

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови обласної
державної адміністрації,
начальника обласної військової
адміністрації

27.03.2025 № 366

КОМПЛЕКСНА ПРОГРАМА
розвитку сфери надання адміністративних послуг
в Запорізькій області на 2025-2027 роки

м. Запоріжжя
2025 рік

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг

ВРМ – віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП

ГО – громадська організація

ДЕРТ – Департамент економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації

ОМС – органи місцевого самоврядування

Мінцифри – Міністерство цифрової трансформації України

I. ВСТУП

Наразі ЦНАП займають домінуючу позицію в інфраструктурі надання державних та місцевих послуг, що зумовлено якісно новим, клієнтоорієнтованим підходом до надання послуг. ЦНАП сьогодні – це не лише зручний офіс, а комплект, що включає розгалужену мережу територіальних підрозділів, віддалених та мобільних робочих місць (із залученням старост).

Водночас з огляду на тимчасову окупацію більшості територій області, продовження дії воєнного стану та наближеність до лінії фронту, громади області мають певні труднощі з подоланням викликів сьогодення.

Саме тому в умовах постійного вдосконалення підходів та підвищення стандартів якості обслуговування громадян, постійний розвиток системи надання адміністративних послуг області потребує комплексного підходу, консолідації зусиль обласної та місцевої влади, національних та міжнародних партнерів.

Комплексна програма розвитку сфери надання адміністративних послуг в Запорізькій області на 2025-2027 роки (далі – Програма) передбачає реалізацію низки стимулюючих заходів, у тому числі спрямованих на підтримку ЦНАП в умовах дії воєнного стану та підвищення їх стійкості за наявних воєнних ризиків.

У Програмі визначено операційні цілі разом із заходами щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг у Запорізькій області на 2025-2027 роки, шляхи та механізми їх реалізації.

Передбачається можливість коригування Програми з метою внесення змін чи доповнень залежно від внутрішніх та зовнішніх викликів.

II. СТАН ТА АНАЛІЗ РОЗВИТКУ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ

До початку повномасштабного вторгнення мережа об'єктів ЦНАП (ВРМ, територіальні підрозділи та мобільні офіси) стрімко розвивалася в рамках чинного законодавства та налічувала 117 точок доступу, з них: 47 ЦНАП; 59 ВРМ; 10 територіальних підрозділів; 1 мобільний ЦНАП.

Війна значно похитнула стабільність роботи налагодженої мережі ЦНАП та внесла свої корективи в діяльність органів місцевого самоврядування, які створили або мали найближчим часом створити ЦНАП:

понад 83 % території Запорізької області опинилася у тимчасовій окупації або є територією активних бойових дій;

колективи майже 50 громад вимушено релокувалися до м. Запоріжжя через критичну безпекову ситуацію на власних територіях;

більшість кваліфікованих кадрів ЦНАП області виїхала в інші більш безпечні регіони або за межі країни;

релоковані ЦНАП не в повному обсязі забезпечені необхідною матеріально-технічною базою для належного функціонування, також для їх

працівників продовжуються блокування доступу до більшості державних реєстрів та інформаційних систем;

через загострену обстановку, характерну для прифронтової території та пов'язану з постійними обстрілами, спостерігається загальне погіршення мотивації та пригнічений емоційний стан у працівників ЦНАП;

переважний обсяг коштів громад спрямовується на зміцнення оборонних рубежів та підтримку підрозділів Збройних сил України, тому фінансування ЦНАП здійснюється за обмежених ресурсів.

Водночас попри воєнні ризики та інші несприятливі обставини завдяки консолідованим зусиллям обласної військової адміністрації, органів місцевого самоврядування та ЦНАП області з початку повномасштабного вторгнення 2022 року здійснено розширення діючої мережі об'єктів ЦНАП, у т.ч. шляхом:

відкриття 4 нових ЦНАП у Запорізькому районі (Михайло-Лукашівської, Новоолександрівської, Петро-Михайлівської та Таврійської громад);

відновлення функціонування 12 релокованих ЦНАП громад Пологівського (Воскресенської, Гуляйпільської, Молочанської, Оріхівської, Пологівської, Преображенської, Федорівської громад), Василівського (Василівської, Дніпрорудненської, Михайлівської селищної, Роздольської громад) та Мелітопольського (Нововасилівської громади) районів, а також 1 мобільного ЦНАП Гуляйпільської громади, які з безпекових обставин функціонують у м. Запоріжжя;

створено 20 ВРМ (у тому числі ВРМ ЦНАП м. Мелітополя у м. Запоріжжя, м. Київ та м. Львів);

розпочато роботу 2 мобільних офісів ЦНАП Михайло-Лукашівської та Широківської громад, а також мобільного ЦНАП Кушугумської громади.

Отже, на цей час на підконтрольних територіях області діє 68 точок доступу мережі ЦНАП, а саме: 28 ЦНАП (у тому числі 12 релокованих); 29 ВРМ (у тому числі 2 ВРМ, які функціонують поза межами області); 7 територіальних підрозділів, 2 мобільні офіси ЦНАП та 2 мобільних ЦНАП, що складає 58 % від всієї створеної довоєнної мережі об'єктів ЦНАП області та вдвічі більше відповідного показника 2023 року (31 об'єкт).

Також зросла кількість наданих послуг: на цей час адміністраторами діючих ЦНАП області надано 276,8 тис. послуг, що на 20 % більше відповідного показника 2023 року (231,9 тис. послуг), але майже вдвічі менше довоєнного показника (541,5 тис. послуг у 2021 році).

Крім цього, протягом 2022 – 2024 років:

1) підвищено рівень мобільності ЦНАП області – за міжнародної підтримки передано ЦНАП області та організовано мобільний сервіс, яким скористалися вже понад тисячі громадян області за допомогою таких засобів: 15 електровелосипедів з мобільними кейсами (від USAID у рамках проекту «Зміцнення громадської довіри» UCSVI III), 2 кросоверів з мобільним кейсом (від проекту PROSTO) та 1 мобільного ЦНАП (від програми розвитку UNDP Ukraine / ПРООН в Україні);

2) забезпечено можливість обслуговувати у всіх діючих ЦНАП області людей з порушеннями слуху та інших жестомовних осіб шляхом запровадження «Сервісу УТОГ»;

3) вжито заходів із підвищення рівня цифровізації ЦНАП, у тому числі: частково оновлено матеріально-технічну базу для 13 ЦНАП; запроваджено е-шеринг документів із використанням сервісу Дія.QR; створено та актуалізовано інформацію на вебсторінках громад/сайтах ЦНАП;

відновлено або подано заявку на роботу з інформаційної системою «Вулик» – наразі здійснюється наповнення та актуалізація інформації;

триває робота з впровадження електронної черги на базі Порталу Дія та з підключення до нової системи відгуків Платформи Центрів Дія;

4) укладено меморандуми про співпрацю з:

Південно-Східним міжрегіональним центром з надання безоплатної правничої допомоги та ДЕРТ;

Міністерством у справах ветеранів України та Запорізькою обласною державною (військовою) адміністрацією, територіальними органами центральних органів виконавчої влади в Запорізькій області, органами військового управління, районними державними (військовими) адміністраціями, військовими адміністраціями населених пунктів, сільськими, селищними, міськими радами області;

5) розширено спектр послуг, які надаються через ЦНАП області, зокрема організація впровадження послуг:

з оновлення даних військовозобов'язаних;

у сфері соціального захисту ветеранів та членів їх сімей – забезпечено створення майже у всіх діючих ЦНАП (крім релокованого ЦНАП Нововасилівської громади через кадрові проблеми) єдиного вікна з використанням запропонованого Міністерством у справах ветеранів України брендбуку;

6) сформовано основи енергонезалежності ЦНАП за рахунок передачі 19 генераторів, 17 Tesla Powerwall, сонячних панелей;

7) забезпечено облаштування ЦНАП спеціальним обладнанням, зокрема 13 робочими станціями для оформлення та видачі паспортів і 1 комплектом обладнання для друку та видачі водійського посвідчення;

8) забезпечено/відновлено доступ усіх громад області до реєстрів територіальних громад;

9) проведено оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг через діючі ЦНАП області – опрацьовано понад 1,6 тис. відгуків від отримувачів послуг. Рівень задоволеності якістю надання послуг в цілому по області складає 87,9 %.

Реалізація Програми має забезпечити консолідацію ресурсів обласної та місцевої влади, національних і міжнародних партнерів для забезпечення стабільного та ефективного функціонування мережі ЦНАП Запорізької області, сприяти підвищенню рівня якості та доступності надання послуг.

III. МЕТА, ОПЕРАЦІЙНІ ЦІЛІ ТА ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОГРАМИ

Метою Програми є застосування комплексного підходу до реалізації пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця Запорізького регіону в умовах дії воєнного стану та активної цифрової трансформації.

Формування та реалізація регіональної політики у сфері надання адміністративних послуг передбачено заходами Програми (додаються) та зосереджується, насамперед, на таких операційних цілях:

1. Розбудова мережі ЦНАП області та формування позитивного іміджу їх діяльності;
2. Підвищення якості надання адміністративних послуг;
3. Створення доступного простору у ЦНАП області;
4. Цифровізація діяльності ЦНАП області;
5. Навчальна підтримка персоналу ЦНАП області та проведення заходів із питань надання адміністративних послуг.

Очікуваними результатами виконання Програми стануть:

розширення діючої мережі об'єктів ЦНАП, зокрема шляхом відкриття ЦНАП у Степенській громаді, відновлення роботи 22 релокованих ЦНАП, створення ЦНАП ще у 16 громадах області;

формування позитивного іміджу та впровадження брендування єдиної мережі ЦНАП Запорізької області, посилення її інституційної та фізично-організаційної спроможності, забезпечення потужного та якісного функціонування ЦНАП регіону;

запровадження ефективних механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, зниження адміністративного навантаження на замовників послуг;

сприяння модернізації приміщень 27 об'єктів мережі ЦНАП;

відкриття першого в області Дія.Центру, будівництво 4 нових Дія.Центрів, а також реконструкція приміщень для відкриття ще 3 Дія.Центрів;

оновлення матеріально-технічного забезпечення ЦНАП області, зокрема модернізація 45 робочих місць адміністраторів ЦНАП;

облаштування 6 ЦНАП спеціальним обладнанням для видачі біометричних паспортних документів та 9 ЦНАП – обладнанням для державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія;

підвищення рівня безпеки (встановлення на 35 точках доступу систем охоронно-тривожної сигналізації) та мобільності ЦНАП (придбання 40 мобільних валіз адміністраторів та 7 мобільних офісів ЦНАП);

створення безперешкодного середовища для всіх груп населення, забезпечення рівних можливостей кожній людині реалізовувати свої права, отримувати адміністративні послуги на рівні з іншими шляхом інтегрування

фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської безбар'єрності у ЦНАП регіону;

запровадження ефективної системи моніторингу якості надання адміністративних послуг та роботи єдиної мережі ЦНАП Запорізької області;

активна участь ЦНАП регіону у процесах цифрової трансформації та електронної інформаційної взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

залучення населення до масштабного використання електронних сервісів та отримання електронних послуг;

втілення інноваційних підходів у діяльність ЦНАП, їх популяризація у суспільстві, у тому числі проведення понад 180 заходів для громадськості;

підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП та рівня якості обслуговування громадян шляхом проведення понад 70 навчальних заходів;

досягнення високого рівня довіри мешканців Запорізької області до влади як надавача послуг.

Виконувач обов'язків директора
Департаменту економічного розвитку і
торгівлі Запорізької обласної
державної адміністрації

Людмила ГРАБЧИЛЄВА

Додаток

до Програми

ЗАХОДИ
щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг в Запорізькій області

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОПЕРАЦІЙНА ЦІЛЬ 1: РОЗБУДОВА МЕРЕЖІ ЦНАП ОБЛАСТІ ТА ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ЇХ ДІЯЛЬНОСТІ									
1.	Забезпечення функціонування ЦНАП у всіх громадах Запорізької області	Відновлення роботи/ створення ЦНАП у всіх громадах Запорізької області	2025	ДЕРТ, Степненська сільська рада (за згодою), ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою)	Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів	-	-	
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти	-	-	
2.	Реалізація проекту «Єдиний простір адміністративних послуг релокованих громад»	Облаштування єдиного простору (будівлі) у м. Запоріжжя та забезпечення прийому представниками ЦНАП всіх релокованих громад області	2025	ДЕРТ, військові адміністрації населених пунктів (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою)	Обласний бюджет	5000	5000	-	-
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів		-	-
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти		-	-

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Розробка проектів модернізації наявних приміщень об'єктів мережі ЦНАП чи реконструкції/будівництва нових приміщень для їх розміщення	Розробка проектно-кошторисної документації для об'єктів мережі ЦНАП, які потребують капітального або поточного ремонту, реконструкції, будівництва та інших будівельних робіт для забезпечення належних умов, комфортного облаштування та рівного доступу отримувачам послуг	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	20000	10000	5000	5000
					Місцевий бюджет	20000	10000	5000	5000
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
4.	Створення Дія.Центрів в області	Реалізація проектів реконструкції/будівництва об'єктів для розміщення Дія.Центрів	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	49150	25150	12000	12000
					Місцевий бюджет	114700	58700	28000	28000
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
5.	Розробка та впровадження дизайн-елементів мережі ЦНАП Запорізької області та окремих адміністративних послуг	Створення брендбуку єдиної мережі ЦНАП Запорізької області та впровадження його елементів у мережі ЦНАП. Розробка та/або впровадження окремих	2025-2027	ДЕРТ, Управління з питань ветеранської політики обласної державної	Обласний бюджет	1000	500	300	200
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		дизайн-елементів суб'єктів надання адміністративних послуг (єдине вікно ветерана, місце надання послуг соціального характеру тощо)		адміністрації, Департамент соціального захисту населення обласної державної адміністрації, ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)					
6.	Матеріально-ресурсне забезпечення ЦНАП області	Оновлення матеріально-технічного забезпечення ЦНАП області та їх модернізація (придбання комп'ютерної та офісної техніки тощо), у тому числі шляхом залучення та співпраці з міжнародними донорськими програмами і проектами, а також громадськими об'єднаннями та благодійними організаціями	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет Місцевий бюджет Інші джерела	3000	1000	1000	1000
						У межах наявних фінансових ресурсів			
						Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Просування у медіа інформації щодо умов та особливостей надання адміністративних послуг та актуальних новин у цій сфері	Підготовка та поширення інформаційних матеріалів щодо діяльності ЦНАП на доступних медіаресурсах місцевих державних адміністрацій, ОМС, військових адміністрацій населених пунктів, організацій-партнерів. Формування сторінок єдиної мережі ЦНАП у соціальних мережах, підтримка їх активності та просування важливої для громадян інформації. Розміщення корисної для громадян інформації щодо функціонування системи надання адміністративних послуг у медіа	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	300	100	100	100
ОПЕРАЦІЙНА ЦІЛЬ 2: ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ									
1.	Запровадження надання через ЦНАП послуг з питань оформлення й видачі біометричних паспортних документів, державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень	Придбання спеціального обладнання для видачі біометричних паспортних документів, державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші	Обласний бюджет	9900	3300	3300	3300
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія	водія		суб'єкти (за згодою)					
2.	Розширення спектру найзапитуваніших серед населення послуг у ЦНАП	Розробка індивідуальних планів розширення переліку адміністративних послуг для кожного ЦНАП області. Збільшення кількості послуг, що надаються через ЦНАП, з урахуванням вимог суб'єктів надання таких послуг до їх видачі	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою)	Обласний бюджет	-	-	-	-
3.	Створення та забезпечення роботи в приміщеннях ЦНАП регіону комунальних сервісів, надання консультацій щодо створення і ведення бізнесу, інших супутніх послуг	Підписання угод щодо співпраці та організації надання у/через ЦНАП з суб'єктами комунальних та інших супутніх послуг (консультаційні, банківські, поштові та інші послуги)	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), суб'єкти надання послуг (за згодою)	Обласний бюджет	-	-	-	-

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Стандартизація та оптимізація процесу надання адміністративних послуг через мережу діючих об'єктів ЦНАП області	Розробка методичних рекомендацій щодо формування оптимальних переліків адміністративних послуг ЦНАП для кожного типу громади	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), Мінцифри (за згодою)	Обласний бюджет	-	-	-	-
5.	Облаштування приміщень ЦНАП регіону засобами та устаткуванням, необхідним для забезпечення умов надання окремих адміністративних послуг та підвищення комфорту громадян	Встановлення у приміщеннях ЦНАП систем кондиціонування та зволоження повітря, аудіо-та відеофіксації робочих процесів, сейфів та охоронно-тривожних сигналізацій, протипожежних систем та іншого устаткування	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	4000	2000	1000	1000
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
6.	Створення умов у ЦНАП для своєчасного надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях та	Укомплектування об'єктів мережі ЦНАП аптечками для надання першої домедичної допомоги, кулерами чи емностями для води	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених	Обласний бюджет	400	200	100	100
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші	Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	організація якісного питного режиму			пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	джерела				
ОПЕРАЦІЙНА ЦІЛЬ 3: СТВОРЕННЯ ДОСТУПНОГО ПРОСТОРУ У ЦНАП ОБЛАСТІ									
1.	Створення умов для імплементації фізичної, інформаційної, цифрової, соціальної та громадянської безбар'єрності у ЦНАП регіону	Придбання обладнання для друку матеріалів різного формату шрифтом Брайля та забезпечення його роботи. Облаштування приміщень ЦНАП окремими елементами безбар'єрності (таблички, покажчики, самоклеючі індикатори, тактильні плитки і смужки тощо)	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації(за згодою) , інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	4000	2000	1000	1000
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
2.	Запровадження спеціалізованих технічних рішень,	Придбання для об'єктів мережі ЦНАП окремих технічних засобів, ігрових	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові	Обласний бюджет	6000	1800	2100	2100

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	ігрових просторів та іншого устаткування для якісного обслуговування осіб з інвалідністю і маломобільних груп населення	просторів та іншого устаткування (планшети, пересувні пандуси, акустичні системи, приймачі сигналу, елементи облаштування для санітарних кімнат, сенсорні інформаційні термінали, велопарковки тощо)		адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Місцевий бюджет Інші джерела	У межах наявних фінансових ресурсів Міжнародні та донорські кошти			
3.	Підвищення рівня мобільності діючих ЦНАП області	Придбання мобільних валіз адміністраторів ЦНАП. Організація в ЦНАП пересувних ВРМ чи мобільних офісів	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет Місцевий бюджет Інші джерела	9000	3000	3000	3000
						У межах наявних фінансових ресурсів Міжнародні та донорські кошти			
4.	Здійснення аудиту безбар'єрного простору	Проведення детального аналізу забезпечення	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою),	Обласний бюджет	900	288	324	288

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	діючих об'єктів мережі ЦНАП	безбар'єрного доступу для осіб з інвалідністю в приміщеннях, де знаходяться діючі об'єкти мережі ЦНАП, та здійснення виїзних обстежень безбар'єрного простору ЦНАП із залученням відповідних експертів		військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Місцевий бюджет Інші джерела	У межах наявних фінансових ресурсів Міжнародні та донорські кошти			
5.	Поширення інформації щодо діючих ЦНАП області на офіційному сайті обласної державної адміністрації	Розміщення та актуалізація інформації щодо діючих ЦНАП області (перелік, контактні дані, посилання на їх вебсторінки тощо)	2025-2027	ДЕРТ, Департамент внутрішньої політики та інформаційної діяльності облдержадміністрації, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою)	Обласний бюджет	-	-	-	-

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Наповнення Гіду з державних послуг	Актуалізація інформації, наявної на Гіді з державних послуг, які надаються через ЦНАП Запорізької області	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою)	Обласний бюджет	-	-	-	-
ОПЕРАЦІЙНА ЦІЛЬ 4: ЦИФРОВІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОБЛАСТІ									
1.	Забезпечення роботи діючих об'єктів мережі ЦНАП регіону з обов'язковим використанням інформаційних систем	Організація підключення всіх діючих об'єктів мережі ЦНАП області до інформаційних систем («Вулик», «е-ЦНАП Cloud», «SQS-ЦНАП» тощо), їх наповнення та повноцінна робота в них	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою)	Обласний бюджет	1800	600	600	600
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
2.	Впровадження функціонування національних електронних сервісів у діючих ЦНАП області	Налаштування і використання у роботі ЦНАП доступних електронних сервісів (електронної черги, шерингу е-документів через інформаційну систему тощо). Придбання сканерів QR-кодів та ID-зчитувачів для діючих об'єктів мережі	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою)	Обласний бюджет	500	300	100	100
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		ЦНАП області		згодою), інші суб'єкти (за згодою)					
ОПЕРАЦІЙНА ЦІЛЬ 5: НАВЧАЛЬНА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ ЦНАП ОБЛАСТІ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЗАХОДІВ ІЗ ПИТАНЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ									
1.	Навчання персоналу ЦНАП області	Організація навчальних заходів, тренінгів та ретритів для працівників ЦНАП або забезпечення участі персоналу ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах. Організація виїзних зустрічей для обміну досвідом між представниками ЦНАП	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	Обласний бюджет	6000	2000	2000	2000
					Місцевий бюджет	У межах наявних фінансових ресурсів			
					Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
2.	Організація роботи ЦНАП області як дієвих майданчиків для	Проведення на базі ЦНАП області навчань та заходів для громадян регіону, у тому	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові	Обласний бюджет	900	300	300	300
					Місцевий	У межах наявних фінансових ресурсів			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	розвитку мешканців регіону	числі з підвищення цифрової обізнаності, а також екскурсійно-пізнавальних заходів для здобувачів освіти, молоді, інших категорій населення		адміністрації населених пунктів (за згодою), суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), ГО (за згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)	бюджет Інші джерела	Міжнародні та донорські кошти			
3.	Популяризація, поширення та обговорення кращого вітчизняного і міжнародного досвіду організації роботи ЦНАП	Організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, робочих зустрічей, презентацій, круглих столів тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП області	2025-2027	ДЕРТ, ОМС (за згодою), військові адміністрації населених пунктів (за згодою), суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), ГО (за згодою)	Обласний бюджет Місцевий бюджет Інші джерела	3000	1000	1000	1000
						У межах наявних фінансових ресурсів			
						Міжнародні та донорські кошти			

№ з/п	Заходи	Завдання	Строки виконання (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн			
						Всього	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				згодою), міжнародні та донорські організації (за згодою), інші суб'єкти (за згодою)					
Загальна вартість Програми					Обласний бюджет	124 850	58 538	33 224	33 088
					Місцевий бюджет	134 700	68 700	33 000	33 000
					Інші джерела*	Міжнародні та донорські кошти			
					Всього	259 550	127 238	66 224	66 088

* Грантові кошти, донорські кошти, кошти підприємств, замовників послуг, кошти учасників проєктів, інші джерела, незаборонені чинним законодавством України

Виконувач обов'язків директора
Департаменту економічного розвитку і
торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації

Людмила ГРАБЧИЛЄВА