

**Вікторія ШОПА**

здобувачка освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ  
Науковий керівник – Наталія КОТИС, канд. екон. наук,  
доцент, доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу  
Західноукраїнського національного університету

**УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У СІЛЬСЬКІЙ ГРОМАДІ:  
ДОСВІД ЦНАП ДОВЖАНСЬКОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

Реформа децентралізації в Україні поставила перед об'єднаними територіальними громадами завдання самостійно забезпечувати якісне надання адміністративних послуг мешканцям громади. Для сільських громад із розосередженими населеними пунктами, гірським рельєфом та обмеженою транспортною доступністю це завдання набуває особливої складності. Основним Законом, який регулює надання адміністративних послуг в Україні, є Закон України «Про адміністративні послуги» [1].

Довжанська територіальна громада Хустського району Закарпатської області є показовим прикладом, що демонструє, як невелика сільська громада, яка у складі має гірські населені пункти, здатна побудувати ефективну систему надання адміністративних послуг навіть в умовах повномасштабного воєнного вторгнення.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) Довжанської селищної ради розпочав роботу 07.04.2021 року з одночасним відкриттям трьох віддалених робочих місць (ВРМ) – у селах Приборжавське, Липецька Поляна та Бронька. Два з трьох ВРМ розташовані в гірській місцевості, де у зимовий період транспортна доступність суттєво обмежена. Це забезпечило мешканцям усіх восьми населених пунктів громади (площа – 257,5 км<sup>2</sup>, населення – понад 16 100 осіб) рівний доступ до послуг від першого дня роботи ЦНАП (рішення Довжанської селищної ради № 100 від 11.06.2020 року) [2].

За п'ять років роботи, ЦНАП надав більше 40 000 послуг, розширивши їх перелік з ~150 до понад 350 найменувань (рішення Довжанської селищної ради № 2047 від 02.04.2026 року, прийняте на підставі постанови КМУ № 1226 від 01.10.2025 р.) [2;3].

У центрі надаються найзатребуваніші види послуг: реєстрація місця проживання, послуги з державної реєстрації актів цивільного стану (делеговані повноваження та відповідно до узгодженого рішення: видача дублікатів свідоцтв, видача витягів, послуга «Малятко»), послуги нотаріату, послуги ДЗК, послуги з державної реєстрації речових прав, паспортні послуги, весь спектр послуг соціального характеру та місцевих послуг. У приміщенні ЦНАП розміщені також працівники відділу соціального захисту, уповноважена особа по роботі з ветеранами та надано робоче місце Помічнику ветерана. На віддалених робочих місцях надається майже весь спектр послуг, крім паспортних та послуг державного реєстратора. Це чудовий показник високої якості сервісу. Такий підхід, коли в одному приміщенні зосереджені адміністративні послуги, послуги соціального захисту, підтримка ветеранів – фактично реалізує модель «Єдиного вікна» (One Stop Shop).

Особливо важливою є наявність Помічника ветерана та уповноваженої особи по роботі з ветеранами. Це дозволяє забезпечити індивідуальний супровід захисників, що наразі є одним з пріоритетів держави.

Якісно новим кроком стало впровадження у 2026 році сервісу «Мобільний кейс» (рішення Довжанської селищної ради № 2012 від 26.01.2026 р.) за підтримки шведської програми Polaris [2;4].

Мобільний кейс – це спеціально укомплектований переносний комплекс – ноутбук із захищеним інтернет-з'єднанням, сканер, принтер та кваліфіковані електронні підписи дозволяє адміністратору ЦНАП виїжджати безпосередньо до осіб з інвалідністю, людей похилого віку, ВПО які компактно проживають у «шелтері» на території громади. Перспективою є оснащення мобільним комплексом кожного з трьох ВРМ, для ще більш якісного надання адміністративних послуг.

Також у ЦНАП діє сервіс УТОГ (Українського товариства глухих) – що забезпечує надання якісних адміністративних послуг для людей з порушенням слуху. Завдяки сервісу УТОГ ЦНАП став по-справжньому інклюзивним. Цей сервіс працює через відеозв'язок з перекладачем жестової мови, що дозволяє людині з порушенням слуху вільно спілкуватися з адміністратором у режимі реального часу, отримати консультацію та оформити документи без бар'єрів. Такий підхід значно підвищує доступність послуг і забезпечує рівні права для всіх громадян.

В умовах повномасштабного вторгнення ЦНАП набув ролі офіційно визначеного Пункту незламності та соціального хабу громади. Через центр пройшли понад 2 000 внутрішньо переміщених осіб, близько 200 з яких залишилися проживати в громаді, деякі з них стали офіційними мешканцями, придбавши тут будинки. Ці особи стали повноправними мешканцями громади, зареєстрували тут місце проживання, працевлаштувалися, діти відвідують місцеві заклади освіти.

У ЦНАП забезпечено для всіх бажаючих доступ до безкоштовного Інтернету, зарядки пристроїв, облаштовано зону самообслуговування з доступом до порталу «Дія» та МФП, в приміщенні ЦНАП встановлено термінал EasyPay для зручності оплати послуг.

У центрі також запроваджено систему електронної черги через Telegram-бот.

ЦНАП має власну сторінку в соціальній мережі Facebook, яка створена в 2021 році та налічує вже майже 3 000 підписників. Тут щоденно публікується актуальна інформація не лише щодо надання адміністративних послуг в ЦНАП, але і корисна інформація про послуги загалом та зміни в законодавстві. Щоквартальна Публічна звітність через Facebook сторінку ЦНАП забезпечує підзвітність не лише органам влади, але і безпосередньо перед мешканцями громади.

Узагальнені та наведені у таблиці 1 дані свідчать про стабільне зростання як кількості задекларованих послуг, так і загального обсягу наданих послуг за останні роки.

Особливо значним приріст послуг спостерігався у 2022–2023 роках, що пояснюється в першу чергу масовим прибуттям внутрішньо-переміщених осіб, необхідністю оформлення відповідних документів і пільг, а також збільшенням такої категорії населення як військовослужбовці та члени їх сімей.

Таблиця 1

**Динаміка розвитку ЦНАП Довжанської громади  
(2021–2025 рр.)**

<b>Рік</b>	<b>Кількість послуг у реєстрі</b>	<b>Кількість наданих послуг (накопичено)</b>	<b>Примітки</b>
2021	~150	3 696	Початок роботи ЦНАП
2022	~270	12 847	Пункт незламності. Робота з ВПО
2023	~300	20 232	Розширення переліку послуг
2024	~330	32 405	Відкриття зони самообслуговування
2025	350+	40 970	Мобільна валіза (Polaris). Telegram-бот

Примітка. Сформовано за [5].

Ефективність роботи ЦНАП підтверджується даними CSI (Customer Satisfaction Index): у Q4 2025 показники задоволеності становили 94–98%, а у Q1 2026 чотири з п'яти індикаторів досягли 100%. Частка оцінки «Чудово» зросла до 91,8–93,9%, оцінка «Жахливо» відсутня в обох кварталах [5].

Рівень задоволеності отримувачів адміністративних послуг є стабільно високим. Зростання кількості відгуків свідчить про підвищення обізнаності мешканців щодо можливості оцінки якості послуг через QR-код. Отже відсутність негативних оцінок та високий рівень рекомендацій підтверджують ефективну роботу ЦНАП та ВРМ.

За останні два роки ЦНАП Довжанської громади постійно входить в десятку лідерів серед сільських та селищних ЦНАП по Закарпатській області.

Досвід ЦНАП Довжанської громади засвідчує, що ефективна система надання послуг у сільській громаді базується на таких критеріях: територіальна доступність (мережа ВРМ + мобільна валіза) + цифровізація (Telegram-бот, «Дія», самообслуговування) + системна комунікація (соціальні мережі, QR-оцінювання).

Досвід ЦНАП Довжанської громади є практичною моделлю організації клієнтоорієнтованого ЦНАП для інших сільських громад з аналогічними характеристиками.

**Список використаних джерел:**

1. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Офіційний сайт Довжанської селищної територіальної громади <https://dovzhanska-gromada.gov.ua>
3. Постанова Кабінету міністрів України від 01.10.2025 р. № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1226-2025-%D0%BF#Text>
4. Polaris Programme. Swedish International Development Cooperation Agency (Sida). URL: <https://www.sida.se>
5. Офіційний сайт ЦНАП Довжанської територіальної громади. URL: <https://cnap.dovzhanska-gromada.gov.ua>