електронний паспорт, ідентифікаційний код, свідоцтво про народження тощо у цьому застосунку або поділитися електронною копією цифрового документа, надіславши його на електронну пошту ЦНАП. Відповідні QR-коди розміщено в приміщеннях ЦНАП, їх територіальних підрозділах та на віддалених робочих місцях адміністраторів у місцях контакту з відвідувачами. Послуга зберігає свою актуальність і на кінець 2023 року.

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. І ЦНАП Дніпропетровської області активно залучені у цей процес.

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. З впровадженням нових цифрових послуг адміністратори ЦНАП Дніпропетровщини виконують роль цифрового посередника задля покращення умов обслуговування громадян, які не володіють цифровими навичками або потребують додаткових консультацій. На кінець 2023 року 89 ЦНАП Дніпропетровського регіону (100%) забезпечені обладнанням для облаштування місць для самообслуговування громадян, тому адміністратори ЦНАП мають технічну можливість навчати відвідувачів ЦНАП користуватися порталом ,,Дія”, консультувати та допомагати отримати послуги онлайн.

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

Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг є одним з пріоритетних напрямів Програми і залишилася актуальною протягом   
2021 ‒ 2023 років.

**2021 рік:**

Протягом 2021 року працівники ЦНАП пройшли онлайн-навчання на платформі ,,Дія. Платформа Центрів” за темами: ,,Практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин”, ,,Навчання адміністраторів послуги ,,єМалятко”, ,,Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАПу”, ,,Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАПу”, ,,Організаційний менеджмент та управління ЦНАПом”, ,,Як створити сучасний ЦНАП”, ,,Як надавати адміністративні послуги”, ,,Навички фахівця сучасного ЦНАП”. А також брали активну участь у вебінарах з питань: ,,Як поєднати слова ,,ЦНАП”, ,,якість” і ,,QR-код”?”, ,,Таємні покупці – небезпечні люди чи помічники ЦНАП?”, ,,Як підключити ЦНАП до оновленого ЄДЕССБ?”, ,,Робота ЦНАП під час локдауну: як допомогти відвідувачам згенерувати Covid-сертифікат?”, ,,Отримання подарунку – свято чи корупція?”, ,,Як отримати 1000 грн з повним курсом вакцинації від COVID”.

У грудні департаментом організовано та проведено низку тренінгів [для](https://www.facebook.com/hashtag/%D1%94%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D1%96_%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B6%D1%96_%D1%86%D0%BD%D0%B0%D0%BF_%D0%B4%D0%BD%D1%96%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%96_%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%96?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZUqYYoqC25So6Qsdvfh6ayVfQgVeG8wHFVxd5Ug5Avc3bV7uYlFZvLo2WnCCDMjQm_g6lqGXYILLWoPH_5_8cp8VidSsXZxPwe85_QfOKiSo7P_o6ftgBGkxN23sP2MDNY&__tn__=*NK-R) 225 адміністраторів ЦНАП регіону шодо правил надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях.

Надалі успішно продовжено практику щодо проведення тематичних інформаційно-консультаційних і навчальних заходів для керівників ЦНАП Дніпропетровської області в форматі Zoom-конференцій.

Так, організовано та проведено 21 такий захід, зокрема з питань: освоєння практичних навичок роботи в онлайн-сервісі ,,єМалятко” (04 лютого, 30 вересня); практичного використання програмного комплексу ,,Соціальна громада” для надання адміністративних послуг соціального характеру (18 лютого); особливостей надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану: практика для ЦНАП (16 березня); формування структури ЦНАП органами місцевого самоврядуванні: вимоги законодавства і сучасні тенденції (23 березня); особливостей подання щоквартальної звітності для модуля ,,Статичний моніторинг функціонування ЦНАП Єдиного державного вебпорталу ,,Портал Дія” (25 березня); порядку надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі ЦНАП (01, 07, 14, 22 квітня, 09 червня); з питань передачі окремого індивідуально визначеного майна з державної власності в комунальну власність, що використовується ЦНАП райдержадміністрацій (22 квітня, 01, 14, 22 червня, 11 серпня); змін до налаштування робочої станції з державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія (17 травня); обговорення покрокового алгоритму дій з включення комплексної послуги ,,єМалятко” до роботи ЦНАП та забезпечення обслуговування населення в цьому напрямі (19 травня, 24 вересня та 09 листопада); з питань надання консультативних послуг населення в умовах карантинних обмежень (16 листопада).

З початку 2021 року вся інформація про роботу ЦНАП в обов’язковому порядку висвітлювалася у регіональних та місцевих засобах масової інформації.

У 2021 році оприлюднено 55 інформаційних матеріалів, з них: 26 на офіційному вебсайті Дніпропетровської облдержадміністрації, що популяризують роботу ЦНАП регіону.

Крім того, представником департаменту взято участь у 14-ти телеефірах.

**2022 рік:**

У 2022 році надалі 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.

Керівники та адміністратори ЦНАП регіону взяли участь у таких навчальних семінарах та вебінарах:

,,Особливості надання окремих адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення ч.1” – 30 вересня 2022 року;

,,Психологічна підтримка співробітників ЦНАП – 14, 21, 29 вересня 2022 року”;

,,Ключові зміни у наданні затребуваних адміністративних послуг” – 16 серпня 2022 року;

,,Сценарії роботи і розвитку ЦНАП – експертні рекомендації громадам” – 26 липня 2022 року;

,,Базові правила безпечної роботи ЦНАП” – 01 грудня 2022 року;

,,Реєстрація актів цивільного стану” – 13 грудня 2022 року.

Крім того, працівниками ЦНАП протягом звітного періоду пройдено такі онлайн курси на платформі prosto.in.ua:

Навички фахівця сучасного ЦНАП;

Як утворити сучасний ЦНАП;

Як надавати адміністративні послуги.

Усі керівники та адміністратори ЦНАП Дніпропетровського регіону зареєстровані на Платформі ,,Дія Центрів” (<https://center.diia.gov.ua>) та регулярно проходять навчання. Протягом 2022 року успішно пройдено такі тренінги:

Онлайн-курс ,,Практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин“;

Онлайн-курс ,,Як надавати адміністративні послуги”;

Онлайн-курс ,,Навчання адміністраторів послуги ,,єМалятко”;

Онлайн-курс ,,Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАП”;

Онлайн-курс ,,Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАПу. Організаційний менеджмент та управління ЦНАП”.

З 12 до 16 вересня 2022 року голови та керівники ЦНАП Васильківської, Межівської, Новопокровської, Солонянської селищної та Зеленодольської, Новомосковської, Підгородненської міської територіальних громад спільно з представником департаменту за підтримки Програми EGAP взяли участь у робочому візиті до м. Луцька з метою обміну досвідом у сфері надання адміністративних послуг.

20 грудня 25 лідерок та лідерів ЦНАП з 18 областей України завершили навчання в рамках Платформи для керівників ЦНАП. Від Дніпропетровської області навчання проходили 3 керівники ЦНАП. Навчальна програма для керівників ЦНАП тривала 2,5 місяця і включала в себе комплекс навчальних заходів різного формату: тренінговий курс ,,Ефективний керівник ЦНАП” (таймменеджмент, командотворення, управління змінами та інноваційною діяльністю), вебінар з безпеки, зустрічі з психологічної підтримки, спеціалізовані вебінари за результатами вибору учасників, а також тритижневу ,,Лабораторію змін”, мета якої – застосувати на практиці отримані знання, провести ,,домашню роботу” з одним із ідентифікованих під час тренінгового курсу викликів в роботі керівника та команди ЦНАП, досягти конкретного результату.

09 грудня 2022 року відбувся візит представника департаменту до м. Львова на Всеукраїнський форум адміністративних послуг ,,Точка дотику” як спікера із доповіддю на тему: ,,Цифровізація ЦНАП Дніпропетровської області”, де було презентовано значні досягнення регіону в сфері цифровізації адміністративних послуг.

У грудні 2022 року відбувся вебінар на тему: ,,Надання адміністративних послуг соціального характеру в умовах воєнного стану”, організований Програмою USAID ,,Децентралізація приносить кращі результати та ефективність” (DOBRE), в якому взяли участь адміністратори ЦНАП регіону.

29 грудня 2022 року Головним управлінням Державної міграційної служби в Дніпропетровській області спільно з Дніпропетровською обласною військовою адміністрацією організовано навчальний захід для керівників та адміністраторів ЦНАП Покровської міської, Вербківської, Могилівської селищної та Сурсько-Литовської сільської територіальних громад щодо надання ними якісних паспортних послуг.

З 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 та сторінці у Facebook Дніпропетровської облдержадміністрації, що популяризують роботу ЦНАП регіону.

Крім того, заступником голови облдержадміністрації з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації (CDTO) та представником департаменту протягом 2022 року взято участь у брифінгах та телеефірах на регіональних каналах. Так, 07 грудня 2022 року в ефірі 11 каналу розповідали про роботу ЦНАП в умовах відключень електроенергії (<https://11tv.dp.ua/videos/dokladno-pro-robotu-cznapiv-v-umovah-vidklyuchen-elektroenergiyi-ivan-nachovnyj> )

06 вересня 2022 року департаментом 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 у Дніпропетровській області, Міністерства юстиції України, Головного сервісного центру МВС за плідну та якісну співпрацю в сфері надання базових адміністративних послуг. Крім того, до привітань приєднались 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.

**2023 рік:**

У 2023 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 онлайн-конференцій із залученням представників проєктів міжнародної технічної підтримки.

Так, працівники ЦНАП протягом року на платформі prosto.in.ua  [проходять онлайн-тренінги](https://www.prosto.in.ua/ua/arkhiv-podii/26-27-sichnya-2023-roku-onlajn-trening-efektivna-komunikatsiya-ta-pidvishchennya-zadovolenosti-vidviduvachiv-tsnap-yak-zaporuka-uspishnoji-roboti-genderni-pitannya-v-konteksti-nadannya-administrativnikh-poslug) у сфері надання адміністративних послуг.

Усі керівники та адміністратори ЦНАП Дніпропетровського регіону зареєстровані на Платформі ,,Дія Центрів” (<https://center.diia.gov.ua>) та регулярно проходять навчання.

З метою налагодження ефективної співпраці між адміністраторами ЦНАП та представниками територіальних підрозділів Управління пенсійного Фонду України в Дніпропетровській області 22 лютого 2023 року, 23 травня 2023 року та 14 грудня 2023 року було організовано навчальні онлайн-тренінги щодо надання послуг громадянам з отримання житлових субсидій і пільг, в якому взяли участь більше 136 адміністраторів ЦНАП регіону.

06 березня 2023 року відбувся онлайн-семінар для адміністраторів ЦНАП ,,Будівельні послуги – шлях від ЦНАПу до ДІАМу”, на якому представники Державної інспекції архітектури та містобудування розглянули проблемні питання, що виникають в адміністраторів ЦНАП під час надання будівельних послуг громадянам.

Керівники ЦНАП м. Павлограда, с. Сурсько-Литовського та смт Солоне стали переможцями конкурсного відбору проєкту PROSTO щодо участі у Всеукраїнській навчальній платформі для керівників ЦНАП. Керівники та керівниці ЦНАП отримали нові знання, сформували уміння та навички щодо впровадження змін та інновацій, тайм-менеджменту, формування команди і підвищення персональної ефективності; покращили обізнаність щодо правил безпечної роботи ЦНАП, методик підтримки психоемоційного стану, стресостійкості для роботи з командою і відвідувачами та спілкувалися один з одним, створивши командну синергію для генерації відповідей на спільні виклики воєнного часу. Навчання тривало до 11 травня.

З 05 до 07 квітня 2023 року керівники ЦНАП Нікопольського та Синельниківського районів, які розташовані в зоні проведення активних бойових дій, спільно з представником департаменту відвідали Форум для представників, постраждалих від війни ЦНАП Дніпропетровської, Херсонської, Миколаївської областей, що був організований проєктом PROSTO, ділилися досвідом надання адміністративних послуг, перебуваючи в окупації або під обстрілами, практикували антистресові методики.

У період з 05 до 08 червня 2023 року департаментом було організовано чотириденний інтенсив для керівників та адміністраторів ЦНАП, які надають комплексну послугу ,,Я ‒ Ветеран”. У навчанні взяло участь 74 представники від кожного ЦНАП, а в ролі спікерів було залучено усіх надавачів послуг, які докладно розповіли про власні послуги, правила та нюанси їх надання. Окрема увага була приділена роботі з психологом, який навчав персонал ЦНАП правильній і коректній комунікації із ветеранами та членами їхніх сімей під час надання послуг.

17 липня 2023 року департаментом організовано онлайн-тренінг із представниками Головного управління Державної міграційної служби в Дніпропетровській області для адміністраторів ЦНАП щодо надання паспортних послуг населенню та роботі в ЄДР.

27 липня 2023 року департаментом організовано онлайн-семінар-тренінг щодо обговорення актуальних питань забезпечення взаємодії та співпраці відділів державної реєстрації актів цивільного стану (далі – ДРАЦС) з ОМС відносно надання якісних адміністративних послуг у сфері ДРАЦС із залученням керівництва Південного міжрегіонального управління міністерства юстиції (м. Одеса) та керівників ЦНАП регіону.

17 серпня 2023 року за сприяння департаменту перші 30 керівників та адміністраторів ЦНАП Дніпропетровщини пройшли навчальний курс ,,Система підтримки та супроводу ветеранів/ветеранок у громадах із застосуванням кейс-менеджментуˮ, який впроваджується відповідно до Меморандуму про взаєморозуміння між Міністерством соціальної політики України та Громадською організацією ,,Простір можливостейˮ за фінансової підтримки ПРООН.

З 04 по 27 вересня 2023 року 62 адміністратори ЦНАП регіону взяли участь у тренінгу професійного розвитку працівників ЦНАП від проєкту USIAD. 5-модульне офлайн-навчання було спрямоване на покращення професійних та комунікаційних навичок адміністраторів ЦНАП, опрацювання механізмів інтеграції базових адміністративних послуг у ЦНАП, психологічну підтримку адміністраторів.

07 ‒ 10 листопада 2023 року, за підтримки ГО ,,Всеукраїнська асоціація ЦНАП”, для адміністраторів Дніпровського та Кам’янського районів було організовано серію тренінгів ,,Психологічна стесостійкість в надзвичайних ситуаціях”.

15 ‒ 16 листопада Асоціацією міст України було проведено дводенний діалоговий захід з питань надання адміністративних послуг, в якому взяли участь керівники ЦНАП області та представник департаменту.

24 листопада 2023 року представник департаменту взяла участь у семінарі-тренінгу ,,Посилення реінтеграції ветеранів в Україні через підхід інтегрований на громаду”, який проводився у м. Трускавець за сприяння ПРООН та FVA.

04 грудня 2023 року керівниця ЦНАП м. Кам’янське презентувала інноваційний досвід Дніпропетровщини у застосуванні мобільних сервісів під час надання адміністративних послуг на Всеукраїнському форумі, організованому Міністерством цифрової трансформації України, ,,Ефективність та перспективи розвитку мобільних рішень для надання адміністративних послуг”.

11‒12 грудня 2023 року департаментом спільно з Громадською організацією ,,Цифрова Дніпропетровщина” проведено дводенний тренінг ,,Створення безбар’єрного простору в ЦНАП” для 100 адміністраторів ЦНАП регіону.

14 грудня 2023 року департаментом спільно з ГУ ДМС України у Дніпропетровській області було організовано онлайн-тренінг для адміністраторів ЦНАП з обговорення проблемних питань, які виникають при знятті з реєстрації місця проживання в Україні призовників, військовозобов’язаних та резервістів, які вибувають на постійне місце проживання за межі України.

З початку 2023 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 та сторінці у Facebook Дніпропетровської облдержадміністрації, що популяризують роботу ЦНАП регіону.

Крім того, профільний заступник голови облдержадміністрації 25 лютого 2023 року висвітлив роботу Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області на телеканалі ,,Відкритий”.

З метою популяризації Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та обміну досвідом представники департаменту взяли участь 03 ‒ 04 травня 2023 року у дводенному семінарі-тренінгу, організованому Івано-Франківською обласною військовою адміністрацією, ,,Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення” за участю представників Міністерства цифрової трансформації України, на якому презентували досвід та напрацювання Дніпропетровської області у сфері надання адміністративних послуг.

09 травня 2023 року взято участь у програмі ,,Васильєв Гостро” на 11 телеканалі щодо запровадження проєкту ,,Я ‒ Ветеран” на Дніпропетровщині.

09 червня 2023 року профільний заступник голови облдержадміністрації взяв участь у заході ,,Всеукраїнський діалог – громади – ветеранам”, який відбувався у м. Хмельницькому. На заході було презентовано успішний досвід Дніпропетровської області з організації надання адміністративних та публічних послуг ветеранам та членам їх сімей.

Крім того, 15 червня 2023 року профільний заступник голови облдержадміністрації брав участь у всеукраїнській конференції ,,На шляху відновлення: підтримка деокупованих громад”, на якій, в тому числі, було презентовано успіхи ЦНАП Дніпропетровської області.

05 липня 2023 року регіональних координаторів сфери надання адміністративних послуг Дніпропетровської та Львівської областей було запрошено як спікерів на всеукраїнський вебінар ,,Як ОВА/ОДА можуть допомагати ОМС у розвитку ЦНАП та інтеграції послуг” з метою презентації їх найуспішніших кейсів у роботі обласних державних адміністрацій з територіальними громадами у напрямі розвитку сфери адміністративних послуг.

08 липня 2023 року департаментом у м. Луцьку презентовано проєкт ,,Я ‒ Ветеран” для керівників громад та ЦНАП Волинської області з метою поширення успішного досвіду Дніпропетровщини в обслуговуванні ветеранів та членів їхніх родин.

11 липня керівниця ЦНАП Межівської селищної ради представила Дніпропетровщину у засіданні ,,Клубу активних ЦНАП”. За результатами проведеного заходу учасники зафіксували низку проблем, а також напрацьовували окремі пропозиції. Захід відбувся в рамках проєкту ,,Підтримка формування державної політики розвитку місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні”, що реалізується Центром політико-правових реформ за підтримки Програми ,,U-LEAD з Європою”, що спільно фінансується ЄС та його державами-членами Німеччиною, Польщею, Швецією, Данією, Естонією та Словенією.

24 липня 2023 року керівництво Дніпропетровської обласної військової адміністрації презентувало здобутки Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області на всеукраїнському семінарі-тренінгу ,,Надання якісних адміністративних послуг в умовах кризового реагування та відновлення”, організованому Програмою розвитку ООН в Україні.

22 серпня 2023 року керівник Дніпропетровської обласної військової адміністрації на міжнародному ветеранському форумі у м. Києві ,,Україна. Захисники. Майбутнє” ділився унікальним досвідом Дніпропетровщини – реалізацією проєкту ,,Я ‒ Ветеран” у ЦНАП регіону.

29 серпня 2023 відбувся брифінг заступника голови облдержадміністрації – начальника обласної військової адміністрації, в тому числі щодо розвитку ЦНАП та надання адміністративних послуг ветеранам, а 21 вересня 2023 року відбувся його виступ у програмі ,,Шах і мат” на телеканалі ,,Відкритий”, де були озвучені плани розвитку мережі ЦНАП в Дніпропетровській області та анонсовані нові послуги для населення.

06 вересня 2023 року до Дня адміністратора ЦНАП департаментом було розроблено та презентовано першу в Україні власну марку ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області”.

14 грудня 2023 року на телеканалі ,,Відкритий” в ефір вийшла програма щодо реалізації проєкту ,,Я ‒ Ветеран” в області.

Крім того, ЦНАП долучились до всеукраїнської акції ,,Смілива гривня”, щоб допомогти зібрати кошти для Збройних Сил України.

За підтримки проєкту USIAD, у вересні 2023 року було проведено роботу з популяризації ЦНАП, як сервісної інституції серед населення, шляхом розповсюдження 3000 примірників інформаційної продукції у населених пунктах області.

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, розроблено дизайн бренд-буку – концепції фірмового стилю та ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області. Це – унікальний досвід для України щодо популяризації єдиної мережі ЦНАП всієї області шляхом забезпечення брендингу та оснащення ЦНАП ключовими атрибутами такого бренду. Протягом 2021 ‒ 2023 років продовжувалась робота щодо популяризації бренду в області та України в цілому.

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 69 таких масштабних інформаційно-презентаційних кампаній.

У грудні 2021 року департаментом цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації організовано проведення виїзного комплексного моніторингу діяльності 23 головних офісів ЦНАП та їх територіальних підрозділів, а також якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах, що утворені міськими радами у 13 населених пунктах – містах обласного значення Дніпропетровської області, шляхом здійснення перевірок удаваними суб’єктами звернень.

Досліджувалися ключові інфраструктурні показники офлайн фронт-офісів – транспортна доступність, облаштування прилеглої території, екстер’єр та інтер’єр приміщень, безбар’єрність, наявність супутних послуг тощо.

Проводилися опитування відвідувачів ЦНАП, збір їх відгуків і пропозицій для визначення рівня якості обслуговування населення та суспільної довіри до роботи таких сервісних інституцій у регіоні.

Результати дослідження та ключові пропозиції враховані в процесі розвитку регіональної системи надання адміністративних послуг на Дніпропетровщині з акцентом на посилення інституційної та фізичної спроможності єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, максимальне втілення клієнторієнтованого підходу у процес надання адміністративних послуг.

**Фінансування Програми**

Відповідно до рішення Дніпропетровської обласної ради від 23 грудня 2020 року № 11-3/VIІІ ,,Про обласний бюджет на 2021 рік” (із змінами), обсяг фінансування на 2021 рік за КПКВК МБ 2017693 ,,Інші заходи, пов’язані з економічною діяльністю” складає 1008,5 тис. грн, кошти загального фонду обласного бюджету.

Станом на 01 січня 2022 року загальна сума профінансованих та освоєних коштів за 2021 рік складає 968,5378 тис. грн, які були спрямовані на:

здійснення комплексного моніторингу, у тому числі виїзного, щодо роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах (пункт 2.9 Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 ‒ 2023 роки), а саме:

організація та проведення виїзного комплексного моніторингу діяльності 23 головних офісів ЦНАП та їх територіальних підрозділів, а також якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах, що утворені міськими радами у 13 населених пунктах – містах обласного значення Дніпропетровської області, шляхом здійснення перевірок удаваними суб’єктами звернень (90,6108 тис. грн);

розвиток електронних інформаційних ресурсів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області (пункт 3.2 Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 ‒ 2023 роки), а саме:

керуючись Законом України від 30 березня 2021 року № 1368-IX ,,Про внесення змін до Закону України ,,Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус” та відповідно до листа Міністерства цифрової трансформації України від 23 липня 2021 року № 1/06-3-8107 здійснено інтеграцію електронних інформаційних систем з системою Порталу ,,Дія” шляхом розроблення та впровадження програмних засобів для отримання цифрових копій документів суб’єктів звернення до Віртуального офісу від Порталу ,,Дія” (350,0 тис. грн).

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, тощо (пункт 4.3 Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 ‒ 2023 роки), а саме:

організовано та проведено низку тренінгів щодо правил надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях [для](https://www.facebook.com/hashtag/%D1%94%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D1%96_%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B6%D1%96_%D1%86%D0%BD%D0%B0%D0%BF_%D0%B4%D0%BD%D1%96%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%96_%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%96?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZUqYYoqC25So6Qsdvfh6ayVfQgVeG8wHFVxd5Ug5Avc3bV7uYlFZvLo2WnCCDMjQm_g6lqGXYILLWoPH_5_8cp8VidSsXZxPwe85_QfOKiSo7P_o6ftgBGkxN23sP2MDNY&__tn__=*NK-R) 225 адміністраторів ЦНАП регіону на базі 7 районів Дніпропетровської області (337,5 тис. грн);

практична реалізація фірмового стилю і ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області (пункт 4.4 Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 ‒2023 роки), а саме:

придбані настільні зарядні пристрої USB (5 портів) з блоком живлення на ніжках білого кольору з фірмовим логотипом бренду ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області” для ЦНАП області (102,0 тис. грн);

виготовлено прапори настільні з фірмовим логотипом бренду ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області”(26,103 тис. грн);

виготовлено банер з фірмовим логотипом бренду ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області” (3,1 тис. грн);

виготовлено наліпки з фірмовим логотипом бренду ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області”11,52 тис. грн);

виготовлено календарі настінні (квартальні) та ручки з фірмовим логотипом бренду ,,Єдина мережа ЦНАП Дніпропетровської області” (47,704 тис. грн).

На виконання заходів Програми у 2022 році були затверджені кошторисні призначення у сумі 2 109 400 (два мільйони сто дев’ять тисяч чотириста) гривень.

На виконання заходів Програми у 2023 році були затверджені кошторисні призначення у сумі 1 000 000,0 (один мільйон) гривень.

У зв’язку з дією правового режиму воєнного стану та відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09 червня 2021 № 590 ,,Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану” (із змінами) видатки з обласного бюджету на виконання зазначеного заходу були перерозподілені на регіональну програму інформатизації для здійснення заходів щодо підвищення рівня кібербезпеки ЕКЦ області.

**Висновки**

Отже, завдяки реалізації регіональної Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки на початок 2024 року Дніпропетровська область залишилась лідером в Україні за багатьма позиціями щодо розвитку мережі ЦНАП та впровадження інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг:

**1. У 2023 році завершено формування єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області.** На кінець 2023 року у кожній з 86 громад регіону створено Центр надання адміністративних послуг. Усього налічується 89 головних офісів ЦНАП, їх 23 філії, 127 віддалених робочих місць та 3 мобільні офіси (авто). Протягом 2023 року відкрито 49 нових точок доступу до адміністративних послуг (17 ЦНАП, 1 ТП та 31 ВРМ). Усього 242 точки доступу. Це найбільший показник в Україні щодо кількості офісів ЦНАП на території однієї області.

**2. Дніпропетровська область – абсолютний лідер в Україні за кількістю ЦНАП у містах і сільських територіях, що надають послуги з оформлення й видачі біометричних паспортних документів – 44 офіси.** На сьогодні цей запитуваний серед населення сервіс запроваджений у 31 населеному пункті. Всього в області налічується 57 робочих станцій. За період реалізації Програми цей показник збільшився вдвічі.

**3. 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). На початок 2024 року маємо 13 громад, які надають послуги сервісних центрів МВС.

**4. Дніпропетровщина – абсолютний лідер в Україні за кількістю ,,Мобільних офісів ЦНАП”.** За допомогою 40 мобільних валіз, що є у наявності у 35 ЦНАП регіону (проти 24 таких мобільних валіз у 2020 році), вирішуються не тільки багаторічні проблеми людей, прикутих до ліжка, але й мешканців віддалених населених пунктів у сільських територіях.

**5.** **Розроблений та впроваджений вперше в Україні проєкт ,,Я ‒ Ветеран” через ЦНАПи Дніпропетровщини за принципом ,,єдиного вікна”.** На кінець 2023 року в усіх ЦНАП регіону надається більше **100 найзатребуваніших адміністративних і публічних послуг**, які стосуються різних сфер життя ветеранів. Ця послуга активно набирає обертів у ЦНАП регіону. Станом на 01 січня 2024 року надано вже майже **12 000 послуг ветеранам** та членам їхніх родин, з яких майже 2 000 послуг надано з початку року. Тобто, щодня за вказаною послугою до ЦНАП регіону звертається **більше 100 осіб!** А це означає, що послуга популярна та потрібна.

**6.** **Розпочато створення безбар’єрного простору в ЦНАП.** Створено відповідну робочу групу, проведено комплексний аудит безбар’єрності існуючих ЦНАП, сформовано Методичні рекомендації для органів місцевого самоврядування щодо створення доступних умов під час обслуговування людей з інвалідністю, проведено навчання для 100 адміністраторів ЦНАП тощо.

**7. Дніпропетровська облдержадміністрація вперше в країні забезпечила брендинг єдиної мережі ЦНАП регіону** шляхом розробки власного брендбуку та виготовлення ключових атрибутів такого бренду для поширення серед ЦНАП Дніпропетровщини.

**8**. Протягом 2022 ‒ 2023 років **завершена інтеграція адміністративних послуг соціального характеру** в ЦНАП органів місцевого самоврядування як одного з найбільш важливих і необхідних для громадян блоку базових послуг.

**9**. **Проведено уніфікацію послуг, які надаються через ЦНАП регіону, та маємо значно розширений перелік послуг, які надаються через ЦНАП.** Порівняно з 2021 роком середня кількість таких послуг зросла на 50% і становить 364 послуги. Максимальний показник має ЦНАП м. Кам’янське, який готовий запропонувати відвідувачам 618 послуг!

**10**. Фактично Програма фінансувалась з обласного бюджету лише у 2021 році у сумі 968,5378 тис. грн. У 2022 ‒ 2023 роках фінансування заходів Програми не відбувалося, тому виконання більшості заходів здійснювалося у рамках програм і проєктів міжнародної технічної допомоги, а також за рахунок коштів місцевих бюджетів. Загалом, протягом 2021 ‒ 2023 років департаментом на розвиток сфери надання адміністративних послуг регіону **було залучено більше 26 мільйонів гривень від проєктів міжнародно-технічної допомоги.**

**11.** Міністерство цифрової трансформації України підсумувало результати роботи обласних державних (військових) адміністрацій у 2023 році за Індексом цифрової трансформації регіонів. Індекс визначає 8 ключових блоків, в тому числі і розвиток ЦНАП. **Дніпропетровська область – лідер цього всеукраїнського рейтингу вже третій рік поспіль.**

**Заступник голови**

**обласної ради І. КАШИРІН**