



## РУСЬКОПОЛЯНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА

63 сесія

VIII скликання

### ПРОЄКТ РІШЕННЯ

17 грудня 2025 року

№ 63-\_\_\_/VIII

Про затвердження Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг Руськополянської сільської ради на 2026 – 2029 роки

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги", Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", постанови Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 року № 695 "Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки", розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р "Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р "Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні" та від 04.09.2019 № 647/2019 "Про деякі заходи із забезпечення надання якісних адміністративних послуг", які передбачають розвиток системи надання адміністративних послуг, вихід на новий рівень надання адміністративних послуг та задоволення суб'єктів звернення, враховуючи висновки та рекомендації постійної комісії сільської ради з питань бюджету, фінансів, планування соціально-економічного розвитку, інвестицій та міжнародного співробітництва, Руськополянська сільська рада

#### ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг Руськополянської сільської ради на 2026-2029 роки (Додаток 1).
2. Фінансовому управлінню Руськополянської сільської ради передбачати кошти на виконання заходів Програми, виходячи з можливостей дохідної частини бюджету Руськополянської сільської територіальної громади.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань бюджету, фінансів, планування соціально-економічного розвитку, інвестицій та міжнародного співробітництва.

Сільський голова

Олег ГРИЦЕНКО

## ПРОГРАМА

розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг  
Руськополянської сільської ради на 2026 – 2029 роки

### Паспорт програми

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 1 | Назва Програми                      | Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг Руськополянської сільської ради на 2026-2029 роки                                |
| 2 | Замовник Програми                   | Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської сільської ради  |
| 3 | Розробник Програми                  | Виконавчий комітет Руськополянської сільської<br>Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської сільської ради |
| 4 | Відповідальні за виконання Програми | Виконавчий комітет Руськополянської сільської<br>Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської сільської ради |
| 5 | Учасники та виконавці програми      | Виконавчий комітет Руськополянської сільської<br>Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської                |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | сільської ради  |
| 6  | Мета Програми   | Комплексне вдосконалення системи надання адміністративних послуг, поліпшення якості надання адміністративних послуг, включаючи підвищення рівня комфортності обслуговування суб'єктів звернення, їх інформування та консультування шляхом функціонування центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Руськополянської сільської ради та забезпечення відкритості інформації про його діяльність |
| 7  | Пріоритетні завдання Програми                             | Вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Руськополянській сільській територіальній громаді   |
| 8  | Термін реалізації Програми                                | 2026 – 2029 роки  |
| 9  | Фінансування Програми                                     | В межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.  |
| 10 | Загальний обсяг фінансування Програми, всього             | В межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством, визначається щорічно, виходячи з конкретних завдань та можливостей фінансового забезпечення у відповідному бюджетному періоді  |
| 11 | Координація роботи та контроль виконання заходів Програми | Координацію та взаємне інформування учасників Програми здійснює начальник відділу «ЦНАП», який подає на розгляд профільних постійних комісій Руськополянської сільської   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>ради інформацію про результати виконання заходів Програми та при потребі розробляє пропозиції щодо доцільності продовження ти чи інших заходів, включення додаткових заходів, завдань тощо.</p> |
|--|--|--|

## **1. Загальні положення**

Програму Руськополянської сільської ради на 2026–2029 роки (далі — Програма) розроблено відповідно до законів України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», а також постанови Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 року № 695 «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021–2027 роки», якими передбачено розвиток системи надання адміністративних послуг, вихід на новий рівень їх якості та підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення.

Питання надання адміністративних послуг населенню посідають дедалі важливіше місце в діяльності виконавчих органів влади та органів місцевого самоврядування. Останнім часом увага до цієї проблематики значно активізувалася, що зумовлено розширенням переліку адміністративних послуг, необхідністю належного інформаційного забезпечення процедур їх надання, уніфікацією бланків документів для отримання відповідних послуг, а також потребою у підвищенні ефективності діяльності органів влади та їх відповідальності за якісне обслуговування населення.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) є місцем концентрації найбільш затребуваних адміністративних послуг для громадян та суб'єктів господарювання. Основною філософією діяльності таких сервісних установ є обслуговування заявників за принципом «супермаркету послуг», що передбачає максимальну доступність, комфортність та результативність отримання адміністративних послуг.

Створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних послуг сприяє підвищенню рівня та якості життя мешканців громади та є одним із пріоритетних завдань діяльності ЦНАП.

Досвід надання адміністративних послуг через ЦНАП свідчить про необхідність активного використання сучасних інтернет-ресурсів, спеціалізованого програмного забезпечення, орієнтованого на потреби замовника — отримувача послуги, належного матеріально-технічного забезпечення, а також оптимізації взаємодії між виконавчими органами сільської ради, суб'єктами господарювання та суб'єктами звернення.

Затвердження Програми та реалізація заходів із вдосконалення системи надання адміністративних послуг у Руськополянській сільській територіальній громаді сприятимуть продовженню послідовної політики Руськополянської сільської ради та її виконавчих органів, спрямованої на забезпечення відкритості й прозорості у сфері надання адміністративних послуг, підвищення їх якості та подальше впровадження в громаді європейських принципів місцевого самоврядування.

## **2. Мета Програми**

Головною метою Програми є комплексне вдосконалення системи надання адміністративних послуг, поліпшення якості надання адміністративних послуг, включаючи підвищення рівня комфортності обслуговування суб'єктів звернення, їх повного та вичерпного інформування і консультування шляхом функціонування ЦНАП та забезпечення відкритості інформації про його діяльність.

Програма дасть змогу вирішити проблему, розв'язання якої неможливе у процесі поточної роботи та потребує вкладень бюджетних коштів, координації діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування,

### **3. Завдання Програми**

Завданнями Програми є:

- вдосконалення системи надання адміністративних послуг шляхом сприяння функціонуванню ЦНАП за принципом “єдиного вікна”;
- підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів;
- створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення;
- забезпечення вільного доступу суб'єктам господарювання та населенню до інформації про порядок, умови, строки, вартість (у разі платності) адміністративних послуг, а також до інформації про стан, хід та результати розгляду заяв/клопотань/звернень суб'єктами надання адміністративних послуг;
- організація надання фахових консультацій від консультантів суб'єктів надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП;
- зменшення адміністративних бар'єрів, скорочення часових та грошових витрат суб'єктів звернення на отримання адміністративних послуг;
- запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг на основі новітніх концепцій якості та інформаційно-комунікаційних технологій електронного урядування;
- вдосконалення взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг, посадових та службових осіб цих суб'єктів у сфері організації надання адміністративних послуг.

### **4. Основні напрямки та заходи реалізації Програми**

4.1. Основними напрямками Програми є:

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг шляхом функціонування ЦНАП;
- проведення постійного моніторингу ефективності та результативності надання адміністративних послуг;
- створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення через ЦНАП;
- здійснення належного матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП;

- запровадження інноваційних кроків у напрямі підвищення якості обслуговування громадян, вдосконалення існуючих послуг та впровадження нових;
- підвищення ефективності та прозорості надання адміністративних послуг відповідно до європейських стандартів;
- оновлення та актуалізація інформації про адміністративні послуги на інформаційних ресурсах ЦНАП;
- забезпечення прозорості надання адміністративних послуг шляхом проведення рекламних кампаній та висвітлення діяльності ЦНАП через веб-портали тощо.

#### 4.2 Заходами реалізації Програми є:

- вдосконалення та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП шляхом придбання, оновлення та технічного обслуговування електронних інформаційних терміналів, комп'ютерної та офісної техніки, облаштування зони бездротового доступу до мережі Інтернет (Wi-Fi), здійснення поточного ремонту комп'ютерної техніки та обладнання, придбання комплектуючих до офісної техніки, ліцензійного програмного забезпечення, сейфів, канцелярських товарів, побутової техніки, забезпечення питною водою, а також кавою та солодощами для відвідувачів тощо;
- інформаційна підтримка ЦНАП шляхом створення, виготовлення та розміщення вказівників, стрілок, табло для візуалізації ЦНАП, проведення рекламних кампаній з питання надання адміністративних послуг;
- організація та проведення нарад, семінарів-практикумів, майстер-класів для адміністраторів ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг і суб'єктів звернення з питань вдосконалення системи якості надання адміністративних послуг;
- проведення анкетування суб'єктів звернення щодо якості роботи ЦНАП, оприлюднення аналітичного звіту за його результатами.

### **5. Очікуваний результат виконання Програми**

Виконання Програми дасть такі результати для:

#### 5.1. Руськополянської сільської ради:

- реалізація основних принципів державної політики в сфері надання адміністративних послуг;
- забезпечення відкритості, прозорості та зрозумілості процедур з надання адміністративних послуг населенню;
- побудова ефективного механізму надання адміністративних послуг, виконання вимог законодавства, функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення суб'єктів звернення у ЦНАП, у т.ч. із використанням технологій електронного урядування;
- забезпечення автоматизованого обліку та аналізу виконання адміністративних послуг через ЦНАП, відстеження етапів їх виконання, своєчасного контролю;

- створення єдиної інформаційної системи, що містить перелік адміністративних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування через ЦНАП, та інформацію про умови їх отримання;

- формування в суспільстві позитивного іміджу влади.

## 5.2. Суб'єктів надання адміністративних послуг:

- підвищення ефективності роботи працівників суб'єктів надання адміністративних послуг через зменшення часу на консультування суб'єктів звернення;

- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;

- уникнення дублювання дій, пов'язаних з веденням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;

- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;

- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування суб'єктів звернення.

## Суб'єктів звернення:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;

- доступність та зручність (місце розташування, режим роботи ЦНАП);

- отримання максимальної кількості адміністративних послуг в одному приміщенні;

- належні умови для очікування та заповнення необхідних документів (бланків, заяв тощо), у тому числі для осіб з інвалідністю;

- чітке визначення переліку документів, необхідних для отримання відповідної адміністративної послуги;

- мінімізація кількості відвідувань ЦНАП для отримання результату надання адміністративної послуги;

- отримання у приміщенні ЦНАП фахових консультацій щодо порядку надання адміністративних послуг та допомоги в оформленні документів, необхідних для їх отримання;

- вивільнення часу, який раніше витрачався на багаторазові відвідування різних адміністративних органів та перебування в чергах для отримання конкретної послуги;

- визначеність та зменшення термінів надання адміністративних послуг;

- наявність та доступність інформації про перелік та порядок надання адміністративних послуг;

- віддалений доступ до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень;

- оцінювання якості послуг, отриманих в ЦНАП.

## 6. Фінансове забезпечення Програми

Фінансове забезпечення Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету відповідно до вимог чинного законодавства. Крім того, на виконання заходів Програми можуть спрямовуватися кошти з інших джерел, які не заборонені законом.

## **7. Моніторинг реалізації Програми**

Моніторинг реалізації Програми здійснюється щокварталу начальником відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської сільської ради.

**Завдання та заходи**  
**Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг**  
**Руськополянської сільської ради на 2026-2029 роки**

| Назва заходу  | Виконавець  | Строки виконання    | Джерело фінансування          | Обсяги фінансування тис.грн   |
|---|---|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Проведення глибинного аналізу порядків надання адміністративних послуг, що запроваджені через ЦНАП виконавчого комітету, за відповідними напрямками та суб'єктами надання послуг                  | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Не потребує фінансування      | Не потребує фінансування      |
| Розробка пропозицій зі спрощення й оптимізації порядків надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі, та необхідних змін до чинної нормативно-правової бази місцевого рівнів | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Не потребує фінансування      | Не потребує фінансування      |
| Відпрацювання моделей послуг, у першу чергу, комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами  | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Не потребує фінансування      | Не потребує фінансування      |
| Посилення рівня ресурсного забезпечення ЦНАП, в тому числі шляхом залучення коштів державного бюджету за  | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання                          | 2026 –<br>2029 роки | Місцевий бюджет, інші джерела | В межах фінансових призначень |

|   |   |                  |  |                               |
|---|---|------------------|--|-------------------------------|
| рахунок цільових субвенцій, субвенцій інвестиційного спрямування, а також активної співпраці з міжнародними донорськими програмами й проектами.   | адміністративних послуг»  |                  | фінансування                               |                               |
| Забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування суб'єктів звернень, в тому числі осіб з інвалідністю, відвідувачів з дітьми, інших маломобільних груп населення та створення безбар'єрного середовища                                       | Виконавчий комітет сільськоїради відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 – 2029 роки | Місцевий бюджет, інші джерела фінансування | В межах фінансових призначень |
| Створення та забезпечення роботи в приміщеннях ЦНАП офісів з надання пенсійних послуг, правової допомоги, комунальних сервісів тощо з облаштуванням робочих місць для відповідного персоналу у фронт- офісі   | Виконавчий комітет сільськоїради відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 – 2029 роки | Місцевий бюджет, інші джерела фінансування |                               |
| Розширення спектру найзатребуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, соціальних, пенсійних, земельних, паспортних, ветеранських послуг тощо                 | Виконавчий комітет сільськоїради відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 – 2029 роки |  | Не потребує фінансування      |
| Придбання, встановлення та технічне обслуговування спеціалізованого обладнання для оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі ID-картки та паспортів громадянина України для виїзду за кордон, у тому числі з підключенням до відповідних державних реєстрів та | Виконавчий комітет сільськоїради відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 – 2029 роки | Місцевий бюджет, інші джерела фінансування | В межах фінансових призначень |

|  |   |                     |  |                               |
|--|---|---------------------|--|-------------------------------|
| інформаційних систем   |   |                     |  |                               |
| Забезпечення рецепції Центру надання адміністративних послуг як місця масового перебування громадян засобами для задоволення базових потреб відвідувачів під час очікування обслуговування, зокрема засобами для забезпечення питною водою, кавою, чаєм, засобами для приготування гарячих напоїв, а також іншими дрібними елементами сервісу (індивідуально фасовані солодоші, одноразовий посуд тощо) та укомплектованими аптечками для надання першої домедичної допомоги | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Місцевий бюджет, інші джерела фінансування | В межах фінансових призначень |
| Забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання інструментів електронної ідентифікації у міжвідомчій взаємодії, впровадження електронних сервісів тощо  | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Сільський бюджет                           | В межах фінансових призначень |
| Практична реалізація фірмового стилю й ключових атрибутів відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Руськополянської сільської ради   | Виконавчий комітет сільської ради<br>відділ «Центр надання адміністративних послуг» | 2026 –<br>2029 роки | Місцевий бюджет                            | Не потребує фінансування      |

Секретар сільської ради

Надія ШПАК