



**Polaris** Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ У ЦНАП ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ



01

## ДОСТУПНІСТЬ послуг у громадах

від чого ж відштовхуватися?

1



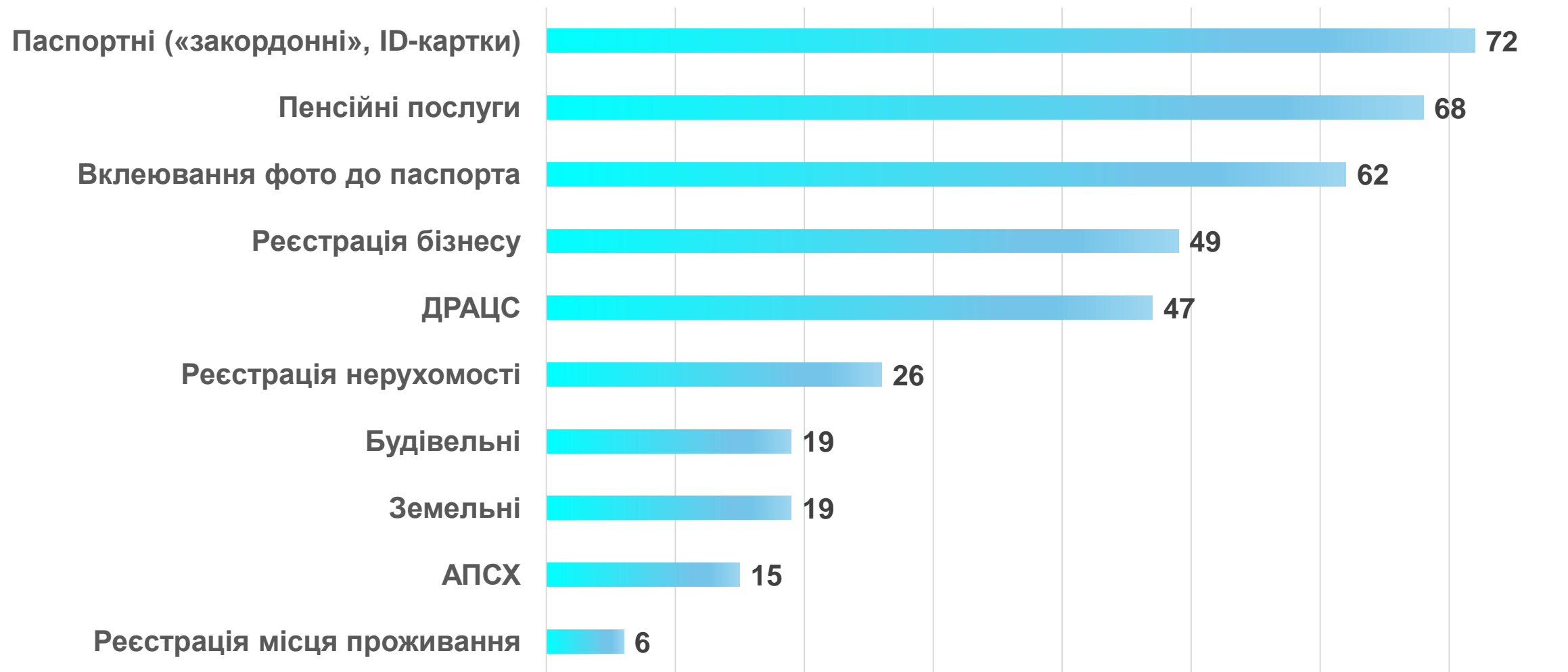
02

## ЯК ПОДОЛАТИ БАР'ЄРИ

- а податкові послуги
- б ДРАЦС
- в АПСХ

2

# ПОТЕНЦІАЛ ДОСТУПНОСТІ ГРУП ПОСЛУГ (ЦНАП області), %





01

## ДЕЛЕГОВАНІ

- нерухомість
- бізнес
- реєстрація місця проживання
- ДРАЦС
- ...



02

## ПОСЛУГИ ОВВ

- паспортні
- податкові
- пенсійні
- більшість АПСХ
- більшість земельних
- ...



03

## ВЛАСНІ

- окремі земельні
- окремі АПСХ
- ...

## Через ЦНАП надаються

- 1 послуги ОВВ і послуги в рамках делегованих повноважень**  
за переліком, затвердженим КМУ

- 2 послуги у рамках власних повноважень**  
(якщо ЦНАП створений)

• Закон «Про адміністративні послуги»

**У Реєстрі адміністративних послуг – майже 2 000 послуг:**  
[guide.diia.gov.ua](https://guide.diia.gov.ua)

**Які послуги мають бути у ЦНАП?**



## ПОКАЗНИКИ

до 2021 р.

**150**

- у Переліку було 150

до 2025 р.

**451**

- у Переліку було 451

зараз

**370+**

у т.ч. податкові, пенсійні

- тепер 370+



**Всі ЦНАП порушують Закон**

ⓘ Ризик: правова невизначеність та нерівномірність практик



**Витребувані послуги  
недоступні**

у багатьох громадах.

ДРАЦС

податкові

...

**НЕДОСТУПНІ**

«Як найкраще врахувати **ІНТЕРЕСИ ГРОМАД** при формуванні Переліку обов'язкових послуг ЦНАП?»

## 1 нічого не змінювати

— діючий підхід без корекцій

## 2 визначити підходи

- ⦿ визначити «**БАЗОВІ**» послуги, які мають бути доступні **СКРІЗЬ** (обов'язковий перелік)
- ⦿ визначити **РЕКОМЕНДОВАНИЙ** перелік; **ОВВ обов'язково співпрацюють з ОМС, якщо в ОМС є готовність**

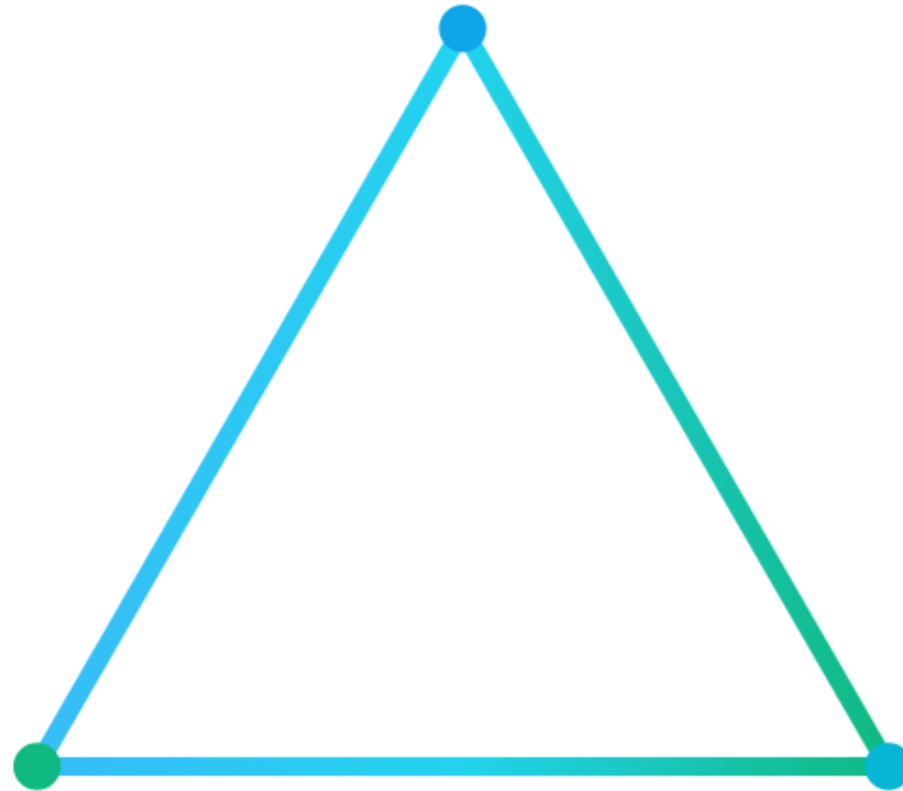
## 3 інше (Ваша пропозиція)

💡 Зафіксуйте альтернативний варіант / критерії.

1 – доступність послуг

2 – спроможність ОМС

3 – готовність персоналу



*«Витрати органів місцевого самоврядування, що виникли внаслідок рішень органів державної влади, компенсуються державою»*

*(ч.1 ст. 142)*

*«ОМС можуть надаватися законом окремі повноваження ОВВ.  
Держава фінансує здійснення цих повноважень у повному обсязі:*

- за рахунок коштів Державного бюджету України*
- або шляхом віднесення до місцевого бюджету у встановленому законом порядку окремих загальнодержавних податків,*
- передає органам місцевого самоврядування відповідні об'єкти державної власності.»*

*(ч.3*

*ст. 143)*

📄 Чому послуги ДРАЦС не є доступні у **47%** громад?

- електронно –  
зручно і дешевше  
(але не всім  
доступно)



**ЧИ Ж ТАК МАЄ БУТИ?**


- у відділах  
ДРАЦС – швидко і  
суттєво дорожче

- у ЦНАП –  
довго і  
неефективно або  
взагалі немає  
(через недоліки  
існуючого процесу)

1. Реєстрація народження, шлюбу, смерті має бути у кожному ЦНАП.
2. Ефективна доступність у ЦНАП інших послуг ДРАЦС (насамперед відомості з ДРАЦСГ, повторні свідоцтва).
3. При цифровізації послуг ДРАЦС бачити ЦНАП/ОМС.
4. Спільний цифровий процес надання послуг для е- та фізичного каналів!
5. Однакова плата за одні й ті ж послуги ДРАЦС не залежно від місця отримання (допомога в оформленні заяви, консультації мають бути безкоштовні).

«Чи потрібні **податкові послуги** безпосередньо у громадах через ЦНАП?»


**1** ні, нехай буде, як і було

 Через органи ДПС

**2** так, потрібні зміни

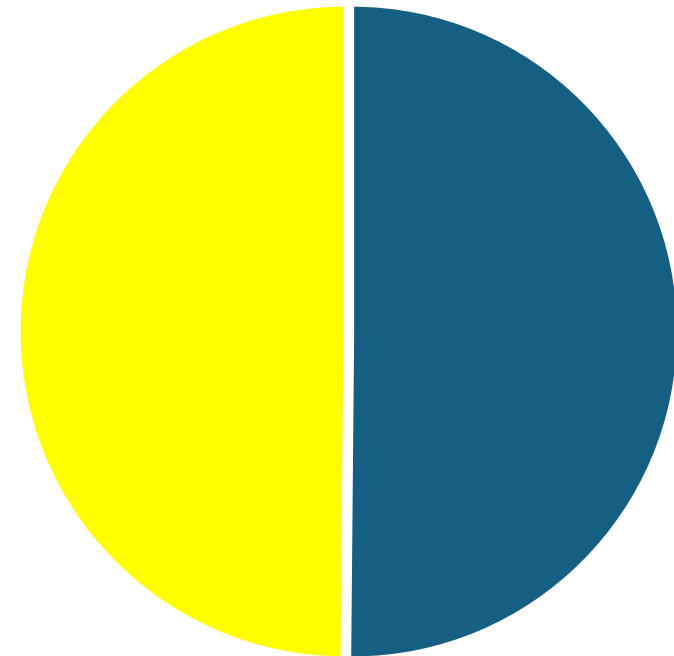
\* оскільки податкова оптимізувала свої органи, то ці послуги стали більш недоступними

**3** інше

 Запропонуйте альтернативний варіант / критерії.

За 2024 рік ДПС надано 5 184,6 тис. послуг,  
з НИХ:

- фізично - 50,2 % (2 599,8 тис. послуг)
- електронно - 49,8 % (2 584,8 тис. послуг)



■ фізично ■ електронно

Представництво податкових органів  
**скорочено у 117 населених пунктах** (з них, 107 – колишні райцентри).

Житомирська область: Лугини, Черняхів, Чуднів.



**Polaris**

Підтримка багаторівневого  
врядування в Україні

# ЯК ПОДОЛАТИ БАР'ЄРИ

## ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

(реєстрація МПЖ,  
нерухомості, бізнесу ...)



## ЦИФРОВІЗАЦІЯ

(оновлення даних  
військовозобов'язаних ...)

- 1. Швидка інтеграція** в усі ЦНАП (адміністратор – «цифровий посередник»).
- 2. Економія ресурсів для ОМС** (на логістику паперових документів, їх зберігання, ІТ-інфраструктуру, інформаційні системи, кіберзахист ...).
- 3. Зменшення навантаження** на працівників, **мінімізація помилок** (не потрібно сканувати документи, дані отримуються з реєстрів).
- 4. Інклюзивність:**
  - «нецифровізовані» жителі отримують послуги через ЦНАП (або через виїзне надання послуг);
  - «цифровізовані» - самостійно.

1. У ЦНАП найменший рівень (5%) корупції серед сервісних інституцій України.
2. Незважаючи на розвиток е-послуг, кількість звернень у ЦНАП збільшується (приріст майже 4%):
  - 2024 р. - 27,7%
  - 2025 р. - 31,6%
3. Приклад ефективної послуги, реалізованої і в ЦНАП, і діджитально:
  - *«оновлення військово-облікових даних - 1,7 % корупційні ситуації (рівень похибки, статистично незначуще)»*

Див.: <https://nazk.gov.ua/pdfs/?file=/wp-content/uploads/Pages/20/2d/202d5600b17f04d37ca952961c0053db31f58ee616ee5714ad46db54da62a6838850075.pdf>

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!**