УКРАЇНСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Код ЄДРПОУ 24884653

РІШЕННЯ

м. Українка
_____ 2026 р. Обухівського району № ____
Київської області

Про схвалення інформації щодо роботи
Центру надання адміністративних послуг
Виконавчого комітету Української міської ради
за 2025 рік

Заслухавши інформацію про роботу Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Української міської ради за 2025 рік, згідно Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись статтями 52, 54, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Інформацію про роботу Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Української міської ради за 2025 рік взяти до відома (додається).

2. Відділу з питань організації надання адміністративних послуг продовжити співпрацю із суб'єктами надання адміністративних послуг.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючу справами Виконавчого комітету Української міської ради.

Міський голова Олександр ТУРЕНКО

Білоконь

Інформація щодо роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Української міської ради за 2025 рік

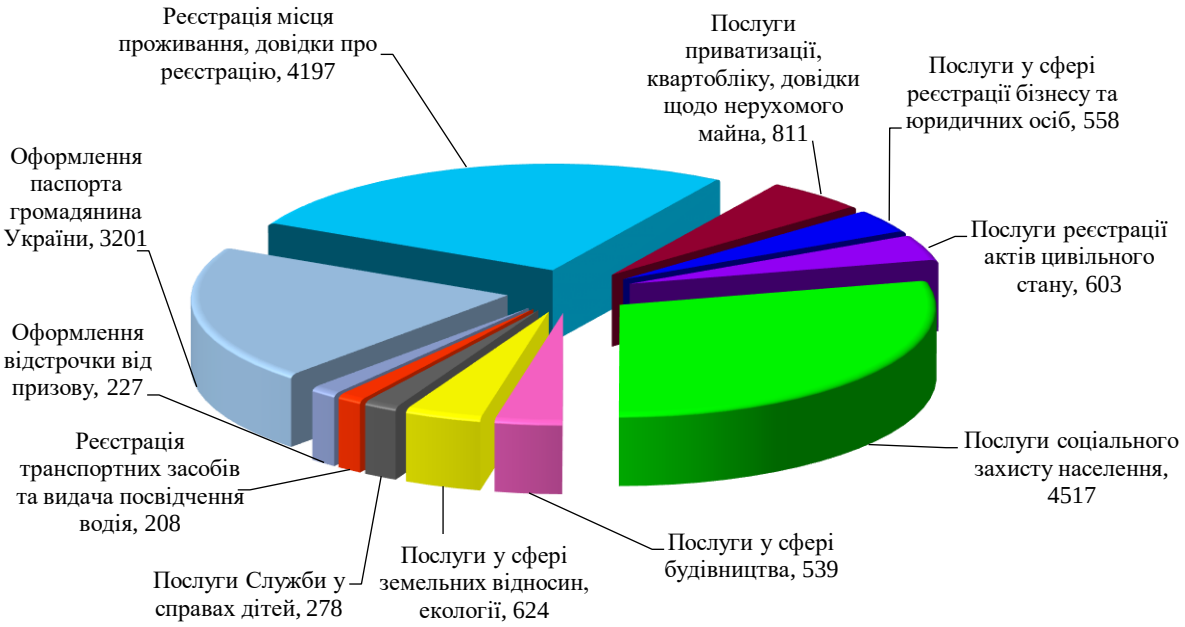
У Центрі надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Української міської ради (далі – Центр, ЦНАП) протягом 2025 року продовжувалася робота щодо підтримання стандартів якості надання адміністративних послуг в Українській міській територіальній громаді.

Рішенням 62-ї сесії Української міської ради VIII скликання від 18 грудня 2025 року № 271 розширено перелік адміністративних послуг, що надаватимуться через Центр. Відтепер у ЦНАП кількість послуг складає 419, а в старостинських округах громади – 212. Новий перелік доповнився послугами пенсійного забезпечення, послугами у сфері державної реєстрації тощо.

Впродовж 2025 року в Центрі надання адміністративних послуг надано 15 763 адміністративні послуги.

Загалом у ЦНАП найбільш активно оформлюють послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та отримують довідки про реєстрацію місця проживання

Звернення для отримання адміністративних послуг через ЦНАП



фізичної особи (з початку 2025 року послугами реєстрації місця проживання скористалися 1056 осіб, а також видано 3141 довідку), надано 4517 послуг соціального захисту, оформлено 3201 паспорт громадянина України.

Організацію надання адміністративних послуг у Центрі забезпечують шість адміністраторів, два спеціалісти з реєстрації місця проживання та один – з питань державної реєстрації актів цивільного стану. Чотири адміністратори обслуговують громадян на віддалених робочих місцях Центру в старостинських округах громади.

Протягом звітного періоду суб’єктами надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Української міської ради опрацьовано 9242 звернення про надання адміністративних послуг, тоді як територіальними органами центральних органів виконавчої влади – 6521.

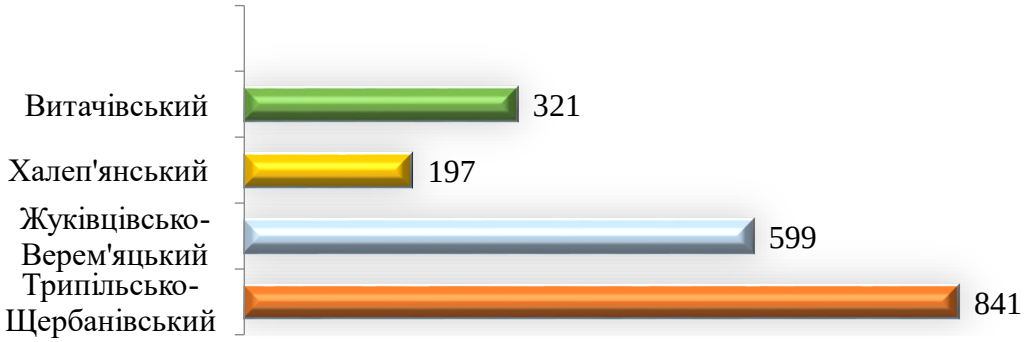
Надано послуг через ЦНАП за суб'єктом надання послуги

За рахунок сплати адміністративного збору за надані послуги до міського бюджету надійшло 937 740 грн.

Пріоритетами роботи ЦНАП є висока якість обслуговування та забезпечення доступності до адміністративних послуг навіть у найвіддаленіших куточках громади. З метою реалізації принципу державної політики у сфері надання адміністративних послуг доступності та зручності для суб'єктів звернень, у старостинських округах громади продовжують роботу адміністратори та старости. Жителі сіл громади мають можливість на місці отримати базові послуги: зареєструвати місце проживання, подати документи для оформлення житлової субсидії, пільги чи державної допомоги, послуги у сфері будівництва чи земельних відносин.

Протягом 2025 року на віддалених робочих місцях ЦНАП в старостинських округах Української міської територіальної громади надано 1958 адміністративних послуг, з них:

Надано адміністративних послуг в старостинських округах громади



У Центрі надання адміністративних послуг ветерани війни, члени їхніх сімей та родини загиблих Захисників/Захисниць України можуть швидко та якісно отримувати адміністративні послуги у форматі «Єдиного вікна». У ЦНАП облаштовано робочі місця з маркуванням «Адмінсервіс Ветеран», де адміністратори позачергово і комплексно обслуговують заявників. Впродовж 2025 року для ветеранів війни та членів їхніх сімей надано 904 адміністративних послуг. Найчастіше заявники зверталися за отриманням наступних послуг:

- «Надання адресної матеріальної допомоги згідно міської та обласної програми «Турбота»,
- «Призначення пільги на оплату житла, комунальних послуг»,
- «Взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов».

З січня 2025 року у Центрі впроваджено нову послугу - надання витягу із Єдиного державного реєстру ветеранів війни (ЄДРВВ). Протягом 2025 року зазначеною послугою скористалися більше 100 осіб.

З жовтня, на підставі підписаного Меморандуму про співпрацю, через Центр надання адміністративних послуг забезпечено прийом документів для отримання послуг ГК «Нафтогаз України». Завдяки цьому мешканці громади мають можливість стати клієнтом вказаної компанії, змінити постачальника, актуалізувати дані особового рахунку, отримати довідку про відсутність заборгованості, сформувати рахунок за спожитий газ.

01 листопада адміністратори ЦНАП розпочали прийом документів для надання відстрочки військовозобов'язаним від призову на військову службу під час мобілізації. Протягом двох місяців для отримання послуги через Центр звернулося 227 осіб.

У Центрі надання адміністративних послуг та віддалених робочих місцях впроваджено електронний модуль оцінки якості обслуговування, який є частиною національної системи онлайн-моніторингу, що дозволяє щоденно аналізувати відгуки, залишені відвідувачами. Так, протягом звітного періоду, щодо якості обслуговування у Центрі надійшло 708 відгуків, 703 з яких отримали оцінку «ЧУДОВО».

Адміністратори ЦНАП забезпечують надання адміністративних послуг, працюючи у одинадцяти державних інформаційних системах:

1. Єдиний державний реєстр транспортних засобів
2. ПК "ІІС "Соціальна громада"
3. Єдина державна електронна система у сфері будівництва
4. ЄІАС УМП (Державна міграційна служба України)
5. Портал Дія
6. Єдина інформаційна система соціальної сфери
7. Державний земельний кадастр
8. Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
9. Державний реєстр прав на нерухоме майно
10. Реєстр територіальної громади
11. Кабінет ЦНАП на Порталі Пенсійного фонду України.

Виконавчим комітетом вжиті заходи щодо забезпечення інклюзивності у сфері надання послуг. Так, у 2025 році укладено договір про співпрацю між Виконавчим комітетом Української міської ради та ГО «Українське товариство глухих», завдяки чому у ЦНАП реалізована можливість обслуговування осіб з порушенням слуху шляхом здійснення перекладу на жестову мову спеціалістами організації онлайн цілодобово 24/7, використовуючи технічні пристрої для зв'язку. Вхідна група до приміщення ЦНАП облаштована кнопкою виклику персоналу, пандусом, поручнями згідно ДБН.

У ЦНАП продовжує функціонувати консультаційний пункт для бізнесу в межах всеукраїнської ініціативи, підтриманої ПРООН та урядом Японії, завдяки чому 117 осіб протягом 2025 року отримали безкоштовні фахові консультації щодо створення, ведення та розвитку власної справи. Консультаційний пункт працює для підприємців-початківців та діючих бізнесів і надає інформаційну підтримку з питань реєстрації, оподаткування, ліцензування, грантових можливостей тощо.

З метою підвищення цифрової доступності та зручності отримання адміністративних послуг у Центрі вживаються організаційні заходи для облаштування зони самообслуговування з доступом до комп'ютера та Інтернету, де відвідувачі зможуть самостійно скористатися онлайн-послугами, зокрема – через портал «Дія» завантажити чи подати документи для отримання послуги.

Керуюча справами Виконавчого комітету
Української міської ради Лілія БІЛИК