



**БІЛЯЇВСЬКА МІСЬКА РАДА
ОДЕСЬКОГО РАЙОНУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Р І Ш Е Н Н Я

18 вересня 2025 року

м. Біляївка

№1827-63/VIII

Про Програму розвитку та підтримки сфери надання адміністративних послуг в Біляївській міській територіальній громаді на 2025 - 2026 роки

Керуючись пунктом 22 частини першої статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами та доповненнями), Біляївська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму розвитку та підтримки сфери надання адміністративних послуг в Біляївській міській територіальній громаді на 2025 - 2026 роки (додається).

2. Контроль за виконанням Програми покласти на постійну комісію з питань планування, бюджету, фінансів, соціально - економічного розвитку, регуляторної політики, інвестиційної діяльності та розвитку підприємництва (голова комісії – Косенко Олег).

Біляївський міський голова

Михайло БУХТІЯРОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення Біляївської міської ради
від 18 вересня 2025 року
№1822-63/VIII

**Програма
розвитку та підтримки сфери надання адміністративних
послуг в Біляївській міській територіальній громаді
на 2025 - 2026 роки**

**м. Біляївка
2025 рік**

ПАСПОРТ
Програми розвитку та підтримки сфери
надання адміністративних послуг в Біляївській
міській територіальній громаді на 2025 – 2026
роки

1	Ініціатор розроблення Програми	Відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради»
2	Розробник Програми	Відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради»
3	Відповідальний виконавець Програми	Відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» Одеський обласний Центр зайнятості
4	Учасники Програми	Відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» Одеський обласний Центр зайнятості
5	Терміни реалізації Програми	2025 – 2026 роки
6	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми (тис. грн.), у тому числі:	1256,000
	- коштів місцевого бюджету (тис.грн)	1256,000
	- коштів інших джерел, не заборонених чинним законодавством (тис.грн)	0

I. Загальні положення

Програма розвитку та підтримки сфери надання адміністративних послуг в Біляївській міській територіальній громаді на 2025 – 2026 роки (далі - Програма) розроблена відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» зі змінами та доповненнями.

Програма визначає комплекс заходів організаційної та фінансової підтримки, спрямованих на реалізацію проекту з безбар'єрності у ЦНАП шляхом приведення у відповідність окремих приміщень, які орендує Біляївська міська рада на першому поверсі нежитлової будівлі та прилеглі до неї території розташовані у м. Біляївка, проспект Незалежності, 15, яка є державною власністю та перебуває на балансі Одеського обласного центру зайнятості. Програма розроблена через необхідність проведення капітального ремонту та адаптації приміщення до сучасних вимог інклюзивності, та потенційну можливість трансформації в ДІА Центр з урахуванням реальних потреб безбар'єрності та висновків проведеного аудиту експерта з безбар'єрності.

II. Визначення проблем, на розв'язання яких спрямована Програма

Основною проблемою у впровадженні реформи надання адміністративних послуг є технічне обмеження для трансформації діючого відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» у сучасний Дія Центр.

Відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» може стати частиною мережі Дія Центрів, якщо відповідатиме 12 критеріям якості: зручний, швидкий, сучасний, безбар'єрний, простий, людяний, надійний, досконалий, доступний, прозорий, привітний та дієвий.

Зручно:

1. Впізнавана та зрозуміла [вивіска «Дія Центр»](#).
2. Розташування в центрі населеного пункту або іншому місці з розвиненою інфраструктурою.
3. Безоплатне паркування авто.

Швидко:

1. Попередній запис до Центру.
2. Запис через автоматизовану систему керування чергою.
3. Кількість працівників у команді є достатньою для швидкого обслуговування громадян.
4. Максимальна кількість адміністративних послуг у єдиному просторі.
5. Можливість отримати комплексні послуги (наприклад, «Малютко, ID-14 тощо»).

Сучасно:

1. У дизайні приміщення використані рекомендовані фонові та контрастні кольори.

2. Безоплатний Wi-Fi.

3. Місце для отримання послуг на порталі Дія та розвитку цифрових навичок.
Безбар'єрно:

1. Центр розташований на першому поверсі.
2. У приміщенні є сходи, кнопки виклику, пандуси та поручні.
3. Аудіопоказчики та тактильні елементи доступності: смуги, таблички, інформаційні позначки, мнемосхеми.
4. Візуальні елементи доступності: написи на дисплеях, табло, піктограмах.

Просто:

1. Приміщення обладнане навігаційними вказівниками та схемами.
2. Постери з інформацією про нові цифрові можливості.
3. Постери з покроковим алгоритмом, як отримати найпопулярніші адмінпослуги.
4. Піктограми з ключовими принципами надання сервісу.
5. Центр має власний вебсайт або сторінку на сайті місцевої влади.

Людяно:

1. Ігровий простір та сповивальний столик для відвідувачів із дітьми.
2. Місця для дитячих візків.
3. Вбиральня для людей з інвалідністю.
4. Паркування транспортних засобів для людей з інвалідністю.

Привітно:

1. Адміністратори уважні, ввічливі, клієнтоорієнтовані та регулярно проходять підвищення кваліфікації.
2. Комфортний простір у приміщенні для очікування та відпочинку.
3. Кав'ярня або кавовий апарат.

Надійно:

1. Надійність передання даних під час обслуговування забезпечується е-документообігом та під'єднанням до систем електронної взаємодії.
2. Адміністратори забезпечують належну обробку персональних даних заявників, відповідно до вимог законодавства та методичних рекомендацій Мінцифри.

Досконало:

1. Можливість залишити відгук та оцінити роботу Центру і якість надання послуг.
2. Ефективність роботи Центру можна простежити завдяки під'єднанню до системи онлайн-моніторингу.

Доступно

У Центрі можна отримати основні та супутні сервіси.

Основні:

- сплата адміністративного збору;
- оплата комунальних послуг;
- консультації щодо онлайн-послуг;
- консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес).

Супутні:

- банкомат або відділення банку.

- безоплатна правова допомога.
 - приймання громадян головою громади.
 - відділення пошти.
 - коворкінг-зона.
 - конференц-зал.
- принаймні 1 основний та 1 супутній сервіс.

Прозоро:

1. Послуги надаються у відкритому просторі, що складається з чотирьох основних секторів: приймання, інформування, очікування та обслуговування.
2. Публічний дашборд ефективності Центрів і рейтинг точок доступу розміщено на платформі Дія.Центрів.

Дієво:

1. Можливість підтвердити особу та перевірити дійсність паспортних документів у застосунку Дія.
2. Можливість поділитися копіями цифрових документів у застосунку Дія (ID-карткою або закордонним паспортом, довідкою ВПО, свідоцтвом про народження та ідентифікаційним номером) для отримання послуг.
3. Можливість скористатися Гідом з державних послуг та знайти інформацію про те, як отримати будь-яку державну послугу.

Необхідні ремонтні роботи містять чотири основні категорії:

- Прибудинкова територія: забезпечення вільного та безпечного доступу до будівлі.
- Вхідна група (двері): адаптація вхідних дверей для зручності використання всіма категоріями відвідувачів.
- Санвузол: реконструкція санвузла з урахуванням універсального дизайну та вимог доступності.
- Косметичний ремонт основного приміщення: оновлення інтер'єру приміщення, де буде розміщено Дія Центр, з дотриманням ергономічних та функціональних вимог.

На даний час відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» розміщено у будівлі комунальної власності Біляївської міської ради. Будівля двоповерхова та має кабінетну систему прийому громадян, що не відповідає вимогам Міністерства цифрової трансформації для відкриття сучасного Дія Центру за принципом відкритого простору.

На сьогоднішній день «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» функціонує відповідно Регламенту та Положення про відділ та надає необхідні послуги згідно із розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523-р.

Отже, основною метою трансформації відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» в Дія Центр є проведення ремонтних робіт у орендованому приміщенні Одеського обласного центру зайнятості за адресою: проспект Незалежності, 15, м. Біляївка, Одеська обл. та на прибудинкових територіях для дотримання норм з безбар'єрності та

доступності різних груп населення.

III. Мета Програми

Метою Програми є створення зручних і сприятливих умов отримання адміністративних послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів місцевого самоврядування шляхом трансформації відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради» у Дія Центр для наближення адміністративних послуг до споживачів, надання їх у безбар'єрний і зручний спосіб, в одному місці і за найкоротший термін.

IV. Основні завдання Програми

Завданням програми є надання адміністративних послуг відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення доступності, інклюзивності та зручності, що передбачає запровадження надання послуг — зручно, швидко, просто та людяно.

Досягнення мети Програми передбачається за рахунок:

- забезпечення на належному рівні діяльності відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради із дотриманням норм Закону України «Про адміністративні послуги», регламенту роботи та положення про відділ;
- залучення фінансових ресурсів із бюджету Біляївської міської територіальної громади для проведення ремонтних робіт в орендованому приміщенні Одеського обласного центру зайнятості, який розташовано за адресою: проспект Незалежності, 15, м. Біляївка, Одеська обл.

V. Ресурсне забезпечення Програми

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів бюджету Біляївської міської територіальної громади та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

Орієнтовний обсяг фінансового забезпечення Програми визначений заходами і становить 1256000 грн.

VI. Очікувані показники виконання Програми

Очікуваним результатом виконання завдань Програми є:

- забезпечення реалізації права кожного громадянина на отримання адміністративних послуг у доступному та безбар'єрному просторі, які надаватимуться у Дія Центрі, відділі «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради»;
- отримання підтримки та схвалення громади, що полегшить та налагодить взаємодію із ними з метою задоволення їхніх потреб.

VII. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Координацію заходів Програми покласти на відділ «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради», контроль за виконанням

Програми здійснює постійна комісія з питань планування, бюджету, фінансів, соціально - економічного розвитку, регуляторної політики, інвестиційної діяльності та розвитку підприємництва (голова комісії – Косенко Олег).

Орієнтовний обсяг фінансування, що планується у 2025 - 2026 роки

№ з/п	Назва напрямку діяльності, заходу	Виконавці	Джерела фінансув ання	Орієнтовні обсяги фінансування (вартість), тис.грн		Очікуваний результат
				2025 рік	2026 рік	
1.	Надання субвенції з бюджету Біляївської міської територіальної громади Одеському обласному центру зайнятості на проведення капітального ремонту для розміщення відділу «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради»	Одеський обласний центр зайнятості	Місцевий бюджет	1256,000	0	Забезпечення реалізації права кожного громадянина на отримання адміністративних послуг у доступному та безбар'єрному просторі, які надаватимуться у відділі «Центр надання адміністративних послуг Біляївської міської ради»
	Всього			1256,000	0	

