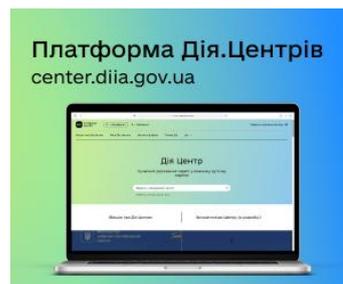
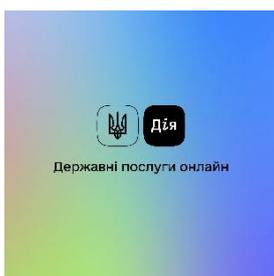




ЦИФРОВІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ

Практичний посібник



ЦИФРОВІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ

Практичний посібник

Авторський колектив

Маматова Тетяна – професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування НТУ «Дніпровська політехніка», доктор наук з державного управління, професор (загальне редагування, розділ 4).

Кримчак Юлія – регіональний координатор Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області, магістр державного управління (загальне редагування).

Осійчук Ірина – тренер, фахівець у навчанні дорослих, юрист, магістр державного управління (розділ 1).

Кравцов Михайло – позаштатний консультант проектів GIZ у сфері розвитку адміністративних послуг та цифрових рішень, співзасновник ЦНАП м. Кам'янського (розділ 2).

Лимар Олена – заступник начальника управління-начальник відділу по роботі з ЄДДР Управління з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції ГУ ДМС у Дніпропетровській області (розділ 3.1).

Сердюков Олександр – державний експерт експертної групи реінжинірингу публічних послуг директорату реінжинірингу публічних послуг Міністерства цифрової трансформації України (розділ 3.2).

Чайковська Ольга – начальник Управління нормативно-правових актів Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції, м. Одеса (розділ 3.3, 3.4).

Деркач Людмила – заступник начальника регіонального сервісного центру ГСЦ МВС в Чернігівській області (розділ 3.5)

Дубівка Тетяна – адміністратор Центру надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради (розділ 3.6).

Красюк Олена, керівник Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Вербківської сільської ради, магістр публічного управління та адміністрування (розділи 3.7, 3.8).

Проект «Цифрові адміністративні послуги в Україні»

за підтримки «Програми ЄС Міцні Регіони – Спеціальна програма підтримки України», що співфінансується Європейським Союзом та Федеральним міністерством економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) та реалізується GIZ Ukraine

Цифрові адміністративні послуги в Україні : практ. посіб. / Т. Маматова, Ю. Кримчак, І. Осійчук, М. Кравцов, О. Лимар, О. Сердюков, О. Чайковська, Л. Деркач, Т. Дубівка, О. Красюк. Дніпро : ГО «Центр Медіареформ», 2023. 124 с.

У посібнику містяться навчальні матеріали апробовані під час тренінгів, що проводилися ГО «Центр медіареформи» за проектом «Цифрові адміністративні послуги в Україні». Матеріали розроблені, в тому числі, на основі досвіду отриманого під час воєнного стану в Україні. Висвітлено питання концепції, здобутків та викликів реалізації проекту «Держава в смартфоні», цифрової зрілості та цифрових технологій у ЦНАП, інтеграції у ЦНАП найбільш затребуваних адміністративних послуг, законодавчого супроводу діяльності ЦНАП. Для керівників та адміністраторів ЦНАПів, профільних заступників голів громад та ІТ-спеціалістів громад та усіх, хто прагне покращення якості адміністративних послуг в Україні.

УДК 35.078+351+004(477)

Посібник створено у рамках проекту «Цифрові адміністративні послуги в Україні» за підтримки «Програми ЄС Міцні Регіони – Спеціальна програма підтримки України», що співфінансується Європейським Союзом та Федеральним міністерством економічного співробітництва та розвитку Німеччини (BMZ) та реалізується німецькою федеральною компанією Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH на замовлення Уряду Німеччини.

Інформація та точки зору, висловлені в документі, належать лише авторам та необов'язково відповідають точці зору Уряду Німеччини, німецької федеральної компанії Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Усі частини роботи захищені авторським правом.

ЗМІСТ

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО	5
Розділ 1. ПРОЕКТ «ДЕРЖАВА В СМАРТФОНІ»: КЛЮЧОВА КОНЦЕПЦІЯ, ЗДОБУТКИ ТА ВИКЛИКИ	6
1.1. «Держава в смартфоні»: основні засади і нормативне регулювання	7
1.2. Портал і мобільний застосунок «Дія»	13
1.3. «Дія» в умовах правового режиму воєнного стану	17
1.4. Реєстр державних послуг	22
1.5. Національна веб-платформа ЦНАП	24
1.6. Послуги, які будуть переведені в електронну форму протягом 2023 року	28
Розділ 2. ЦИФРОВА ЗРІЛОСТЬ ТА ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ЦНАП	30
2.1. Цифрова трансформація: визначення та дорожня карта	31
2.2. Застосування інформаційних технологій у діяльності ЦНАП	32
2.3. Рівень цифрової зрілості та складові цифровізації	36
2.4. Цифровізація надання послуг поза межами ЦНАП: «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр»	42
Розділ 3. ІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ	46
3.1. Інтеграція паспортних послуг у ЦНАП	47
3.2. Інтеграція послуг з декларування та реєстрації місця проживання у ЦНАП	57
3.3. Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП	66
3.4. Інтеграція у ЦНАП комплексної послуги «Малює»	73
3.5. Інтеграція послуг сервісних центрів МВС у ЦНАП	85
3.6. Інтеграція у ЦНАП послуг соціального характеру	96
3.7. Інтеграція послуг державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	102
3.8. Інтеграція послуг державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	105
Розділ 4. ЗАКОНОДАВЧИЙ СУПРОВІД ДІЯЛЬНОСТІ ТА ІНСТИТУЦІЙНА ПІДТРИМКА ЦНАП	108
4.1. Етапи розвитку нормативного забезпечення діяльності з надання адміністративних послуг	108
4.2. Основні визначення та вимоги до ЦНАП	113
4.3. Цифрові рішення у сфері оцінювання якості діяльності ЦНАП	116
ДОДАТКИ	118

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО

Дуже часто через війну величезна кількість українців не має можливості відвідувати державні органи, але завдяки здобуткам цифрової держави може сплачувати податки, отримувати соціальну допомогу онлайн, мати доступ до медичних сервісів, іншої важливої інформації, яка часто може не тільки полегшити, а й врятувати життя. Уряд через Міністерство цифрової трансформації продовжує розробляти нові та удосконалювати вже існуючі цифрові адміністративні сервіси, якими можна скористатись на порталі «Дія» <https://diia.gov.ua>, або в мобільному застосунку «Дія» - <https://go.diia.app>.

За даними всеукраїнського опитування, проведеного Київським міжнародним інститутом соціології у вересні 2022 року на замовлення Програми розвитку ООН в Україні. Рівень користування електронними державними послугами в Україні продовжує зростати. За останній рік 63 % українців скористалися державними електронними послугами порівняно з 60 % минулого року і з 53 % – у 2020 році. Таким чином, фактично 3 з 5 дорослих українців протягом року користувалися електронними державними послугами.

Саме тому у 2023 році було реалізовано проєкт «Цифрові адміністративні послуги в Україні», метою якого було проведення серії навчальних модулів, розроблення методичних матеріалів та забезпечення технічними спроможностями 12 ЦНАП у громадах-партнерах, спрощення їхньої адаптації до нових викликів під час війни, та нових форм соціальних відносин через використання сучасних технічних цифрових рішень від Міністерства цифрової трансформації України.

Цей посібник адресований керівникам та адміністраторам ЦНАПів, профільним заступникам голів громад та ІТ-спеціалістам в громадах, а також усім, хто прагне покращення якості адміністративних послуг в Україні. У посібнику містяться навчальні матеріали апробовані під час тренінгів, що проводилися ГО «Центр медіареформи» за проєктом «Цифрові адміністративні послуги в Україні». Висвітлено питання концепції, здобутків та викликів реалізації проєкту «Держава в смартфоні», цифрової зрілості та цифрових технологій у ЦНАП, інтеграції у ЦНАП найбільш затребуваних адміністративних послуг, законодавчого супроводу діяльності ЦНАП. Матеріали розроблені, в тому числі, на основі досвіду отриманого під час воєнного стану в Україні.

Керівник ГО «Центр медіареформи»

ПРОЄКТ «ДЕРЖАВА В СМАРТФОНІ»: Розділ 1. КЛЮЧОВА КОНЦЕПЦІЯ, ЗДОБУТКИ ТА ВИКЛИКИ

- 1.1. «Держава в смартфоні»: основні засади і нормативне регулювання
- 1.2. Портал і мобільний застосунок «Дія»
- 1.3. «Дія» в умовах правового режиму воєнного стану
- 1.4. Реєстр державних послуг
- 1.5. Національна веб-платформа ЦНАП
- 1.6. Послуги, які будуть переведені в електронну форму протягом 2023 року

Матеріали розділу сприяють розвитку професійної компетентності за напрямками:

1. Систематизація знань щодо основних положень плану цифровізації «Держава в смартфоні» та нормативних документів, що регламентують цифровізацію публічних послуг в Україні.
2. Отримання системного уявлення щодо етапів створення, можливостей та перспектив розвитку Порталу і мобільного застосунку «Дія».
3. Усвідомлення викликів і переваг застосування «Дії» в умовах правового режиму воєнного стану
4. Покращення розуміння основних завдань, функціональних можливостей та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та ознайомлення з порядком ведення Реєстру адміністративних послуг.
5. Загальна характеристика завдань, функціональних можливостей, суб'єктів і структури Національної веб-платформи ЦНАП та перелік послуг, які будуть переведені в електронну форму протягом 2023 року.
6. Надання відомостей щодо переліку послуги, які будуть переведені в електронну форму протягом 2023 року.

1.1. «Держава в смартфоні»: основні засади і нормативне регулювання

«Держава в смартфоні» – план з цифровізації, запропонований Президентом України Володимиром Зеленським. Ідея «Держави в смартфоні»: за допомогою телефона можна комунікувати з державою і брати участь в її управлінні.

За своєю сутністю це комплексна концепція, яка передбачає амбітні перетворення: зменшення кількості та переведення на вищий рівень якості, швидкості надання адміністративних послуг онлайн за допомогою не лише персонального комп'ютера, а і смартфона, технічні можливості яких дозволяють розширити спектр надання різних послуг.

У червні 2019 року радник президента Михайло Федоров озвучив плани зі створення бренду «Держави в смартфоні», запуску електронної ідентифікації у смартфоні й переведу 90 % державних послуг в онлайн.

Для впровадження цієї ідеї у серпні-вересні 2019 року новим складом Верховної Ради у ній було утворено Комітет з питань цифрової трансформації, а у новому уряді було введено посаду Віце-прем'єр-міністра — Міністра цифрової трансформації, на яку призначено М. Федорова, і утворено Міністерство цифрової трансформації України.



«Держава в смартфоні» – це перш за все можливість отримання послуг в електронному вигляді (е-послуги). Кожна типова життєва ситуація – народження дитини, отримання паспорта та посвідчення водія, реєстрація автомобіля чи нерухомості, землі, шлюб – може бути незручною і стресовою.

«Держава у смартфоні» – це можливість розв'язати ці ситуації в один клік і бажано за допомогою смартфона чи ноутбука, де людина матиме особистий електронний підпис. Те саме стосується й бізнесу.



Цифрова трансформація – це те, що сьогодні виділяє Україну у світі.

- ✓ Ми будуюмо цифрову державу.
- ✓ Державу, яка стає сервісом.
- ✓ Без бюрократії, черг та корупції.

Першою в світі країною, яка запровадила електронну взаємодію реєстрів та ID-картки, провела електронні вибори та досягла показника онлайн-послуг у 99% була Естонія.

Саме тому було розпочато взаємодію із Естонією, що вже мала великий досвід електронного врядування та е-послуг.



«Держава в смартфоні» – це не мрії, а реальність. Команда Мінцифри взяла на себе обов’язок йти в ногу з часом і максимально робити наше життя зручнішими та легшими.

Цінності Мінцифри = цінності, які мають бути притаманні команді, що оцифровує публічні послуги

Вірність місії	Ми віримо в те, що робимо, бо з сумнівами важко побудувати не тільки зручну державу, узагалі будь-що інше
Щоденне зростання	Бажання стати номером один у своєму напрямку і на своїй позиції дозволяє кожен день робити більше, ніж від тебе очікують, і рости швидше за інших
Можливості для всіх	Ми створюємо простір для дій: українцям — інтернет в селі, онлайн-освіту і послуги без корупції; команді — завдання на голову вище і підтримку у виконанні
Проактивність у кожній дії	Ініціативність у пошуку ідей та активна позиція в прийнятті рішень дозволяють створити послуги, які точно відображають потреби українців
Чесність	Важливо бути чесним відносно оточення, роботи та сім’ї, але головне — чесним відносно себе. Тоді ми збудуємо і чесну країну без корупції
Простота	Чим простіше донести ідею, тим більше в неї повірять. Тому ми ведемо зрозумілу комунікацію з людьми і створюємо для них людяні держпослуги в кілька кліків
Безпека і конфіденційність	Безпека персональних даних — важливий критерій діджиталізації. Ми випускаємо послугу тільки тоді, коли переконуємося, що документи в ній на 100% захищені



**Міністерство
цифрової трансформації
України**

<https://thedigital.gov.ua/>



Цифровізація публічних послуг в Україні є складним та довготривалим процесом, але вона має за мету покращити якість життя громадян, забезпечити більшу прозорість та відкритість у державному управлінні і залучити до розвитку країни інноваційний потенціал.

Основні аспекти цифровізації публічних послуг в Україні включають:

- **Електронні послуги:** створення послуг, які громадяни та бізнес можуть здійснювати онлайн. Це включає такі послуги, як подача електронних декларацій, заяв та звернень, оплата податків та зборів, отримання дозволів і ліцензій тощо.
- **Електронна ідентифікація:** дозволяє громадянам та бізнесу легко та безпечно отримувати доступ до електронних послуг, підписувати документи та здійснювати онлайн-операції. Це забезпечує збільшення безпеки та надійності процесів.
- **Принцип «єдиного вікна»:** громадяни та бізнес звертаються до одного державного органу для отримання різних послуг, уникнення зайвих бюрократичних перешкод та прискорення виконання процедур.
- **Відкриті дані:** доступ до відкритих даних державного сектору, що стимулює розвиток інновацій та сприяє активній участі громадськості у прийнятті рішень.
- **Електронне урядування:** застосування інформаційних технологій у роботі урядових органів допомагає збільшити ефективність управління та прийняття рішень, знизити бюрократію і спростити комунікацію між різними рівнями влади



Засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг визначено Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 № 1689-IX.





Публічна послуга – це юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення.



Електронна публічна послуга – послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту).



Комплексна електронна публічна послуга – електронна публічна послуга, у результаті якої суб'єкту звернення на підставі однієї заяви (звернення, запиту) на отримання декількох електронних публічних послуг одним або декількома суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг або в автоматичному режимі програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг) надаються декілька електронних публічних послуг.



Автоматичний режим надання електронної публічної послуги – надання електронної публічної послуги програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем, без додаткового опрацювання суб'єктом надання електронної публічної послуги у режимі реального часу або з відкладальною умовою на підставі заяви (звернення, запиту) суб'єкта звернення, у тому числі поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг).



Суб'єкт звернення – фізична особа, фізична особа – підприємець, юридична особа, інша особа, яка звертається за отриманням публічної (електронної публічної) послуги.



Суб'єкт надання публічної (електронної публічної) послуги – орган державної влади, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні, комунальні підприємства, установи, організації та інші суб'єкти, уповноважені відповідно до законодавства надавати публічні (електронні публічні) послуги



Принцип надання публічної (електронної публічної) послуги за замовчуванням – принцип, згідно з яким суб'єкт надання публічних (електронних публічних) послуг надає у випадках, визначених законодавством, публічні (електронні публічні) послуги без одержання від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, державних та комунальних підприємств, установ та організацій у порядку та випадках, визначених законодавством, відомостей та/або документів (крім судових рішень та виконавчих документів), необхідних для надання відповідної публічної (електронної публічної) послуги, за умови що такі органи, посадові особи, підприємства, установи та організації не направили до суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги такі відомості або документи у визначений цим Законом строк



Система електронної взаємодії електронних ресурсів – інформаційно-телекомунікаційна система, яка на основі єдиних правил та протоколів обміну даними забезпечує передачу інформації та/або даних між інформаційно-телекомунікаційними системами



Електронне відображення інформації, що міститься у документах, – відображення інформації, що міститься у документах, сформоване засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі Єдиним державним веб-порталом електронних послуг) у **порядку**, встановленому законом або актом Кабінету Міністрів України



Подія, що є підставою для надання публічної (електронної публічної) послуги, – життєва ситуація, настання якої є безумовною підставою для надання публічної (електронної публічної) послуги, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України

Закон України [«Про особливості надання публічних \(електронних публічних\) послуг»](#)
від 15.07.2021 № 1689-IX.

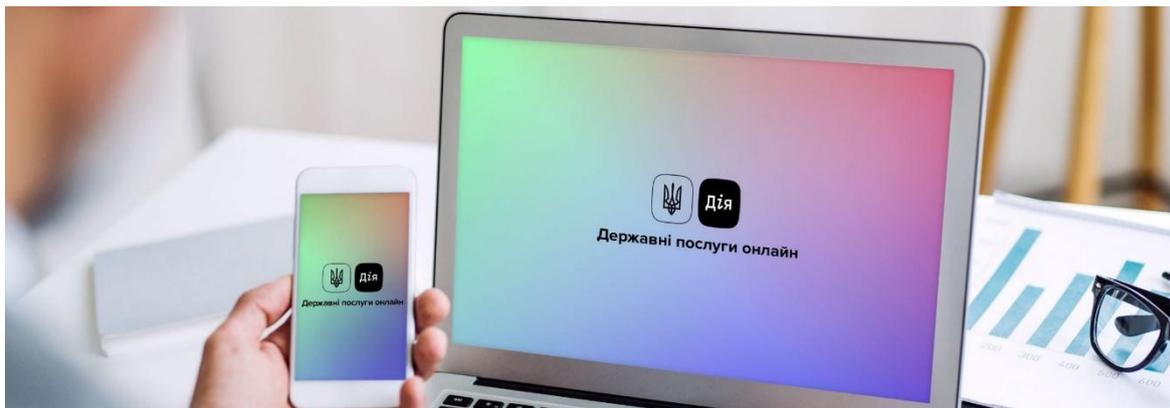
Основні засади надання електронних публічних послуг:

- **Доступність:** Всі електронні публічні послуги мають бути доступними для всіх громадян незалежно від їхнього місця проживання, фізичних можливостей чи технічних знань. Вони повинні бути надані у зручний спосіб, забезпечуючи інклюзивність та доступність для всіх категорій користувачів.
- **Ефективність:** Електронні публічні послуги повинні забезпечувати швидку та ефективну обробку звернень громадян та бізнесу. Це означає мінімізацію бюрократичних процедур та зайвих формалізмів, що сприяє збільшенню задоволеності клієнтів.
- **Прозорість:** Надання електронних публічних послуг повинно бути прозорим та зрозумілим для громадян та бізнесу. Інформація про процес надання послуг, вимоги до документів, терміни та статус звернень повинні бути доступними для перегляду та моніторингу.
- **Безпека:** Забезпечення захисту персональних даних та інформації користувачів є пріоритетом в електронних публічних послугах. Системи повинні бути забезпечені надійними механізмами безпеки та шифрування, щоб уникнути несанкціонованого доступу до даних.
- **Інтероперабельність:** Електронні публічні послуги мають бути побудовані з урахуванням можливості взаємодії з іншими державними та недержавними системами. Це сприяє покращенню обміну інформацією та зменшенню дублювання процедур.
- **Інновації:** Розвиток електронних публічних послуг повинен сприяти впровадженню інноваційних технологій та рішень, що дозволять покращити якість та ефективність надання послуг.
- **Захист прав та свобод:** Електронні публічні послуги повинні поважати права та свободи громадян та бізнесу. Це означає дотримання принципів конфіденційності, свободи вибору та рівних можливостей.

1.2. Портал і мобільний застосунок «Дія»

Однією з головних цілей Міністерства цифрової трансформації до 2024 року є оцифрування 100 % послуг, які надає держава.

- Для цього створений портал «Дія» – скорочення від «Держава і я»
- **27 вересня 2019 року** Мінцифра презентувала бренд «Держави у смартфоні» — «Дія».
- Міністр Михайло Федоров оголосив про запуск однойменних сайту і мобільного застосунку для отримання державних послуг.



4 грудня 2019 року Кабінет Міністрів України затвердив постанову «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Порталу Дія») та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» та відповідне Положення, якими було врегульовано функціонування «Порталу Дія».



Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Порталу Дія») та Єдиного державного порталу адміністративних послуг :
Постанова Кабінету Міністрів України від 15.07.2021 № 1689-ІХ.



16 грудня 2019 року було запущено бета-тест мобільного застосунку Дія, який надавав доступ зі смартфона до цифрового посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу.

Для отримання доступу потрібно було вже мати і водійські права та техпаспорт, а також необхідно було пройти ідентифікацію за допомогою системи BankID у додатках Приват24 або monobank.

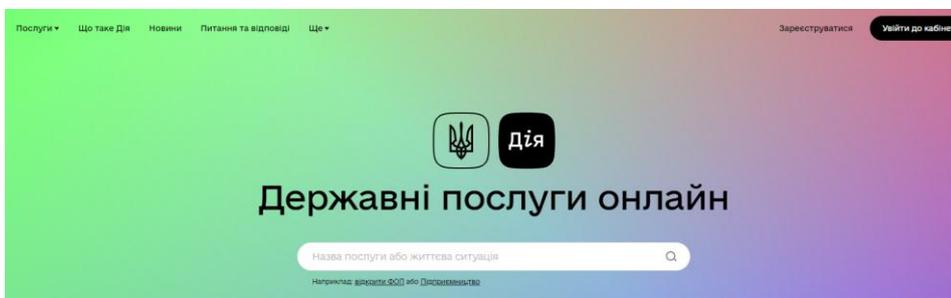
Верифікація документів співробітниками поліції відбувалася за допомогою QR-коду. За півтора місяця бета-тестування застосунку Мінцифра отримала заявки від 58 тисяч водіїв, з яких 32,5 тис. взяло участь у публічному бета-тестуванні.

6 лютого 2020 року відбулася офіційна презентація застосунку Дії за участі вищого керівництва держави.

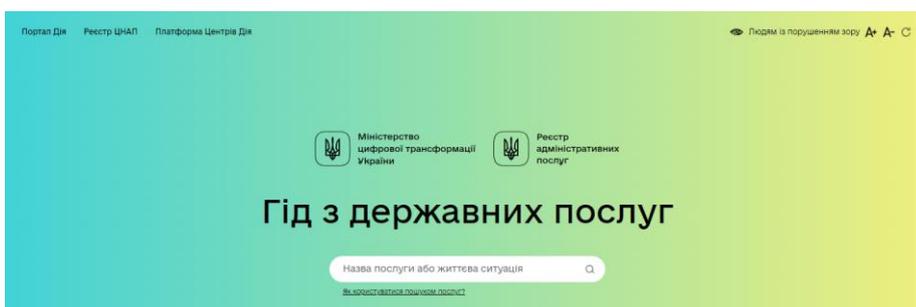
За два місяці після запуску застосунку його завантажили 2 025 000 користувачів.

2 квітня 2020 року було офіційно запущено **портал державних послуг «Дія»** (<https://diia.gov.ua/>), на якому вже можна було отримати 27 державних послуг онлайн. До цього від 24 лютого до 30 березня тривало бета-тестування порталу.

У квітні 2020 року у застосунку Дія також з'явилися цифровий студентський квиток та електронні версії ID-картки та закордонного біометричного паспорта.



27 серпня 2020 року задіяний **«Гід з державних послуг»** (<https://guide.diia.gov.ua/>) — офіційний інформаційний онлайн-портал про всі сервіси та державні послуги в Україні, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування.

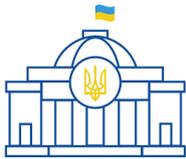


«Гід з державних послуг» містить повну та достовірну інформацію щодо понад 2100 послуг — про місце, спосіб, строк, вартість, результати отримання послуг, а також необхідні документи та спосіб оскарження їх результатів.

Станом на вересень 2023 року Інформацію впорядковано за багатьма життєвими подіями та розподілено за 19-ма категоріями, залежно від сфери діяльності.

03 листопада 2020 прийнято Закон 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»:

- Ліквідується Єдиний державний портал адміністративних послуг і утворюється Єдиний державний веб-портал електронних послуг, який вже фактично працює (Портал «Дія»).
- Запроваджується **моніторинг якості надання адміністративних послуг** за допомогою сучасних програмних засобів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, що дасть змогу аналізувати, визначати та здійснювати заходи з підвищення рівня якості надання послуг.

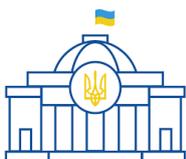


Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03.11.2020 № 943-IX.



Україна стала першою країною у світі, у якій електронні паспорти мають таку ж юридичну силу, як їх фізичні аналоги.

30 березня 2021 року Верховною Радою України було ухвалено закон, згідно з яким електронні паспорти у Дії зможуть застосовуватися на рівні із паперовими документами починаючи із 23 серпня 2021 року.



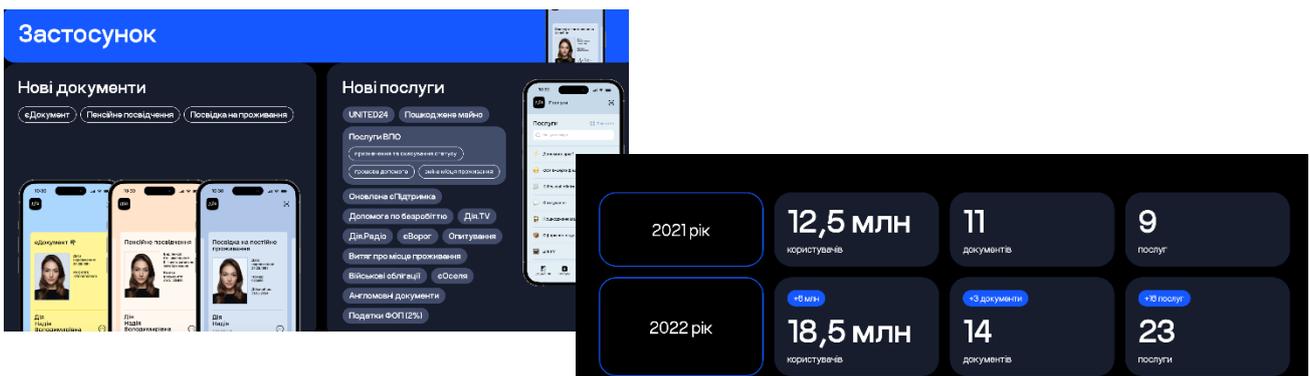
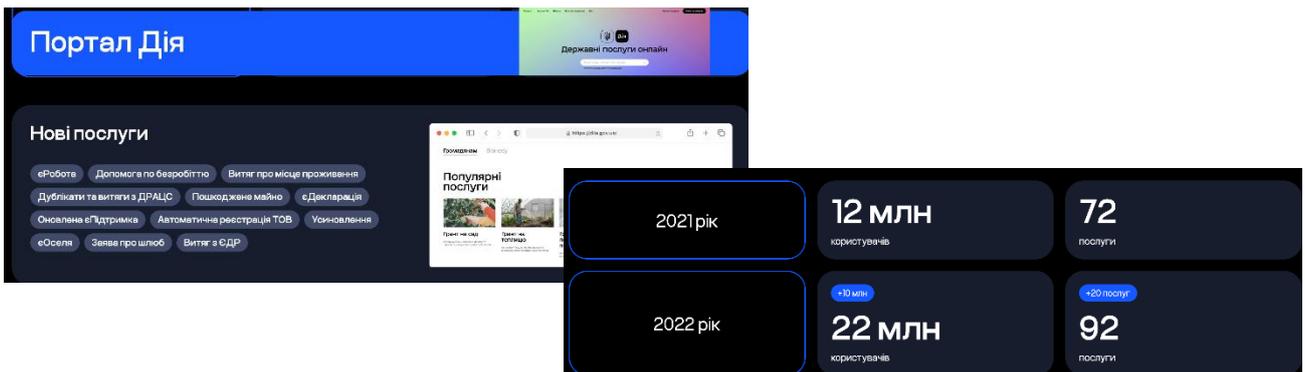
Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX.





<https://diia.gov.ua/news/tri-roki-diyi-mihajlo-fedorov-anonsuvav-novi-poslugi-ta-rozповив-pro-golovni-dosyagnennya>

За три з половиною роки існування Портал та застосунок «Дія» стали універсальною точкою доступу громадян і бізнесу до всіх електронних державних послуг за єдиними стандартами. Було відцифровано найпопулярніші і наймасовіші державні сервіси, які необхідні людям від народження і протягом усього життя.



1.3. «Дія» в умовах правового режиму воєнного стану

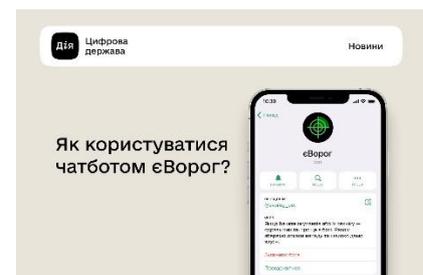
Під час повномасштабної війни Дія стала цифровим фундаментом держави. Продовжує працювати митниця, податкова, виплачуються пенсії. І все це можливо завдяки цифровізації. Зараз застосунком Дія користуються понад 18,7 млн українців, а порталом – більше 22 млн, – міністр цифрової трансформації Михайло Федорів¹.



З 24 лютого 2022 року на порталі та в застосунку Дія було запущено 49 сервісів. А сама Дія стала інструментом для швидкої взаємодії українців з державою навіть у найскладніших ситуаціях, – керівник із розвитку електронних послуг у Мінцифрі Мстислав Банік².



У перші тижні повномасштабної війни команда Мінцифри створила чатбот єВорог. Кожна людина зі смартфоном може поділитися фото ворожої техніки, повідомити про колаборантів чи міни. За весь час чатботом скористалися майже півмільйона українців.



Запустили військові облігації в застосунку. Це можливість для кожного українця допомогти армії та економіці країни, а згодом отримати внесок назад із прибутком. За декілька місяців придбали 215 тисяч облігацій в Дії, а це – більше 215 млн гривень.

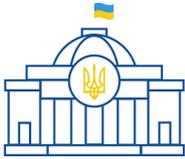
Окрім цього, запустили Дія.TV, Дія.Радіо та додали можливість донати на допомогу армії просто в застосунку.



¹ Три роки Дії: Михайло Федоров анонсував нові послуги та розповів про головні досягнення. *Дія : веб-сайт*. 08.02.2023. URL: <https://diia.gov.ua/news/tri-roki-diyi-mihajlo-fedorov-anonsuvav-novi-poslugi-ta-rozpoviv-pro-golovni-dosyagnennya>

² Мстислав Банік: Дія стала мультифункціональним продуктом для взаємодії українців з державою під час повномасштабної війни. *Дія : веб-сайт*. 23.02.2023. URL: <https://diia.gov.ua/news/mstislav-banik-diya-stala-multifunkcionalnim-produktom-dlya-vzayemodiyi-ukrayinciv-z-derzhavoyu-pid-chas-povnomasshtabnoyi-vijni>

Унікальний єДокумент, який став доступним майже одразу з початку повномасштабного вторгнення. Постановою Кабінету Міністрів України від 10 березня 2022 р. № 248 затверджено «**Порядок застосування єДокумента в період дії воєнного стану**».



Деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.03.2022 № 2483.



На порталі «Дія» виокремлено розділ «**Захист громадян під час війни**»: послуги для ВПО, пошкоджене майно, виплати 6 500 грн. від держави, допомога по безробіттю тощо.



У розділі «Захист громадян під час війни» на порталі «Дія» станом 10.09.2023 р. розміщено покликання на опис 16 послуг.

Особи, які постраждали під час війни (5 послуг):

1. Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи
2. Прийняття рішення про скасування дії довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи за заявою внутрішньо переміщеної особи
3. Надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів
4. Взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання
5. Визнання особи такою, що була позбавлена свободи внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України

Допомога та підтримка під час війни (10 послуг):

1. Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам
2. Компенсація витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб
3. Рішення про продовження строку надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб

4. Видача грошової допомоги цивільному населенню в умовах воєнного стану в Україні
5. Надання роботодавцю компенсації витрат на оплату праці за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні
6. Надання одноразової компенсації особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів
7. Надання щорічної допомоги на оздоровлення особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю, постраждалим внаслідок дії вибухонебезпечних предметів
8. Надання гранту для створення або розвитку садівництва, ягідництва та виноградарства
9. Надання гранту для створення або розвитку тепличного господарства
10. Надання гранту на створення або розвиток переробних підприємств Надання мікрогранту на створення або розвиток власного бізнесу

Пошкоджене або знищене нерухоме майно під час війни (1 послуга):

1. Подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації

Розділ «Ветеранам війни» містить станом на 10.09.2023 р. 27 послуг.



Ветеранам війни (27 послуг):

1. Встановлення статусу, видача посвідчень учасникам війни
2. Встановлення статусу, видача посвідчень, продовження строку дії посвідчень (вклеювання бланка-вкладки) особам з інвалідністю внаслідок війни
3. Встановлення статусу, видача посвідчень учасникам бойових дій
4. Встановлення статусу, видача посвідчень постраждалим учасникам Революції Гідності
5. Встановлення статусу, видача посвідчень / довідок, продовження строку дії посвідчень (вклеювання бланка-вкладки) членам сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни та членам сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України
6. Прийняття рішення про виплату грошової компенсації вартості проїзду постраждалих учасників Революції Гідності, ветеранів війни з числа учасників антитерористичної операції/операції Об'єднаних сил, членів їх сімей та членів сімей загиблих (померлих) таких осіб до суб'єктів надання послуг для проходження психологічної реабілітації та назад
7. Психологічна реабілітація постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської

- Федерації у Донецькій та Луганській областях, членів їх сімей та членів сімей загиблих (померлих) таких осіб
8. Надання відомостей з Єдиного реєстру учасників антитерористичної операції та осіб, які брали участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення
 9. Видача нового посвідчення учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни, учасникам війни, членам сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, членам сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, постраждалим учасникам Революції Гідності замість непридатного / втраченого та у разі зміни особистих даних
 10. Позбавлення статусу постраждалого учасника Революції Гідності за заявою особи
 11. Позбавлення статусу учасника бойових дій за заявою особи
 12. Призначення одноразової грошової допомоги членам сім'ї, батькам та утриманцям волонтера, загиблого (померлого) внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, бойових дій та збройного конфлікту
 13. Надання згоди на перерахування коштів як оплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їх сімей
 14. Призначення грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення деяким категоріям осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їх сімей
 15. Позбавлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни, члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України за заявою особи
 16. Призначення одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій осіб відповідно до Закону України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту"
 17. Призначення одноразової грошової допомоги у разі інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, бойових дій та збройного конфлікту
 18. Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни
 19. Видача направлення для отримання послуг з соціальної та професійної адаптації
 20. Прийняття рішення щодо включення установи, організації, закладу, фізичної особи - підприємця до переліку суб'єктів надання послуг із психологічної реабілітації
 21. Призначення грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь у бойових діях на території інших держав, а також членів їх сімей
 22. Надання згоди на перерахування коштів як оплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь у бойових діях на території інших держав, а також членів їх сімей
 23. Забезпечення санаторно-курортним лікуванням постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із

- забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб
24. Надання згоди на перерахування коштів як оплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь в Революції Гідності, а також членів їх сімей
 25. Встановлення факту одержання ушкоджень здоров'я від боєприпасів на території проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях
 26. Призначення грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь в Революції Гідності, а також членів їх сімей
 27. Вклеювання бланка-вкладки до посвідчення учасникам бойових дій, особам з інвалідністю внаслідок війни II і III групи з числа учасників бойових дій у період Другої світової війни, яким виповнилося 85 років і більше

У Гіді державних послуг до переліку «Життєві події та ситуації» додано «Мені потрібна допомога під час війни» та «Ветеранам війни»:

Портал Дія Реєстр ЦНАП Платформа Центріє Дія

Головна | Воєнний стан

Воєнний стан

Мені потрібна допомога під час війни

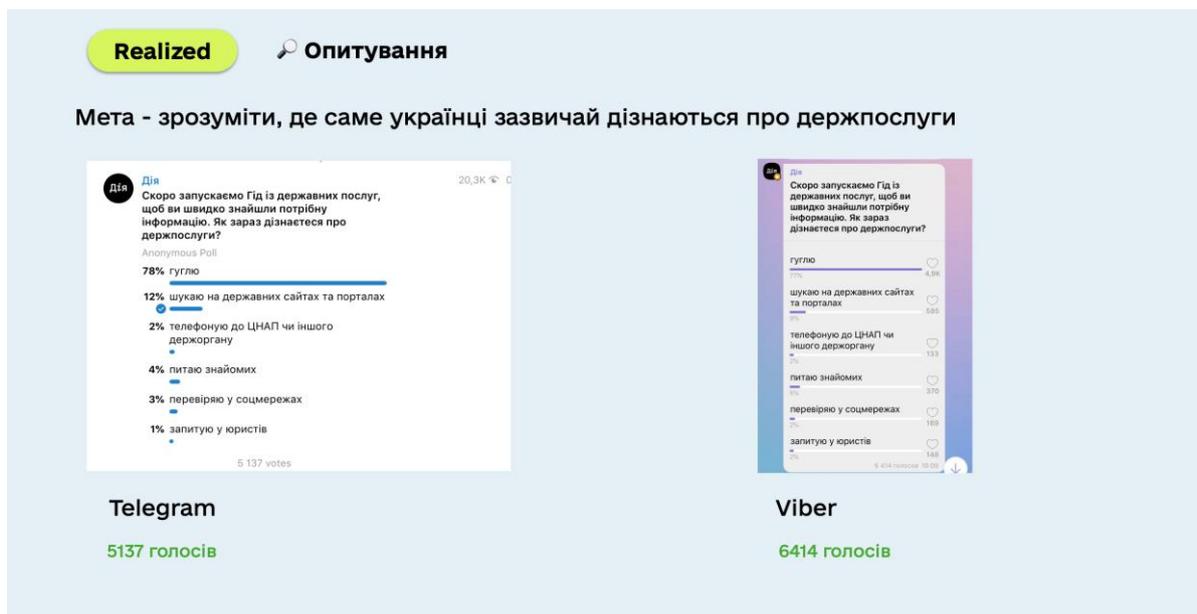
- Реєстрація актів цивільного стану
- Материнство та дитинство
- Пенсійні послуги
- Працевлаштування
- Особа, які постраждали під час війни
- Допомога та підтримка під час війни
- Пошкоджене або знищене нерухоме майно під час війни



1.4. Реєстр державних послуг

До 2020 року в Україні не було єдиної платформи, де можна було б дізнатися про будь-яку державну послугу у зручній формі.

«Зазвичай українці гуглили чи дізнавалися від знайомих, як отримати потрібну державну послугу. Іноді було просто неможливо знайти необхідну інформацію простою та людиною мовою. Гід з державних послуг вирішує цю проблему — громадянам більше не потрібно витратити купу часу та енергії на пошук. Все доступно, легко та зберігається в єдиному місці», – зазначав у лютому 2020 р. Михайло Федоров, Міністр цифрової трансформації³.



Починаючи з серпня 2020 року, доступ до публічної інформації у формі відкритих даних Реєстру адміністративних послуг реалізується на Порталі Дія через програмний засіб «Гід з державних послуг», який має офіційну адресу в Інтернеті – guide.diiia.gov.ua.

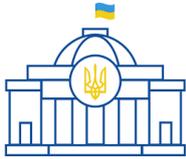
«Гід з державних послуг» – офіційний інформаційний онлайн-портал про всі сервіси та державні послуги в Україні, що надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування.



³В Україні з'явився Гід з державних послуг. Урядовий портал : веб-сайт. 08.02.2023.

URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukrayini-z'yaviv-sya-gid-z-derzhavnih-poslug>

Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг визначений постановою Кабінету Міністрів України «**Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг**» від 04.12.2019 р. № 1137



Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг :
Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137.



Запуск відбувся 27 серпня 2020 року. «Гід з державних послуг» містить інформацію щодо понад 2100 послуг – про місце, спосіб, строк, вартість, результати отримання послуг, а також необхідні документи та спосіб оскарження їх результатів.

Гід доступний у двох форматах відкритих даних: Excel та JSON.

Інформацію впорядковано за **39 життєвими подіями** та розподілено за **19 категоріями**, залежно від сфери діяльності.

Серед найпопулярніших категорій – соціальний захист, громадянство та міграція, діяльність бізнесу та громадських формувань, сфера інтелектуальної діяльності, фінанси та податки.

Топ послуг за кількістю пошуків на Гіді:

1. Реєстрація місця проживання.
2. Довідка на реєстрацію місця проживання.
3. Компенсація витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб.
4. Допомога при народженні дитини.
5. Статус багатодітної сім'ї.
6. Довідка про несудимість.
7. Розірвання шлюбу.
8. Скасування довідки ВПО.
9. Допомога у зв'язку з вагітністю.
10. Обмін посвідчення водія.
11. Допомога на дітей одиницями матерям.
12. Допомога на дітей з багатодітних сімей.

1.5. Національна веб-платформа ЦНАП

У 2021 році Міністерство цифрової трансформації України розпочало програму модернізації Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) і утворення ЦНАПів нової формації — «Дія Центрів».

У таких центрах окрім адміністративних послуг, можна отримати консультації щодо онлайн-послуг та бізнесу, комп'ютери із доступом до інтернету, комунальні послуги та безоплатну правову допомогу.

Дія Центри — це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг — зручно, швидко, просто та людяно.

Це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Місце, де за один візит ви зможете розв'язати одразу кілька запитів. Замість кількох візитів заради однієї послуги.



Сервіс у Дія Центрах зручний, швидкий, сучасний, безбар'єрний, простий, людяний, надійний, досконалий, доступний, прозорий, привітний та дієвий.

ЦНАП може стати частиною мережі «Дія Центрів», якщо відповідає **12 критеріям якості**:

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. Зручно | 7. Привітно |
| 2. Швидко | 8. Надійно |
| 3. Сучасно | 9. Досконало |
| 4. Безбар'єрно | 10. Доступно |
| 5. Просто | 11. Прозоро |
| 6. Людяно | 12. Дієво |



Для того щоб стати Дія Центром, потрібно заповнити гугл-форму на **Національній веб-платформі ЦНАП**.

Призначення, завдання, функціональні можливості, суб'єктів і структуру Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг, зміст інформації на Платформі Центрів Дія та порядок її внесення, а також інші питання функціонування платформи визначено в «**Положенні про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг**», затвердженому Постановою Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2021 р. № 72.

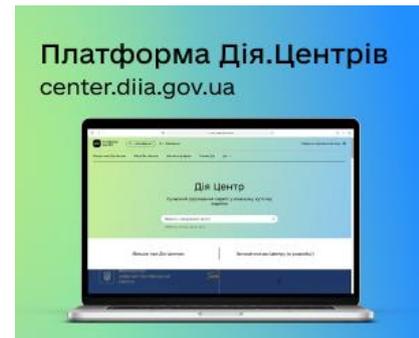


Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.02.2021 р. № 72.



Національна веб-платформа центрів надання адміністративних послуг (**Платформа Центрів Дія**) призначена:

- для отримання фізичними та юридичними особами інформації, необхідної для звернення до ЦНАП;
- забезпечення постійного підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у центрах.



Платформа допоможе вирішити три ключових завдання:

- об'єднає всю інформацію про діяльність та доступність ЦНАП для громадян,
- стане майданчиком розвитку й помічником у щоденній роботі для працівників ЦНАП,
- дозволить відслідковувати та підвищувати якість надання адмінпослуг.

На платформі громадяни зможуть:

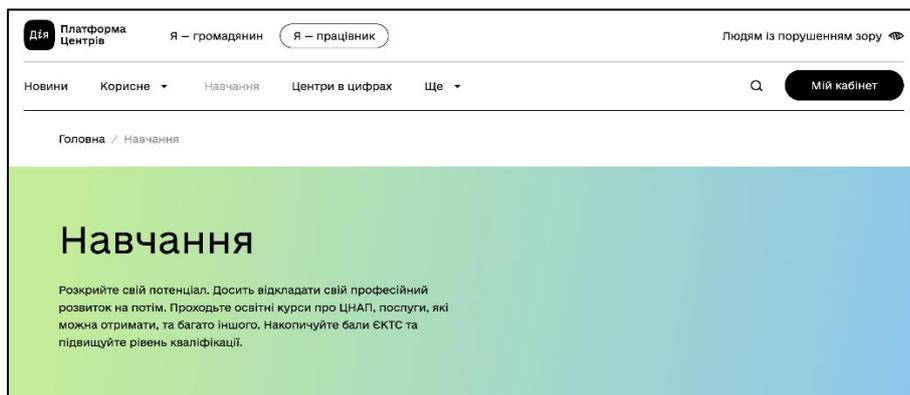
- отримати інформацію про роботу Центрів та доступні адмінпослуги;
- знайти на мапі найближчий Центр та записатися на прийом;
- оцінити якість послуг, надати відгуки, скарги, ідеї або пропозиції;
- залишити заявку на працевлаштування у ЦНАП.

На платформі працівники ЦНАП зможуть:

- проходити онлайн-курси від фахівців;
- отримувати роз'яснення та рекомендації щодо роботи;
- користуватися бібліотекою корисних матеріалів;
- навчатися найкращих практик надання адміністративних послуг;
- отримувати актуальні шаблони та зразки документів.

Забезпеченню постійного підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у Дія Центрах сприяє:

- інформаційна та методична підтримка адміністраторів, інших посадових осіб органів, що утворили ЦНАП, які працюють у ЦНАП;
- обмін досвідом;
- поширення найкращих практик;
- систематичний процес навчання працівників центрів і представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг.



Платформа Дія центрів пропонує комплекс онлайн-курсів за трьома категоріями:

Адміністративні послуги:

- Онлайн-курс «Практичні аспекти надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин»
- Онлайн-курс «Як надавати адміністративні послуги»

Організаційні питання:

- Онлайн-курс «Як створити сучасний ЦНАП»
- Онлайн-курс «Навички фахівця сучасного ЦНАП»
- Онлайн-курс «Юридичні та організаційні аспекти роботи ЦНАПу. Організаційний менеджмент та управління ЦНАПом»
- Онлайн-курс «Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАПу»
- Онлайн-курс «Моніторинг та оцінка якості надання послуг — нова ера державних сервісів»

єМалятко:

- Онлайн-курс "Навчання адміністраторів послуги єМалятко"

В Україні вже запроваджено чимало електронних послуг, що пришвидшують необхідність активного залучення населення до їх використання. Разом з цим зміна звичних моделей надання публічних послуг вимагає часу та зусиль, оскільки наявність онлайн-послуг ще не означає, що ними всі мешканці відразу будуть користуватися. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги.

Працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль – сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами.

Для ЦНАП залучення громадян до використання електронних послуг дозволить більшій кількості населення отримувати адміністративні послуги та підвищить якість наданих послуг завдяки зміні підходів до формування послуги. Сприяння переходу більшої частини населення до використання електронних послуг є важливим кроком у процесі розвитку системи надання адміністративних послуг та її цифрової трансформації.

Чому важливо, щоб клієнти могли самостійно користуватися електронними послугами?

- електронний сервіс допомагає клієнтові стати більш незалежним і, таким чином, взяти контроль за своїми справами на себе;
- е-послуги допомагають клієнтам розвивати цифрові навички, що є надзвичайно важливо в сучасному інформаційному світі;
- клієнти, які можуть розв'язати свої справи самостійно, дозволять більше уваги приділити тим, хто повинен відвідати ЦНАП. Наприклад тим, кому потрібний індивідуальний підхід, у кого є мовна проблема, проблеми, пов'язані з інвалідністю.

На Платформі Дія.Освіта громадяни і публічні службовці можуть перевірити власні цифрові навички за допомогою тестування «Цифрограм»:

Цифрограм

Найкращий спосіб оцінити свою цифрову грамотність. Завдання створені за європейськими стандартами DigComp 2.1. та адаптовані українськими експертами. Після проходження 40-хвилинного тесту кожен учасник отримує електронний сертифікат

Авторизуватис... ~ 30-40 хв

Цифрограм

Цифрограм 2.0 для громадян Цифрограм для вчителів Цифрограм 1.0 для громадян Цифрограм для держслужбовців

Цифрограм для медичних працівників ICDL Український цифровий громадянин



1.6. Послуги, які будуть переведені в електронну форму протягом 2023 року

У Мінцифрі протягом 2023 року планують вдосконалити та завершити цифровізацію найпопулярніших сервісів. Зокрема, буде оновлено соціальні послуги. Крім того, ще доступнішими мають стати перереєстрація та розмитнення автомобіля – проєкт стартував ще 2022 року, але потребує вдосконалення.

У «Плані заходів на 2023 рік щодо переведення публічних послуг в електронну форму», що затверджений Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2022 р. № 1191. – перелік із більш як сотні заходів на 2023 рік щодо переведення публічних послуг в електронну форму.



Про затвердження плану заходів на 2023 рік щодо переведення публічних послуг в електронну форму : Розпорядження Кабінету Міністрів України від грудня 2022 р. № 1191.



Планується переведення в електронну форму публічних послуг:

- у сфері державного експортного контролю;
- у сфері телебачення та радіомовлення, інформаційній та видавничій сфері;
- у сфері соціального захисту ветеранів війни;
- у сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
- у сфері зайнятості населення, економічного, соціального розвитку і торгівлі;
- у сфері оцінки відповідності;
- у сфері державної митної політики;
- у сфері державної аграрної політики, тваринництва, рослинництва, виноробства;
- з питань тимчасово окупованих територій;
- у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців;
- у сфері охорони здоров'я;
- у сфері управління об'єктами державної власності;
- у сфері страхового фонду документації;
- у сфері державного земельного кадастру;

- у сфері промислової безпеки, охорони праці, гігієни праці, поводження з вибуховими матеріалами промислового призначення;
- у галузі рибного господарства;
- у сфері туризму та курортів;
- у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху.

Зокрема передбачається **забезпечення в електронній формі** можливості:

- ліцензування господарської діяльності з посередництва у працевлаштуванні за кордоном, оптової та роздрібною торгівлі алкогольними напоями тютюновими виробами, пальним, туроператорської діяльності, ветеринарної практики та в інших сферах діяльності;
- подання заяви про державну реєстрацію шлюбу;
- проведення державної реєстрації права власності на нерухоме майно;
- надання витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань через Портал Дія;
- видачі суб'єктам господарювання сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності в електронній формі;
- надання інформації (відомостей або витягу) з Єдиного реєстру об'єктів державної власності в електронній формі
- видачі в електронній формі різноманітних дозволів (на спеціальне використання водних біоресурсів у рибогосподарських водних об'єктах (їх частинах)), про реєстрацію, перереєстрацію колісних транспортних засобів тощо.

Цьогоріч у «Дії» з'явиться електронне посвідчення ветерана.



Попри повномасштабне вторгнення і першу у світі кібервійну, Дія продовжує розвиватися і стала затребуваним українським продуктом для експорту. У 2022 році досвідом цифрової України почали цікавитися за кордоном.

Естонія вже впроваджує державний застосунок mRiik на базі Дії. Мінцифра комунікує з країнами Європи, Африки та Азії, яким цікавий наш досвід⁴.

⁴ Три роки Дії: Михайло Федоров анонсував нові послуги та розповів про головні досягнення. *Дія: веб-сайт*. 08.02.2023.
URL: <https://diia.gov.ua/news/tri-roki-diyi-mihajlo-fedorov-anonsuvav-novi-poslugi-ta-rozpoviv-pro-golovni-dosyagnennya>

Розділ 2. ЦИФРОВА ЗРІЛІСТЬ ТА ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ЦНАП

- 2.1. Цифрова трансформація:
визначення та дорожня карта
- 2.2. Застосування інформаційних технологій
у діяльності ЦНАП
- 2.3. Рівень цифрової зрілості та складові
цифровізації
- 2.4. Цифровізація надання послуг поза межами
ЦНАП: «Мобільний адміністратор» та
«Мобільний центр»

Матеріали розділу сприяють розвитку професійної компетентності за напрямками:

1. Отримання системного уявлення щодо явища та процесів цифрової трансформації, а також розуміння етапів Дорожньої карти цифрової трансформації.
2. Визначення основних напрямів впровадження та рекомендацій щодо основних IT-рішень, які необхідно застосовувати під час розбудови належної системи надання адміністративних послуг у громаді
3. Усвідомлення важливості оцінювання рівня цифрової зрілості інституції, зокрема органу публічного управління чи окремого ЦНАП.
4. Покращення знань щодо основних напрямів для аналізу стану цифровізації.
5. Отримання навичок на основі результатів аналізу поточного стану цифровізації установи визначати проблемні питання, які існують в частині інформатизації.
6. Надання настанов щодо упровадження в ЦНАП територіальних громад сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр».

2.1. Цифрова трансформація: визначення та дорожня карта

Процес децентралізації в Україні передбачає організацію на якісно новому рівні системі управління, надання адміністративних послуг, у тому числі і через створення центрів надання адміністративних послуг або їх віддалені робочі місця чи територіальні підрозділи. У кожній громаді потрібні доступні адміністративні послуги, а система їх надання має бути організована із застосуванням сучасних підходів, у т.ч. електронного урядування, принципів створення інтегрованих офісів надання адміністративних послуг.

Сучасний рівень розвитку суспільства дозволяє нам впевнено стверджувати, що впровадження цифрових технологій є одним з пріоритетних напрямів, що має значно стимулювати розвиток інформаційно-телекомунікаційного простору громад, підвищення продуктивності, економічного зростання, а також підвищення якості життя жителів громад.

Очевидно, що початковою точкою для впровадження цифрових змін у громадах має стати дослідження рівня цифровізації – ступеню інтеграції сучасних цифрових сервісів та рішень у систему публічного управління та надання муніципальних послуг, зокрема адміністративних.



Цифрова трансформація – це трансформація та спрощення процесів у певній сфері, шляхом їх цифровізації



Цифровізація – це впровадження цифрових технологій



Цифрові технології: безпаперові технології, великі дані, Інтернет речей, роботизація та кіберсистеми, штучний інтелект, хмарні обчислення, мобільні технології, біометричні, квантові технології, технології ідентифікації, блокчейн тощо

На сьогоднішній день розвиток цифрових технологій створює всі можливості та передумови для цифрової трансформації практично всіх процесів урядування.

В Україні є значна чисельність міст та громад, які усвідомлюють потребу у цифровій трансформації та впроваджують окремі цифрові інструменти електронного урядування і електронної демократії, однак відсутній системний підхід та єдина методологія організації цих процесів. У експертному середовищі

вказаний компонент розвитку інституції прийнято називати «цифровою зрілістю».

Цифрова трансформація установ включає не лише процес вимірювання поточного рівня цифрової зрілості, а й опис основних етапів цифрової трансформації, послідовності впровадження ІКТ та пріоритетів спрямування ресурсів інституції на цьому шляху.

Дорожня карта цифрової трансформації може включати п'ять етапів, першим з яких має бути визначення рівня цифрової зрілості установи (рис. 2.1). У розрізі цього питання, очевидною є актуальність представленої методології оцінки цифрової зрілості соціальних установ.



Рис. 2.1. Дорожня карта цифрової трансформації

2.2. Застосування інформаційних технологій у діяльності ЦНАП

Надання адміністративних послуг через їх інтегровані офіси за принципом «єдиного офісу» та «єдиного вікна» істотно поліпшує доступність для громадян державних та муніципальних сервісів. А якщо ці сервіси супроводжуються належною автоматизацією та переведені в онлайн, то долаються практично усі бар'єри між органами влади та населенням.



Інформаційні технології (далі - ІТ) – це технології, що забезпечують та підтримують інформаційні процеси, тобто процеси пошуку, збору, передачі, зберігання, накопичення, тиражування інформації та процедури доступу до неї, з використанням засобів обчислювальної техніки

При впровадженні ІТ-рішень необхідно раціонально визначити потреби, врахувати досвід інших громад у подібних впровадженнях. Не потрібно купувати зайву ІТ-функціональність, якщо її не планується застосовувати. Варто проаналізувати безкоштовні аналоги пропрієтарного (платного) програмного забезпечення, визначитися із можливістю його застосування у конкретній громаді. Варто спілкуватися (консультуватися) з колегами з інших органів місцевого самоврядування і враховувати їх поради щодо організації робочих процесів із використанням ІТ.

Необхідно комплексно підходити до питання вартості інформаційних систем, підраховувати загальну вартість володіння кожною з систем, які впроваджуватимуться (початкові інвестиції, у т.ч. придбання необхідних технічних засобів; щорічна технічна підтримка; підготовка персоналу тощо).

Також необхідно враховувати сучасні тенденції ІТ-ринку, можливість застосування хмарних технологій. Орендувати віртуальні сервери та програмне забезпечення дешевше і надійніше ніж придбавати й обслуговувати власні сервери, будувати центри обробки даних.

Кожен наступний орган місцевого самоврядування має шанс краще впровадити ІТ-рішення від попередніх громад оскільки, є можливість врахувати недоліки попередніх впроваджень.

Підготовка персоналу

Найважливішим ресурсом органу місцевого самоврядування є посадові особи. Варто запровадити програму ІТ-навчання персоналу, що включатиме:

- короткотермінові програми у обласних центрах підвищення кваліфікації
- перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування
- тренінги і навчання на робочих місцях («коучінг»), які проводитимуть практики - найбільш кваліфіковані та обізнані в ІТ працівники органу місцевого самоврядування. Фахові зустрічі мають бути частиною функціонування органу місцевого самоврядування;
- ознайомчі практичні візити у органи місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення;
- участь у різноманітних семінарах, тренінгах, конференціях, вебінарах, онлайн навчаннях, інших навчальних заходах, що проводитимуться у

рамках різноманітних проектів, програм міжнародної технічної допомоги тощо;

- онлайн курси на порталі ДІЯ;
- самопідготовку.

Базовими напрямками підготовки персоналу органу місцевого самоврядування могли б бути, наприклад, «комп'ютерна грамотність», «мережевий етикет та кібергігієна», «електронне урядування», «електронна демократія», тощо.

Необхідно використовувати онлайн-тестування за відповідною тематикою, зокрема тестування, що запроваджені Мінцифрою.

Також, у рамках міжмуніципального співробітництва, доцільно організовувати проходження стажування працівників у кращих органах місцевого самоврядування, які успішно впровадили ІТ-рішення.

Локальна обчислювальна мережа органу місцевого самоврядування, доступ до Інтернету

Створення локальної обчислювальної мережі для усіх ОМС та корпоративної мережі для великих громад, організація доступу до Інтернету з цих мереж є необхідним елементом для подальших кроків з упровадження електронного урядування та організації надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Надання е-послуг та е-сервісів передбачає автоматизацію як фронт-офісу, так і бек-офісу. Якщо для громадян буде створено електронні інструменти через відповідні веб-ресурси (електронний фронт-офіс), то електронні звернення та запити від громадян мали б потрапляти у бек-офіс органів влади для подальшого опрацювання цих запитів і звернень. А взаємодія органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, комунальних підприємств у бек-офісі має бути організована в електронному форматі.

Електронна пошта

Розвиток ІТ і їх застосування у різних сферах життєдіяльності, широке охоплення ІТ серед населення спричинив застосування цього сервісу як одного з найнеобхідніших.

Згідно з вимогами чинного законодавства органам місцевого самоврядування необхідно використовувати електронні поштові скриньки у доменах .укр або .gov.ua.

Для делегування органу місцевого самоврядування домену у зоні .gov.ua необхідно організувати його реєстрацію, відправивши заявку відповідно до вимог, вказаних за адресою www.gov.ua.

Веб-сайт органу місцевого самоврядування та ЦНАПу, сторінки у соціальних мережах

Створення веб-сайту у мережі Інтернет є загальноприйнятою нормою та сприяє відкритості, прозорості та доступності органів місцевого самоврядування.

Істотно більш широкому охопленню Інтернет-аудиторії слугує інтеграція веб-сайту органу місцевого самоврядування з соціальними мережами, наприклад, з Facebook, Twitter, створення Youtube-каналу для розміщення відеоінформації, створення каналів у Telegram тощо.

Системи відеоконференцзв'язку

Microsoft Teams, Zoom, Google Meet – це ті сервіси, які органи місцевого самоврядування можуть застосовувати для організації відеозв'язку. При чому, в залежності від умов конкретного сервісу, у разі організації відеоконференцій з чисельністю до 100 одночасних учасників або тривалістю до 1 години ці сервіси є безкоштовними.

Для органів місцевого самоврядування великих громад при організації конференцій з чисельністю, більшою ніж вказана у попередньому абзаці, або більшою тривалістю, варіантом може бути застосування як платних пакетів вказаних вище сервісів, так і спеціалізованого програмного забезпечення

Автоматизація ЦНАП

З досвіду практичного застосування ІТ у ЦНАП найбільш поширеними інформаційно-комунікаційними системами є:

- Системи «електронна черга».
- Системи електронного документообігу та обліку адміністративних послуг.
- Системи відеонагляду, пожежної та охоронної сигналізації, надання першої медичної допомоги.
- Системи оцінки якості надання адміністративних послуг.
- Інші технології та сервіси, які допомагають роботі послуги доступними для всіх категорій громадян.

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ у діяльності центрів надання адміністративних послуг та органах місцевого самоврядування

*Основні напрями впровадження та рекомендації щодо
основних ІТ-рішень, які необхідно застосовувати під час
розбудови належної системи*



2.3. Рівень цифрової зрілості та складові цифровізації

Дослідження цифрової зрілості інституції дозволяє не тільки визначити стан використання цифрових технологій у діяльності організації, а й встановити чіткі критерії та цілі, які необхідно досягти у подальшому.

Експертом з цифрових рішень М. Кравцовим розроблено методологію оцінки цифрової зрілості установ – інноваційний продукт, що базується на:

- сучасних критеріях цифровізації та конкретних цифрових рішеннях;
- впроваджує поняття «індексу цифрової трансформації»;
- уміщує чіткий алгоритм та шаблони для проведення оцінки рівня цифрової зрілості;
- уміщує метод для проведення аналізу результатів оцінювання за допомогою адаптованого SWOT-аналізу;
- дозволяє сформулювати конкретні висновки та рекомендації для інституції, що досліджується.

Методологія включає шаблони цифрової трансформації та оцінку цифрової зрілості інституції, відповідно до яких формуються типові (шаблонні) концепції (стратегії) та плани цифрової трансформації.

Результат дослідження описує поточний стан цифрової трансформації, проміжні цілі, пріоритети, а також послідовність впровадження ІКТ для забезпечення ефективного використання ресурсів, мінімізації ризиків та сталого рівномірного розвитку.

За своєю суттю дослідження цифрової зрілості за допомогою даної методології можна вважати цифровим аудитом установи (визначення поточного стану цифрової зрілості за кожною групою критеріїв).

Результати дослідження цифрової зрілості формуються на основі даних оцінки рівня цифрової зрілості, індексу цифрової трансформації та проведеного аналізу.

Основними напрямками для аналізу стану цифровізації є:

- телекомунікаційна інфраструктура;
- інформаційна інфраструктура;
- цифровізація публічних послуг;
- використання інструментів е-демократії;
- організаційне, ресурсне та методичне забезпечення розвитку цифровізації;
- інформаційна безпека.

Кожен із наведених напрямів аналізується за наступними основними аспектами (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Напрями та аспекти аналізування під час оцінювання цифрової зрілості

Напрямок аналізування	Аспекти аналізування за напрямом
1. Телекомунікаційна інфраструктура	<p>1.1. Рівень забезпечення комп'ютерною технікою, серверним та телекомунікаційним обладнанням для здійснення функцій.</p> <p>1.2. Стан доступу до мережі інтернет (мобільний, фіксований, наявні технології широкосмугового доступу, покриття тощо)</p>
2. Інформаційна інфраструктура	<p>2.1. Наявність і стан електронних інформаційних ресурсів (реєстри, кадастри, бази даних тощо) та доступу до державних електронних інформаційних ресурсів.</p> <p>2.2. Стан розвитку офіційних вебресурсів (вебпортал, геопортал, офіційне представництво у соціальних мережах тощо).</p> <p>2.3. Впровадження систем електронного документообігу.</p> <p>2.4. Використання національних інфраструктурних рішень: <ul style="list-style-type: none"> • системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; • системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; • інтегрованої системи електронної ідентифікації; • порталу відкритих даних тощо. </p> <p>2.5. Використання ліцензованого програмного забезпечення</p>
3. Цифровізація публічних послуг	<p>3.1. Автоматизація подання звернень та заяв.</p> <p>3.2. Цифровізація надання публічних послуг.</p> <p>3.3. Впровадження електронної черги з можливістю попереднього бронювання дати та часу візиту до установи</p>
4. Використання інструментів е-демократії	<p>4.1. Впровадження електронних петицій.</p> <p>4.2. Впровадження громадських бюджетів.</p> <p>4.3. Оприлюднення наборів відкритих даних</p>
5. Організаційне, ресурсне та методичне забезпечення розвитку цифровізації	<p>5.1. Наявність стратегічних і концептуальних документів розвитку цифровізації.</p> <p>5.2. Підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих інформаційних систем</p>
6. Стан забезпечення інформаційної безпеки	<p>6.1. Побудова комплексних систем захисту інформації</p>

Для аналізу стану інфраструктури інформатизації доцільно спиратися на методологічну базу, яка закріплена в Постанові Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 р. № 1134 «**Про затвердження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства**» та **Методиці формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства**, що була затверджена наказом Міністерством освіти і науки України від 09 вересня 2013 року № 1271.



Про затвердження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 № 1134.



Про затвердження Методики формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 № 1134.



На основі результатів аналізу поточного стану цифровізації установи визначаються проблемні питання, які існують в частині інформатизації, наприклад:

- низький рівень стандартизації діяльності, пов'язаної з використанням цифрових технологій, автоматизованих інформаційних систем, соціальних мереж у публічному управлінні;
- повільний розвиток інфраструктури інформатизації окремих підрозділів установи, відсутність IT-фахівців для створення зазначеної інфраструктури у сільській місцевості;
- відсутність покриття широкосмугового доступу до мережі інтернет;
- неналежний захист персональних даних у документах, які супроводжують процедури надання послуг в електронному вигляді;
- низький рівень забезпечення інформаційної безпеки інформаційно-телекомунікаційних систем;
- використання морально та фізично застарілої комп'ютерної техніки;
- низький рівень використання відкритого програмного забезпечення;

- низький рівень комп'ютерної грамотності та низька компетентність посадових осіб, представників громадських об'єднань, а також громадян щодо використання технологій е-урядування та е-демократії;
- помітна «цифрова нерівність» у використанні цифрових технологій між різними соціальними категоріями населення;
- недостатній рівень залучення громади до участі у процесах формування інформаційного суспільства, упровадження технологій е-демократії, у тому числі з залученням ресурсів міжнародних організацій;
- недостатній рівень залучення міжнародних інвестицій у сферу цифрових технологій;
- необізнаність мешканців та суб'єктів господарювання щодо послуг, які надаються за допомогою цифрових технологій;
- низькі показники якості доступу до мережі інтернет у розрізі окремих населених пунктів;
- недостатній рівень електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів з державними електронними інформаційними ресурсами;
- відсутність інтеграції системи електронного документообігу з системою електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- недостатня кількість наборів відкритих даних, які публікуються на порталі відкритих даних.

Для вирішення проблемних питань здійснюється формування рекомендацій щодо реалізації комплексу взаємопов'язаних заходів, узгоджених керівництвом інституції у відповідному плані дій.



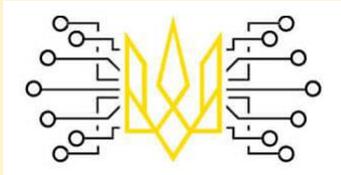
Рівень цифрової зрілості – поточний стан використання у роботі інституції відповідного переліку цифрових інструментів, що дозволяє зробити висновки щодо категорії, яку займає установа у процесі цифрової трансформації.

Для оцінки цифрової зрілості соціальних установ пропонується запровадити 4 рівні цифрової зрілості:

- I рівень – початковий;
- II рівень – проактивний;
- III рівень – активний;
- IV рівень – трансформований.



Для визначення рівня цифрової зрілості застосовуються кваліфікаційні групи – це шаблони критеріїв, структурований набір яких відповідає кожному з основних напрямів вимірювання цифровізації установи (див. табл. 2.1).



Методологія оцінки цифрової зрілості установи



Додатком до даної Методології є файл у форматі .xls, в якому представлений автоматизований інструмент, що містить структуровані форми для внесення даних, оцінки рівня цифрової зрілості, проведення аналізу отриманих даних та формування основних висновків/рекомендацій.



Автоматизований інструмент оцінювання цифрової зрілості установи



У процесі дослідження за кожною кваліфікаційною групою визначається рівень цифрової зрілості (початковий, проактивний, активний, трансформований).

Загальний рівень цифрової зрілості інституції не може бути вищим за найнижчий рівень у кваліфікаційних групах. Наприклад, якщо за критеріями групи «Інформаційна безпека» рівень цифрової зрілості оцінюється як проактивний, а за всіма іншими групами як активний, то загальний рівень цифрової зрілості установи буде визначений як проактивний. Тобто, рівнем цифрової зрілості інституції є найнижчий рівень цифрової зрілості серед кваліфікаційних груп.

Для проведення оцінки цифрової зрілості експерт має встановити наявність/відповідність кожного критерію. Для цього з огляду на специфіку

досліджуваної сфери, здебільшого, здійснюється за допомогою інтерв'ю. Також у дослідженні можуть використовуватися звітні дані інституцій та інформація отримана з відкритих даних у мережі Інтернет.

У разі, якщо на час дослідження на відповідній території діють особливі обмеження чи встановлений локдаун, інструментарій моніторингу дозволяє провести дослідження дистанційно.

Приклад моніторингу індексу цифрової трансформації:



- ✓ Індекс цифрової трансформації зріс з 1,3 до 2,2.
- ✓ Рівень цифрової зрілості змінився з “початкового” на “проактивний”.
- ✓ Аналіз індексу допомагає ефективно виконувати заходи з цифровізації.

Рекомендації:

- оновлювати комп'ютерне, серверне та мережеве обладнання;
- впроваджувати онлайн сервіси;
- обмінюватися досвідом;
- дотримуватися й надалі високого рівня якості офлайн обслуговування

На думку розробників даної методології, інформація про загальний рівень цифрової зрілості установ має бути відкритою

У подальшій перспективі є доцільним створення рейтингу цифрової зрілості установ, що матиме позитивний стимулюючий вплив на розвиток цих інституцій. Певним чином це стимулюватиме здорову конкуренцію між установами. Також, відкритість інформації про рівень цифрової зрілості установи забезпечує доступність до неї як громадян, що забезпечує позитивний імідж організації, так і потенційних партнерів (донорів, інвесторів, фондів тощо), що сприятиме подальшому сталому розвитку установи.

Дані, отримані під час інтерв'ю та у ході дослідження (в тому числі, інформація щодо наявності/відповідності конкретних критеріїв) слід вважати такими, що можуть використовуватися лише для внутрішніх потреб установи та організації, що здійснювала моніторинг.

2.4. Цифровізація надання послуг поза межами ЦНАП: «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр»

Правовою основою сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр» є пункт 4 статті 12 ЗУ «Про адміністративні послуги», яким передбачено, що «з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (в тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг».

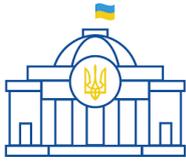


Про адміністративні послуги : Закон
України від 06.09.2012 № 5203-VI



Кажучи про законодавчі вимоги до віддаленого робочого місця адміністратора як саме «робочого місця адміністратора ЦНАП», очевидно, що таке «робоче місце» має повністю забезпечити належне виконання адміністратором його функцій, що передбачені пунктом 4 статті 13 ЗУ «Про адміністративні послуги». Відповідно до законодавчих вимог «прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг відбувається не пізніше наступного робочого дня після їх отримання».

Законом України «Про адміністративні послуги» не визначено, який орган має ухвалювати рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП. Проте, більш детально про віддалені робочі місця зазначено у Постанові Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 «[Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг](#)», змінами до якої у 2019 та 2021 роках були внесені окремі розділи – «Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці» та «Особливості діяльності пересувних віддалених робочих місць адміністраторів». Зокрема, другий розділ визначає власне поняття сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний Центр».



Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 5203-VI



Адміністратор – це посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг



Мобільний адміністратор – обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету;



Мобільний центр – обслуговування проводиться адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів з вільним доступом до Інтернету

Згідно пункту 52 Примірного регламенту ЦНАП, рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ухвалюється органом, що утворив центр.

Примірним положенням визначено, що віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого робочого місця визначається органом, який ухвалив рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

Рішення щодо організації віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП не є регуляторним актом, тому не потребує проходження процедури, визначеної ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності». Водночас процедура підготовки та ухвалення цього рішення має відповідати вимогам ЗУ «Про доступ до публічної інформації».

У резолютивній частині акту, окрім власне рішення про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП, зазначається структурний підрозділ (або підрозділи), відповідальний за організацію роботи та матеріально-технічне забезпечення (в тому числі транспортне); категорія громадян, яких обслуговує сервіс (за потреби); графік роботи та перелік послуг.

Основні вимоги щодо організації роботи сервісу Мобільний адміністратор наведені у постанові КМУ від 01.08.2013 № 588 (у редакції постанови КМУ від 04.08.2021 № 818):

На сьогодні є **два варіанти обслуговування категорій клієнтів за допомогою «Мобільного адміністратора»**, а саме:

- Обслуговування за місцем проживання або перебування громадян. Така модель може передбачати обслуговування як визначеного кола громадян (скажімо, людей з обмеженими можливостями, громадян, які перебувають у лікарні, літніх людей тощо), так і всіх без обмежень жителів території.
- Обслуговування громадян за постійною адресою визначеного пункту обслуговування. Тобто, у разі обслуговування Мобільним офісом громадян у віддаленому населеному пункті або районі міста, доцільно визначити постійне місце для прийому громадян за визначеним графіком (приміром, у будинку культури, будинку старости тощо).



Мобільна валізка

- ✓ Готовність до роботи без розгортання
- ✓ Кілька варіантів підключення до інтернету
- ✓ Заряджання одним або двома кабелями
- ✓ Вага має значення!
- ✓ Обслуговування та розхідні матеріали

Алгоритм впровадження сервісу «Мобільний адміністратор»:

1. Планування:

- Планування та проведення.
- Визначення порядку надання послуг:
 - ✓ Хто має право?
 - ✓ Транспорт.
 - ✓ Безпека.
 - ✓ Відповідальні особи.
 - ✓ Закупівлі обладнання.
 - ✓ Обслуговування обладнання.

2. Рішення:

- Рішення ОМС про утворення віддаленого (пересувного) робочого місця.
- Затвердження порядку надання послуг.
- Внесення змін до положення та регламенту роботи ЦНАП.

3. Підготовка:

- Навчання адміністраторів
- Створення каналу замовлення виїзного обслуговування
- Формування списку перших клієнтів
- Погодження питань транспорту, безпеки та оплати

4. Інформування:

- Публічний контракт
- Правила та процедура
- Історії успіху
- Звітування
- Відповіді на запитання

Складові запуску сервісу:

- Нормативно-правова (затвердження в установленому порядку передбачених законодавством документів).
- Організаційно-технічна (підготовка персоналу, організація виїздів, забезпечення належного технічного стану мобільної валізи).
- Інформаційна (забезпечення постійного інформаційного супроводу роботи сервісу та зворотнього зв'язку).

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

«Організація роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора центру надання адміністративних послуг («Мобільний адміністратор»)»



Розділ 3. ІНТЕГРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ

- 3.1. Інтеграція паспортних послуг у ЦНАП
- 3.2. Інтеграція послуг з декларування та реєстрації місця проживання у ЦНАП
- 3.3. Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП
- 3.4. Інтеграція у ЦНАП комплексної послуги «Малюнок»
- 3.5. Інтеграція послуг сервісних центрів МВС у ЦНАП
- 3.6. Інтеграція у ЦНАП послуг соціального характеру:
- 3.7. Інтеграція послуг державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень
- 3.8. Інтеграція послуг державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

Матеріали розділу сприяють розвитку професійної компетентності за напрямками:

1. Отримання системного уявлення щодо інтеграції паспортних послуг у ЦНАП, у тому числі комплексної послуги ID – 14 (отримання паспорта громадянина України у формі картки вперше разом з присвоєнням податкового номеру).
2. Визначення особливостей й інтеграції у ЦНАП послуг з декларування та реєстрації місця проживання, послуг ДРАЦС (зокрема, комплексної послуги «Малюнок»).
3. Надання відомостей щодо основних напрямів інтеграції послуг сервісних центрів МВС у ЦНАП.
4. Вивчення особливостей на кращих практиках інтеграції у ЦНАП послуг соціального характеру.
5. Надання основних відомостей щодо інтеграції послуг державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, а також послуг державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.

3.1. Інтеграція паспортних послуг у ЦНАП

Відповідно до частини 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» центри надання адміністративних послуг утворюються з метою забезпечення належної територіальної доступності зазначених послуг для громадян.

На сьогодні, активно продовжується удосконалення надання адміністративних послуг в міграційній сфері, робиться все для більш комфортного та доступного оформлення документів. Відбулась певна передача права на надання окремих адміністративних послуг від ДМС до ЦНАПів.

Частиною 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523 (зі змінами внесеними Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2021 р. № 969-р) до **Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень**, внесено адміністративні послуги з оформлення біометричних документів, що посвідчують особу заявника та підтверджують належність до громадянства України, як обов'язкові для надання через ЦНАП.



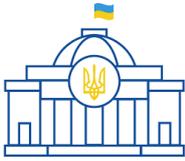
Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523.



Протягом останніх років мережа центрів надання адміністративних послуг, які надають послуги з оформлення біометричних документів, що підтверджують особу громадянина та його належність до громадянства України зазнала суттєвого розвитку.

ЦНАПИ територіальних громад поступово отримують доступ до Єдиного державного демографічного реєстру та реалізують інші кроки для забезпечення надання відповідних адміністративних послуг громадянам.

Першим кроком є виконання вимог «Порядку ведення Єдиного державного демографічного реєстру та надання з нього інформації, взаємодії між уповноваженими суб'єктами, а також здійснення ідентифікації та верифікації».



Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного демографічного реєстру та надання з нього інформації, взаємодії між уповноваженими суб'єктами, а також здійснення ідентифікації та верифікації :
 Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.10.2017 № 784.



Порядок отримання доступу до Єдиного державного демографічного реєстру (далі – Реєстр) визначає перелік обов'язкових та достатніх організаційних, технічних та організаційно-технічних заходів для отримання доступу посадовими особами ЦНАП до Реєстру з використанням засобів відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби України – Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами.

Порядок взаємодії ДМС з ЦНАП встановлюється шляхом укладення відповідних договорів згідно з вимогами **статті 4** Закону України «Про захист персональних даних».

Повноваження посадових осіб ЦНАП (далі – користувачів) визначаються:

- договором доручення на часткову обробку персональних даних, надання уповноваженим суб'єктам доступу до інформації Єдиного державного демографічного реєстру;
- посадовими обов'язками (інструкціями);
- іншими розпорядчими документами Центру.

Доступ користувачам до Реєстру, а саме надання або скасування доступу чи продовження повноважень, надається посадовими особами служби захисту інформації апарату ДМС (далі – адміністратори безпеки) на підставі заявки про надання доступу до Реєстру. Загальний строк розгляду Заявки становить не більше 10 днів з дня її отримання адміністратором безпеки.

Доступ користувачам до Реєстру надається відповідно до їх прав та повноважень, визначених посадовими обов'язками або розпорядчими документами Центру за такими ролями:

- оформлення паспорта громадянина України;
- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

Обов'язковими та достатніми заходами (етапами) отримання доступу до Реєстру є:

- організація захищеного каналу передачі даних з використанням національної системи конфіденційного зв'язку (далі – НСКЗ);
- наявність робочої станції для оформлення та видачі документів;
- наявність антивірусного програмного забезпечення;
- наявність комплексної системи захисту інформації на інформаційно-комунікаційну систему Центру;
- наявність у користувачів засобів кваліфікованого електронного підпису виключно на захищеному носіїві особистого ключа;
- направлення на адресу ДМС Заявки на формування сертифікату для робочої станції Центру (зразки заявок наведено у Додатку А).

Доступ до Єдиного державного демографічного реєстру забезпечується відомчою інформаційною системою Державної міграційної служби України **Єдиною інформаційно-аналітичною системою управління міграційними процесами** на підставі **договору доручення** на часткову обробку персональних даних, надання уповноваженим суб'єктам доступу до інформації Єдиного державного демографічного реєстру між Державною міграційною службою України та центром надання адміністративних послуг.

Договір доручення укладається строком на 1 рік за наявності підписаного **Регламенту технічної взаємодії між Державною міграційною службою України та ЦНАПу** щодо прийняття Центром заяв-анкет для внесення інформації до Єдиного державного демографічного реєстру, видачі паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, посвідки на постійне проживання та посвідки на тимчасове проживання.

Перевірка вимог захисту інформації, встановлених нормативними документами з питань технічного захисту інформації (далі – перевірка вимог), проводиться до підписання Договору доручення на часткову обробку персональних даних, надання уповноваженим суб'єктам доступу до інформації Єдиного державного демографічного реєстру (далі – Договір) та цього Регламенту.

Перевірка вимог проводиться представником ДМС, відповідальним за захист інформації в ЄІАС УМП, шляхом перевірки чинності завірених копій:

- угоди на підключення до НСКЗ, що підтверджує можливість передачі інформації та доступу до Реєстру;
- зареєстрованого формуляра на робочі станції та окрему мережу Центру, що підтверджує відповідність встановлених технічних засобів та програмного забезпечення встановленим вимогам із зазначенням адреси розміщення інформаційно-комунікаційної системи Центру та адреси юридичної особи – власника інформаційно-комунікаційної системи;

- першого аркушу технічного завдання на створення КСЗІ окремої мережі Центру, що підтверджує погодження технічного завдання з ДМС та Держспецзв'язку;
- атестату відповідності зареєстрованого у Адміністрації Держспецзв'язку, згідно з додатком 7 до Положення про державну експертизу у сфері технічного захисту інформації, затвердженого наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 16 травня 2007 року № 93 (у редакції наказу Адміністрації Держспецзв'язку від 28 серпня 2022 року № 477), зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 16 липня 2007 року за № 820/14087, що підтверджує захищеність окремої мережі Центру від певних загроз.

Оформлення та видача паспорта громадянина України у вигляді ID-картки здійснюється відповідно до вимог Постанови Верховної ради України «**Про затвердження положень про паспорт громадянина України та про паспорт громадянина України для виїзду за кордон**» від 26 червня 1992 року (зі змінами) та «**Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України**» (далі - Порядок), затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 25.03.2015 № 302 (зі змінами).



Про затвердження положень про паспорт громадянина України та про паспорт громадянина України для виїзду за кордон : Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.1992 № 784.



Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2015 № 302



Паспорт громадянина України (далі – паспорт) є документом, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України.

Паспорт виготовляється у формі картки, що містить безконтактний електронний носій.

Кожен громадянин України, який досяг 14-річного віку, зобов'язаний отримати паспорт. Паспорт оформляється особам, які не досягли 18-річного віку, на чотири роки, а особам, які досягли 18-річного віку, - на кожні 10 років.

Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обмін та видача паспорта здійснюються:

1) особі, яка досягла 14-річного віку, - на підставі заяви-анкети, поданої нею особисто;

2) особі, яка досягла 14-річного віку та яка визнана судом обмежено дієздатною або недієздатною, - на підставі заяви-анкети одного з батьків (усиновлювачів), опікунів, піклувальників або інших законних представників (далі - законні представники);

Обмін паспорта здійснюється у разі:

1) зміни інформації, внесеної до паспорта, у тому числі у зв'язку із зміною написання латинськими літерами складових імені "прізвище", "ім'я" у документах, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України (крім додаткової змінної інформації);

2) отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб - платників податків (далі - РНОКПП) або повідомлення про відмову від прийняття зазначеного номера (за бажанням);

3) виявлення помилки в інформації, внесеної до паспорта;

4) закінчення строку дії паспорта;

5) непридатності паспорта для подальшого використання\

непридатність паспорта для подальшого використання – паспорт/фотокартка має пошкодження (та/або відсутня його/її частина), що не дають змогу візуально ідентифікувати особу, прочитати прізвище, власне ім'я, по батькові, дату та місце народження, ким виданий паспорт, підпис посадової особи та дату видачі, пошкодження перфорованої серії та номера, що не дають змогу встановити реквізити паспорта, виправлення, зокрема внесення змін до персональних даних особи/найменувань органу/штампа/печатки, пошкодження, які блокують можливість зчитування, а також внесення змін до інформації безконтактного електронного носія.

Комплексна послуга ID – 14

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 10 липня 2019 р. № 691 «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини» з 28 травня 2020 р. запроваджено надання адміністративної послуги з оформлення паспорта та одночасної реєстрації у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків.



Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини :
Постанова Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 691.



Експериментальний проект реалізовано за участі Міністерства цифрової трансформації України, Державної міграційної служби України, Державної податкової служби України. Сьогодні підрозділи Міграційної служби, центри надання адміністративних послуг, які надають послуги з оформлення біометричних документів, та центри обслуговування громадян «Паспортний сервіс» надають таку послугу за наявності умов:

- -від заявника від 14-18 років;
- -наявність зареєстрованого місця проживання;
- -бажання заявника отримати зазначену послугу.

Оформлення паспорта громадянина України вперше за бажанням заявника одночасно зареєструватися у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податку здійснюється шляхом інформаційної взаємодії Реєстрів, розпорядниками яких є ДМС та ДПС України, без заповнення та подання облікової картки фізичної особи – платника податків чи будь – яких інших документів, з подальшим відображенням інформації про РНОКПП у паспорті.

Послуга з оформлення паспорта громадянина України у вигляді картки вперше з одночасним присвоєнням їй реєстраційного номера облікової картки платника податків у підрозділах ДМС та ЦНАП надається безкоштовно.

Запуск послуги дозволив зменшити кількість візитів громадян до державних органів та заощадить їх власний час, оскільки відтепер відпадає необхідність відвідування Центру обслуговування платників податків для написання заяви та отримання довідки про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків.

У разі коли за даними ДПС встановлено, що особа раніше була зареєстрована в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків та дані про особу, які надійшли від ДМС для проведення реєстрації, збігаються з даними про особу, наявними в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, ДПС надсилає ДМС дані про РНОКПП.

У разі коли за даними ДПС встановлено, що особа раніше була зареєстрована в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків та дані про особу, які надійшли від ДМС для проведення реєстрації, відрізняються від даних про особу,

наявних у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, ДПС надсилає ДМС повідомлення про необхідність звернення до контролюючого органу для реєстрації в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків або внесення змін до зазначеного Реєстру. У такому разі паспорт оформляється без внесення даних про РНОКПП.

Паспорт видається:

- не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня оформлення заяви-анкети для його отримання;
- не пізніше ніж через 10 робочих днів з дня оформлення заяви-анкети для його термінового отримання.
- Паспорт, який оформлюється вперше, видається не пізніше ніж через 20 робочих днів з дня оформлення заяви-анкети для його отримання.

Внесення інформації до Єдиного державного демографічного реєстру (далі - Реєстр) здійснюється з використанням відомчої інформаційної системи ДМС.

Для внесення інформації до Реєстру формується заява-анкета, зразок якої затверджується МВС.

До заяви-анкети вноситься така інформація про особу, на ім'я якої оформляється паспорт:

1) прізвище, власне ім'я та по батькові особи (далі - ім'я) українською мовою та латинськими літерами відповідно до правил транслітерації (складова "по батькові" латинськими літерами не зазначається);

2) дата народження;

3) місце народження (державна, область, район/місто, селище/село) українською мовою та латинськими літерами відповідно до правил транслітерації;

4) стать;

5) дата та підстави набуття громадянства;

6) унікальний номер запису в Реєстрі (у разі наявності);

7) відцифрований образ обличчя особи;

8) відцифрований підпис особи (крім осіб, які в установленому законом порядку визнані недієздатними). Підпис особи із стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями вноситься з урахуванням фізичної можливості вчинити таку дію. Підпис особи, яка не може пересуватися самостійно у зв'язку з тривалим розладом здоров'я, що підтверджується медичним висновком відповідного закладу охорони здоров'я, оформленим в установленому порядку, або особи, яка відбуває покарання в установах виконання покарань або стосовно якої обрано запобіжний захід у вигляді тримання під вартою, або яка перебуває на тривалому стаціонарному лікуванні в закладах МОЗ закритого типу, - вноситься із застосуванням засобів Реєстру шляхом сканування;

- 9) відомості про внесення до безконтактного електронного носія, що міститься у паспорті, засобів кваліфікованого електронного підпису;
- 10) відомості про згоду на внесення до безконтактного електронного носія, що міститься у паспорті, відцифрованих відбитків пальців рук;
- 11) місце проживання із зазначенням адреси (державна, область, район/місто, селище/село, вулиця, номер будинку, корпусу, квартири);
- 12) номер контактної телефону заявника та/або адреса електронної пошти;
- 13) реквізити документа, на підставі якого оформляється паспорт;
- 14) відомості про законного представника особи чи уповноважену особу (ім'я, дата народження, реквізити документа, що посвідчує особу, та документа, що підтверджує її повноваження);
- 15) додаткова змінна інформація (відомості про місце проживання, про народження дітей, про шлюб і розірвання шлюбу, про зміну імені, у разі наявності - про РНОКПП або повідомлення про відмову від його прийняття (для осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття зазначеного номера та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу));
- 15⁻¹) відомості про одночасну реєстрацію особи віком від 14 до 18 років під час оформлення паспорта вперше в Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків з подальшим відображенням інформації про РНОКПП у паспорті;
- 16) відомості про сплату адміністративного збору або про звільнення від його сплати;
- 17) дата заповнення заяви-анкети.

На письмове прохання особи внесення складових її імені «прізвище» та «власне ім'я» латинськими літерами може бути виконано відповідно до їх написання в раніше виданих документах, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, паспортному документі іноземця, який було подано разом із заявою про набуття громадянства України, або документах, що підтверджують факт народження, зміни імені (у тому числі в разі укладення або розірвання шлюбу), виданих компетентними органами іноземної держави та засвідчених в установленому законодавством порядку, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України, які подаються з перекладом на українську мову, засвідченим нотаріально. Написання прізвища особи може бути виконано відповідно до написання прізвища її дитини/батьків (одного з них)/одного з подружжя у раніше виданих їм паспортах (у тому числі в паспортних документах іноземця, виданих іноземними державами, якщо дитина/батьки/один з подружжя є іноземцями або особами без громадянства).

У разі коли свідоцтво про народження особи, яка народилася на території України, або витяг із Державного реєстру актів цивільного стану громадян про

державну реєстрацію народження не подається заявником для оформлення паспорта, у заяві-анкеті робиться відповідна відмітка.

Видані компетентними органами іноземної держави документи, що подаються для оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта, засвідчуються в установленому законодавством порядку, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України. Такі документи подаються з перекладом на українську мову, засвідченим нотаріально.

У разі відсутності в Реєстрі відомостей про народження фізичної особи та її походження, усиновлення, позбавлення та поновлення батьківських прав, шлюб, розірвання шлюбу, зміну імені, смерть, які підлягають обов'язковому внесенню до Реєстру, в обсязі, необхідному для ідентифікації особи у зв'язку з оформленням (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміном паспорта відповідно до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», такі відомості з Державного реєстру актів цивільного стану громадян отримуються в порядку міжвідомчої електронної інформаційної взаємодії Реєстру та Державного реєстру актів цивільного стану громадян через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів у порядку, передбаченому законодавством.

Особливості надання послуг в умовах правового режиму воєнного стану

Внесено зміни до пункту 3 «**Порядку формування та перевірки е-паспорта і е-паспорта для виїзду за кордон, їх електронних копій**», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 18 серпня 2021 р. № 911, відповідно до яких: е-паспорт і е-паспорт для виїзду за кордон формуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг за зверненням особи, на ім'я якої оформлено паспорт громадянина України у формі картки або паспорт громадянина України для виїзду за кордон, із застосуванням засобів Реєстру, у тому числі не отриманий нею.

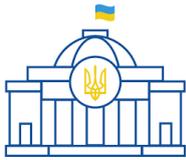
Таким чином, надано можливість формувати е-паспорта громадянина України, е-паспорта громадянина України для виїзду за кордон особам, які не змогли отримати виготовлений паспорт **через тимчасову окупацію території України або активні бойові дії**, або якщо такий паспорт не був доставлений до територіального органу/територіального підрозділу ДМС.



Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо оформлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2022 № 1220.



Впроваджено надання адміністративної послуги з **одночасного оформлення** (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон; або одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон одному з батьків (усиновлювачів) або інших законних представників дитини, а також паспорта громадянина України для виїзду за кордон дитині/дітям, яка/які не досягла/не досягли 14-річного віку.



Про реалізацію експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон : Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 541.



Про внесення змін до Порядку реалізації експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон : Постанова Кабінету Міністрів України від 07.03.2023 № 210.



УВАГА !!! Під час надання адміністративної послуги слід враховувати:

- при одночасному оформленні паспорта громадянина України вперше та паспорта громадянина України для виїзду за кордон - адміністративний збір за оформлення паспорта громадянина України не стягується;
- послуга з одночасного оформлення паспорта громадянина України вперше та паспорта громадянина України для виїзду за кордон надається у терміновому порядку. Адміністративний збір за оформлення паспорта громадянина України не стягується, адміністративний збір за оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон стягується відповідно до Класифікатора адміністративних послуг на час оформлення (Постанова КМУ від 02.11.2016 № 770 зі змінами);

Під час формування заяви-анкети в обов'язковому порядку необхідно перевіряти наявність відомостей стосовно заявника в ЄІАСУМП ДМС України та присвоєння Унікального номеру запису в реєстрі (УНЗР). У разі створення другого УНЗР під час оформлення ПГУ/ПГУВК, такий документ за результатами службової перевірки буде визнаний таким, що оформлений з порушенням вимог законодавства.

3.2. Інтеграція послуг з декларування та реєстрації місця проживання у ЦНАП

1 грудня 2021 року набрав чинності Закон України від 5 листопада 2021 р. № 1871-IX «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» (далі – Закон № 1871-IX), який регулює відносини у сфері надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в Україні, а також встановлює порядок надання таких послуг та порядок внесення, обробки, обміну відповідними відомостями в електронних реєстрах, базах даних для надання таких послуг.



Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні : Закон України від 05.11.2021 № 1871-IX.

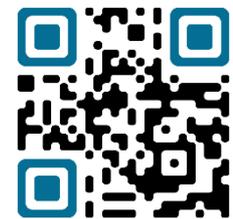


З метою реалізації положень Закону № 1871-IX, 7 лютого 2022 р. Кабінетом Міністрів України прийнято Постанову «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад» № 265 (набрання чинності 14 березня 2022 року), якою затверджено:

- Порядок декларування та реєстрації місця проживання (перебування);
- Порядок створення, ведення та адміністрування реєстрів територіальних громад;
- Порядок електронної інформаційної взаємодії між інформаційно-комунікаційними системами та передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру.



Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні : Закон України від 05.11.2021 № 1871-IX.



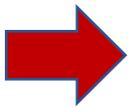
Механізм здійснення декларування/реєстрації місця проживання (перебування), зміни місця проживання, зняття із задекларованого/ зареєстрованого місця проживання (перебування), скасування декларування/ реєстрації місця проживання (перебування) визначає **Порядок декларування та реєстрації місця проживання (перебування)**, який також встановлює форми необхідних для цього документів.

Декларування/реєстрація місця проживання (перебування), зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування), зміна місця проживання (перебування), скасування декларування/реєстрації місця проживання (перебування) особи, видача витягу з реєстру територіальної громади, здійснюється **органом реєстрації на території територіальної громади, на яку поширюються повноваження відповідного виконавчого органу сільської, селищної або міської ради.**



Особа **одночасно** може мати **лише одне задеклароване або одне зареєстроване місце проживання (перебування).**

Виняток:



на період тимчасової окупації територій у Донецькій та Луганській областях, Автономної Республіки Крим та міста Севастополя зазначені положення **не поширюються** на осіб, місце проживання яких зареєстроване у житлі, що знаходиться на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях, Автономної Республіки Крим та міста Севастополя. Така особа може задекларувати або зареєструвати місце свого проживання **без зняття з реєстрації місця свого попереднього проживання.** При цьому приймається заява на реєстрацію (декларування) місця проживання без зняття з реєстрації місця свого попереднього місця проживання.

У цьому випадку до реєстру територіальної громади вносяться відомості про зареєстроване місце проживання внутрішньо переміщеної особи на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях, Автономній Республіці Крим та місті Севастополі.

З моменту набрання чинності Законом № 1871-IX, відомості про задеклароване/зареєстроване місце проживання (перебування)/зняте із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) особи під час здійснення органом реєстрації відповідної реєстраційної дії **до документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, або документів, що посвідчують особу та підтверджують її спеціальний статус, не вносяться. У тому числі не проставляються штампи про зареєстроване/задеклароване місце проживання до паспортів громадян України зразка 1996 року у вигляді книжечки.**

Найбільш поширені питання, що виникають у зв'язку зі змінами, які відбулися у сфері реєстрації місця проживання осіб на території України:



Який документ підтверджує відомості про місце проживання (перебування) особи?

Документом, що підтверджує відомості про місце проживання (перебування) особи або інформацію про відсутність таких відомостей на дату та час його формування, є витяг із реєстру територіальної громади, який видається органом реєстрації або центром надання адміністративних послуг у паперовій формі за зверненням особи, яка декларує/реєструє місце проживання (перебування), власника (співвласників) житла, законного представника (представника) особи або власника (співвласника) житла, уповноваженої особи житла, іпотекодержателя або довірчого власника (далі – суб'єкт звернення).

Суб'єкт звернення для отримання витягу може також звернутися через Єдиний державний вебпортал електронних послуг після проходження ним електронної ідентифікації та автентифікації (мобільний застосунок Дія, портал Дія).

Витяги з реєстру територіальної громади, отримані в електронній або паперовій формі, мають однакову юридичну силу.

Для підтвердження інформації про місце проживання (перебування), зареєстроване до набрання чинності Законом № 1871-ІХ, особа може подавати відомості про місце проживання, що були внесені до:

1. Паспорта громадянина України, виготовленого у формі книжечки;
2. Паспорта громадянина України або паспорта громадянина України для виїзду за кордон у формі е-паспорта або е-паспорта для виїзду за кордон;
3. Витягу з реєстру територіальної громади.



У зв'язку з прийняттям Урядом 7 лютого 2022 р. Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад» № 265, **втратила чинність** Постанова Кабінету Міністрів України від 2 березня 2016 року № 207 «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру».

Так, зокрема, **довідка про реєстрацію місця проживання особи**, а також **довідка про зняття з реєстрації місця проживання, форми яких були наведені у додатках 13, 16, відповідно, до Правил реєстрації місця проживання,**

затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 2 березня 2016 року № 207, також **втратили чинність і не є підтверджуючим документом.**



Скільки часу має особа для здійснення реєстрації місця проживання у зв'язку зі зміною місця проживання?

Громадянин України, який проживає на території України, а також іноземець чи особа без громадянства, який на законних підставах постійно або тимчасово проживає на території України, зобов'язані протягом 30 календарних днів після прибуття до нового місця проживання (перебування) задекларувати або зареєструвати його.

Батьки або інші законні представники зобов'язані задекларувати або зареєструвати місце проживання (перебування) новонародженої дитини **протягом трьох місяців** з дня державної реєстрації її народження.

Іноземець, особа без громадянства зобов'язані задекларувати або зареєструвати своє місце проживання та місце проживання дітей віком до 14 років (у тому числі новонароджених дітей), батьками або іншими законними представниками яких вони є, протягом 30 календарних днів з дня отримання посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист, або після зняття із задекларованого або зареєстрованого місця проживання.



Чи може громадянин України зареєструвати місце свого перебування в Україні?

Зареєструвати місце свого перебування в Україні можуть лише іноземець чи особа без громадянства, які отримали довідку про звернення за захистом в Україні.



У чому полягає основна відмінність реєстрації місця проживання від декларування місця проживання?

Декларування місця проживання особи здійснюється шляхом подання в електронній формі засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг декларації про місце проживання, виключно у житлі приватної форми власності за умови внесення відомостей про це житло до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, а також у гуртожитку, що не належить особі на праві власності, спільної власності (спільної часткової або спільної сумісної

власності), за умови надання згоди уповноваженої особи з управління (утримання) гуртожитку, що належить до сфери управління підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності.

Тоді як, **реєстрація місця проживання (перебування) особи** – це внесення за заявою про реєстрацію місця проживання (перебування), поданою особою в паперовій формі, до реєстру територіальної громади інформації про місце проживання (перебування) особи.

Реєстрація місця проживання (перебування) особи здійснюється за заявою такої особи, поданою в паперовій формі до органу реєстрації або через центр надання адміністративних послуг, **за адресою житла будь-якої форми власності.**



Із заявою про зняття з реєстрації місця проживання якої категорії осіб має право звернутися власник житла до органу реєстрації або через центр надання адміністративних послуг?

На законодавчому рівні закріплено **право власника житла приватної форми власності** звертатися до органу реєстрації або через центр надання адміністративних послуг для здійснення зняття із задекларованого або зареєстрованого місця проживання (перебування) повнолітньої особи, а також дитини, у разі якщо така реєстраційна дія здійснюється разом з її батьками або іншими законними представниками чи одним із них.

Не може бути здійснено зняття із задекларованого або зареєстрованого місця проживання (перебування) **дитини** або виключення з реєстру територіальної громади інформації про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) **дитини**, окремо без її батьків або інших законних представників чи одного із них. Таке зняття можливе виключно за рішенням суду, або за згодою батьків або інших законних представників.

При цьому слід зазначити, що місце проживання (перебування) особи, зареєстроване до дня набрання чинності Законом № 1871-IX, **обліковується в реєстрі територіальної громади, знімається з реєстрації/скасовується у порядку, встановленому для зняття/скасування зняття з реєстрації місця проживання, визначеного цим Законом.**



Схема прийняття рішення щодо зняття за заявою власника
(Додаток Б)



Чи можлива реєстрація місця проживання військово-службовців та членів їх сімей за адресою військової частини?

Реєстрація місця проживання військовослужбовців та членів їх сімей за юридичною адресою військової частини, законодавством **не передбачена**, оскільки військова частина не є житловим приміщенням, водночас, якщо на території військової частини присутнє житлове приміщення, з присвоєною йому адресою, відповідно до порядку присвоєння адрес, така реєстраційна дія є можливою та законною.

Відповідно до положень Закону № 1871-IX, а також Порядку декларування та реєстрації місця проживання (перебування), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 7 лютого 2022 року № 265, здійснення реєстрації місця проживання особи можливо лише за адресою житлового будинку, квартири, іншого жилого приміщення, в якому особа постійно або тимчасово проживає, а також закладу для бездомних осіб, інших надавачів соціальних послуг з проживанням, стаціонарних соціально-медичних установ та інших закладів соціальної підтримки (догляду), у яких особа отримує соціальні послуги.

У даному випадку виключення становить здійснення реєстрації місця проживання неповнолітньої особи за адресою реєстрації місця проживання (за юридичною адресою військової частини) її батьків або одного з них



У яких випадках за декларування/реєстрацію місця проживання, зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання, не справляється адміністративний збір?

Адміністративний збір **не справляється**:

- за реєстрацію місця проживання/зміну місця проживання дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування, у закладі для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, дитячому будинку сімейного типу, прийомній сім'ї;
- за реєстрацію місця перебування/зміну зареєстрованого місця перебування.

Адміністративний збір також не справляється у разі зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання/зміни місця проживання:

1. За повідомленням територіального органу або підрозділу ДМС.
2. За повідомленням спеціалізованої соціальної установи, закладу для бездомних осіб, іншого надавача соціальних послуг з проживанням.

3. На підставі судового рішення, яке набрало законної сили, про позбавлення права власності на житло або права користування житлом, про виселення, про визнання особи безвісно відсутньою або оголошення її померлою.
4. За повідомленням уповноваженої особи житла.
5. На підставі свідоцтва про смерть або відомостей про державну реєстрацію смерті з Державного реєстру актів цивільного стану.



Як здійснюється інформування особи, місце проживання якої зняте за заявою власника?

Посадова особа органу реєстрації інформує особу (осіб), місце проживання якої (яких) зняте за заявою власника житла, засобами поштового, телефонного або електронного зв'язку.

У разі здійснення зняття з реєстрації місця проживання особи за заявою власника житла, місце проживання якої було зареєстроване до набрання чинності Законом № 1871-ІХ, інформування такої особи про зазначений вище факт може бути здійснено засобами поштового зв'язку (листи/повідомлення надсилати за адресою, з якої особу було знято із задекларованого або зареєстрованого місця проживання (перебування)), оскільки внесення до реєстру територіальної громади контактних даних особи, а саме: номеру телефону, адреси електронної пошти, інших засобів зв'язку (за наявності), чинним на той час законодавством, не передбачалося.



Чи можливо здійснити декларування/реєстрацію місця проживання особи з одночасним зняттям з попереднього місця проживання?

Так, особа може здійснити декларування/реєстрацію місця проживання з одночасним зняттям з попереднього місця проживання.

У разі коли особа, місце проживання якої задекларовано/зареєстровано, декларує або реєструє нове місце проживання з одночасним зняттям з попереднього місця проживання, заява про зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання не подається.

За декларування/реєстрацію місця проживання одночасно із зняттям з попереднього місця проживання адміністративний збір справляється лише за одну адміністративну послугу (декларування/реєстрація місця проживання) та складається одна заява.



Скільки часу займає процедура здійснення декларування місця проживання та реєстрації місця проживання?

Орган реєстрації у день надходження декларації про місце проживання або на наступний робочий день, у разі коли така декларація надійшла у неробочий час, здійснює декларування місця проживання особи або приймає рішення про відмову у декларуванні місця проживання в установленому законодавством порядку.

Посадова особа органу реєстрації в день звернення особи або її законного представника (представника) чи в день отримання документів від центру надання адміністративних послуг або представника спеціалізованої соціальної установи, закладу соціального обслуговування та соціального захисту або даних від органу соціального захисту населення, зокрема, приймає рішення про реєстрацію місця проживання (перебування) або про відмову у реєстрації місця проживання (перебування) особи.

Внесення інформації про задеклароване або зареєстроване місце проживання (перебування) особи до реєстру територіальної громади здійснюється в день подання особою відповідних документів (у тому числі в електронній формі), а в разі подання документів через центр надання адміністративних послуг або отримання органом реєстрації інформації в електронній формі у неробочий час - наступного робочого дня. Водночас, на період запровадження воєнного стану прийнято постанову від 28.02.2022 №165 "Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру", яка зупиняє строки надання адміністративних послуг.



Як здійснюється реєстрація місця проживання особи у службовому житлі?

Реєстрація місця проживання особи у службовому житлі здійснюється з урахуванням вимог Закону № 1871-IX та постанови Ради Міністрів УРСР від 04.02.1988 № 37 «Про службові жилі приміщення», якою затверджені, зокрема, Перелік категорій працівників, яким може бути надано службові жилі приміщення та Положення про порядок надання службових жилих приміщень і користування ними в Українській РСР. Для реєстрації місця проживання у службовому житлі має бути надано або Ордер, або договір оренди/найму/піднайму, що є підставою для реєстрації місця проживання.



Чи можна зареєструвати місце проживання дитини за довіреністю від батьків?

Подання заяви про реєстрацію місця проживання (перебування) особи віком до 14 років здійснюється одним з її батьків або інших законних представників за згодою іншого з батьків або законних представників (крім випадків, коли місце проживання дитини визначено відповідним рішенням суду або рішенням органу опіки та піклування), що передбачено пунктом 33 Порядку декларування та реєстрації місця проживання, затвердженого постановою КМУ від 07 лютого 2022 року № 265. Відповідно до норм статті 242 Цивільного Кодексу України законне представництво виникає відповідно до норм закону та, відповідно, не може бути передоручене, як може бути доручене добровільне представництво, передбачене частиною першою статті 244 Цивільного Кодексу України. Альтернативним рішенням є використання послуги щодо декларування місця проживання (онлайн).



В чому різниця між військовозобов'язаним та військовослужбовцем та прирівняними до них?

В рамках надання послуг у сфері реєстрації місця проживання, варто розуміти про місце ведення обліку зазначених категорій осіб:

- Військовозобов'язані – облік ведеться в ТЦК та СП.
- Військовослужбовці та прирівняні до них – за місцем несення служби.



Чи можна зареєструвати/зняти місце проживання військовозобов'язаного у період дії воєнного стану?

Так. Подання заяви про реєстрацію місця проживання (перебування) особи подається відповідно до Порядку декларування та реєстрації місця проживання, затвердженого постановою КМУ від 07 лютого 2022 року № 265 з урахуванням вимог Додатку 16 Порядку організації та ведення військового обліку призовників, військовозобов'язаних та резервістів, затвердженого постановою КМУ від 30 грудня 2022 року №1487. Тобто у військовозобов'язаного має бути відмітка про постановку/зняття з військового обліку.

Виключення становить запроваджена заборона відповідно до Порядку встановлення заборони або обмеження на вибір місця перебування чи місця проживання осіб на території, на якій діє воєнний стан, затвердженого постановою КМУ від 29 грудня 2021 року № 1450.



Чи можна зареєструвати/зняти місце проживання військовослужбовця у період дії воєнного стану?

Так. Подання заяви про реєстрацію місця проживання (перебування) особи подається відповідно до Порядку декларування та реєстрації місця проживання, затвердженого постановою КМУ від 07 лютого 2022 року № 265 **без урахування** вимог Додатку 16 Порядку організації та ведення військового обліку призовників, військовозобов'язаних та резервістів, затвердженого постановою КМУ від 30 грудня 2022 року №1487. Тобто у військовослужбовцем має бути подано документ який підтверджує його статус (відмітка про мобілізацію у в/о документі, службове посвідчення, довідка з місця служби).

Виключення становить запроваджена заборона відповідно до Порядку встановлення заборони або обмеження на вибір місця перебування чи місця проживання осіб на території, на якій діє воєнний стан, затвердженого постановою КМУ від 29 грудня 2021 року № 1450.



Опис ведення військового обліку (Додаток В)

Підбірка [основних](#) [нормативно-правових актів](#) у сфері декларування та реєстрації місця проживання



3.3. Інтеграція послуг ДРАЦС у ЦНАП

Послуги з державної реєстрації актів цивільного стану (ДРАЦС) є одними з найважливіших для громадян і найактуальніших для інтеграції їх у Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), оскільки посилює можливість комплексного надання адміністративних послуг за моделлю життєвих ситуацій. Наприклад, реєстрація народження дитини, шлюбу «сполучні» з іншими адміністративними послугами, зокрема з реєстрацією місця проживання, отриманням / зміною паспортних документів, державною допомогою тощо.

Саме тому комплексне надання адміністративних послуг починається і залежить від послуг сфери ДРАЦС.

Які послуги в сфері ДРАЦС надаються і ким?

Відповідно до статті 3 Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» державна реєстрація актів цивільного стану є обов'язковою. Державній реєстрації підлягають народження фізичної особи та її походження; шлюб; розірвання шлюбу; зміна імені; смерть; внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання. Такі відомості підлягають обов'язковому внесенню до Державного реєстру актів цивільного стану громадян (далі – реєстр ДРАЦСГ). У сфері ДРАЦС надаються і інші послуги, прирівняні згідно з ч. 3 ст. 3 Закону «Про адміністративні послуги» до адміністративних: повторна видача свідоцтв про ДРАЦС, надання витягів з реєстру ДРАЦСГ.

Суб'єктами надання адміністративних послуг у сфері ДРАЦС є:

- районні, районні у містах, міські (колишніх міст обласного значення), міськрайонні, міжрайонні відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України (далі – відділи ДРАЦС). Відділи ДРАЦС надають усі адміністративні та прирівняні до них послуги у цій сфері;
- виконавчі органи сільських, селищних і міських (крім колишніх міст обласного значення) рад. Часто це не повноцінні виконавчі органи, а лише окремі уповноважені особи. Відповідно до закону вони мають обмежене коло повноважень у сфері ДРАЦС і можуть надавати лише три адміністративні послуги: з державної реєстрації народження, шлюбу, смерті. Відповідно до ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» повноваження у сфері ДРАЦС віднесено до делегованих повноважень;
- дипломатичні представництва і консульські установи України проводять державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені, смерті щодо громадян України, приймають і розглядають заяви про внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання.

11 жовтня 2017 року Кабінет Міністрів України доповнив **Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП послугами ДРАЦС.**



Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг :
Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523.



При цьому у розпорядженні Кабміну передбачено, що надання послуг ДРАЦС здійснюється відділами державної реєстрації актів цивільного стану та через ЦНАП, в адміністративно-територіальних одиницях та за переліком таких послуг, що визначається Міністерством юстиції. Надання таких послуг здійснюється на основі узгоджених рішень між територіальними органами Міністерства юстиції та органами, якими утворено такі центри.

29 серпня 2018 року було видано **Наказ Мініюсту № 2825/5 «Про затвердження змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану»**. Серед його положень:

- практично усі послуги ДРАЦС можуть надаватися через ЦНАП, зокрема державна реєстрація народження, шлюбу, розірвання шлюбу (за спільною заявою подружжя, яке не має дітей), зміна імені, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання, реєстрація смерті;
- державна реєстрація народження може здійснюватися через ЦНАП, виключно у разі звернення із заявою, поданою не пізніше одного місяця від дня народження дитини;
- у додатку до Наказу визначені адміністративно-територіальні одиниці, в яких здійснюється надання послуг ДРАЦС через ЦНАП;
- визначено загальний механізм надання цих послуг у ЦНАП.



Про затвердження змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану : Наказ Міністерства юстиції України від 29.08.2018 № 2825/5.



- ✓ Із 2021 року перелік розширено й він є вичерпним: додано послуги видачі повторних свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, витягів з Державного реєстру актів цивільного стану, комплексна послуга «Малюнок».

- ✓ **Територіальні громади, які не потрапили до цього додатку, але бажають надавати послуги ДРАЦС через свої ЦНАП повинні звертатися до Міністерства юстиції з проханням про включення відповідної адміністративно-територіальної одиниці до додатку- Переліку.**

Сільські і селищні ради, які самостійно працюють у сфері ДРАЦС, і раніше вже надавали послуги ДРАЦС через свої ЦНАП, можуть і далі робити це завдяки розміщенню у ЦНАП секретарів сільських рад чи спеціалістів з відповідними повноваженнями та функціями адміністраторів ЦНАП.

Корисною зміною для них є дещо **спрощені вимоги до приміщень для зберігання бланків свідоцтв**. Замість обов'язкового облаштування вікон такого приміщення металевими ґратами, це може бути також обладнання захисними ролетами або на скло має бути нанесено броньовану ударотривку плівку. Це дозволяє зберігати у ЦНАП формат «відкритого простору» та вікна без ґрат.

Основна вимога - ЦНАП має бути утворено відповідно до Закону України "»Про адміністративні послуги».

Співробітництво у сфері надання адміністративних послуг відбувається відповідно до **Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-Р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами)**

Послуги в сфері державної реєстрації актів цивільного стану визначені **Законом України «[Про державну реєстрацію актів цивільного стану](#)»**



Про державну реєстрацію актів цивільного стану : Закон України від 16.05.2014 № 523.



Механізми надання послуг ДРАЦС через ЦНАП передбачено:

- **Правилами державної реєстрації актів цивільного стану в Україні, затвердженими Наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 р. № 52/5 (зі змінами);**
- **Постановою Кабінету Міністрів України від 10 липня 2019 р. № 691 «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини (Е-малятко)».**



Про затвердження Правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні : Наказ Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5



Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 691.



Також прийом заяв адміністраторами ЦНАП повинен відбуватись із дотриманням вимог наступних законодавчих актів :

- **Сімейний кодекс України;**
- **Правила внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання**, затверджені Наказом Міністерства юстиції України 12.01.2011 № 96/5 (зі змінами);
- **Порядок розгляду заяв про зміну імені (прізвища, власного імені, по батькові) фізичної особи**, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 11.07.2007 № 915.

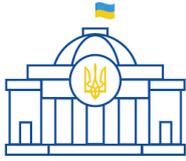


Сімейний кодекс України
від 10.01.2002 № 2947-III



Про затвердження Правил внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання : Наказ Міністерства юстиції України від 12.01.2011 № 96/5.





Про затвердження Порядку розгляду заяв про зміну імені (прізвища, власного імені, по батькові) фізичної особи :
Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2007 № 915.



Види послуг

Відповідно до **Переліку адміністративних послуг** органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, затвердженого Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-Р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами), такими послугами є:

1. Державна реєстрація народження дитини та її походження.
2. Державна реєстрація шлюбу Державна реєстрація смерті.
3. Державна реєстрація розірвання шлюбу.
4. Державна реєстрація зміни імені.
5. Видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян.
6. Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану.
7. Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання.
8. Комплексна послуга «єМалятко»

Механізм інтеграції надання послуг ДРАЦС через ЦНАП:

Узгоджене рішення (меморандум, угода, договір, обмін листами) – щодо адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП відділами ДРАЦС.

Це **узгоджене рішення** між територіальним органом Мін'юсту та ОМС, що утворив ЦНАП, відповідно до наказу Мін'юсту від 29.08.2019 № 2825/5. Цим узгодженим рішенням мають бути визначені конкретні послуги, які надаватимуться у ЦНАП такого ОМС. Це залежить і від спроможності ЦНАП кваліфіковано працювати з такими послугами, зважаючи на їх особливості.

Загальний механізм надання послуг через ЦНАП:

За наявності узгодженого рішення між територіальним органом Міністерства юстиції та органом, що утворив ЦНАП, перейдемо безпосередньо до **алгоритму надання послуг державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП:**

1. Заявник звертається до ЦНАП.
2. У ЦНАП з використанням програмних засобів Державного реєстру актів цивільного стану громадян (далі - ДРАЦСГ) формується заява, яка підписується заявником.
3. Паперові документи передаються до відділу державної реєстрації актів цивільного стану.
4. Отримання відповідних документів забезпечується ЦНАП у випадках, визначених законодавством.

Алгоритм інтегрування делегованих послуг ДРАГС

(народження, смерть, шлюб):

1. **Рішенням** ради або рішенням чи розпорядженням виконавчого органу ради **уповноважується посадова особа ОМС** на проведення державної реєстрації актів цивільного стану та покладається на неї відповідальність за зберігання бланків свідоцтв.
2. **Повноваження з державної реєстрації актів цивільного стану вносяться до положення** про відповідний виконавчий орган/структурний підрозділ ради та посадових інструкцій уповноважених осіб на виконання відповідних дій.
3. **У положенні** про відповідний виконавчий орган/структурний підрозділ ради **вносяться питання щодо використання печатки** під час надання послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану та **забезпечення умов для зберігання бланків свідоцтв.**
4. **Отримання посадовою особою** органу місцевого самоврядування, уповноваженою на проведення державної реєстрації актів цивільного стану, **доступу до ДРАЦСГ.**

Механізм надання делегованих послуг з державної реєстрації актів цивільного стану через ЦНАП:

1. Заявник звертається до ЦНАП;
2. У ЦНАП з використанням програмних засобів ДРАЦСГ формується заява, яка підписується заявником;
3. У випадку, якщо адміністратор є уповноваженою особою органу місцевого самоврядування на проведення державної реєстрації актів цивільного стану - надає послугу.

Особливості державної реєстрації актів цивільного стану та видачі документів про державну реєстрацію актів цивільного стану за заявами, поданими через центри надання адміністративних послуг описано у Правилах державної реєстрації актів цивільного стану.



Про державну реєстрацію актів цивільного стану : Закон України від 16.05.2014 № 523.



3.4. Інтеграція у ЦНАП комплексної послуги єМалятко

Дія € Державні послуги онлайн єМалятко

89% родин з немовлям обрали єМалятко

<http://surl.li/lacct>



єМалятко – комплексна послуга для батьків новонароджених. За однією заявою, поданою онлайн, можна зареєструвати народження дитини та отримати до 10-ти державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини.

Реєстрація народження за допомогою «Малюк» — це:

- **ЗРУЧНО.** За допомогою «Малюк» можна замовити усі потрібні послуги для немовляти у зручний час та у зручному місці. До електронної заяви потрібно лише внести дані про маму, тата і дитину, а навпроти послуг, які хочете отримати, поставити галочку.
- **СУЧАСНО.** Заяву «Малюк» можна подати онлайн на порталі Дія. Більше не потрібно десятки різних заяв, робити ксерокопії документів та стояти у чергах.
- **ШВИДКО.** Орієнтовний час заповнення заяви «Малюк» — 20-30 хв, реєстрація народження відбувається протягом 1 робочого дня.
- **БЕЗПЕЧНО.** Подана онлайн заява «Малюк» допомагає не тільки заощадити час, а й не піддавати ризику своє здоров'я та здоров'я родини⁵.

Порядок надання комплексної послуги «Малюк» затверджено постановою Кабінету Міністрів України «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини» від 10 липня 2019 р. № 691.



Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини :
Постанова Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 691.



- ✓ Надання комплексної послуги «Малюк» за заявами про державну реєстрацію народження, **поданими в паперовій формі**, здійснюється на території певної адміністративно-територіальної одиниці за умови підключення робочих місць одного із суб'єктів, визначених пунктом 5 Порядку надання комплексної послуги «Малюк», до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» відповідно до законодавства.
- ✓ Надання комплексної послуги «Малюк» за заявами про державну реєстрацію народження, **поданими в електронній формі**, здійснюється на всій території України.

⁵ «Малюк». Дія : веб-сайт. <https://diia.gov.ua/life-situations/yemalyatko>

Державна реєстрація народження фізичної особи та її походження (Є-малятко)

1. Державна реєстрація народження дитини проводиться з одночасним визначенням її походження та присвоєнням їй прізвища, власного імені та по батькові.

Походження дитини визначається відповідно до [Сімейного кодексу України](#).



Сімейний кодекс України
від 10.01.2002 № 2947-III



2. Підставами для проведення державної реєстрації народження є один із документів:

а) **медичний висновок про народження**, сформований в Реєстрі медичних висновків електронної системи охорони здоров'я відповідно до [Порядку формування та видачі медичних висновків про народження в Реєстрі-медичних висновків електронної системи охорони здоров'я](#), затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 18 вересня 2020 року № 2136, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 30 вересня 2020 року за № 953/35236.

Електронний примірник медичного висновку про народження та відомості, необхідні для проведення державної реєстрації народження, отримуються органом державної реєстрації актів цивільного стану за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг або шляхом автоматизованого обміну відомостями між інформаційними ресурсами Національної служби здоров'я України та Міністерства юстиції України через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів за сформованим запитом, що містить відомості про унікальний номер медичного висновку, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності) та/або реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) та реквізити паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу матері.

У разі народження дитини жінкою, яка є громадянкою іноземної держави або особою без громадянства, яка проживає на території України, замість реквізитів паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу матері, зазначаються відомості про реквізити посвідки на постійне проживання такої жінки. При цьому

в графі «Для відміток» актового запису про народження робиться відмітка: «Мати дитини ідентифікована електронною системою охорони здоров'я за даними посвідки на постійне проживання» та зазначаються номер відповідної посвідки та код територіального органу/територіального підрозділу ДМС, що оформив посвідку;

б) [медичне свідоцтво про народження](#) (форма № 103/о), форма якого затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 08 серпня 2006 року № 545, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 25 жовтня 2006 року за № 1150/13024;

в) [медична довідка про перебування дитини під наглядом лікувального закладу](#) (форма № 103-1/о), форма якої затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 08 серпня 2006 року № 545, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 25 жовтня 2006 року за № 1150/13024;

г) [лікарське свідоцтво про перинатальну смерть](#) (форма № 106-2/о), форма якого затверджена наказом Міністерства охорони здоров'я України від 08 серпня 2006 року № 545, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 25 жовтня 2006 року за № 1150/13024;

г) медичний документ, виданий компетентним суб'єктом іншої держави, що підтверджує факт народження, належним чином легалізований, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

У разі подання до органу державної реєстрації актів цивільного стану документа, визначеного у підпункті «в» цього пункту, для державної реєстрації народження дитини, народженої поза закладом охорони здоров'я, також подається висновок про підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я за формою, встановленою у [додатку 3](#) до Порядку підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 09 січня 2013 року № 9.

У разі подання до органу державної реєстрації актів цивільного стану документа, визначеного у підпункті «в» цього пункту, для державної реєстрації народження дитини, яка досягла одного року і більше, також отримується документ, визначений у підпункті «а», або подається документ, зазначений у підпункті «б» цього пункту.

У разі подання до органу державної реєстрації актів цивільного стану документа, визначеного у підпункті «а» цього пункту, сформованого до введення воєнного стану в Україні, чи дубліката документа, визначеного у підпунктах «б» - «г» цього пункту, державна реєстрація народження здійснюється після перевірки факту проведення державної реєстрації народження за відомостями Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

У разі подання документа, визначеного наказом Міністерства охорони здоров'я України від 04 березня 2022 року [№ 407](#) «Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 07 березня 2022 року за № 293/37629, який видано в межах адміністративно-територіальних одиниць, що входять до затвердженого Міністерством юстиції України переліку адміністративно-територіальних одиниць, в межах яких припиняється доступ користувачів до єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції України, в умовах воєнного стану та в межах яких відділами державної реєстрації актів цивільного стану державна реєстрація народження фізичної особи та її походження у зв'язку з тимчасовою окупацією Російською Федерацією території України не проводиться, перевірка також проводиться у відділі державної реєстрації актів цивільного стану, визначеному відповідним наказом Південно-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (м. Івано-Франківськ).

Відсутність актового запису про народження підтверджується повним витягом з Державного реєстру актів цивільного стану громадян про відсутність актового запису цивільного стану за формою, наведеною у [додатку 22](#) до Інструкції з ведення Державного реєстру актів цивільного стану громадян, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 24 липня 2008 р. № 1269/5, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 25 липня 2008 р. за № 691/15382 (із змінами). Якщо в результаті перевірки виявлено актовий запис про народження, який зберігається на тимчасово окупованій території України, відділ державної реєстрації актів цивільного стану поновлює його в установленому законодавством порядку.

При відсутності підстав для державної реєстрації народження, визначених у цьому пункті, державна реєстрація народження проводиться на підставі рішення суду про встановлення факту народження такою жінкою.

3. Державна реєстрація народження дитини проводиться за місцем народження дитини або за місцем проживання її батьків чи одного з них.

Якщо батьки дитини не перебувають у шлюбі, то народження дитини може бути зареєстроване за місцем проживання особи, яка визнає себе батьком дитини.

4. Якщо державна реєстрація народження дитини проводиться за місцем проживання батьків чи одного з них, то за їх бажанням місцем народження дитини в актовому записі про народження може бути визначене фактичне місце її народження, підтвержене одним із документів, передбачених у [пункті 2](#) цієї глави, або місце проживання батьків чи одного з них.

Якщо місцем народження дитини зазначається фактичне місце її народження, а не місце проживання її батьків, про це робиться відповідна відмітка у графі "Для відміток" актового запису про народження, яка під час державної реєстрації

скріплюється підписами батьків чи одного з них, крім випадків, коли відповідно до цих Правил проведення такої реєстрації здійснюється без їх присутності.

Під час державної реєстрації народження дитини за місцем її народження в актовому записі вказується фактичне місце народження.

Зазначений порядок повинен бути роз'яснений особам, які звернулися з питання державної реєстрації народження дитини.

Якщо державна реєстрація народження дитини проводиться на підставі рішення суду про встановлення факту народження, дані про дату і місце народження дитини зазначають відповідно до рішення суду.

Орган державної реєстрації актів цивільного стану не вправі відмовити в державній реєстрації народження, мотивуючи відмову доцільністю провести її в іншому органі державної реєстрації актів цивільного стану.

5. Державна реєстрація народження дітей, які народилися в експедиції або в іншій віддаленій місцевості, де немає органів державної реєстрації актів цивільного стану, проводиться за місцем проживання батьків чи одного з них не пізніше одного місяця з дня їх повернення. У цих випадках за бажанням батьків місцем народження дитини в актовому записі про народження зазначається місце проживання батьків або фактичне місце народження, якщо воно підтверджене одним із документів, визначених у [пункті 2](#) цієї глави, про що робиться відповідна відмітка в графі "Для відміток" актового запису про народження.

6. Якщо дитина народилася під час перебування матері на морському, річковому, повітряному судні, у потязі або в іншому транспортному засобі, то державна реєстрація народження проводиться за місцем проживання батьків чи одного з них. Місцем народження зазначається місце проживання батьків.

7. У разі народження дитини жінкою, яка тримається в установі виконання покарань чи слідчому ізоляторі, державна реєстрація народження проводиться в органі державної реєстрації актів цивільного стану за місцезнаходженням цієї установи за заявою матері на підставі одного із документів, визначених у [пункті 2](#) цієї глави, уповноваженим представником адміністрації відповідної установи чи слідчого ізолятора, який після державної реєстрації отримує документ про народження, що надалі зберігається в особовій справі жінки, про що робиться відповідна відмітка в графі "Для відміток" актового запису про народження. У цьому разі паспорт або паспортний документ матері подається тільки в тому разі, якщо він зберігається в її особовій справі.

8. Державна реєстрація народження проводиться за заявою про державну реєстрацію народження батьків дитини чи одного з них, а в разі смерті батьків або в разі, якщо вони з інших причин не можуть зареєструвати народження, - за заявою родичів, інших осіб, уповноваженого представника закладу охорони

здоров'я, в якому народилась дитина або в якому наразі перебуває (далі - інша особа).

Заява формується за допомогою програмних засобів Державного реєстру актів цивільного стану громадян. Якщо батьки або один з них бажає отримати послуги, передбачені комплексною послугою «єМалятко», заява формується за допомогою програмного забезпечення Єдиного державного веб-порталу електронних послуг.

Заява про державну реєстрацію народження містить такі відомості:

а) відомості про дитину: прізвище; власне ім'я; по батькові (за наявності); стать; дата народження; місце народження (найменування адміністративно-територіальної одиниці); кількість дітей, що народились (за наявності); живонароджена чи мертвнанароджена; яка за рахунком дитина народилася у матері, включаючи новонароджену (враховуючи померлих і не враховуючи мертвнанароджених) (за наявності); відомості про документ, що підтверджує факт народження дитини: назва документа;_номер документа;_дата видачі документа;_уповноважений суб'єкт, що видав документ;

б) відомості про матір: прізвище; власне ім'я; по батькові (за наявності); дата народження; громадянство; зареєстроване або задеклароване місце проживання (перебування) (за наявності); реквізити паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу: назва документа;_серія документа (за наявності); номер документа;_дата видачі документа;_уповноважений суб'єкт, що видав документ;_строк дії документа (за наявності);_унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності);_реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності);

в) відомості про батька: прізвище; власне ім'я; по батькові (за наявності); дата народження; громадянство; зареєстроване або задеклароване місце проживання (перебування) (за наявності); реквізити паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу: назва документа; серія документа (за наявності); номер документа; дата видачі документа; уповноважений суб'єкт, що видав документ; строк дії документа (за наявності); унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності); реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності).

Відомості про дату народження, зареєстроване або задеклароване місце проживання (перебування), реквізити паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі, реєстраційний номер облікової картки платника податків не зазначаються у разі державної реєстрації народження відповідно до частини першої статті 135 Сімейного кодексу України;

г) відомості про перебування батьків у шлюбі між собою: місце й дата його державної реєстрації;

г) відомості про спосіб отримання свідоцтва про народження та у випадках, передбачених цими Правилами, витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян:

особисто: в органі державної реєстрації актів цивільного стану, що провів державну реєстрацію народження; у закладі охорони здоров'я за місцем подання заяви; у центрі надання адміністративних послуг, що забезпечує видачу результатів адміністративних послуг, які надаються органом державної реєстрації актів цивільного стану, що провів державну реєстрацію народження;

засобами поштового зв'язку за рахунок заявника: на поштову адресу за зареєстрованим або задекларованим місцем проживання (перебування) матері; на поштову адресу за зареєстрованим або задекларованим місцем проживання (перебування) батька.

Обирається один із способів, передбачених цим підпунктом.

Обравши спосіб отримання свідоцтва про народження та у випадках, передбачених цими Правилами, витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян засобами поштового зв'язку за рахунок заявника та підписавши заяву про державну реєстрацію, заявником уповноважується національний оператор поштового зв'язку на отримання відповідних документів в органі державної реєстрації актів цивільного стану.

Підписання заяви про державну реєстрацію народження батьками, які не перебувають у шлюбі, є їх спільною заявою про визнання батьківства.

У разі подання заяви про державну реєстрацію народження іншою особою додатково зазначаються відомості про заявника: прізвище; власне ім'я; по батькові (за наявності); реквізити паспорта або паспортного документа, що посвідчує особу: назва документа; серія документа (за наявності); номер документа; дата видачі документа; уповноважений суб'єкт, що видав документ; строк дії документа (за наявності).

У разі подання заяви про державну реєстрацію народження дитини з одночасним отриманням послуг, передбачених комплексною послугою «Малятко**», додатково зазначаються:**

відомості про послуги, що бажають отримати батьки чи один із них:

- внесення інформації про дитину до Єдиного державного демографічного реєстру;
- визначення належності новонародженої дитини до громадянства України;
- реєстрація дитини у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків;

- реєстрація місця проживання дитини;
- призначення допомоги при народженні дитини;
- призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях;
- внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів;
- видача посвідчення батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї.

Обирається одна, декілька або усі послуги;

- спосіб інформування про результати надання послуг;
- sms-повідомлення;
- повідомлення на адресу електронної пошти.

Обирається один із способів отримання повідомлення з обов'язковим зазначенням номера мобільного телефону чи адреси електронної пошти.

У разі обрання послуги «реєстрація дитини у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків», якщо один з батьків є іноземцем, обирається громадянство дитини за громадянством одного з батьків та адреса проживання дитини за умови різного зареєстрованого або задекларованого місця проживання (перебування) матері та батька.

У разі обрання послуги «реєстрація місця проживання дитини», якщо зареєстроване або задеклароване місце проживання (перебування) матері та батька різне, обирається адреса зареєстрованого або задекларованого місця проживання (перебування) одного із батьків. Підписання заяви про державну реєстрацію народження батьками є їх згодою на реєстрацію місця проживання дитини за адресою зареєстрованого або задекларованого місця проживання (перебування) одного із батьків. Якщо заяву подає один з батьків, зазначаються відомості про наявність письмової згоди іншого з батьків.

У разі обрання послуг «призначення допомоги при народженні дитини», «призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях» додатково зазначаються: відомості про отримувача допомоги: мати; батько; фактичне місце проживання отримувача допомоги; відомості про спосіб отримання допомоги: відділення національного оператора поштового зв'язку (повне найменування та індекс відділення); міжнародний номер банківського рахунку (IBAN) або особовий рахунок в банку (повне найменування банку, його ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ та МФО).

Обирається один із способів отримання допомоги.

У разі обрання послуги «видача посвідчення батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї» додатково зазначаються: відомості про вид посвідчення: посвідчення батьків багатодітної сім'ї; посвідчення дитини з багатодітної сім'ї.

Обирається один або обидва види посвідчень; відомості про отримувача посвідчення дитини з багатодітної сім'ї (зазначаються у разі обрання виду

посвідчення дитини з багатодітної сім'ї): прізвище; власне ім'я; по батькові (за наявності); відомості про спосіб отримання посвідчення: особисто: за місцем оформлення посвідчення; у центрі надання адміністративних послуг (повне найменування та місцезнаходження); засобами поштового зв'язку за рахунок отримувача (крім випадку, коли фотокартки батьків та дітей старше 6 років надаються під час отримання посвідчення): на поштову адресу за зареєстрованим або задекларованим місцем проживання (перебування) матері; на поштову адресу за зареєстрованим або задекларованим місцем проживання (перебування) батька.

Обирається один із способів отримання посвідчення.

Державна реєстрація народження може проводитися за заявою, поданою в електронній формі батьком або матір'ю дитини, яких ідентифіковано шляхом використання кваліфікованого електронного підпису, електронної системи ідентифікації «Bank ID» чи засобу ідентифікації особи, який дає можливість однозначно ідентифікувати заявника.

Сформована посадовою або уповноваженою особою за допомогою програмних засобів Державного реєстру актів цивільного стану громадян або Єдиного державного веб-порталу електронних послуг заява роздруковується та за умови відсутності зауважень до зазначених у ній відомостей підписується заявником.

Заява, сформована за допомогою програмного забезпечення Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, після її підписання заявником реєструється у Державному реєстрі актів цивільного стану громадян.

Уповноважена особа закладу охорони здоров'я згідно з умовами меморандуму про співробітництво забезпечує передання документів, необхідних для державної реєстрації народження та надання [комплексної послуги «єМалятко»](#), до відділу державної реєстрації актів цивільного стану в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці на розгляд та зберігання.

У разі виявлення технічної помилки у відомостях, зазначених у заяві, посадова особа відділу державної реєстрації актів цивільного стану повідомляє заявника, у тому числі за допомогою технічних засобів електронних комунікацій, про припинення розгляду та необхідність формування нової заяви.

У разі якщо заяву про державну реєстрацію народження подано в електронній формі, у центрі надання адміністративних послуг або у закладі охорони здоров'я актовий запис про народження складається без присутності заявника. Про особливості проведення такої державної реєстрації народження проставляється відповідна відмітка у графі «Для відміток» актового запису про народження.

ПОСЛУГА «МАЛЯТКО В ПИТАННЯХ ТА ВІДПОВІДЯХ



Чи є послуга «Малятко» обов'язковою для замовлення?

Ні, послуга надається виключно за бажанням батьків дитини чи одного з них. Ви можете зареєструвати народження та отримати свідоцтво у традиційний спосіб у відділі ДРАЦС.



Протягом якого терміну можна отримати послугу «Малятко»?

Батьки зобов'язані невідкладно, але не пізніше одного місяця від дня народження дитини, зареєструвати народження дитини в органі державної реєстрації актів цивільного стану (стаття 144 Сімейного кодексу України). Несвоєчасна без поважної причини державна реєстрація батьками народження дитини тягне за собою накладення штрафу від одного до трьох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (стаття 212¹ Кодексу України про адміністративні правопорушення). Отримати послугу «Малятко» можуть лише батьки, які не порушили термін.



Які строки отримання послуги?

Свідоцтво про народження виготовляється не пізніше наступного дня після замовлення послуги. Присвоєння РНОКПП та УНЗР, а також реєстрація місця проживання відбуваються не пізніше наступного робочого дня. Виплата допомоги при народженні відбувається протягом місяця-півтора з дати подачі заяви до 8 та 25 числа кожного місяця.

Один із батьків дитини є іноземцем, але має офіційний дозвіл на проживання в Україні. Чи може він отримати послугу «Малятко»?

Ні, заявники «Малятко» можуть бути лише громадяни України.



Чи можна отримати послугу, якщо народилася двійня?

Так. Потрібно сформулювати дві окремі заяви на кожну дитину.



Хто може отримати послугу «Малятко»?

Заяву «Малятко» можуть подати:

- батьки, які перебувають у шлюбі;
- батьки, які не перебувають у шлюбі;
- одинокі мами.



Які послуги надаються через «Малятко»?

Базовою (обов'язковою) послугою комплексу «Малятко» є державна реєстрація народження та визначення походження дитини. Отримати інші послуги окремо від цієї технічно неможливо.

Додатково можна обрати такі послуги:

- реєстрація в Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків (присвоєння дитині номеру платника податків);
- внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису (УНЗР) в ньому та визначення належності новонародженої дитини до громадянства України;
- призначення допомоги при народженні дитини;
- призначення допомоги на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях;
- реєстрація місця проживання новонародженої дитини;
- внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів, що ведеться в центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я;
- виплата грошової компенсації за пакунок малюка.



Куди звертатись, якщо порушено термін звернення?

Коли термін державної реєстрації народження порушено, зверніться до відділу ДРАЦС за місцем народження дитини або місцем реєстрації батьків чи одного з них.



Чи можете подати заяву «Малятко» опікун дитини?

Ні. Наразі подати заяву можуть виключно батьки дитини або один із них.

3.5. Інтеграція послуг сервісних центрів МВС у ЦНАП

На виконання вимог Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «**Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг**» до переліку адміністративних послуг внесено наступні:

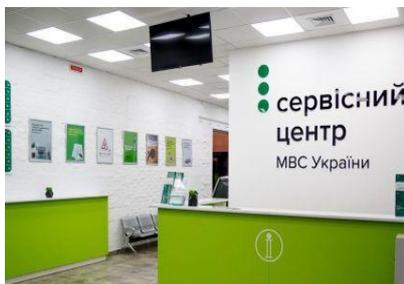
- реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів усіх категорій з видачею свідоцтва про реєстрацію та номерних знаків (для ТЗ, які не підлягають огляду/експертному дослідженню, або на які подано підтвердні документи про його проведення, або є інформація в єдиній інформаційній системі МВС);
- обмін посвідчення водія (без складання іспитів);
- видача нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого;
- прийняття теоретичного іспиту для отримання права на керування транспортними засобами відповідної категорії



«Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р.



На шляху до підвищення якості надання адміністративних послуг особливо актуальним стає питання децентралізації повноважень з надання адміністративних послуг на рівень органів місцевого самоврядування, зокрема через інструменти делегування.



На сьогодні активно продовжується удосконалення процедур надання адміністративних послуг в системі сервісних центрів МВС, вживаються заходи для більш комфортного та доступного оформлення документів.



Вже відбулась певна передача прав на надання окремих адміністративних послуг від сервісних центрів МВС до ЦНАП.

Перший крок для інтеграції у ЦНАП надання адміністративних послуг з державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі посвідчення водія – укладання узгодженого рішення стосовно організації співробітництва у сфері надання адміністративних послуг, що надаються територіальними органами з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ через центри надання адміністративних послуг.

Перелік документів для укладення узгодженого рішення:

- ✓ [проект узгодженого рішення](#);
- ✓ [проект протоколу до узгодженого рішення](#) (у разі друку бланків ЦНАП).

Другий крок – отримання статусу учасника Єдиної інформаційної системи МВС України та доступу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів.

Робоче місце користувача має бути забезпечено:

- робочою станцією (ЕОМ) з ліцензійним програмним забезпеченням, доступом до мережі Інтернет і встановленим засобом антивірусного захисту, що має чинний експертний висновок Держспецзв'язку;
- програмним забезпеченням «ІТ Захист з'єднань-2. Клієнт захисту з'єднань» або аналогом, що має чинний експертний висновок Держспецзв'язку;
- електронними ключами «Кристал-1» або «Алмаз-1К»;
- багатофункціональним пристроєм для друку;
- багатофункціональним пристроєм для двостороннього ретрансферного друку Kanematsu Swiftpro K60, який забезпечує друк бланків посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу;
- дзеркальною фотокамерою (фотоапарат моделі Canon EOS 1100D або Canon EOS 1300D або Canon EOS 2000D);
- пристроєм для отримання зразку підпису особи (планшет моделі Wacom STU-300 Signature Pad або Wacom STU-530 Signature Pad або Wacom STU-540 Signature Pad або Signotec Gamma)



Порядок надання безпосереднього доступу до Єдиного державного реєстру транспортних засобів зовнішніх користувачів



Порядок визначає процедуру отримання безпосереднього доступу органу місцевого самоврядування (далі – організація) до Єдиного державного реєстру транспортних засобів (далі – ЄДРТЗ)*

1. Направити на адресу Департаменту інформатизації МВС (01024, м. Київ, вул. Академіка Богомольця, 10) [лист](#) про можливість надання статусу учасника єдиної інформаційної системи МВС (далі – ЄІС МВС) та забезпечення засобами криптографічного захисту інформації (далі – засоби КЗІ) із зазначенням ресурсу, до якого необхідно в подальшому надати доступ, та правових підстав надання такого доступу. До листа додається заповнена Анкета Учасника ЄІС МВС (суб'єкта електронної інформаційної взаємодії) (далі – Анкета). Департамент інформатизації МВС за результатами розгляду погоджує можливість надання заявнику статусу учасника ЄІС МВС та скеровує Анкети до адміністратора ЄІС МВС – державного підприємства «ІНФОТЕХ» (далі – ІНФОТЕХ) для надання засобів КЗІ.

2. Укласти [договір\(pdf\)](#) про доступ посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування до ЄДРТЗ шляхом підписання [заяви про приєднання](#), яка надсилається на адресу ГСЦ МВС одноразово.

3. Створити в інформаційно-комунікаційній системі (далі – ІКС) робочого місця користувача комплексну систему захисту інформації (далі – КСЗІ) з підтвердженою відповідністю. Для реалізації заходу рекомендуємо скористатись організаційно-технічним рішенням для комплексної системи захисту інформації типового робочого місця Користувача інформаційно-комунікаційної системи Єдиного державного реєстру транспортних засобів (далі – ОТР), що має чинний [експертний висновок](#). Отримати комплект документації ОТР можна, надіславши на адресу ГСЦ МВС [лист](#) про надання доступу до документації організаційно-технічного рішення для комплексної системи захисту інформації.

4. Оформити декларацію про відповідність КСЗІ вимогам нормативних документів із ТЗІ (далі – Декларація) з комплексу документації ОТР (див. пункт 3). До Декларації вноситься інформація про засоби КЗІ, у тому числі отримані в ІНФОТЕХ (див. пункт 1).

5. Після завершення робіт зі створення КСЗІ направити супровідним [листом](#) два примірники Декларації, акт завершення робіт та формуляр для розгляду і реєстрації в Адміністрацію Держспецзв'язку.

6. Доступ надається користувачам за [заявкою-зобов'язанням](#), направленою на адресу ГСЦ МВС, за умови проведення технічних заходів та погодження надання доступу Департаментом інформатизації МВС відповідно до умов пункту 7. До заявки-зобов'язання додається копія документа, що підтверджує відповідність створеної КСЗІ вимогам нормативних документів системи технічного захисту інформації (Декларація), зареєстрованого в Адміністрації Держспецзв'язку.

7. Направити на адресу Департаменту інформатизації МВС (01024, м. Київ, вул. Академіка Богомольця, 10) [заявку](#) на надання доступу уповноважених посадових осіб учасника ЄІС МВС (суб'єкта електронної взаємодії) до інформації в єдиній інформаційній системі Міністерства внутрішніх справ, копії заяви про приєднання, заявки-зобов'язання і Декларації (див. пункти 2, 4, 6). Департамент інформатизації МВС приймає рішення щодо надання заявнику доступу до інформації в ЄІС МВС та скеровує заявку для розгляду в ІНФОТЕХ. У разі позитивного рішення ІНФОТЕХ забезпечує створення захищених каналів для підключення робочого місця користувача до ЄДРТЗ та інформує про це користувача.

8. Після погодження ГСЦ МВС Заявок-Зобов'язань (пункт 6), за попереднім повідомленням регіонального сервісного центру ГСЦ МВС, **отримати** логін та пароль доступу до ЄДРТЗ за місцезнаходженням користувача, надати працівникам центру кваліфіковані сертифікати відкритих ключів.



[Про затвердження Положення про єдину інформаційну систему Міністерства внутрішніх справ та переліку її пріоритетних інформаційних ресурсів](#) :
Постанова Кабінету Міністрів України від 14.11.2018 № 1024.



[Деякі питання надання інформації про зареєстровані транспортні засоби, їх власників та належних користувачів](#) :
Постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2016 № 260.



Вимоги до організації робочого місця користувача:

1. Сертифікат виданий як представнику організації [кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг](#).
2. Технічні характеристики комп'ютера – робочої станції. На робочій станції встановлено і налаштовано відповідно до вимог КСЗІ ліцензійне програмне забезпечення:
 - операційна система Microsoft Windows 10 Professional (експертний висновок № 1027, дійсний з 26.09.2019 до 26.09.2022);

- програмне забезпечення антивірусного захисту, що має чинний експертний висновок Держспецзв'язку у сфері технічного захисту інформації;
- комплекс програмний клієнта захисту мережних з'єднань «ІТ Захист з'єднань-2. Клієнт захисту з'єднань» (експертний висновок № 04/03/02-1188, дійсний з 15.05.2020 до 15.05.2025; [Настанова оператора щодо особливостей роботи у НАІС МВС України](#));
- веббраузер (рекомендується [Mozilla FireFox](#));
- інтерпретатор [java](#) версії 8.77 (або вище);
- Шлюзові сертифікати [1](#) і [2](#) завантажені в каталог для збереження сертифікатів (зазвичай – C:\My Certificates and CRLs 13).

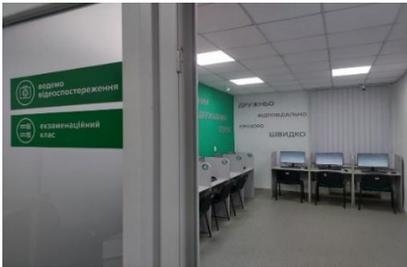
3. Користувач застосовує засіб кваліфікованого електронного підпису, що є апаратно-програмним або апаратним пристроєм і має чинний експертний висновок Держспецзв'язку у сфері криптографічного захисту інформації.

Третій крок – проходження відповідальними особами ЦНАП підготовки на базі визначеного територіального сервісного центру МВС (ТЦЦ МВС) для здобуття навичок користувача багатофункціональним пристроєм ретрансферного друку та автоматизованого робочого місця (АРМ) користувача НАІС, а також ознайомлення з порядком надання адміністративних послуг, що належать до компетенції МВС, зокрема:

- отримання навичок роботи в комп'ютерній програмі – АРМ користувача НАІС, призначеного для автоматизації процесів видачі посвідчення водія та державної реєстрації транспортних засобів (АРМ «Державні установи») (створення та відправлення до ТЦЦ МВС відповідної заяви, долучення до заяв сканованих копій документів, даних про платіж, прикріплення номерних знаків та бланка свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу або посвідчення водія до заяви, відправлення файлу свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу або посвідчення водія для друку на принтер Swiftpro K60);
- ознайомлення з основними документами, які регламентують надання адміністративних послуг сервісних центрів МВС, насамперед, з:
 - алгоритмами надання таких послуг;
 - інформаційними і технологічними картками адміністративних послуг;
 - особливостями унесення інформації до ЄДРТЗ під час надання адміністративних послуг;
- отримання відповідну бланкову продукцію та номерні знаки для подальшої діяльності.

Перелік адміністративних послуг сервісних центрів МВС, які надаються через ЦНАП

- реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів усіх категорій з видачею свідоцтва про реєстрацію та номерних знаків (для ТЗ, які не підлягають огляду/експертному дослідженню, або на які подано підтвердні документи про його проведення, або є інформація в єдиній інформаційній системі МВС);
- обмін посвідчення водія (без складання іспитів);
- видача нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого;
- прийняття теоретичного іспиту для отримання права на керування транспортними засобами відповідної категорії
- Прийняття теоретичного іспиту для отримання права на керування транспортними засобами відповідної категорії



Уряд розширив перелік сервісів у ЦНАП, відтепер можна буде скласти теоретичний іспит, необхідний для отримання водійського посвідчення (рішення уряду від 07 липня 2023 року).

Прийняття іспитів зі знання Правил дорожнього руху: перелік необхідних документів для надання послуги:

1. Паспорт громадянина України або документ, що посвідчує особу та підтверджує її громадянство чи спеціальний статус, або ID- картка з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру чи довідкою щодо реєстрації місця проживання.
2. Довідка про реєстраційний номер облікової картки платника податків (у разі його відсутності в базах даних МВС) або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті) (копія).
3. Документ, що підтверджує зміну персональних даних особи (за потреби);
4. Дійсна на дату подання документів медична довідка щодо придатності до керування транспортним засобом, що підтверджує допущення водія до керування транспортними засобами відповідних категорій;

5. Наявне посвідчення водія (у разі відкриття іншої категорії із складанням іспиту);
6. Платіжні документи (платіжні доручення, квитанції) з кодом проведеної операції або відміткою банку, відділення поштового зв'язку або код проведеної операції (реквізити платежу) про внесення плати в будь-якій формі, який можливо перевірити за допомогою державного сервісу перевірки квитанцій за адресою: <https://check.gov.ua/>.

Підстави для відмови в наданні послуги:

- суб'єкт звернення не досяг встановленого віку;
- суб'єкт звернення не подав (або подав не в повному обсязі) документи;
- суб'єкт звернення подав документи, що містять недостовірні відомості;
- суб'єкт звернення не зареєстрований закладом з підготовки водіїв у Єдиному державному реєстрі МВС до початку занять;
- стосовно суб'єкта звернення в Єдиному державному реєстрі МВС відсутні відомості щодо видачі йому свідоцтва про закінчення закладу з підготовки водіїв;
- стосовно суб'єкта звернення в поданих ним документах або Єдиному державному демографічному реєстрі відсутні відомості щодо реєстрації місця його проживання;
- суб'єкт звернення перебуває в розшуку (про виявлення таких осіб працівники ЦНАП негайно інформують Національну поліцію);
- стосовно суб'єкта звернення встановлено тимчасове обмеження у праві керування транспортними засобами.

Посвідчення водія

Оформлення та видача посвідчення водія здійснюється відповідно до вимог Постанови Кабінету Міністрів України від 08 травня 1993 р. № 340 «**Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами**».



Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.05.1993 № 340.



Зразок посвідчення водія, що видається з 26 березня 2021 р.:



Посвідчення водія має вигляд пластикової картки типу ID-1 з імплантованим захисним елементом, виготовляється з багатошарового полімерного матеріалу – полікарбонату, згідно з ДСТУ ISO/IEC 7810:2008. На лицьовому та зворотному боці бланка посвідчення способом офсетного та трафаретного друку надруковано графічні зображення та текстову інформацію. Бланк посвідчення виготовляється з використанням багатокомпонентного захисного друку. Текст з обох боків посвідчення водія друкується українською і англійською мовами фарбою чорного кольору, яка стає невидимою під дією джерела інфрачервоного опромінення.

Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги з «Обміну посвідчення водія (без складення іспитів)»:

1. Заява встановленої форми, що формується та роздруковується із застосуванням Єдиного державного реєстру транспортних засобів, їх власників та належних користувачів.
2. Паспорт громадянина України або документ, що посвідчує особу та підтверджує її громадянство чи спеціальний статус, або ID- картка з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру чи довідкою щодо реєстрації місця проживання.
3. Довідка про реєстраційний номер облікової картки платника податків (у разі його відсутності в базах даних МВС) або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті) (копія).
4. Посвідчення водія.
5. Медична довідка встановленого зразка про придатність до керування транспортним засобом відповідної категорії (на час дії воєнного стану не є обов'язковою).
6. Документ, що підтверджує зміну особистих даних власника посвідчення водія (прізвище, ім'я та по батькові) – у разі їх заміни (копія).
7. Платіжний документ (квитанція), яка засвідчує оплату за бланкову продукцію.

Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги з «Видачі нового посвідчення водія замість втраченого або викраденого»:

1. Заява встановленої форми, що формується та роздруковується із застосуванням ЄДРТЗ, їх власників та належних користувачів.
2. Паспорт громадянина України або документ, що посвідчує особу та підтверджує її громадянство чи спеціальний статус або ID- картка з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру чи довідкою щодо реєстрації місця проживання.
3. Довідка про реєстраційний номер облікової картки платника податків (у разі його відсутності в базах даних МВС) або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті) (копія).
4. Медична довідка встановленого зразка про придатність до керування транспортним засобом відповідної категорії (на час дії воєнного стану не є обов'язковою).
5. Повідомлення сервісному центру МВС про втрату посвідчення водія – у разі втрати.
6. Витяг з реєстру досудових розслідувань – у разі викрадення посвідчення водія (копія).
7. Платіжний документ (квитанція). При обміні посвідчення водія особа отримує документ із терміном дії 30 років з моменту виготовлення, якщо це не було посвідчення водія, видане вперше.

У разі, якщо водій втратив або у нього викрали посвідчення водія, видане вперше на 2 роки, то водій отримає новий документ із зазначенням терміну дії втраченого або викраденого посвідчення.

Реєстраційні дії з транспортними засобами

Порядок перереєстрації транспортних засобів здійснюється відповідно до вимог Постанови КМУ від 07 вересня 1998 р. № 1388 «Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів».

Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги «Державна реєстрація нового транспортного засобу (без огляду)»:

8. У разі оформлення договору купівлі-продажу в ЦНАП, необхідно надати [оціночну](#) або середньоринкову вартість транспортного засобу та документ про сплату податку на дохід від продажу об'єкта рухомого майна (виключення становлять: легкові автомобілі, мотоцикли, мопеди. Необхідність

надання оціночної або середньоринкової вартості та оподаткування виникає лише у випадку продажу/обміну протягом звітного (календарного) року більш ніж одного легкового автомобіля та/або мотоциклу, та/або мопеду).

9. Висновок/відомості про експертне дослідження транспортного засобу, що вносяться до електронного реєстру працівниками експертної служби МВС (не є обов'язковим, крім випадків першої реєстрації вживаного ввезеного з-за кордону транспортного засобу).

Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги з «Реєстрації транспортного засобу у зв'язку із установам газобалонного обладнання»:

1. Заява встановленої форми, що формується та роздруковується із застосуванням ЄДРТЗ, їх власників та належних користувачів.
2. Паспорт громадянина України або документ, що посвідчує особу та підтверджує її громадянство чи спеціальний статус, або ID- картка з витягом з Єдиного державного демографічного реєстру чи довідкою щодо реєстрації місця проживання.
3. Для іноземців – документ, який дає право на проживання в Україні (посвідка у формі картки надається разом з витягом з ЄДР або довідкою про реєстрацію місця проживання (додаток 13).
4. Довідка про реєстраційний номер облікової картки платника податків (у разі його відсутності в базах даних МВС) або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті) (копія).
5. Свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу.
6. Акт приймання передачі авто (видає підприємство, на якому встановлено ГБО).
7. Свідоцтво про погодження конструкції транспортного засобу щодо забезпечення безпеки дорожнього руху, оформлене державним підприємством «ДержавтотрансНДІпроект» або Головним сервісним центром МВС на відповідний вид переобладнання.
8. Сертифікат відповідності транспортного засобу, переобладнаного для роботи на газовому паливі, виданий органом з оцінки відповідності, що визнаний та призначений в установленому порядку проводити процедуру сертифікації транспортних засобів.
9. Платіжні документи (квитанції), які засвідчують оплату адміністративної послуги та плату за бланкову і спеціальну продукцію.

Підстави для відмови у наданні послуги:

- подання до суб'єкта надання адміністративної послуги
- неповного пакету документів;
- невідповідність ідентифікаційних номерів складових частин
- транспортного засобу із зазначеними в поданих документах;
- за результатами перевірки за ЄДРТЗ, автоматизованою базою даних про розшукувані транспортні засоби, банком даних Генерального секретаріату Інтерполу, Державним реєстром обтяжень рухомого майна, Єдиним реєстром боржників установлено наявність відомостей про арешт, розшук, заборону на зняття з обліку та/або перереєстрацію транспортного засобу, або про особу в Єдиному реєстрі боржників

Кабінетом Міністрів України прийнято зміни до постанов, що регулюють питання отримання посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу.

З 14 грудня 2022 р. набула чинності Постанова Кабінету Міністрів України від 4 листопада 2022 р. № 1299 відповідно до якої законодавцем дозволено та реалізовано на практиці **отримання Е-посвідчення водія та Е-свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу без виготовлення на бланку.**



Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України з питань видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.05.1993 № 340.



Станом на вересень 2023 року у кожного українського водія є вибір в отриманні документів, зокрема:

- з оформленням тільки електронних варіантів документів, які дають право керувати транспортними засобами;
- з оформленням традиційних пластикових бланків посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, дані яких підтягуються до застосунку Дія та Електронного кабінету водія.



Електронні варіанти документів – Е-посвідчення водія та Е-свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, є повноцінною альтернативою пластиковим документам. Громадяни можуть зекономити, не сплачуючи за бланкову продукцію.

3.6. Інтеграція у ЦНАП послуг соціального характеру

Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ):

- Житлові субсидії
- Пільги (облік ЄДАРП)
- Державні соціальні допомоги сім'ям з дітьми
- Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям
- Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, особам з інвалідністю, та
- державна соціальна допомога на догляд.
- Державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю
- Грошова компенсація
- Встановлення соціальних статусів та інші

Ці послуги надаються на безоплатній основі

АПСХ належать до базових адміністративних послуг, тобто послуг, за якими протягом життя звертається більшість громадян і є однією з найбільш масових груп послуг. Інтегруючи АПСХ у ЦНАП орган місцевого самоврядування наближує ці послуги до мешканців. Особливо це актуально для тих громад, адміністративні центри яких не є районними центрами.

У ЦНАП ОМС є спроможність забезпечити відвідувачам суттєво кращий сервіс. Наявність цих послуг у ЦНАП дозволяє ефективно пропонувати громадянам комплексне обслуговування за моделлю життєвих ситуацій.

Моделі інтеграції АПСХ у ЦНАП

Модель 1

Надання АПСХ через адміністратора ЦНАП із застосуванням ПК «Соціальна громада» та передачею паперових заяв та документів до УСЗН

Модель 2

Розміщення у ЦНАП робочих місць представників органів соціального захисту населення міських рад колишніх міст обласного значення чи райдержадміністрацій

Модель 1 – надання АПСХ через адміністратора ЦНАП із застосуванням ПК «Соціальна громада» та передачею паперових заяв та документів до УСЗН.

У цьому випадку застосовується «узгоджене рішення» (договір/ угода/ меморандум) ОМС з суб'єктом їх надання – органом соціального захисту населення відповідної райдержадміністрації. Таке «узгоджене рішення»

передбачає покладання на ЦНАП ОМС функцій фронт-офісу та передачу документів УСЗН.

Адміністративні послуги соціального характеру повинні надаватися у основному офісі ЦНАП та рекомендується їх надання на віддалених робочих місцях у старостинських округах.

Модель 2 – розміщення у ЦНАП робочих місць представників органів соціального захисту населення міських рад колишніх міст обласного значення чи райдержадміністрацій.

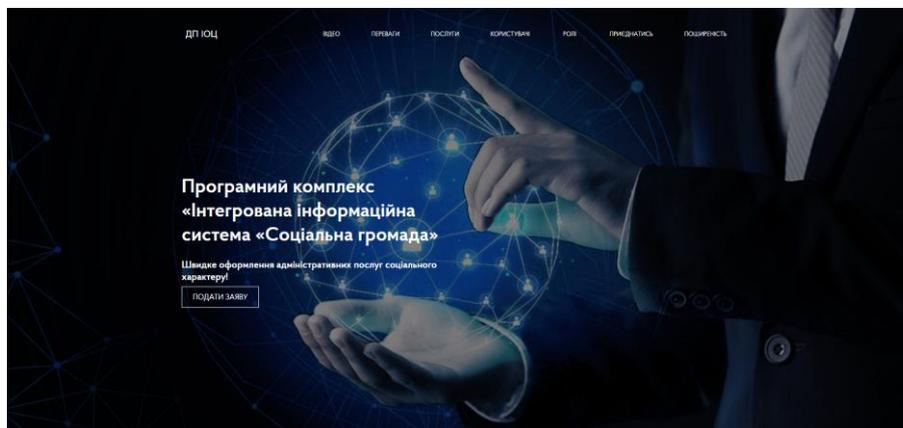
Це називається «власним рішенням», оскільки для колишніх міських рад міст обласного значення надання переважної більшості АПСХ законодавством визначено делегованим повноваженням і ці послуги наразі, як правило, надаються виконавчим органом міської ради з питань соціального захисту населення. Тому така міська рада має усі можливості прийняти рішення про надання цих послуг через власний ЦНАП.

Згідно чинного законодавства з 1 липня 2021 р заяви з необхідними документами приймаються посадовими особами виконавчого органу або центру надання адміністративних послуг виключно з формуванням електронної справи через ПК «Соціальна громада».



Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (ПК «ІС «Соціальна громада») – це клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальних громад

Наближує послуги до мешканців територіальних громад через мережу «фронт» - офісів.



<https://socgromada.ioc.gov.ua/>

ПК «ІС «Соціальна громада» об'єднує у єдиному інформаційному середовищі «фронт»-офіси прийому документів від населення, що знаходяться, приміром, у ЦНАП з «бек»-офісом у структурних підрозділах соціального захисту населення (далі – СПСЗН) райдержадміністрації, де приймається рішення про надання адміністративної послуги соціального характеру. Це, у свою чергу:

- ✓ Пришвидшує отримання адміністративних послуг соціального характеру майже на тиждень, адже раніше органи місцевого самоврядування (далі - ОМС) в середньому раз на 7 днів доставляли прийняті документи від населення до СПСЗН. ПК «ІС «Соціальна громада» того ж дня дасть змогу передавати в «бек»-офіс прийняті електронні копії документів.

Переваги ПК «Соціальна громада»

1. Прийняття заяв за місцем проживання заявників.
2. Коректність внесення інформації адміністраторами до заяви та декларації на прийомі в електронному вигляді.
3. Електронний обмін (відправлення заяви, отримання відповіді про призначення).
4. Спрощення обробки інформації на рівні районних УСЗН.
5. Призначення здійснюється по сканованим копіям документів.
6. Збереження повноти внесеної інформації про отримувача та членів його сім'ї при повторному зверненні.



Однією з кращих практик є Інтеграція у ЦНАП послуг соціального характеру Слобожанської територіальної громади.



2021 році було переглянуто розподіл функцій між ВСЗН і ЦНАП та прийнято рішення, що всі послуги будуть прийматися виключно через ЦНАП за принципом «Єдиного вікна». Управління соціального захисту населення РДА з січня 2021 року не здійснює прийом громадян, з усіх питань мешканці звертаються до адміністраторів ЦНАП громади.

- ✓ Звернення реєструються, як адміністративна послуга та передаються до УСЗН РДА та ВСЗН Слобожанської громади, згідно реєстру передачі.



Алгоритм прийому заяв та документів у ЦНАП на АПСХ:

1. Прийом заяви з необхідними документами.
2. Реєстрація заяви та формування електронної справи.
3. Друк сформованої в електронній формі заяви та надання заявнику для перевірки та підписання сканування заяв та оригіналів необхідних документів.
4. Видача заявнику розписки-повідомлення щодо отриманих документів та прийняття заяви.
5. Надсилання електронної справи на призначення.

Передача заяв та документів прийнятих у ЦНАП

- ✓ Електронна справа – не пізніше ніж наступного робочого дня з дати прийняття заяви з необхідними документами.
- ✓ Паперова справа – заяви з необхідними документами та/або відомостями (після формування електронної справи) у паперовому вигляді передаються відповідному органу не рідше ніж раз на два тижні.

Рекомендації щодо початку надання АПСХ у ЦНАП

- ✓ Подати електронну заявку до Державного підприємства «Інформаційно-обчислювальних центр Міністерства соціальної політики України» для підключення до ПК Соціальна громада.
- ✓ Включити АПСХ до переліку послуг, які надаються через ЦНАП.
- ✓ Визначити адміністраторів ЦНАП, робочі місця яких будуть підключені до Програмного комплексу і які будуть здійснювати опрацювання заяв та документів на призначення соціальних допомог, пільг, субсидій тощо. Отримати електронні ключі для роботи у програмі.
- ✓ Укласти угоди про співпрацю з Управлінням соціального захисту населення, Пенсійним фондом України.
- ✓ Отримати від суб'єктів надання інформаційні та технологічні картки.
- ✓ Інформувати населення про доступність цих послуг у ЦНАП.

Послуги соціального характеру у ЦНАП під час воєнного стану

У період дії воєнного стану ЦНАП **не припиняв прийом громадян**, та став одним з головних надавачів послуг внутрішньо переміщеним особам, які виїхали з тимчасово окупованої території, або перемістилися з території на якій проводяться бойові дії.

З 24 лютого 2022 року, з метою захисту інформації ЦНАП було відключено від усіх Державних реєстрів та інформаційних систем. Втім, ЦНАП не припиняв свою роботу. Всі адміністратори були задіяні у прийнятті внутрішньо переміщених осіб для своєчасного та якісного надання їм послуг.

У березні 2022 року **перелік послуг доповнено послугами:**

- видача довідок про взяття на облік ВПО.
- компенсація витрат за тимчасове розміщення ВПО.

Адміністраторами ЦНАП надається допомога у подачі заявки внутрішньо переміщеним особам, житло яких зруйноване або непридатне для проживання внаслідок пошкодження, на відшкодування відповідних втрат, зокрема через Єдиний державний веб портал електронних послуг.

З 1 грудня 2022 року призначення житлових субсидій та пільг здійснюють органи Пенсійного фонду України, які працюють за принципом екстериторіальності.

На веб порталі Пенсійного фонду України розроблено **електронний кабінет для Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)** для прийому заяв на призначення житлово-комунальних субсидій та пільг.

- ✓ Для надання доступу для кабінету ЦНАП необхідно заповнити та підписати:
 - Договір про надання доступу до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України (Договір приєднання)
 - Заяву про приєднання до Договору про надання доступу до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України
- ✓ Після реєстрації, спеціалістам ЦНАП буде надано доступ до особистого кабінету ЦНАП за кваліфікованим електронним підписом (КЕП).

Пенсійний фонд України
Портал Електронних Послуг

Вхід Реєстрація

Органи ПФУ Верифікація виданих документів Листки непрацездатності Благодійні пожертви Оцінка відвідування ПФУ

Головна / Центрам надання соціальних послуг Як зареєструватися

Центрам надання адміністративних послуг

1 Розроблено електронний кабінет для Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) для прийому заяв на призначення житлово-комунальних субсидій та пільг.

Для надання доступу для кабінету ЦНАП необхідно заповнити та підписати:

- Договір про надання доступу до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України (Договір приєднання)
- Заяву про приєднання до Договору про надання доступу до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України

Після реєстрації, спеціалістам ЦНАП буде надано доступ до особистого кабінету ЦНАП за кваліфікованим електронним підписом (КЕП).

Центрам надання адміністративних послуг ПФУ на Веб-порталі ПФУ, надається можливість:

- пошуку та перегляду заяв, поданих спеціалістами ЦНАП;
- заповнення та подачі в ПФУ заяв.



<https://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/InfoCNAP>

3.7. Інтеграція послуг державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень

Перелік нормативних документів щодо забезпечення процесів державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень наведено у Додатку Г.



Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (державна реєстрація прав) – офіційне визнання і підтвердження державою фактів набуття, зміни або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних відомостей до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно



Обтяження – заборона розпоряджатися та/або користуватися нерухомим майном, встановлена законом, актами уповноважених на це органів державної влади, їх посадових осіб або така, що виникла на підставі договору



Інший правонабувач – орендар, суб'єкт іншого права, похідного від права власності, іпотекодержатель, спадкоємець

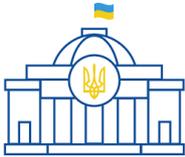
Суб'єкти державної реєстрації

1. Міністерство юстиції України та його територіальні органи;
2. Суб'єкти державної реєстрації прав:
 - Виконавчі органи сільських, селищних та міських рад, Київська, Севастопольська міські, районні, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації;
3. Державні реєстратори прав на нерухоме майно, в т.ч. нотаріус, державний виконавець, приватний виконавець

Відповідно до частин другої і десятої статті 18, частини першої статті 20, частин другої і третьої статті 32, частини третьої статті 34 Закону України «[Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень](#)» затверджено:

- Порядок державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень;

- Порядок надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- Порядок доступу до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.



Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень :
Закон України від 08.05.1993 № 340.



Доступ користувачів до Державного реєстру прав надається (припиняється) на підставі договору, укладеного з технічним адміністратором Реєстру, крім випадку надання посадовим особам державних органів автоматизованого доступу з використанням програмних засобів ведення інформаційно-комунікаційних систем відповідних державних органів за допомогою прикладного програмного інтерфейсу Державного реєстру прав.

Технічний адміністратор Державного реєстру прав укладає договір у разі, коли користувачем є:

- посадова особа державного органу, органу місцевого самоврядування, - з відповідним органом, у якому працює такий користувач;
- державний нотаріус, - з державною нотаріальною конторою, в якій працює такий користувач;
- адвокат, приватний виконавець, - з таким користувачем;
- приватний нотаріус, його помічник, - з відповідним приватним нотаріусом;
- член Громадської ради доброчесності, член Громадської ради міжнародних експертів, член Етичної ради, член конкурсної комісії, утвореної для проведення конкурсу на зайняття посади члена Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, уповноважена зазначеною конкурсною комісією особа, - з таким користувачем.

Доступ користувача до Державного реєстру прав на підставі договору здійснюється виключно за умови використання таким користувачем кваліфікованого електронного підпису. Для створення кваліфікованого електронного підпису використовуються виключно засоби кваліфікованого електронного підпису, які мають вбудовані апаратно-програмні засоби, що забезпечують захист записаних на них даних від несанкціонованого доступу, безпосереднього ознайомлення із значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання.

Проведення державної реєстрації прав через портал «Дія» та інформаційну систему для подачі заяв.

Державна реєстрація прав здійснюється за заявою, поданою в електронній формі через Портал «Дія» чи на підставі договорів про надання сервісної послуги, укладених з технічним адміністратором Державного реєстру прав, через інші інформаційні системи, що забезпечують ідентифікацію користувача з використанням засобів електронної ідентифікації з високим рівнем.

- ✓ Заява в електронній формі подається за умови підписання її заявником з використанням засобів електронної ідентифікації з високим рівнем довіри та за умови відсутності підстав для її неприйняття, передбачених законом.
- ✓ Сплата адміністративного збору за державну реєстрацію прав у випадках, передбачених законом, здійснюється через інтегровані платіжні системи.

У разі коли суб'єкт речового права, обтяження звільнений від сплати адміністративного збору за державну реєстрацію прав, Портал Дія чи інформаційна система для подачі заяви у разі технічної можливості повинні забезпечувати перевірку наявності відповідного статусу в заявника з використанням відомостей відповідних інформаційних систем, в яких обліковуються (реєструються) такі відомості, а в разі відсутності такої можливості - додавання сканованої копії паперового документа, що підтверджує право на таке звільнення, з накладенням кваліфікованого електронного підпису заявника.

- ✓ Для державної реєстрації прав заявник подає документи, необхідні для державної реєстрації прав, в електронній формі, що створені з дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг та законодавства про електронні документи та електронний документообіг.
- ✓ Для державної реєстрації прав, реєстрацію яких проведено до 1 січня 2013 р. відповідно до законодавства, що діяло на момент їх виникнення, заявником можуть бути подані скановані копії оригіналів паперових документів (фотокопій) з накладенням кваліфікованого електронного підпису заявника.

Отримання електронних документів з Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва та з Єдиного державного реєстру судових рішень здійснюється державним реєстратором самостійно відповідно до наданих заявником ідентифікаторів таких документів чи у разі наявності судових рішень - ідентифікатора судової справи.

У результаті інформаційної взаємодії Порталу Дія чи іншої інформаційної системи, за допомогою якої заявником подавалися документи для державної реєстрації прав, з Державним реєстром прав заява в електронній формі за допомогою програмних засобів ведення зазначеного Реєстру автоматично реєструється в базі даних заяв. Моментом прийняття заяви вважається дата і час її реєстрації у базі даних заяв.

3.8. Інтеграція послуг державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

Перелік нормативних документів щодо забезпечення процесів державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень наведено у Додатку Д.



Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003 № 755-IV.



Суб'єкти державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців:

- **Міністерство юстиції України** – у разі державної реєстрації політичних партій, всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань, всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців; відокремлених підрозділів іноземних неурядових організацій, представництв, філій іноземних благодійних організацій, постійно діючих третейських судів, засновниками яких є всеукраїнські громадські організації, всеукраїнських творчих спілок, символіки громадських формувань, відомостей про дату початку обліку/дату припинення обліку часток товариства з обмеженою відповідальністю або товариства з додатковою відповідальністю в обліковій системі часток, що ведеться Центральним депозитарієм цінних паперів (далі - облікова система часток) та пов'язаних із цим змін згідно з вимогами цього Закону;
- **Територіальні органи Міністерства юстиції України в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі** – у разі державної реєстрації первинних, місцевих, обласних, регіональних та республіканських професійних спілок, їх організацій та об'єднань, структурних утворень політичних партій, регіональних (місцевих) творчих спілок, територіальних осередків всеукраїнських творчих спілок, місцевих, обласних, республіканських Автономної Республіки Крим, Київської та Севастопольської міських організацій роботодавців та їх об'єднань, постійно діючих третейських судів, громадських об'єднань, їх відокремлених підрозділів, громадських об'єднань, що не мають статусу юридичної особи, підтвердження всеукраїнського статусу громадського об'єднання;
- Виконавчі органи сільських, селищних та міських рад, Київська та Севастопольська міські, районні, районні у містах Києві та Севастополі

державні адміністрації, нотаріуси – у разі державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємці

Основні адміністративні послуги, що надаються у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб- підприємців:

- Державна реєстрація юридичних осіб.
- Державна реєстрація змін до відомостей про юридичних осіб (у т. ч. змін до установчих документів юридичних осіб).
- Державна реєстрація рішення про припинення юридичних осіб (або про відміну такого рішення, або про зміну складу комісії з припинення).
- Державна реєстрація ФОП.
- Державна реєстрація змін до відомостей про ФОП.
- Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності.
- Державна реєстрація переходу юридичних осіб на діяльність на підставі модельного статуту або власного установчого документа.
- Державна реєстрація припинення юридичних осіб в результаті її ліквідації.
- Державна реєстрація припинення юридичних осіб в результаті її реорганізації.
- Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичних осіб.
- Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичних осіб.
- Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичних осіб.



Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань (далі - Єдиний державний реєстр) - єдина державна інформаційна система, що забезпечує збирання, накопичення, обробку, захист, облік та надання інформації про юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадські формування, що не мають статусу юридичної особи

Особливості проведення реєстраційних дій в автоматичному режимі.

Без участі державного реєстратора, в автоматичному режимі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг можуть проводитися такі реєстраційні дії в Єдиному державному реєстрі:

1. Державна реєстрація фізичної особи підприємцем;
2. Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу - підприємця;
3. Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичною особою - підприємцем, крім державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця у зв'язку з її смертю, оголошенням померлою або визнанням безвісно відсутньою;
4. Державна реєстрація створення юридичної особи на підставі модельного статуту;
5. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що проводиться виключно на підставі відомостей, зазначених керівником юридичної особи у заяві, та не потребує рішення учасників юридичної особи, зокрема зміна місцезнаходження юридичної особи, видів діяльності, інформації для здійснення зв'язку з юридичною особою;
6. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що потребує рішення учасників юридичної особи (крім рішень щодо розміру статутного (складеного) капіталу, розміру часток у статутному (складеному) капіталі, складу учасників чи керівника юридичної особи), - за умови одностайного прийняття рішення такими учасниками, що підтверджується їх кваліфікованими електронними підписами;
7. Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи або про відміну рішення про припинення юридичної особи, прийнятого її учасниками або відповідним органом юридичної особи, - за умови одностайного прийняття рішення такими учасниками чи відповідним органом юридичної особи, що підтверджується їх кваліфікованими електронними підписами.

Розділ 4. ЗАКОНОДАВЧИЙ СУПРОВІД ДІЯЛЬНОСТІ ТА ІНСТИТУЦІЙНА ПІДТРИМКА ЦНАП

- 4.1. Етапи розвитку нормативного забезпечення діяльності з надання адміністративних послуг
- 4.2. Основні визначення та вимоги до ЦНАП
- 4.3. Цифрові рішення у сфері оцінювання якості діяльності ЦНАП

Цей розділ носить довідковий характер і надає інформацію щодо етапів розвитку нормативного забезпечення діяльності з надання адміністративних послуг та основних визначення та вимог до ЦНАП.

4.1. Етапи розвитку нормативного забезпечення діяльності з надання адміністративних послуг

До 2005. «Закладення основ системи надання адміністративних послуг у частині взаємодії із суб'єктами господарювання»

Про нотаріат	Закон України	від 02.09.1993 № 3425-XII
Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	Закон України	від 15.05.2003 № 755-IV
Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні	Закон України	від 11.12.2003 № 1382-IV
Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	Закон України	від 01.07.2004 № 1952-IV
Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності	Закон України	від 06.09.2005 № 2806-IV

2006-2008 рр.

«Початок формування системи надання адміністративних послуг»

Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади	Розпорядження Кабінету Міністрів України	від 15.02.2006 № 90-р
Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг	Наказ Міністерства економіки України	від 12.07.2007 № 219

2009-2013**«Нормотворча діяльність з метою упорядкування сфери адміністративних послуг»**

Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг	Указ Президента України	03.07.2009 № 508/2009
Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності	Закон України	19.05.2011 № 3392-IV
ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ	Закон України	06.09.2012 №737
Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (втратив чинність)	Постанова Кабінету Міністрів України	03.01.2013 № 13
Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги	Постанова Кабінету Міністрів України	30.01.2013 № 44
Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг (втратив чинність)	Постанова Кабінету Міністрів України	30.01.2013 № 57
Про затвердження примірною положення про центр надання адміністративних послуг	Постанова Кабінету Міністрів України	20.02.2013 № 118
Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг (втратив чинність)	Постанова Кабінету Міністрів України	29.05.2013 № 379
Про затвердження примірною регламенту центру надання адміністративних послуг	Постанова Кабінету Міністрів України	01.08.2013 № 588



Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI

**Законом України «Про адміністративні послуги» унормовано:**

- визначення поняття «адміністративна послуга»
- встановлення обов'язку належно інформувати споживачів адміністративних послуг
- запровадження інформаційних та технологічних карток

- врегулювання порядку та строків надання адміністративних послуг
- введення поняття «адміністративний збір»
- встановлення обов'язку створення центрів надання адміністративних послуг — ЦНАП
- розвиток електронного урядування

2014-2018

«Розширення повноважень органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг»

Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної влади в Україні	Розпорядження КМУ	01.04.2014 № 333-р
Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг	Розпорядження Кабінету Міністрів України	16.05.2014 № 523-р
Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)	Закон України	12.02.2015 № 191-VIII
Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	Закон України	26.11.2015 № 834
Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	Закон України	26.11.2015 № 835
Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг	Закон України	10.12.2015 № 888-VII
Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	Постанова Кабінету Міністрів України	25.12.2015 № 1127
Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи	Наказ Міністерства юстиції	09.02.2016 № 359/5

Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру	Постанова Кабінету Міністрів України	02.03.2016 № 207
Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні	Розпорядження Кабінету Міністрів України	16.11.2016 № 918-р
Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Кабінету Міністрів України	Постанова Кабінету Міністрів України	23.08.2016 № 553
Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки	Розпорядження Кабінету Міністрів України	14.06.2017 № 394-р
Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо надання послуг із соціальної підтримки населення	Наказ Міністерства юстиції	21.06.2017 № 1030
Деякі питання створення та забезпечення функціонування центрів надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»	Розпорядження Кабінету Міністрів України	11.10.2017 № 736-р
Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 201 р. № 523	Розпорядження Кабінету Міністрів України	11.10.2017 № 782-р
Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності	Постанова Кабінету Міністрів України	19.09.2018 № 749

2019-2023

«Розвиток мережі ЦНАП і діджиталізація ЦНАП»

Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг	Указ Президента України	04.09.2019 № 647/2019
Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави	Указ Президента України	08.11.2019 № 837/2019
Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Міністерства цифрової трансформації	Постанова Кабінету Міністрів України	05.02.2020 № 123
Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини	Постанова Кабінету Міністрів України	10.07.2019 № 691

Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг	Постанова Кабінету Міністрів України	04.12.2019 № 1137
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	Закон України	03.11.2020 № 943-IX
Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг	Розпорядження Кабінету Міністрів України	17.03.2021 № 254-р
Про Національну веб-платформу центрів надання адміністративних послуг	Постанова Кабінету Міністрів України	03.02.2021 № 72
Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів	Розпорядження Кабінету Міністрів України	02.06.2021 № 574-р
Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розвитку інституту старост	Закон України	01.07.2021 № 1638-IX
Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні	Закон України	15.07.2021 № 1667-IX
Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг	Закон України	15.07.2021 № 1689-IX
Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України	Постанова Кабінету Міністрів України	04.08.2021 № 818
Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523	Розпорядження Кабінету Міністрів України	18.08.2021 № 969-р
Про внесення змін до деяких законів України щодо вдосконалення надання публічних (електронних публічних) послуг	Закон України	22.09.2021 № 1767-IX
Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні	Закон України	05.11.2021 № 1871-IX
Деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану	Постанова Кабінету Міністрів України	10.03.2022 № 2483

Про реалізацію експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон	Постанова Кабінету Міністрів України	07.05.2022 № 541
Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо оформлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України	Постанова Кабінету Міністрів України	28.10.2022 № 1220
Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України з питань видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами	Постанова Кабінету Міністрів України	04.11.2022 № 1299
Про затвердження плану заходів на 2023 рік щодо переведення публічних послуг в електронну форму	Розпорядження Кабінету Міністрів України	23.12.2022 № 1191
Про внесення змін до Порядку реалізації експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон	Постанова Кабінету Міністрів України	07.03.2023 № 210

4.2. Основні визначення та вимоги до ЦНАП

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено низку базових категорій.



Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону

ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТАКОЖ ПРИРІВНЮЄТЬСЯ:

- надання витягів та виписок із реєстрів,
- довідок,
- копій, дублікатів документів,
- інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, ... надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт



Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг



Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги



Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій ст. 12, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»



Заборонено надання адміністративних послуг підприємствами, установами, організаціями (з 01.01.2013), в тому числі державними та комунальними

Центри надання адміністративних послуг утворюються:

- Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією;
- міською, селищною, сільською радою

Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити:

- облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;
- створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;
- здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання

адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень;

- надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою технічних засобів електронних комунікацій (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;
- видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень;
- облаштування скриньки, встановлення зворотного зв'язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів;
- безоплатне надання консультацій суб'єктам звернень з питань отримання адміністративних послуг у місцях, де здійснюється прийом суб'єктів звернень.

Основні завдання ЦНАП визначено у Примірному положенні про центр надання адміністративних послуг



Про затвердження примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України Закон України від 20.02.2013 № 118



Актуалізовані вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП визначено у примірному регламенті центру надання адміністративних послуг



Про затвердження примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України Закон України від 01.08.2013 № 588



4.3. Цифрові рішення у сфері оцінювання якості діяльності ЦНАП



Дякуємо, що приділили свій час та поділилися враженнями

Ця діяльність має покращити якість наших послуг

ЦНАП

Скануйте QR-код у Центрі та залишайте відгук

Дашборд із результатами оцінки рівня задоволеності відвідувачів якістю адмінпослуг в центрах

Дізнайтеся детальні результати дослідження рівня сервісу в Центрах, скориставшись зручним дашбордом.

Переглянути дашборд

<https://center.diaa.gov.ua/cnap-analytics>

Результати моніторингу мережі Центрів

Дізнайтеся, як розвивається мережа Центрів, які послуги відвідувачі найчастіше замовляють та як облаштовані приміщення і персонал у Дія Центрах.

Розвиток мережі Центрів



<https://center.diaa.gov.ua/cnap-analytics>



Індекс задоволеності споживачів

(Customer satisfaction Index, CSI) – це оцінка рівня задоволеності клієнта після взаємодії з компанією. CSI відображає наскільки успішним був клієнтський досвід споживача



Індекс клієнтської лояльності (Net Promoter Score, NPS) –

це показник ступеня прихильності клієнтів, їх готовності рекомендувати компанію або бренд знайомим чи друзям, на основі свого клієнтського досвіду

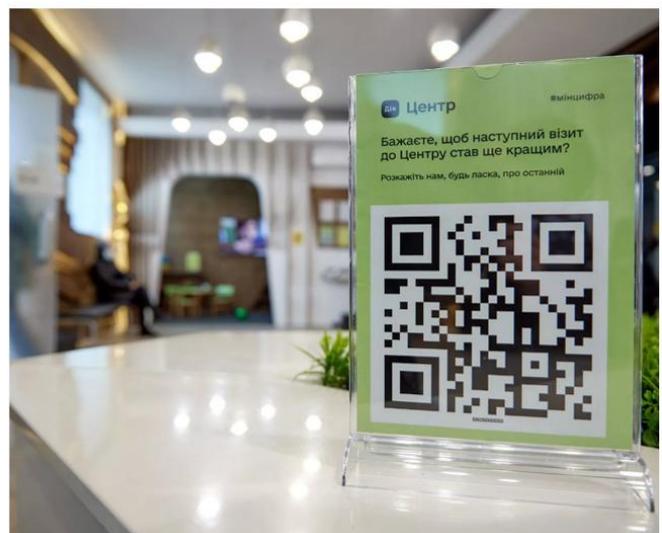


<https://center.diia.gov.ua/dasbord-iz-rezultatami-ocinki-rivna-zadovolenosti-vidviduvaciv-akistu-adminposlug-v-centrah>

Презентація результатів першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг

Дізнайтеся ключові результати, методи та обсяг дослідження думки українців про сервіс у Центрах, рейтинг областей та Центрів за рівнем сервісу, а також причини незадоволеності обслуговуванням із презентації

Переглянути



<https://center.diia.gov.ua/cnap-analytics>

ДОДАТКИ

Додаток А

Зразки заявок на формування сертифікату для робочої станції ЦНАП

Додаток 1
до Порядку отримання
доступу до Єдиного
державного демографічного
реєстру

ЗАЯВКА

про надання доступу до Реєстру

Прошу надати доступ до Єдиного державного демографічного реєстру (далі – Реєстр) засобами відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби України, а саме Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами, посадовій особі Центру надання адміністративних послуг _____ (далі – користувач), відповідно до посадових обов'язків, у таких межах:

№ з/п	Роль користувача	Номер (код) підрозділу						
		XXXX	XXXX	XXXX				
1.	Оформлення та видача паспорта громадянина України							
2.	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон							
3.	Оформлення та видача посвідки для іноземців							

Користувач: _____
(прізвище, ім'я, по батькові(за наявності))

Посада користувача: _____

Користувач зобов'язується вживати заходів щодо забезпечення безпеки персональних даних отриманих з Реєстру, відповідно до підписаного Зобов'язання про нерозголошення персональних даних від __.__.20__.

__..__..20__

особистий підпис

Власне ім'я ПРИЗВИЩЕ

__..__..20__

посада Керівника користувача

особистий підпис

Власне ім'я ПРИЗВИЩЕ

Додаток 2
до Порядку отримання
доступу до Єдиного
державного демографічного
реєстру

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ
про нерозголошення персональних даних

Відповідно до статті 10 Закону України "Про захист персональних даних" зобов'язуюсь не розголошувати у будь-який спосіб персональні дані інших осіб, що стали мені відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.

Підтверджую, що зобов'язання буде чинним після припинення мною діяльності, пов'язаної з обробкою персональних даних, крім випадків, установлених законом.

посада

підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

___._.202_

Додаток 3
до Порядку отримання
доступу до Єдиного
державного
демографічного реєстру

ЗАЯВКА
на формування сертифікату для робочої станції Центру

Просимо сформуванати сертифікат відкритого ключа для робочої станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи, відповідно до реєстраційних даних наведених нижче.

№	Назва	1. Ідентифікаційні дані			
1.1.	ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг <u>Н</u> ської міської ради			
1.2.	Підрозділ ДМС	<u>Н</u> -ський відділ ГУ ДМС України в Дніпропетровській області			
1.3.	Код підрозділу ДМС	1	2	x	x
1.4.	IP-адреса робочої станції	172.30.70.67			
1.5.	Адреса розташування ЦНАП				

№	Назва	2. Дані відповідальної посадової особи ЦНАП
2.1.	Прізвище, ім'я та по батькові	
2.2.	Посада	
2.3.	Контактна інформація посадової особи (телефон, електронна пошта)	

особистий підпис

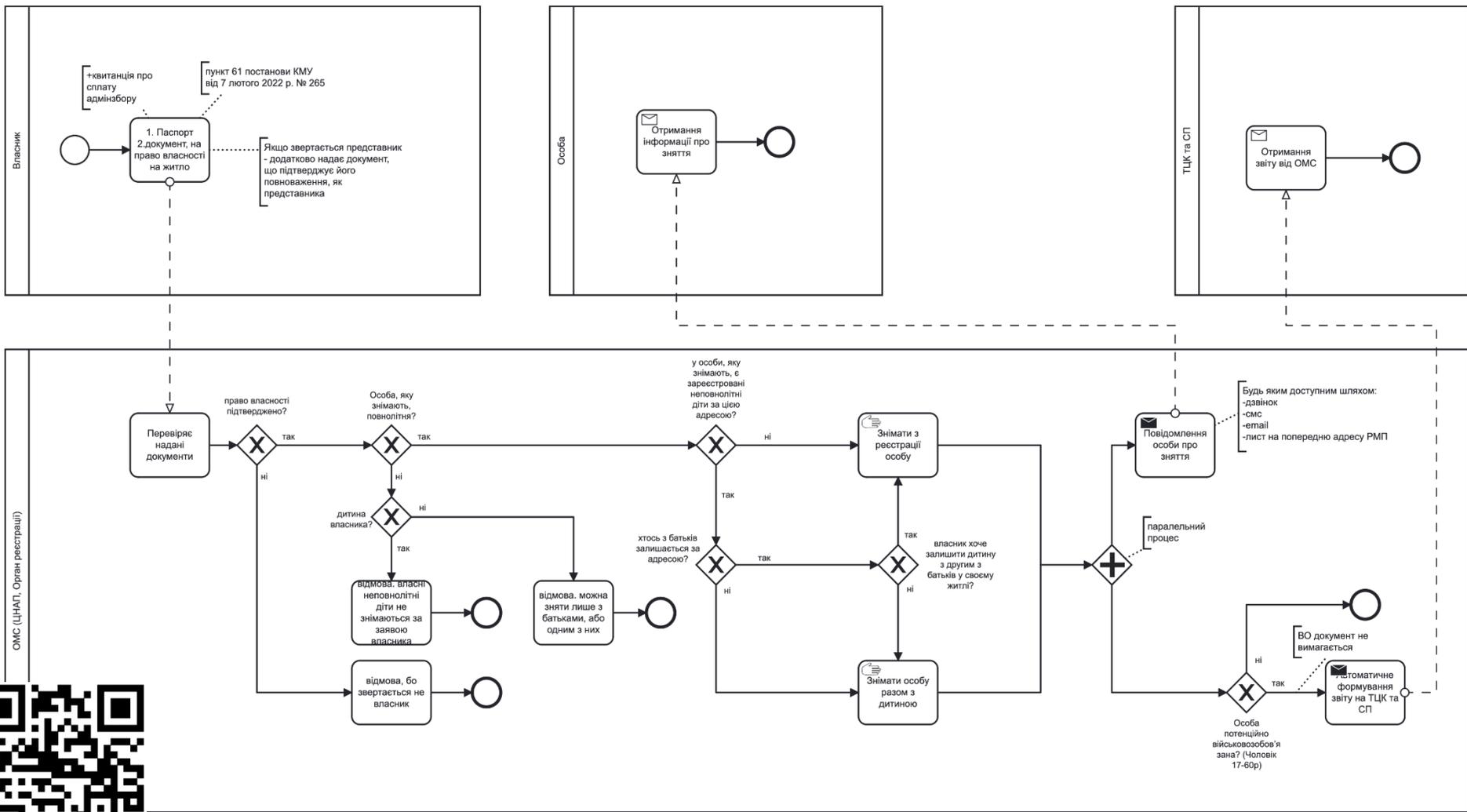
перший ініціал та прізвище відповідальної особи

М.П.

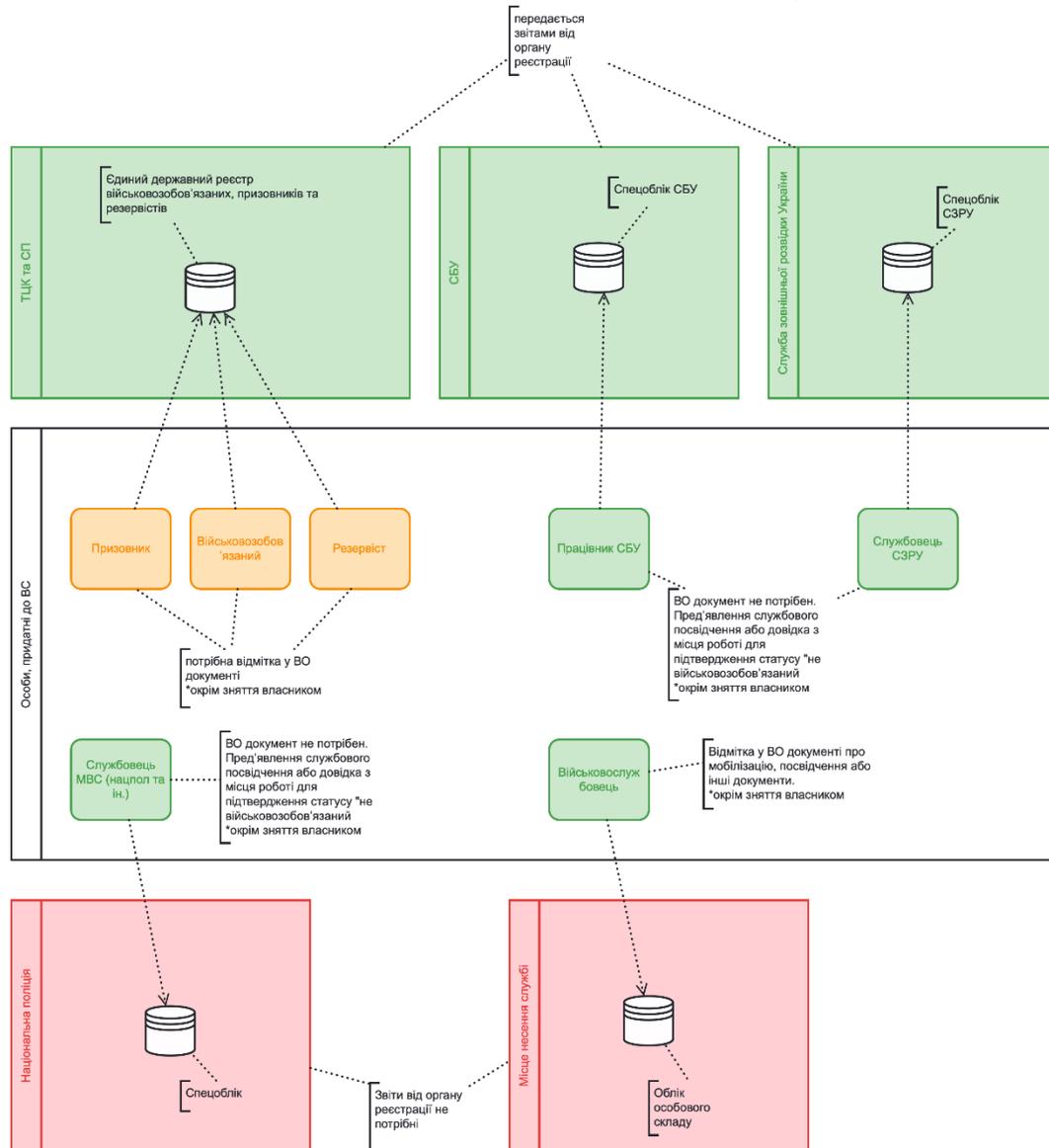
_____.2022

Додаток Б

Схема прийняття рішення щодо зняття за заявою власника



Додаток В Опис ведення військового обліку



Додаток Г

Нормативне забезпечення процесів державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень

Конституція України

Кодекси України: ЦКУ, ГКУ, ЗКУ, ЖКУ;

Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 01.07.2004 №1952-IV (в редакції від 22.07.2023);

Закони України:

- “Про іпотеку”;
- “Про нотаріат”;
- “Про кооперацію”;
- “Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”.

Постанови КМУ:

- від 25.12.2015 №1127 «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» (із змінами);
- від 25.12.2015 №1128 "Про затвердження Порядку розгляду скарг у сфері державної реєстрації" (в редакції від 22.06.2022)
- від 26.10.2011 №1141 “Про затвердження Порядку ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно» (із змінами);

Накази Міністерства юстиції України:

- від 21.11.2016 №3276/5 «Про затвердження Вимог до оформлення заяв та рішень у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»; (із змінами);

Додаток Д

Нормативне забезпечення процесів державної реєстрації фізичних осіб-підприємців

Конституція України

Кодекси України: ЦКУ, ГКУ;

Закон України від 15.05.2003 №755-IV "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань"

Закон України від 06.02.2018 №2275-VIII "Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю";

Постанови КМУ:

- від 25.12.2015 №1133 "Про надання послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань у скорочені строки";
- від 25.12.2015 №1128 "Про затвердження Порядку розгляду скарг у сфері державної реєстрації";

Накази Мініюсту України:

- від 18.11.2016 №3268/5 "Про затвердження форм заяв у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань";
- від 05.05.2023 №1692/5 "Про затвердження Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань";
- від 05.03.2012 №368/5 "Про затвердження Вимог до написання найменування юридичної особи, її відокремленого підрозділу, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, крім організації профспілки";
- від 09.02.2016 №359/5 «Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи»;

Накази Мініюсту України:

- від 23.03.2016 №784/5 «Про затвердження Порядку функціонування порталу електронних сервісів юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи»;
- від 09.05.2020 №71/5 «Про затвердження Положення про Колегії з розгляду скарг на рішення, дії або бездіяльність державного реєстратора, суб'єктів державної реєстрації, територіальних органів Міністерства юстиції»;
- від 29.12.2015 №2790/5 «Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора».