

Інформація
про розвиток системи надання адміністративних послуг
у Донецькій області станом на 01 липня 2020 року

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

В області забезпечена діяльність **35 центрів надання адміністративних послуг** (далі – ЦНАП) (13 – в містах, 12 – в районах, 10 – в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ), з них відповідають сучасним вимогам і стандартам 14 ЦНАП (міста Дружківка, Добропілля, Маріуполь, Новгородівка, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Волноваський, Мангушський, Нікольський, Ясинуватський райони, Миколаївська, Лиманська, Шахівська ОТГ).

2. ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП У 2020 РОЦІ

За результатами діяльності ЦНАП області за січень – червень 2020 року видано **239,8 тис. результатів надання адміністративних послуг, що менше відповідного показника минулого року на 6,4%** (у зв'язку із дією карантину).

Протягом 2019 року надано понад 509,6 тис. адміністративних послуг, що перевищує показник 2018 року у 1,3 раза.

Запроваджено надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України у 4 ЦНАП області (міста Костянтинівка, Мар'їнський, Нікольський райони, Бахмутська ОТГ);

У поточному році розпочали діяльність ЦНАП у Андріївській, Званівській, Олександрівській та Соледарській ОТГ.

23 ЦНАП збільшили кількість видів послуг у переліках.

Лідери за кількістю послуг у переліках – міста Маріуполь (288 послуг), Дружківка (208 послуг), Слов'янськ (208 послуг), Селидове (196 послуг), Бахмут (195 послуг).

ОФОРМЛЕННЯ ТА ВИДАЧА ПАСПОРТІВ

Надання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон та паспортів громадянина України з безконтактним електронним носієм на даний час в області здійснюється у 20 ЦНАП, де загалом функціонує 52 робочі станції, а саме: у містах Авдіївка, Добропілля, Дружківка, Костянтинівка, Маріуполь, Мирноград, Новгородівка, Покровськ, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Бахмутській, Лиманській, Шахівській, Миколаївській ОТГ, Волноваському, Мангушському, Мар'їнському, Нікольському, Ясинуватському районах.

За січень-червень 2020 року зазначеними ЦНАП видано понад 26,1 тис. (всього, починаючи з серпня 2016 року, понад 103,9 тис.) паспортних документів, у тому числі 17,8 тис. паспортів громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм та 8,3 тис. паспортів громадянина України у формі ID-картки.

Крім того, закуплені відповідні робочі стації для ЦНАП у місті Курахове, Званівській, Олександрівській, Соледарській ОТГ (4 од. на загальну суму 1,2 млн грн).

МОБІЛЬНІ КЕЙСИ ТА МОБІЛЬНІ ОФІСИ

Мобільний кейс – комплект сучасної портативної техніки. Увесь мобільний офіс вміщується в компактний металевий кейс. У ньому є ноутбук, портативні сканер та принтер, 3G USB модем для доступу до Інтернету, акумулятор та вебкамера. Передбачений і безготівковий розрахунок через Інтернет-банкінг на місці. Новий сервіс запровадили для обслуговування на дому вразливих верств населення, зокрема, осіб з інвалідністю, людей похилого віку. До заявника виїжджає адміністратор. Подати заявку, зареєструвати дату та час приїзду адміністратора можна у телефонному режимі. Результат надання адміністративної послуги суб'єкт звернення отримує через кур'єрську службу або рекомендованим листом.

В області на цей час в області закуплено 14 мобільних кейсів для надання адміністративних послуг з виїздом до замовника:

6 – за рахунок коштів ЄС в рамках ПРООН (Дружківка (2 од.), Слов'янськ (1 од.), Лиманська ОТГ (2 од.), Миколаївська ОТГ (1 од.);

6 – Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) (Бахмут, Краматорськ, Костянтинівка, Покровськ, Мангушський, Мар'їнський райони);

2 – за рахунок міського бюджету – Добропілля, Маріуполь.

Мобільний офіс комплектації модуля-трансформера (пересувний ЦНАП, спеціальний автомобіль-трансформер) – спеціально оснащений автомобіль-трансформер, який за 20 хвилин перетворюється в сучасний мобільний офіс загальною площею 30 квадратних метрів, в якому можна отримати послуги ЦНАП (крім послуг щодо видачі паспортів). Прийом громадян здійснюється всередині транспортного засобу. У ньому є системи обігріву та кондиціонування повітря, чотири облаштованих робочих місця для фахівців та 10 місць для відвідувачів, резервний генератор живлення. Завдяки пандусу можуть обслуговуватися мешканці з інвалідністю. Мобільний офіс здійснює виїзні обслуговування за графіком, який складається за заявками виконкомів районних у місті рад, які формуються, в свою чергу, на замовлення мешканців міста.

11 містами, районами, ОТГ області за рахунок коштів, передбачених у державному бюджеті на фінансову підтримку заходів із створення робочих місць для відтворення та розвитку інфраструктури Донецької області **закуплено 14 мобільних офісів комплектації модуля-трансформера** (Бахмут (1 од.), Добропілля (1 од.), Дружківка (2 од.), Слов'янськ (1 од.), Великоновосілківський (1 од.), Волноваський (3 од.), Нікольський (1 од.) райони, Олександрівська (1 од.), Соледарська (1 од.), Черкаська (1 од.) ОТГ, смт Новодонецьке (1 од.).

30 березня 2020 року Очеретинській селищній раді та місту Торецьк, ПРООН в межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Європейського Союзу передано два сучасні мобільні ЦНАП.

Кожен автомобіль має два робочих місця для адміністраторів, обладнаних комп'ютерною технікою, програмним забезпеченням, портативним сервером та доступом до мережі інтернет; два мобільні кейси – мобільний кейс-ЦНАП і кейс для енергоаудиту; відеоспостереження; GPS навігацію; два види автономного опалення, вентиляцію, кондиціонер, підключенням до зовнішніх джерел енергії, автономний санвузол з гарячою та холодною водою, мобільний ліфт-пандус для осіб з інвалідністю та маломобільних верств населення та зону очікування. Також у мобільних ЦНАПах передбачені дистанційні робочі місця для фахівців пенсійного фонду, юстиції, соціального захисту, МНС, УСНЗ та інших служб.

Крім того, **планується закупити в рамках проєкту ПРООН «Мобільні центри надання адміністративних послуг для постраждалого від конфлікту населення Східної України» мобільні офіси комплектації модуля-трансформера для міст Вугледар, Курахове, Маріуполь, Мар'їнського району, Сіверської ОТГ.**

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ

В області проводиться робота щодо запровадження електронних сервісів та надання адміністративних послуг в електронному вигляді в ЦНАП.

Так, система **електронної черги запроваджена в 13 ЦНАП** (міста Добропілля, Дружківка, Маріуполь, Новгородівка, Покровськ, Слов'янськ, Торецьк, Волноваський, Мангушський, Ясинуватський райони, Бахмутська, Миколаївська, Шахівська ОТГ), система **електронного документообігу у 17 ЦНАП** (міста Добропілля, Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Новгородівка, Покровськ, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Мангушський, Нікольський, Ясинуватський райони, Бахмутська, Вугледарська, Званівська, Лиманська, Миколаївська ОТГ), **онлайн-консультування здійснюють у 17 ЦНАП** (міста Авдіївка, Добропілля, Дружківка, Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Селидове, Слов'янськ, Часів Яр, Бахмутський, Великоновосілківський, Мар'їнський, Мангушський, Олександрійський райони, Вугледарська, Званівська, Сіверська ОТГ).

У ЦНАП міст Авдіївка, Дружківка, Маріуполь, Часів Яр, Волноваського, Мангушського району, Вугледарської, Лиманської ОТГ для суб'єктів звернення створено виділене робоче місце, яке обладнано комп'ютером з довідково-інформаційними системами та виходом у мережу Інтернет.

Попередній онлайн запис через мережу Інтернет здійснюється у ЦНАП міст Авдіївка, Добропілля, Маріуполь, Мирноград.

Через систему iGov надаються 20 адміністративних послуг у ЦНАП м. Маріуполь, зокрема, у сфері міграції, земельних відносин, будівництва.

Також у ЦНАП області здійснюється видача суб'єктам господарювання та мешканцям області **витягів з Державного земельного кадастру** про земельну

ділянку та витягів з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки шляхом їх замовлення за допомогою онлайн-сервісів.

Водночас, на вебсторінках ЦНАП є розділ «Електронні сервіси» за допомогою якого суб'єкти звернень мають можливість доступу до електронних послуг, які запроваджені центральними органами виконавчої влади.

Проводиться робота з популяризації електронних послуг та інформування населення про можливість отримання адміністративних послуг в електронному вигляді, здійснено написання, оприлюднення статей через засоби масової інформації, сайти ЦНАП, офіційні сайти місцевих виконавчих органів.

Для суб'єктів звернення запроваджені сервіси щодо онлайн-консультування з питань надання послуг.

Проведені заходи із популяризації електронних послуг серед учасників освітнього процесу, громадських об'єднань шляхом підготовки відповідних рекомендацій, інформаційних матеріалів тощо

Однак, для забезпечення подальшого розвитку системи адміністративних послуг області, на даний час актуальним є питання запровадження єдиного програмного продукту для усіх ЦНАП України з інтеграцією його до державних реєстрів та інформаційних баз даних.

ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Адміністратори ЦНАП підключені до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань і Державного реєстру речових прав на нерухоме майно в 29 ЦНАП області.

Надання адміністративних послуг у сфері:

реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, здійснюється у 22 ЦНАП області (міста Авдіївка, Вугледар, Добропілля, Дружківка, Маріуполь, Мирноград, Покровськ, Новогродівка, Селидове, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Великоновосілківському, Добропільському, Костянтинівському, Мар'їнському, Нікольський, Покровському, Мангушському, Ясинуватському районах, Бахмутської Шахівської ОТГ);

прав на нерухоме майно – в 25 ЦНАП (міста Авдіївка, Вугледар, Добропілля, Дружківка, Маріуполь, Мирноград, Покровськ, Новогродівка, Селидове, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Бахмутському, Великоновосілківському, Добропільському, Костянтинівському, Мар'їнському, Нікольському, Покровському, Мангушському, Слов'янському, Ясинуватському районах, Андріївської, Бахмутської, Шахівської ОТГ);

реєстрації місця проживання – у 19 ЦНАП (міста Авдіївка, Вугледар, Добропілля, Дружківка, Маріуполь, Мирноград, Новогродівка, Покровськ, Селидове, Слов'янськ, Торецьк, Часів Яр, Андріївської, Бахмутської, Званівської, Лиманської, Олександрівської, Сіверської та Шахівської ОТГ (відповідно до законодавства реєстрація місця проживання здійснюється також сільськими, селищними радами).

державної реєстрації громадських формувань - у 26 ЦНАП (міста Авдіївка, Вугледар, Добропілля, Дружківка, Костянтинівка, Маріуполь, Мирноград, Покровськ, Новогродівка, Селидове, Слов'янськ, Часів Яр, Бахмутському, Великоновосілківському, Волноваському, Добропільському, Костянтинівському, Мар'їнському, Нікольському, Олександрівському, Покровському, Мангушському, Ясинуватському районах, Бахмутської, Лиманської, Шахівської ОТГ).

Послуги соціального характеру, які визначені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та послуги щодо **багатодітних родин та дітей**, надаються у ЦНАП більшості міст, районів та у 9 ОТГ (в цілому у 31 із 35 ЦНАП області), а саме: міст Добропілля, Дружківка, Костянтинівка, Маріуполь, Мирноград, Новогродівка, Покровськ, Слов'янськ, Селидове, Часів Яр, Бахмутського, Великоновосілківського, Волноваського, Костянтинівського, Мар'їнського, Мангушського, Нікольського, Олександрівського, Покровського, Слов'янського, Ясинуватського районів та Андріївська, Бахмутської, Вугледарської, Званівської, Лиманській, Миколаївської, Олександрівська, Сіверської, Шахівської ОТГ (не надаються - у 4 ЦНАП області: міст Авдіївка, Краматорськ, Добропільської РДА, Соледарській ОТГ).

Послуги з державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчення водія надаються у ЦНАП міст Добропілля та Маріуполь.

ЦНАП області здійснюються заходи із запровадження комплексної послуги «єМалятко» (у ЦНАП міста Маріуполь послуга «єМалятко» надається з 10 березня 2020 року), якою передбачено надання 9 адміністративних послуг за однією заявою, та комплексної послуги для підлітків ID-14 щодо одночасного оформлення першого паспорта та номера платника податків.

Послуги регіонального рівня надаються через ЦНАП міст Костянтинівка, Краматорськ, Маріуполь, Мирноград, Слов'янськ.

На офіційних вебсайтах облдержадміністрації, міських, сільських рад, райдержадміністрацій створено розділи «Адміністративні послуги», «Центр надання адміністративних послуг», які оновлюються та містять інформацію про діяльність ЦНАП регіону: доступну інформацію для заявників про ЦНАП, графіки їх роботи, роз'яснення, бланки заяв та зразки їх заповнення, перелік адміністративних послуг та алгоритм їх отримання тощо. Також, у ЦНАП для відвідувачів постійно надається консультаційна підтримка.

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ПОБЛИЗУ КПВВ

За інформацією виконавчих органів міст Бахмут, Вугледар, Маріуполь та Бахмутської, Волноваської райдержадміністрацій, Мар'їнської військово-цивільної адміністрації, які територіально наближені до КПВВ «Майорське», «Мар'інка»,

«Новотроїцьке», «Гнутове» (с. Пищевик), **орієнтовна відстань ЦНАП до відповідних КПВВ** складає:

- КПВВ «Майорське» – ЦНАП м. Бахмут та ЦНАП при Бахмутській райдержадміністрації – 25 км;
- КПВВ «Мар'їнка» – ЦНАП м. Вугледар – 30 км, ЦНАП Мар'їнської райдержадміністрації – 1,5 км;
- КПВВ «Новотроїцьке» – ЦНАП Волноваської райдержадміністрації – 20 км;
- КПВВ «Гнутове» (с. Пищевик) – Віддалене робоче місце адміністратора Центру надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг Маріупольської міської ради – 23 км.

Найбільш затребуваними адміністративними послугами серед населення, яке проживає на тимчасово окупованій території, є послуги з: оформлення і видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним носієм; оформлення і видачі паспорта громадянина України у вигляді ID-картки; державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця за її рішенням; надання витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Інформація щодо отримання адміністративних послуг та адреси розташування ЦНАП доступні на вебсайтах ЦНАП та вебсайтах вищезазначених міських рад та райдержадміністрацій.

Водночас, згідно з Законом України «Про адміністративні послуги» ЦНАП можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення.

Питання подальшого створення ЦНАП та віддалених робочих місць поблизу розташування КПВВ може розглядатись лише місцевою владою за умови наявності стабільної безпеки для цивільного населення.

Крім того, слід зазначити, що в рамках проєкту ПРООН «Мобільні центри надання адміністративних послуг для постраждалого від конфлікту населення Східної України» планується закупити мобільні офіси комплектації модуля-трансформера для міст Вугледар, Курахове, Маріуполь, Мар'їнського району, Сіверської ОТГ.

Мобільні офіси будуть пересуватися містами та селами, що знаходяться біля КПВВ. Четверо фахівців надаватимуть ряд адміністративних послуг, серед яких планується й оформлення паспортів.

Розроблено маршрути роботи мобільних ЦНАП, попередньо визначені місця їх розташування при наданні послуг. Проведено дослідження базового стану надання адмінпослуг вздовж «лінії зіткнення» та на КПВВ.

3. РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЄКТІВ З РОЗБУДОВИ ЦНАП

З 2016 року в області розпочато реалізацію проєктів з розбудови та оновлення ЦНАП, головною метою яких є підвищення якості і доступності надання адміністративних послуг, створення сучасних ЦНАП із впровадженням системи

електронного урядування. Забезпечення населення якісними адміністративними послугами планується в усіх ОТГ, передбачених Перспективним планом формування територій громад Донецької області.

На виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги», з метою підвищення якості надання адміністративних послуг містами, районами, ОТГ області здійснені необхідні заходи.

З метою розбудови та створення сучасних ЦНАП розроблено ПКД та отримані позитивні експертні звіти по 13 проєктах (міста Авдіївка, Краматорськ, Курахове, Покровськ, Мирноград, Світлодарськ, Костянтинівка, Мар'їнський район, Бахмутська, Вугледарська, Званівська, Іллінівська, Соледарська ОТГ).

Згідно з розпорядженням голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 04 липня 2016 року № 548 «Про затвердження Переліку об'єктів і заходів, що будуть здійснюватися за рахунок залишків коштів місцевих бюджетів населених пунктів Донецької області, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження» (із змінами) здійснюється будівництво адміністративної будівлі у місті Бахмут.

Проєкт «Будівництво будівлі Центру адміністративних послуг по вул. Паркова в районі будинку № 16 в м. Краматорськ Донецької області» включений до переліку інвестиційних програм і проєктів регіонального розвитку, які реалізуються у 2020 році за рахунок коштів державного фонду регіонального розвитку.

За рахунок субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на реалізацію проєктів в рамках «Надзвичайної кредитної програми для відновлення України» (Пул 2а) реалізовується проєкт у місті Мирноград.

В Програмі економічного і соціального розвитку Донецької області на 2020 рік, затвердженої розпорядженням голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 27.12.2019 № 1490/5-19 (із змінами), на реалізацію проєктів по розбудові ЦНАП у місті Покровськ і Соледарській ОТГ передбачено надання субвенції на соціально-економічний розвиток територій.

За рахунок місцевого бюджету реалізовується проєкт зі створення ЦНАП у м. Курахове.

Міста Авдіївка, Костянтинівка, Світлодарськ, Мар'їнський район, Вугледарська, Званівська, Іллінівська ОТГ визначаються з джерелами фінансування проєктів.