

## **Інформація про розвиток системи надання адміністративних послуг у Донецькій області станом на 01 січня 2021 року**

В області забезпечена діяльність 35 центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з них відповідають сучасним вимогам і стандартам 14 ЦНАП

### **ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП У 2020 РОЦІ**

За результатами діяльності ЦНАП області за 2020 рік видано 580,8 тис. результатів надання адміністративних послуг, що на 14,0% більше відповідного показника минулого року.

*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 (Бахмутська, Костянтинівська, територіальні громади (далі – ТГ), Мар’їнська районна військово-цивільна адміністрація (далі – ВЦА), Нікольська райдержадміністрація (далі – РДА) (всього послуга надається в 20 ЦНАП області);*

*з державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчення водія у 4 ЦНАП області (Дружківська, Костянтинівська, Лиманська, Слов’янська ТГ (всього послуга надається в 6 ЦНАП області).*

**Розпочали надання послуг ЦНАП у Андріївській, Званівській (+ віддалене робоче місце у с. Переїзне), Олександрівській та Соледарській ТГ.**

**27 ЦНАП збільшили кількість видів послуг у переліках у порівнянні з минулим роком.**

Лідери за кількістю послуг у переліках ЦНАП у Маріупольській (288 послуг) та Слов’янській (221 послуга) ТГ, при Нікольській РДА (223 послуги).

### **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: Бахмутській, Добропільській, Дружківській, Костянтинівській, Лиманській, Маріупольській, Миколаївській, Мирноградській, Новогродівській, Покровській, Слов’янській, Часовоярській, Шахівській ТГ, Волноваському, Мангушському, Мар’їнському, Нікольському, Ясинуватському районах, містах Авдіївка, Торецьк..

За 2020 рік зазначеними ЦНАП видано понад 54,5 тис. (всього, починаючи з серпня 2016 року, понад 133,9 тис.) паспортних документів, у тому числі 32,6 тис. паспортів громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм та 21,9 тис. паспортів громадянина України у формі ID-картки.

Крім того, закуплені відповідні робочі стації для ЦНАП у Званівській, Курахівській, Олександрівській, Соледарській ТГ.

## **МОБІЛЬНІ KEYСИ ТА МОБІЛЬНІ ОФІСИ**

**Мобільний кейс** – комплект сучасної портативної техніки. Увесь мобільний офіс вміщується в компактний кейс. У ньому є ноутбук, портативні сканер та принтер, 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 18 мобільних кейсів** для надання адміністративних послуг з виїздом до замовника:

7 – ПРООН за фінансової підтримки ЄС (Дружківка (2 од.), Слов'янськ (1 од.), Лиман (3 од.), Миколаївка (1 од.);

2 – за фінансової підтримки Уряду Канади (Сіверськ, Мар'їнка);

7 – Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) (Бахмут, Вугледар, Костянтинівка, Краматорськ, Покровськ, Мангуш, Мар'їнка);

2 – за рахунок міського бюджету – Добропілля, Маріуполь.

**Мобільний офіс комплектації модуля-трансформера** (пересувний ЦНАП, спеціальний автомобіль-трансформер) – спеціально оснащений автомобіль-трансформер, який перетворюється в сучасний мобільний офіс, 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** (Бахмутська (1 од.), Добропільська (1 од.), Дружківська (2 од.), Новодонецька (1 од.), Олександрівська (1 од.), Слов'янська (1 од.), Соледарська (1 од.), Черкаська (1 од.) ТГ та Нікольська (1 од.), Великоновосілківська (1 од.), Волноваська (3 од.) РДА).

Крім того, в рамках проєкту ПРООН «Мобільні центри надання адміністративних послуг для постраждалого від конфлікту населення Східної України» мобільні офіси комплектації модуля-трансформера передані Мар'їнській районній ВЦА, Вугледарській та Сіверській ТГ. Також планується передати такі мобільні офіси для Курахівської і Маріупольської ТГ.

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.

### **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 14 ЦНАП** (Бахмутська, Добропільська, Дружківська, Краматорська, Лиманська, Маріупольська, Миколаївська, Новгородівська, Покровська, Слов'янська ТГ, місто Торецьк, Мангушська, Нікольська, Ясинуватська РДА), система **електронного документообігу у 15 ЦНАП** (Бахмутська, Вугледарська, Званівська, Краматорська, Лиманська, Маріупольська, Миколаївська, Новгородівська, Покровська, Слов'янська, Часовоярська ТГ, місто Торецьк, Мангушська, Нікольська, Ясинуватська РДА), **онлайн-консультування здійснюють у 17 ЦНАП** (місто Авдіївка, Вугледарська, Добропільська, Дружківська, Званівська, Костянтинівська, Краматорська, Маріупольська, Селидівська, Сіверська, Слов'янська, Часовоярська ТГ, Бахмутська, Великоновосілківська, Мангушська, Мар'їнська, Олександрійська РДА).

**Попередній онлайн запис** через електронну чергу вебсайту ЦНАП здійснюється у ЦНАП міст Добропілля, Маріуполь, Новгородівка, Покровськ.

**Через систему iGov надаються 22 адміністративні послуги 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.

## ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ

Адміністратори ЦНАП підключені до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань в 27 ЦНАП, до 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, Торецьк, Бахмутська, Вугледарська, Добропільська, Дружківська, Маріупольська, Мирноградська, Новгородівська, Покровська, Селидівська, Слов'янська, Часовоярівська, Шахівська ТГ, Великоновосілківська, Добропільська, Костянтинівська, Мангушська, Мар'їнська, Нікольська, Покровська, Ясинуватська РДА);

**прав на нерухоме майно – в 25 ЦНАП** (міста Авдіївка, Торецьк, Андріївської, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Дружківської, Маріупольської, Мирноградської, Новгородівської, Покровської, Селидівської, Слов'янської, Часовоярівської, Шахівської ТГ, Бахмутської, Великоновосілківської, Добропільської, Костянтинівської, Мангушської, Мар'їнської, Нікольської, Покровської, Слов'янської, Ясинуватської РДА);

**реєстрації місця проживання – у 19 ЦНАП** (міста Авдіївка, Торецьк, Андріївської, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Дружківської, Званівської, Лиманської, Маріупольської, Мирноградської, Новгородівської, Олександрівської, Покровської, Селидівської, Сіверської, Соледарської, Часовоярівсько та Шахівської ТГ);

**державної реєстрації громадських формувань - у 26 ЦНАП** (міста Авдіївка, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Дружківської, Костянтинівської, Лиманської, Маріупольської, Мирноградської, Новгородівської, Покровської, Селидівської, Слов'янської, Часовоярівської, Шахівської ТГ, Бахмутській, Великоновосілківській, Волноваській, Добропільській, Костянтинівській, Мангушській, Мар'їнській, Нікольській, Олександрівській, Покровській, Ясинуватській РДА).

**Послуги з державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчення водія** надаються у ЦНАП Добропільської, Дружківської, Костянтинівської, Лиманської, Маріупольської, Слов'янської ТГ.

32 ЦНАП області здійснені заходи із запровадження комплексної послуги «Малятко» (у ЦНАП міста Маріуполь послуга «Малятко» надається з 10 березня 2020 року).

**Послуги регіонального рівня** надаються через ЦНАП міст 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 РДА, Мар'їнської районної ВЦА, які територіально наближені до КПВВ «Майорське», «Мар'їнка», «Новотроїцьке», «Гнутове» (с. Пищевик), **орієнтовна відстань ЦНАП до відповідних КПВВ** складає:

КПВВ «Майорське» – ЦНАП м. Бахмут та ЦНАП при Бахмутській РДА – 25 км;

КПВВ «Мар'їнка» – ЦНАП м. Вугледар – 30 км, при Мар'їнській РДА – 1,5 км;

КПВВ «Новотроїцьке» – ЦНАП Волноваської РДА – 20 км;

КПВВ «Гнутове» (с. Пищевик) – віддалене робоче місце адміністраторів Центру надання адміністративних послуг Департаменту адміністративних послуг Маріупольської міської ради у Соціальному офісі «Мультицентр» – 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.

В рамках проєкту ПРООН «Мобільні центри надання адміністративних послуг для постраждалого від конфлікту населення Східної України» передано мобільні офіси комплектації модуля-трансформера Вугледарській, Сіверській ТГ та Мар'їнській РДА. Проєктом передбачається наближення послуг до населення, у тому числі мешканців тимчасово окупованих територій, шляхом роботи мобільних офісів поблизу КПВВ. Четверо фахівців надаватимуть ряд адміністративних послуг, серед яких планується й оформлення паспортів.

У грудні 2020 року відкрито сервісний центр на КПВВ «Новотроїцьке», який має забезпечити громадян необхідними державними послугами.

### **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 ТГ, передбачених перспективним планом формування територій громад Донецької області.

З метою розбудови та створення сучасних ЦНАП **розроблено проєктно-кошторисну документацію та отримані позитивні експертні звіти по 13 проєктах** (місто Авдіївка, Бахмутська, Вугледарська, Костянтинівська, Краматорська, Курахівська, Мирноградська, Покровська, Світлодарська, Соледарська міські ТГ, Званівська, Іллінівська сільські ТГ, Мар'їнська районна ВЦА).

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» реалізовується за рахунок коштів державного фонду регіонального розвитку та міського бюджету.

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.

За рахунок місцевого бюджету та технічної підтримки організації «Кімонікс Інтерншл Інк», яка є імплеметатором проєкту «Демократичне врядування у Східній Україні» та фінансується Агентством США з міжнародного розвитку (USAID) реалізовується проєкт зі створення ЦНАП у м. Курахове.

Вугледарська міська та Іллінівська сільська ТГ подали проєкти для участі у конкурсному відборі інвестиційних програм і проєктів регіонального розвитку, що можуть реалізовуватися за рахунок коштів ДФРР у 2021 році (оцінені).

Місто Авдіївка, Костянтинівська, Покровська, Світлодарська, Соледарська міські ТГ, Званівська сільська ТГ та Мар'їнська районна ВЦА визначаються щодо джерел фінансування проєктів.