



# ЗВІТ ПРО РОБОТУ ЦНАП «Прозорий офіс» за 2024р.



14 →



Vinnytsia  
City of ideas

**Ірина КОПЧУК,**  
директор  
департаменту  
адміністративних  
послуг

# ПОДІЇ 2024 РОКУ

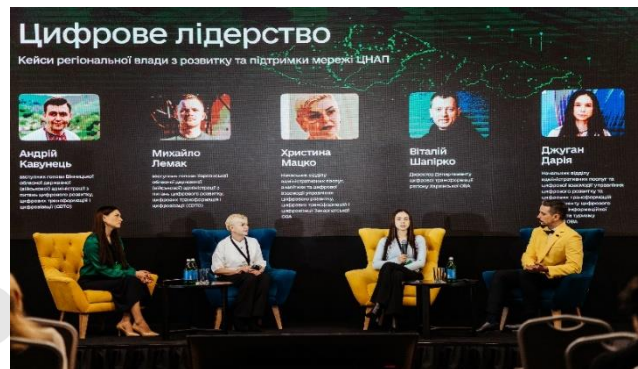


## м. Вінниця

25-26.11.2024

«Комітет ВРУ-  
ЦНАП.

Регіональний  
аспект»



## м. Сатанів

02-03.12.2024,

Мінцифри, ЦОВВ,  
SDTO, ОВА, ОМС  
«Дієвий ЦНАП»



## Нагорода ЦНАП

«Прозорий офіс» як одному  
з провідних ЦНАПів країни

# ПОКАЗНИКИ РОБОТИ ЦНАП



**4** тервідділення,  
**12** ВРМ,  
**395** користувачів.



**593** тис. послуг надано,  
**97,3** тис. звернень  
опрацьовано Кол-центром.



**623** послуги у ТВ,  
**331** послуга на ВРМ,  
**60** послуг онлайн.



**50,5** млн.грн. надходжен  
до міського бюджету.

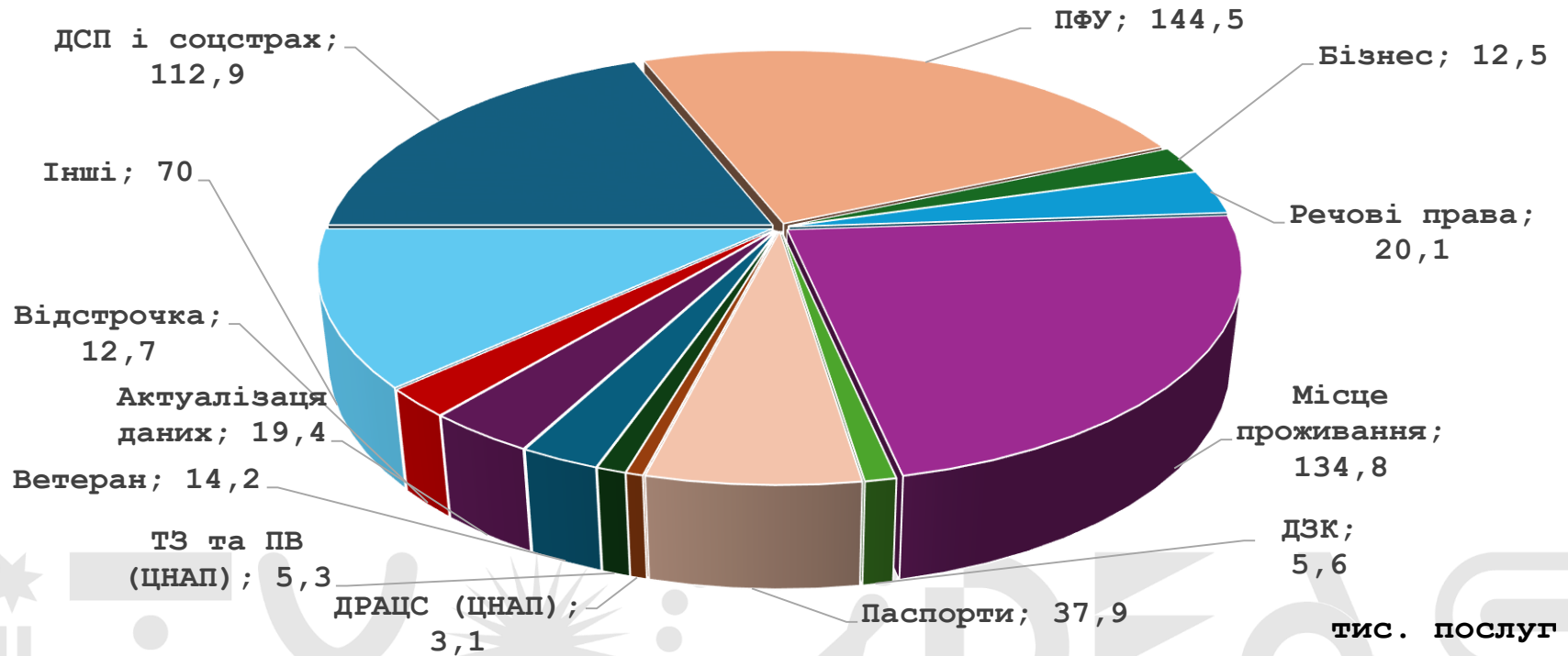
# ДИНАМІКА ЗРОСТАННЯ ОКРЕМИХ ПОКАЗНИКІВ ЦНАП



Найменування	Надано за 2023р.	Надано за 2024р.	Відхилення
Кількість наданих послуг, тис.	544,0	593,0	<b>+9,0%</b>
Кількість наданих послуг на ВРМ, тис.	39,7	42,6	<b>+7,3%</b>
Кількість звернень до Кол-центру, тис.	43,8	97,3	<b>в 2,2р. більше</b>
Надходження до бюджету, млн.грн.	38,3	50,5	<b>+31,8%</b>



# СТРУКТУРА ПОСЛУГ ЦНАП



# НОВІ ПОСЛУГИ У 2024 РОЦІ, СПРИЧИНЕНІ ВІЙНОЮ



## АКТУАЛІЗАЦІЯ ДАНИХ ВІЙСЬКОВОЗОВОВ'ЯЗАНИХ.

В період з 18.05.24 до 17.07.24 року адміністраторами ЦНАП актуалізовано військово-облікові дані понад **19,4** тис. військовозобов'язаних.



## МУНІЦИПАЛЬНІ РЕКРУТИНГОВІ ЦЕНТРИ.

На базі трьох ТВ ЦНАП з березня 2024 року працюють муніципальні рекрутингові центри, де громадян залучають до лав ЗСУ представники **120 ОБТО, 128 батальйону ТО та морської піхоти, 3 ОШБта ін.**



# НОВІ ПОСЛУГИ У 2024 РОЦІ, СПРИЧИНЕНІ ВІЙНОЮ



ПРИЙОМ ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ВІДСТРОЧКИ ВІД  
ПРИЗОВУ НА ВІЙСЬКОВУ  
СЛУЖБУ.

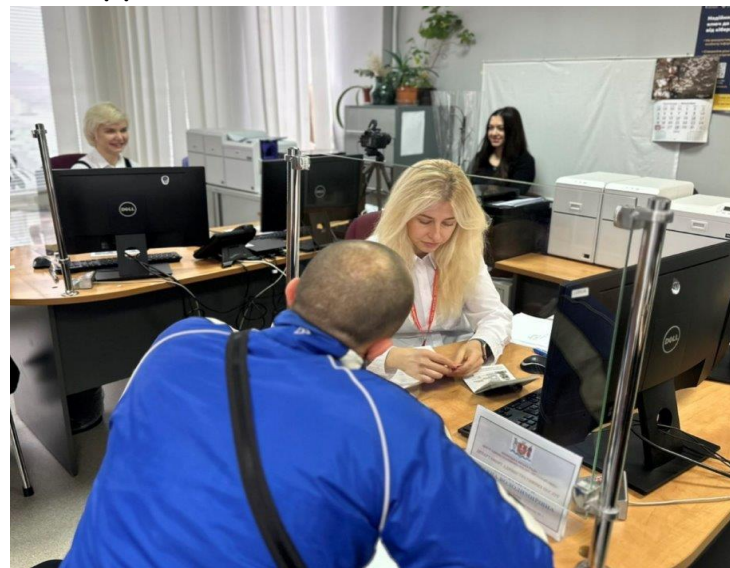
Початок прийому: червень 2024р.  
Суб'єкт надання послуги – ВО ТЦК та  
СП.

Мах кількість заявників – 120 чол.  
на день

(до листопада 2024р.. – 90 чол.).

За 7 місяців прийнято близько  
Запис за телефонами Кол-центру

**12,7** тис. заяв.



# НОВІ ПОСЛУГИ У 2024 РОЦІ, СПРИЧИНЕНІ ВІЙНОЮ



- **НАДАННЯ ВІДОМОСТЕЙ З ЄДИНОГО ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРУ ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ** (вже доступна в усіх ЦНАП та на ВРМ).
- **ВСТАНОВЛЕННЯ СТАТУСУ ОСОБИ З ІНВАЛІДНІСТЮ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ.**
- **ВСТАНОВЛЕННЯ СТАТУСУ ЧЛЕНА СІМ'Ї ЗАГИБЛОГО (ПОМЕРЛОГО) ВЕТЕРАНА ВІЙНИ ТА ЧЛЕНА СІМ'Ї ЗАГИБЛОГО (ПОМЕРЛОГО) ЗАХИСНИКА ЧИ ЗАХИСНИЦІ УКРАЇНИ** (послуги в електронному кабінеті адміністратора на порталі «Дія» будуть доступні після відкриття реєстрів).

Суб'єкт надання послуги –  
**Міністерство у справах ветеранів**  
**України**



МІНІСТЕРСТВО  
У СПРАВАХ  
ВЕТЕРАНІВ

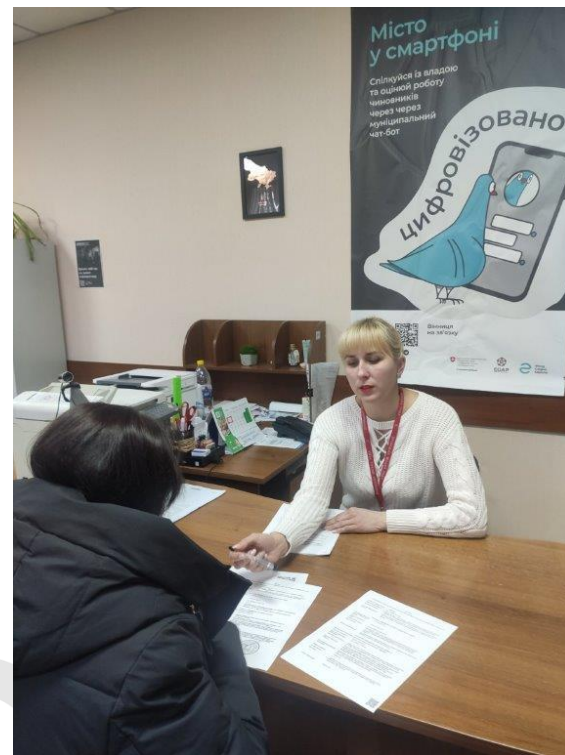
# ПОСЛУГИ ЦНАП НА ВРМ



□ **12 ВРМ**, в т.ч. **6** – у старостинських округах (населені пункти Вінницькі Хутори, Стадниця, Гавришівка, Малі Крушлинці, Писарівка та Десна).

□ **331** послуга доступна на ВРМ, популярні – реєстрація місця проживання, послуги у сфері будівництва, ДРАЦС.

□ **42,6 тис.** громадян скористались послугами адміністраторів на ВРМ.



# ЦНАП ДЛЯ ЛЮДЕЙ



ЦНАП  
Прозорий Офіс

- Професійний Кол-центр.
- ФБ, Інстаграм, телеграм, вайбер.
- Мобільний адміністратор.
- Послуга «Ветеран».
- Інформаційні термінали для людей з інвалідністю.
- Сервіс УТОГ.
- Генератори потужністю 150 кВт, сонячні панелі («Вишенька»).
- Пункти незламності.
- Питання кімнати



# КВАЛІФІКОВАНИЙ ПЕРСОНАЛ



FBA



Всеукраїнська асоціація  
центрів надання  
адміністративних послуг



Міністерство  
цифрової трансформації  
України



ТРЕНІНГИ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ  
ОМС та ЦНАП

10-  
13.12.2024р.  
Тренінг  
«Комунікація з

# ПЛАНИ НА 2025 РІК



- ❑ Запровадження в ЦНАП прийому громадян працівниками Вінницького обласного центру зайнятості.
- ❑ Впровадження нових послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану (видача витягів з реєстру ДРАЦС).
- ❑ Передача від органів ПФУ до ОМС повноважень щодо надання понад 15 адміністративних послуг (в разі внесення відповідних змін до законодавства).
- ❑ Запровадження в ТВ ЦНАП адміністративної послуги зі складання теоретичного іспиту для отримання права керування транспортним засобом (в разі внесення змін до законодавства).



Дякую  
за  
увагу!

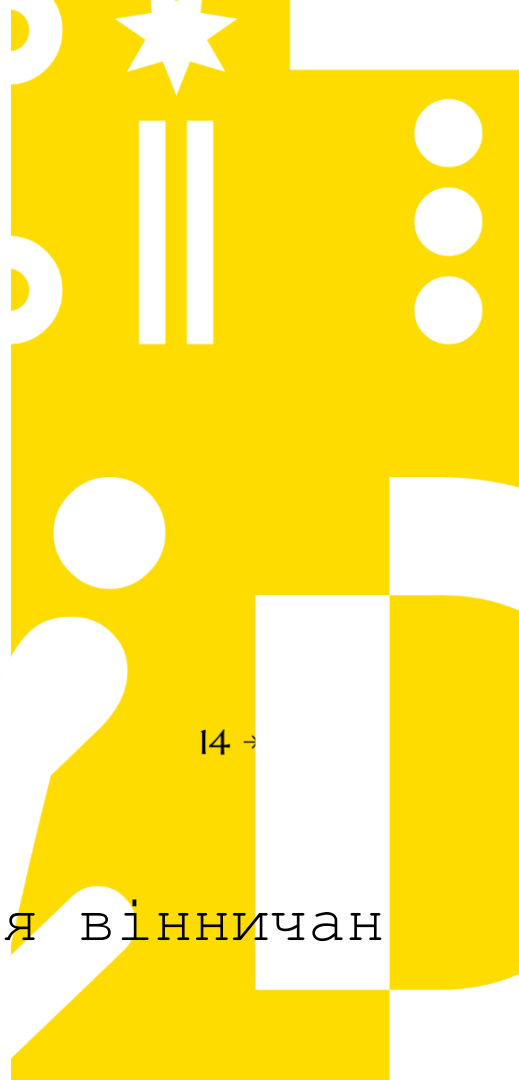


**ЦНАП**  
Прозорий Офіс



**Vinnytsia**  
City of ideas

16 років працюємо для вінничан



14 →