



**ВОЛОДИМИРЕЦЬКА СЕЛИЩНА РАДА
РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**
(восьме скликання)

Р І Ш Е Н Н Я

22 травня 2025 року

№ 1903

Про затвердження Дорожньої карти розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради на 2025-2027 роки

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», у зв'язку з участю відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради в пілотному проєкті з розвитку центрів надання адміністративних послуг за підтримки Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» та з метою покращення якості надання адміністративних послуг селищна рада,

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Дорожню карту розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради на 2025–2027 роки, що додається.
2. Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради (далі – відділ ЦНАП) здійснити заходи щодо організаційного забезпечення виконання Дорожньої карти розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради на 2025–2027 роки.
3. Фінансовому відділу Володимирецької селищної ради забезпечити фінансування заходів з реалізації Дорожньої карти розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради на 2025–2027 роки у межах наявних фінансових ресурсів.
4. Контроль за виконанням рішення доручити секретарю селищної ради Юрію БЛИЩИКУ.

Селищний голова



Василь КОВЕНЬКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення селищної ради
22-го вересня 2025 року № 1903

Дорожня карта розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Володимирецької селищної ради на 2025–2027 роки

Тематичне питання	№ з/п	Заходи	Термін виконання	Виконавці
1. Організація роботи відділу ЦНАП				
Онлайн-фронт-офіс (наявність на вебсайті ЦНАП/органу місцевого самоврядування передбаченої законом інформації)	1.	Розмістити та при потребі оновлювати на вебсайті Володимирецької селищної ради інформаційні картки на кожну адміністративну послугу	Постійно, починаючи з другого кварталу 2025 року	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
	2.	Створити та систематично наповнювати на вебсайті Володимирецької селищної ради розділ для внутрішньо переміщених осіб (далі - ВПО), військових, ветеранів (ок) та членів їх сімей	Постійно, починаючи з третього кварталу 2025 року	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
	3.	Створити та систематично наповнювати на вебсайті Володимирецької селищної ради розділ «Запитання – відповіді»	Постійно, починаючи з третього кварталу 2025 року	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
Надання консультаційної інформації про послуги	4.	Консультувати заявників онлайн (через Фейсбук, електронну пошту, мобільні додатки (чат-бот тощо))	Постійно	Відділ ЦНАП

Повнота (достатність) переліку адміністративних послуг для ЦНАП	5.	Інтегрувати у відділ ЦНАП послуги з реєстрації місця проживання	2025-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	6.	Інтегрувати у відділ ЦНАП адміністративні послуги соціального характеру	2025-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	7.	Розглянути доцільність інтеграції у відділ ЦНАП послуг з видачі посвідчень водія	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	8.	Розглянути доцільність інтеграції у відділ ЦНАП послуг з реєстрації нових та вживаних транспортних засобів	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Надання послуг для ВПО та інших послуг, зумовлених війною	9.	Інтегрувати послуги з оформлення і видачі довідки про взяття на облік ВПО	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	10.	Інтегрувати послуги з оформлення допомоги на проживання ВПО	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Консультування підприємців «Дія. Бізнес»	11.	Розглянути можливість запровадження консультування підприємців через «Дія. Бізнес»	2025 рік	Відділ ЦНАП
Інформаційні картки	12.	Розробити інформаційні картки на всі послуги, які надаються через відділ ЦНАП, суб'єктом надання яких є Володимирецька селищна рада та відділ ЦНАП	Третій квартал 2025 року	Суб'єкти надання адміністративних послуг Володимирецької селищної ради, відділ ЦНАП

Технологічні картки	13.	Розробити технологічні картки на всі послуги, які надаються через відділ ЦНАП, суб'єктом надання яких є Володимирецька селищна рада та відділ ЦНАП	Третій квартал 2025 року	Суб'єкти надання адміністративних послуг Володимирецької селищної ради, відділ ЦНАП
	14.	Продовжити раціоналізацію процедур опрацювання справ, у тому числі застосування Закону України «Про адміністративну процедуру»	Постійно	Відділ ЦНАП
Доступність цифрових послуг у ЦНАП та віддалених робочих місцях (далі - ВРМ)	15.	Практикувати проведення у відділі ЦНАП навчань з цифрової грамотності та цифрових навичок, насамперед щодо користування е-послуга - ми як для адміністраторів відділу ЦНАП, так і для мешканців громади	Постійно, починаючи з третього кварталу 2025 року	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
	16.	Інформувати відвідувачів щодо можливостей сервісу шерингу документів	Постійно	Відділ ЦНАП
2. Місцезнаходження відділу ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності				
Основний офіс – територіальна доступність	17.	Облаштувати безоплатну велопарковку для відвідувачів	2025 рік	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	18.	Позначити місця для транспортних засобів людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	2025 рік	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	19.	Розглянути доцільність облаштування інформаційних табличок про відділ ЦНАП на прилеглих вулицях	2025 рік	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП

Відкрити територіальні підрозділи (або ВРМ)	20.	Створити достатню кількість ВРМ, унормувати їхню діяльність	2025-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	21.	Надавати на ВРМ 3 і більше групи послуг (насамперед реєстрація місця проживання, послуги соціального характеру)	2025-2027 роки	Відділ ЦНАП
«Відкритий простір» у ЦНАП	22.	Організувати робочий простір у відділі ЦНАП за принципом «відкритого простору» (некабінетної системи), перемістити працівників, які зараз розосереджені в різних приміщеннях, в одне приміщення	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Достатність облаштування ЦНАП	23.	Облаштувати відділ ЦНАП сучасною комп'ютерною технікою	2025-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	24.	Побудувати локальну обчислювальну мережу	2025-2026 роки	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
Стенди	25.	Розмістити матеріали, надруковані шрифтом Брайля	2025-2026 роки	Відділ ЦНАП
Інформаційні кіоски (термінали)	26.	Розглянути доцільність розміщення інформаційних кіосків (терміналів) чи місць для самообслуговування з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у відділі ЦНАП	2025 рік	Відділ ЦНАП
Електронна система керування чергою	27.	Запровадити електронну систему попереднього запису на	2025-2026 роки	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового

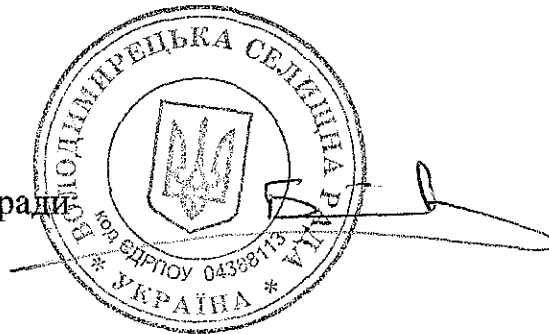
		прийом до відділу ЦНАП		розвитку Володимирецької селищної ради
Наявність інформаційних матеріалів гендерного спрямування	28.	Передбачити наявність інформаційних матеріалів гендерного спрямування	Постійно	Відділ ЦНАП
Наявність у ЦНАП системи е-документообігу	29.	Запровадити у ЦНАП систему е-документообігу	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Умови для осіб з інвалідністю	30.	Облаштувати понижену стійку реєстрації (рецепції)	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	31.	Запровадити рішення для обслуговування людей з порушенням слуху	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	32.	Запровадити рішення для обслуговування людей з порушенням зору	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
	33.	Облаштувати пристосовану для осіб з інвалідністю кімнату особистої гігієни	2026-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Виїзне (мобільне) обслуговування	34.	Запровадити сервіс «Мобільний адміністратор»	2026-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Умови для відвідувачів з дітьми	35.	Передбачити наявність столика для сповивання	2025-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
Безперебійність електропостачання	36.	Забезпечити безперебійність надання адміністративних послуг у відділі ЦНАП (у т.ч. ВРМ) незалежно від наявності електропостачання (встановлення сонячних панелей та акумуляторних батарей, зарядних станцій тощо)	2026-2027 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
3. Персонал відділу ЦНАП				
Підвищення кваліфікації	37.	Розробити план заходів з підвищення кваліфікації персоналу відділу ЦНАП	Перший квартал року	Відділ ЦНАП

Розташування персоналу ЦНАП	38.	Розмістити персонал відділу ЦНАП в одному приміщенні	2025-2026 роки	Володимирецька селищна рада, відділ ЦНАП
4. Робота бек-офісу, взаємодія з суб'єктами надання адміністративних послуг (організація надання послуг)				
Доступ до інформаційних систем та публічних е-реєстрів	39.	Підключити відділ ЦНАП та працювати в Реєстрі територіальної громади	Після інтеграції послуг з реєстрації місця проживання у відділ ЦНАП	Відділ ЦНАП
	40.	Підключити відділ ЦНАП та працювати в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери	Після інтеграції послуг соціального характеру у відділ ЦНАП	Відділ ЦНАП
	41.	Підключити відділ ЦНАП та працювати в програмному комплексі «Соціальна громада»	Після інтеграції послуг соціального характеру у відділ ЦНАП	Відділ ЦНАП
	42.	Розглянути доцільність підключення до Єдиної інформаційної системи Міністерства внутрішніх справ	2025-2026 роки	Відділ ЦНАП
5. Моніторинг та аналіз діяльності				
Аналіз кількості відвідувачів	43.	Провести аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які: - звертаються за консультаціями; - є ВПО; - є військовими, ветеранами(ками), членами їх сімей	Постійно	Відділ ЦНАП

Продовження додатка

Моніторинг діяльності ЦНАП із застосуванням інших інструментів	44.	Запровадити внутрішній моніторинг в е-формі	2025-2026 роки	Відділ ЦНАП, сектор комунікацій та цифрового розвитку Володимирецької селищної ради
--	-----	---	----------------	---

Секретар селищної ради



Юрій БЛИЩИК