

Інформація про роботу центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради за I півріччя 2025 року

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі – ЦНАП) - це єдине місце нашої громади де можна отримати велику кількість найнеобхідніших адміністративних послуг у комфортних умовах із зручним графіком роботи. ЦНАП – це насамперед доступність, комфорт та зручність, комплексний підхід до обслуговування, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернення.

На сьогодні мережа ЦНАПу налічує:

- основний офіс ЦНАПу, що розташований в центрі міста Старокостянтинів за адресою: 31100, Хмельницька область, Хмельницький район, м. Старокостянтинів, вулиця Острозького, 66, нежитлове приміщення 5. Телефон для довідок: 0385432210, 0967705166, електронна адреса: starcnap@gmail.com, адреса сторінки сайту: <https://starkon.gov.ua/cnap/index.php>;
- 22 віддалених робочих місця адміністратора (далі – ВРМ адміністратора) ЦНАПу, які надають послуги в старостинських округах Старокостянтинівської міської територіальної громади.

Функції адміністраторів на старостинських округах також можуть виконувати старости.

Фактична чисельність працівників основного офісу ЦНАПу становить 8 осіб: начальник, заступник начальника та 6 адміністраторів.

Чисельність мешканців громади, яких обслуговує ЦНАП налічує 49172 особи.

На сьогодні в основному офісі ЦНАПу відвідувачі мають можливість отримати 428 адміністративних послуг, через ВРМ адміністратора ЦНАПу – 325 адміністративних послуг, в порівнянні з попереднім роком кількість послуг збільшилась в основному офісі на 27, на ВРМ - залишилося без змін.

Важливо, що ЦНАП продовжував надавати послуги:

- 1) структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;
- 2) щодо дозволів/декларації у сфері будівництва;
- 3) з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- 4) щодо реєстрації господарювання юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- 5) щодо оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон;
- 6) з питань, що стосується внутрішньо переміщених осіб;
- 7) щодо надання послуг соціального характеру;
- 8) у земельній сфері та інші, які є найбільш поширеними серед громадян.

Через ВРМ адміністратора ЦНАПу надаються практично всі адміністративні послуги, як і в основному офісі ЦНАПу, за виключенням – оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон, реєстрації нерухомості, реєстрації бізнесу та громадських формувань, надання послуг у

сфері державної реєстрації актів цивільного стану. Крім того, на відміну від основного офісу ЦНАПу, через ВРМ адміністратора ЦНАПу надаються всі соціальні послуги.

Загалом функціонал ЦНАПу розширився. Якісні адміністративні послуги надаються всім без винятку відвідувачам. При цьому особливу увагу приділяємо людям з інвалідністю, людям, які користуються/пересуваються кріслом колісним, людям з порушенням зору, людям з порушенням слуху, людям старшого віку, вагітним жінкам та людям з дітьми у візках. На постійному особливому контролі є надання послуг для ветеранів війни та членів їх сімей, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України.

З метою надання адміністративних послуг персонал ЦНАПу підключений до сайтів та порталів:

- Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада»;
- Порталу «Єдина державна електронна система у сфері будівництва»;
- Єдиного державного вебпорталу електронних послуг - Портал Дія;
- Національної кадастрової системи E- land;
- Державного реєстру прав на нерухоме майно;
- Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- Єдиної інформаційної системи соціальної сфери;
- Порталу Пенсійного фонду України;
- Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами.

З метою створення зручних умов для отримання адміністративних послуг в основному офісі ЦНАПу забезпечено прийом суб'єктів звернень щовівторка до 20 год.

В приміщенні ЦНАПу відвідувачі мають змогу ознайомитись з інформаційним куточком, з переліком послуг, нормативними документами, інформаційними та технологічними картками, буклетами про ЦНАП.

У ЦНАП щодня звертаються десятки громадян для отримання послуг державної влади та місцевого самоврядування. ЦНАП продовжує працювати задля задоволення потреб населення та забезпечення отримання своєчасних та якісних адміністративних послуг мешканцями громади та внутрішньо переміщеними особами.

Так, упродовж I півріччя 2025 року до ЦНАПу надійшло 4651 звернення (3481 звернення до основного офісу ЦНАПу, 1170 звернень до ВРМ адміністратора ЦНАПу) щодо отримання адміністративних послуг.

В таблиці 1 наведено інформацію щодо кількості адміністративних послуг, які надавались через основний офіс ЦНАПу, по кожному суб'єкту надання адміністративних послуг окремо.

Таблиця 1.

№ з/п	Назва суб'єкту надання адміністративної послуги	Прийнято документів
1.	Основний офіс центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради	1407
2.	Старокостянтинівський сектор управління Державної міграційної служби України в Хмельницькій області, в тому числі:	815
2.1.	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку	175
2.2.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки	277
2.3.	Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	363
3.	Відділ з питань державної реєстрації виконавчого комітету міської ради, в тому числі:	523
3.1.	З питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно	433
3.2.	З питань реєстрації бізнесу	90
4.	Управління земельних ресурсів виконавчого комітету міської ради	303
5.	Управління містобудування, архітектури та капітального будівництва виконавчого комітету міської ради	169
6.	Відділ з питань охорони, раціонального використання природних ресурсів та благоустрою виконавчого комітету міської ради	49
7.	Відділ комунального майна виконавчого комітету міської ради	40
8.	Головне управління Держпродспоживслужби у Хмельницькій області	35
9.	Державна інспекція архітектури та містобудування України	31
10.	Юридичний відділ виконавчого комітету міської ради	27
11.	Служба у справах дітей виконавчого комітету міської ради	26
12.	Центрально-Західне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці	16
13.	Управління соціального захисту населення виконавчого комітету міської ради	10
14.	Управління державної реєстрації Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ)	8
15.	Сектор №1 Відділу № 1 Управління надання адміністративних послуг Головного управління Держгеокадастру у Хмельницькій області	6
16.	Управління економіки виконавчого комітету міської ради	5

17.	Уповноважений орган містобудування та архітектури / орган із присвоєння адрес	4
18.	Центрально-Західний міжрегіональний сектор Державного агентства водних ресурсів України	3
19.	Управління патрульної поліції в Хмельницькій області Департаменту патрульної поліції	2
20.	Міністерство у справах ветеранів України	2

В таблиці 2 наведено інформацію щодо кількості адміністративних послуг, які надавались через ВРМ адміністратора ЦНАПу, по кожному старостинському округу окремо.

Таблиця 2.

№ з/п	Найменування старостинського округу	Прийнято документів	В точу числі найбільш поширені послуги	
			Послуги суб'єктом надання яких є Головне управління Пенсійного фонду України в Хмельницькій області	Послуги суб'єктом надання яких є управління соціального захисту населення виконавчого комітету міської ради
1	Баглаївський	37	8	24
2	Березненський	137	60	16
3	Великочернятинський	82	28	36
4	Великомацевецький	44	23	19
5	Вербородинський	17	13	3
6	Веснянський	30	11	13
7	Волице-Керекешинський	68	17	8
8	Воронковецький	40	17	20
9	Григорівський	68	25	28
10	Губчанський	54	33	17
11	Іршиківський	33	12	19
12	Капустинський	9	1	5
13	Красносільський	60	19	25
14	Огіївський	56	39	13
15	Пашковецький	51	23	26
16	Пеньківський	76	62	10
17	Радковецький	80	39	36
18	Решнівецький	11	8	1
19	Росолівецький	78	13	39
20	Самчиківський	51	28	21
21	Сахновецький	58	27	18

22	Стецьківський	30	17	12
ВСЬОГО		1170	523	409

У відповідності до вищезазначених таблиць, найбільша кількість звернень надійшла щодо отримання адміністративних послуг, віднесених до компетенції структурних підрозділів виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (69%), Старокостянтинівського сектору управління Державної міграційної служби України в Хмельницькій області (18%) та Головного управління Пенсійного фонду України в Хмельницькій області (11%).

Найбільшим попитом серед населення нашої громади користуються послуги соціального характеру, послуги з оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон, послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, послуги з реєстрації бізнесу та видачі довідок, тощо.

Адміністратори ЦНАПу продовжували надавали консультативну та практичну допомогу суб'єктам звернення з питань отримання електронних послуг через Портал Дія та мобільний застосунок Дія, а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, а саме: допомагали відвідувачам в створенні власного цифрового підпису та особистого кабінету електронної поштової скриньки, завантаженні документів на Порталі Дія через мобільний додаток, отриманні послуг у застосунку Дія, подачі документів на адміністративні послуги онлайн та інше.

Впродовж I півріччя 2025 року адміністраторами ЦНАПу надано понад 1800 консультацій, які найчастіше надавалися шляхом особистого спілкування та за допомогою засобів телекомунікації з наступних питань: надання соціальних послуг, щодо оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон, отримання компенсації за пошкоджене майно, земельних відносин, державної реєстрації бізнесу та державної реєстрації нерухомого майна, з будівництва тощо. Також, активно надавалися консультації щодо надання послуг через мобільний застосунок та Портал Дія.

У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір, до місцевого бюджету надійшло 270415,80 грн, а саме:

- за оформлення і видачу паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон - 152094,60 грн.;
- за надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку - 76911,20 грн.;
- за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень - 37050,00 грн.
- за державну реєстрацію змін до відомостей про фізичну особу – підприємця - 3000,00 грн.;
- за отримання експлуатаційного дозволу – 1360,00 грн.

Державний бюджет поповнився коштами у сумі 143823,40 грн., зокрема:

- за надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно - 70240,00 грн.;
- за оформлення і видачу паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у формі ID-картки та для виїзду за кордон – 65183,40 грн.;
- за отримання витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань - 8400,00 грн.

У I півріччі 2025 року працівники ЦНАПу продовжували працювати в інформаційній системі «Вулик», що призначена для автоматизації роботи ЦНАПу і підвищення доступності та якості надання послуг, забезпечення надійного зберігання й захисту інформації, моніторингу якості надання адміністративних послуг в режимі реального часу. На сьогодні ЦНАП підключається до нової версії інформаційної системи «Вулик», яка є більш удосконаленою та має покращені технічні характеристики.

У зв'язку зі зміною переліку адміністративних послуг, отриманням нових інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, працівниками ЦНАПу постійно здійснюється наповнення інформаційної системи «Вулик» інформаційним контентом щодо процедури надання таких послуг.

Для зручності відвідувачів в основному офісі ЦНАПу функціонує система електронного запису суб'єктів звернень. Записатися на чергу можна як особисто в приміщенні основного офісу ЦНАПу відсканувавши QR-код «Запис онлайн» чи звернувшись до адміністратора на рецепції, так і дистанційно через сторінку ЦНАПу на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, сторінку ЦНАПу у Facebook, спланувавши візит за два тижні наперед. Громадянин може самостійно обрати зручний для нього день та час прийому.

Про готовність результатів послуг суб'єкти звернення інформуються адміністраторами ЦНАПу в телефонному режимі, також працює посилання «Перевірка стану розгляду послуги» на сторінці ЦНАПу на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, за яким в режимі реального часу можна перевірити стан розгляду документів (<https://vulyk.gov.ua/check>).

З метою надання адміністративних послуг ветеранам війни, учасникам бойових дій, людям з інвалідністю внаслідок війни, постраждалим учасникам Революції Гідності, членам сімей загиблого (померлого) ветерана війни, членам сімей загиблого (померлого) Захисника і Захисниці України, для працівників ЦНАПу забезпечено можливість шерингу е-посвідчення ветерана.

Можливість ділитися цифровими документами з Дії (паспорт громадянина України у вигляді ID-картки або біометричний закордонний паспорт, картка платника податків (РНОКПП), свідоцтво про народження, посвідчення ветерана, довідка внутрішньо переміщеної особи (ВПО), водійське посвідчення, актовий запис про шлюб, актовий запис про розірвання шлюбу, актовий запис про зміну імені) збільшило ефективність роботи ЦНАПу і скоротило час на обробку та перевірку документів заявника. Завдяки шерингу виконуються відразу дві функції: електронна ідентифікація особи та передача копій електронних документів адміністратору.

Завдяки електронній черзі та можливості шерингу документів отримати адміністративні послуги можна набагато швидше та зручніше.

В приміщенні основного офісу ЦНАПу функціонує одне робоче місце для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей.

Відвідувачі мають вільний доступ до мережі Internet через систему Wi-Fi, для цього достатньо набрати пароль для входу, який для зручності громадян, розміщений на стенді в приміщенні основного офісу ЦНАПу, таку практику використання Wi-Fi запроваджено на ВРМ адміністратора ЦНАПу.

Для осіб з обмеженими фізичними можливостями у основному офісі ЦНАПу відведена спеціально укомплектована вбиральня та пандус. Для ще більшої зручності та скорочення часу перебування у основному офісі ЦНАПу встановлено POS-термінал «Ощадбанк», де відвідувачі можуть оплатити будь-який вид послуг.

На офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради функціонує окремий розділ «ЦНАП» (<https://starkon.gov.ua/cnap/index.php>), де, опубліковано перелік послуг, інформаційні та технологічні картки, нормативна база, контакти ЦНАПу, графік прийому громадян та актуальні новини. На сайті щомісячно публікується звіт про роботу ЦНАПу. Також, активно ведеться Facebook-сторінка, де публікується уся актуальна інформація про діяльність ЦНАПу.

З метою забезпечення ефективного моніторингу та оцінки якості наданих послуг, в основному офісі ЦНАПу та на кожному ВРМ адміністратора ЦНАПу розміщені QR-коди на анкету з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг. Отримані відгуки від суб'єктів звернення дозволять своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати заходи для їх усунення, підвищувати рівень задоволеності громадян. Впродовж I півріччя 2025 року через систему «Відгуки» надійшло 156 відгуків щодо надання адміністративних послуг, всі позитивні.

Навчання адміністраторів ЦНАПу є пріоритетним, адже якість надання адміністративних послуг переважно залежить від компетентності працівника. Для підвищення професійних навичок адміністратори ЦНАПу регулярно беруть участь у офлайн і онлайн нарадах, вебінарах, тренінгах, зустрічах, семінарах та інших формах навчання.

У межах Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що виконується Фондом Східна Європа та фінансується Швейцарією в партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, 22 та 23 травня 2025 року у м. Хмельницькому працівники ЦНАПу взяли активну участь в офлайн тренінгу з кризових комунікацій та стресостійкості для працівників центрів надання адміністративних послуг пілотних територіальних громад та отримали нові знання та навички щодо ефективного спілкування у кризових ситуаціях, розвитку їх стресостійкості, здобули спеціалізовані знання для конструктивної взаємодії з суб'єктами звернення, які перебувають у стані психологічної кризи або мають посттравматичний стресовий розлад.

Також, велика увага приділяється залученню міжнародних партнерів для розвитку ЦНАПу та покращенню якості надання адміністративних послуг.

Так, 03 березня 2025 року ЦНАП отримав потужний генератор Coelmo, 15 KVA, Baodouin Engine для безперебійної роботи. Це стало можливим завдяки Львівському польовому офісу Управління Верховного комісара ООН у справах біженців та за підтримки Хмельницької обласної військової адміністрації. Джерело резервного живлення дасть змогу працювати при планових та аварійних відключеннях світла, адже кожного дня до ЦНАПу звертаються за різноманітними послугами мешканці громади.

Відповідно до підписаного меморандуму з Фондом Східна Європа, що фінансується Швейцарією в партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України, у межах Програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), на сьогодні розглядається можливість щодо реалізації наступних проєктів:

- встановлення сонячної електричної станції в ЦНАПі;
- утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАПу типу «Мобільний адміністратор» із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс»;
- впровадження розумного кол-центру із автовідповідачем в роботі ЦНАПу.

У приміщенні основного офісу ЦНАПу за кошти громади частково проведено заміну стельових люмінесцентних лампових світильників на стельові LED-панелі.

У ЦНАПі реалізуються принципи одержання громадянами широкого спектру інформації, отримання кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, ввічливе ставлення до кожної людини, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення. Крок за кроком ми намагаємося будувати сучасний ЦНАП, орієнтований на потреби громадян.

В межах функцій, покладених на ЦНАП, планується продовжувати роботу в напрямку розширення спектру послуг, що надаються через ЦНАП, підвищення якості обслуговування та використання у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, реалізації вищевказаних проєктів.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Юрій КОРЖУК