

## **Звіт про діяльність Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації у 2023-2025 роках**

Управління (Центр) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - ЦНАП) має три територіальні підрозділи та надає понад 500 видів адміністративних послуг. Надання послуг у 2023-2025 роках переважно здійснювалось у двох територіальних підрозділах ЦНАП по вул. Богдана Хмельницького, 24 (Територіальний відділ №1) та бульв. Тараса Шевченка, 26/4 (Центральний відділ).

Територіальний відділ №2 за адресою: просп. Берестейський, 5 з кінця 2023 року тимчасово не працює.

### **Обсяг наданих послуг і загальна динаміка**

У 2023 році ЦНАП надав понад 61 200 адміністративних послуг, у 2024 році — майже 66 000, а в 2025 році — майже 75 000.



За 2023 році найбільший попит зберігався на довідки та реєстраційні послуги. Це витяги з Реєстру територіальної громади (майже 15 000), реєстрація місця проживання (понад 4 600) та зняття з реєстрації місця проживання (понад 3 700). Понад 7 200 паспортних послуг (оформлення внутрішніх і закордонних паспортів, обмін, вклеювання фото) зайняли друге місце за популярністю. Соціальні послуги теж залишалися затребуваними і були на третьому місці за обсягом.

У 2024 році загальна кількість наданих адміністративних послуг дещо зросла, але їх структура не зазнала сильних змін. Знову одними з найпопулярніших стали адміністративні послуги соціального характеру. Значне місце в структурі послуг знову займали реєстрація місця проживання/перебування (12 094), надання витягу з Реєстру територіальної громади (6 071), державна реєстрація прав на нерухоме майно (4 658) та державна реєстрація юридичних осіб та ФОП (2 742).

У 2025 році ЦНАП надав на 13 % більше адміністративних послуг, ніж у 2024 році. Найбільш затребуваними залишалися послуги з надання витягів з Реєстру

територіальної громади (18 355), одноразова матеріальна допомога малозабезпеченим (5 911), паспортні послуги (майже 8 000), державна реєстрація прав на нерухоме майно (4 225), надання інформаційних довідок з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (2 514), державна реєстрація змін юридичних осіб та ФОП (1 148).

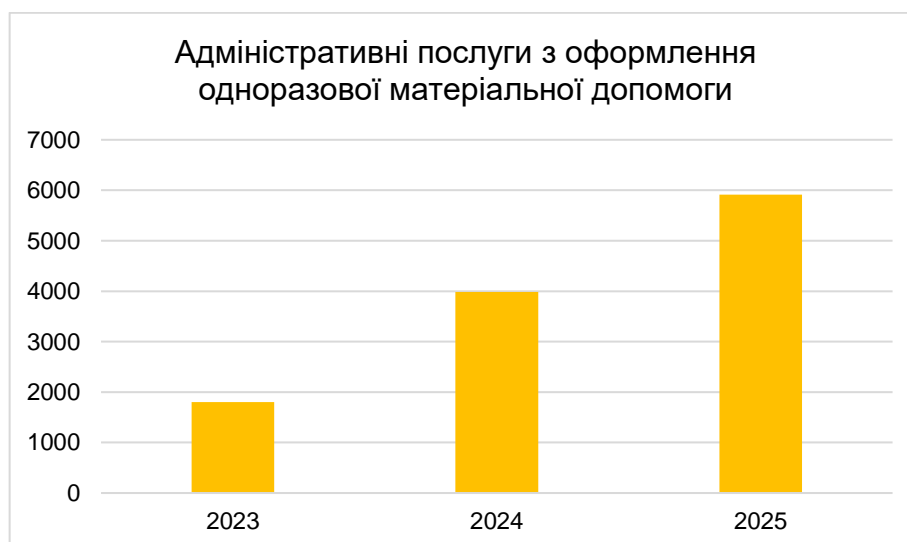
Цифри демонструють не лише зростання кількості наданих послуг (+22 % за три роки), але й зміщення акценту до соціальних потреб, безпеки майнових прав та підтримки бізнесу у складних умовах війни.

### **Соціальні послуги та підтримка вразливих груп**

Упродовж 2025 року було надано 17250 адміністративних послуг соціальної спрямованості, що підтверджує стабільно високий запит людей на державну підтримку.

Це різноманітні послуги з призначення державних допомог сім'ям з дітьми (зокрема при народженні дитини, для одиноких матерів, багатодітних сімей, дітей під опікою чи піклуванням, а також допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами та інші), соціальної підтримки малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю та людей, які не мають права на пенсію. Важливе місце серед соціальних посідають послуги з призначення пільг на оплату житлово-комунальних послуг, разових державних виплат та грошової компенсації вартості натуральної допомоги «Паунок малюка». Окремий напрям — оформлення довідок, посвідчень, направлень, рішень, встановлення та продовження соціальних статусів, що забезпечує комплексний та безперервний доступ громадян до соціальних гарантій.

На першому місці — кількість звернень за послугою з призначення одноразової матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення, яка з 2023 по 2025 зросла майже втричі.



Соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб також традиційно залишаються одними з найбільш затребуваних у ЦНАП.

У 2023 році було оформлено понад 3 100 довідок взяття на облік ВПО, надано понад 2 300 допомог на проживання для ВПО та понад 1 800 одноразових матеріальних допомог малозабезпеченим верствам населення.

У 2024 році попит на соціальні адміністративні послуги зберігався високим: загалом надано більше 13 000 послуг соціального характеру, зокрема 3 984 – оформлення одноразової матеріальної допомоги.

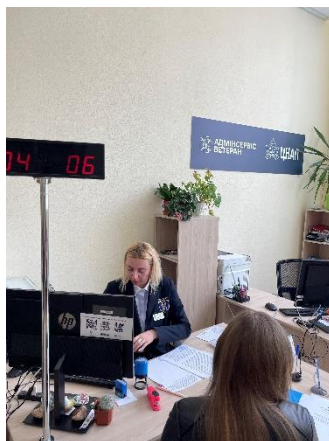
У 2025 році було надано такі адміністративні послуги соціального характеру: довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (3 368), допомога на проживання для ВПО (1 683), одноразова матеріальна допомога (5 911).

Значні обсяги соціальних послуг та їх постійне лідируюче місце в загальній структурі — не лише статистика, а насамперед історії людей, які змушені були покинути рідні домівки або опинилися в скрутному становищі, і які отримали підтримку від держави та громади тут і зараз. Динаміка звернень за цими послугами за останні три роки демонструє, що ЦНАП постійно реагує на найважливіші потреби громадян, зберігаючи соціальну функцію Центру як пріоритетну.

### **Послуги для ветеранів**

У серпні 2024 року в ЦНАПі Шевченківського району впроваджено спеціалізований Адмінсервіс «Ветеран», спрямований на першочергове та зручне обслуговування ветеранів війни та членів їхніх родин за принципом комплексної послуги (одна заява – декілька послуг).

Для реалізації сервісу були організовані навчання та облаштовані окремі робочі місця адміністраторів для позачергового прийому у Центральному відділі ЦНАП за адресою: бульвар Тараса Шевченка, 26/4 (каб. № 110); та у територіальному відділі №1 за адресою: вул. Богдана Хмельницького, 24.



*Робочі місця Адмінсервісу «Ветеран» у відділі №1 за адресою: вул. Богдана Хмельницького, 24 (зал № 2). Прийом проводить адміністратор Світлана Михайловіна.*

У 2024 року через Адмінсервіс «Ветеран» було надано 1 018 адміністративних послуг.

У 2025 році робота Адмінсервісу «Ветеран» набула системного характеру та масштабування. Протягом року було оформлено понад 4 000 адміністративних послуг, серед яких найбільш затребуваними стали: надання витягів з Єдиного державного реєстру ветеранів війни (847), оформлення статусів ветеранів війни та членів їхніх сімей (673).

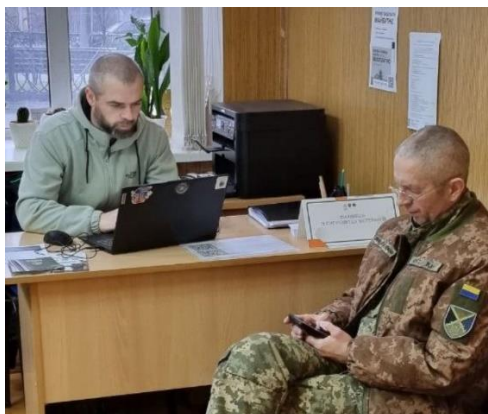
Ці показники свідчать про стабільно високий попит на спеціалізовані послуги для ветеранів і підтверджують важливість виокремлення цього напрямку в роботі ЦНАП.

З метою комплексної підтримки ветеранів та демобілізованих осіб, з листопада 2025 року у приміщенні Центрального відділу ЦНАП запрацювало віддалене робоче місце фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб Київ Мілітарі Хабу.

Фахівець із супроводу надає консультації щодо соціальних гарантій, пільг та державних і місцевих програм підтримки, допомагає з оформленням документів, заяв та отриманням довідок, супроводжує у взаємодії з органами державної влади, органами місцевого самоврядування та громадами, консультує з питань працевлаштування, перекваліфікації та навчання, а також допомагає у вирішенні медичних і психологічних питань (направлення, консультації, контакти спеціалістів).

Послугами фахівця можуть скористатися ветерани війни, демобілізовані особи, члени сімей загиблих (померлих) захисників і захисниць України, сім'ї військовослужбовців, які зникли безвісти або перебувають у полоні, постраждали учасники Революції Гідності та особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.

Робота Адмінсервісу «Ветеран» та фахівця із супроводу ветеранів є прикладом персоналізованого підходу до людей, які повертаються з війни, та підтверджує соціальну відповідальність ЦНАП як сервісного простору для громади.



*Сергій Биков, ветеран та фахівець із супроводу ветеранів та демобілізованих, проводить прийом у Центральному відділі ЦНАП за адресою: бульв. Тараса Шевченка, 26/4 (каб. № 110)*

### **Співпраця зі службою зайнятості**

У 2025 році ЦНАП співпрацював з Державною службою зайнятості з метою підтримки громадян у питаннях працевлаштування та професійної реалізації.

У Центральному відділі ЦНАП надавав консультації кар'єрний радник. Запровадження такого формату співпраці дозволило поєднати адміністративні та сервісні послуги в одному просторі.

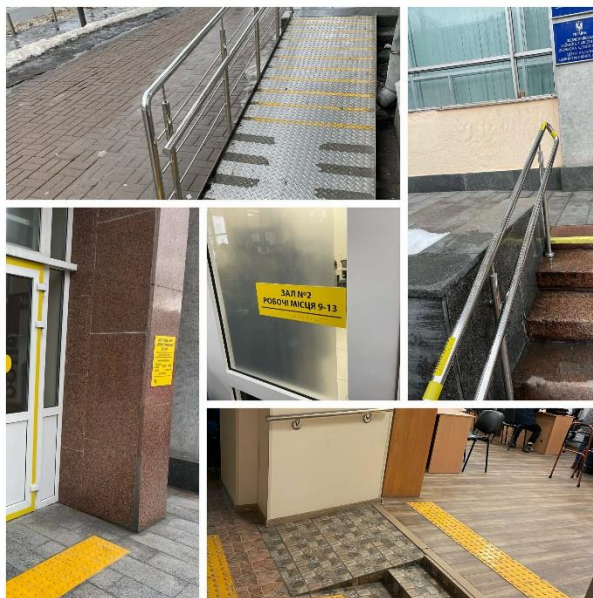
### **Безбар'єрність і доступність**

У 2023–2025 роках ЦНАП Шевченківського району послідовно реалізовував заходи з безбар'єрності відповідно до Національної стратегії безбар'єрності, забезпечуючи рівний доступ до адміністративних послуг для всіх категорій громадян.

Протягом звітного періоду у всіх відділах ЦНАП створено фізичні та інформаційні умови доступності, зокрема:

- облаштовано пандуси та забезпечено нормативну ширину дверних прорізів (не менше 80 см);

- рецепції та термінали адаптовано з урахуванням потреб користувачів на кріслах колісних;
- присутня контрастна навігація та зручні зони очікування з місцями для сидіння;
- використовуються планшети для забезпечення жестової мови та голосовий супровід електронної черги;
- облаштовано санітарні кімнати, у тому числі кімнати матері й дитини;
- встановлено внутрішні пандуси для безперешкодного переміщення між функціональними зонами приміщень.



*Приклади реалізації заходів з безбар'єрності відповідно до Національної стратегії безбар'єрності в ЦНАП.*

Окрім фізичної доступності, у ЦНАПі впроваджуються організаційні та сервісні підходи, спрямовані на комфортне обслуговування. Зокрема, людям з інвалідністю адміністративні послуги надаються позачергово.

Реалізація принципів безбар'єрності у роботі ЦНАП базується на формуванні сталої сервісної культури, у центрі якої — людина, її потреби, гідність та право на рівний доступ до послуг.

Адміністратори ЦНАП постійно проходять навчання та тренінги з безбар'єрної комунікації, що дозволяє забезпечувати коректну, поважну та ефективну взаємодію з відвідувачами у різних життєвих ситуаціях.

Зазначені заходи є невід'ємною складовою сучасного, орієнтованого на громаду ЦНАП.

### **Цифровізація та онлайн-сервіси**

У 2023–2025 роках ЦНАП Шевченківського району послідовно впроваджував цифрові інструменти з метою підвищення зручності отримання адміністративних послуг, зменшення навантаження на адміністраторів та забезпечення прозорої комунікації з громадянами.

Важливим інформаційним каналом залишається офіційна сторінка ЦНАП у соціальній мережі Facebook <https://www.facebook.com/profile.php?id=100093229599570> , яка використовується для оперативного інформування мешканців району про зміни у наданні адміністративних послуг, нові сервіси, графік роботи, а також для надання консультацій в Messenger. Такий формат комунікації дозволяє підвищити поінформованість заявників ще до візиту до ЦНАП.

З метою підвищення якості сервісу у 2024 році в ЦНАП впроваджено Модуль оцінки рівня задоволеності заявників. Відвідувачі мають можливість одразу після отримання послуги оцінити якість обслуговування, що дає змогу оперативно реагувати на зауваження, аналізувати слабкі місця та вдосконалювати внутрішні процеси.

Запроваджені цифрові інструменти стали важливим елементом трансформації ЦНАП у сучасний сервісний центр, орієнтований на потреби людини та ефективну взаємодію з громадою.

### **Робота в умовах війни та кризових ситуацій**

Упродовж 2023–2025 років діяльність Шевченківського ЦНАП здійснювалася в умовах воєнного стану, постійних безпекових викликів та кризових ситуацій. Попри повітряні тривоги, ракетні обстріли міста, аварійні та планові відключення електроенергії й теплопостачання, ЦНАП забезпечував безперервне надання адміністративних послуг у межах наявних технічних можливостей.

Після руйнувань, спричинених ворожими обстрілами, команда ЦНАП миттєво долучалася до злагодженої роботи всіх служб Шевченківського району: приймала заяви від постраждалих мешканців та надавала консультації. У 2025 році було прийнято 330 заяв про інформування щодо пошкодженого майна та 268 заяв на отримання компенсації. Це демонструє здатність ЦНАП оперативно реагувати на нагальні потреби громади.

### **Підсумки**

Період 2023–2025 років став для Шевченківського центру надання адміністративних послуг етапом стійкого розвитку в умовах підвищеного навантаження, воєнних викликів та постійних змін у запитах громадян. За цей час ЦНАП не лише зберіг безперервність роботи, а й суттєво наростив обсяги надання адміністративних послуг, розширив спектр соціально значущих сервісів та впровадив нові підходи до організації обслуговування.

Аналіз динаміки за 2023–2025 роки свідчить про стабільне зростання кількості звернень та ускладнення їх структури — від базових реєстраційних дій до комплексних соціальних і ветеранських послуг. Це підтверджує зростаючу роль ЦНАП як ключової точки взаємодії мешканців району з органами влади, особливо для вразливих категорій населення.

Пріоритетами діяльності залишалися соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених громадян, ветеранів війни та членів їхніх родин, забезпечення безбар'єрності та рівного доступу до послуг, розвиток цифрових сервісів і підвищення якості обслуговування. Впровадження Стандартів якості, цифрових інструментів

взаємодії з заявниками та спеціалізованих сервісів дозволило підвищити ефективність роботи навіть в умовах обмежених ресурсів.

Водночас діяльність ЦНАП у звітному періоді відбувалася в умовах воєнного стану, енергетичної нестабільності, кадрових викликів та додаткових навантажень, що вимагало гнучких управлінських рішень і високого рівня професійної відповідальності персоналу. Команда ЦНАП забезпечила адаптацію процесів до кризових умов та збереження орієнтації на потреби людей.

Отримані результати та напрацьований досвід створюють основу для подальшого розвитку ЦНАП у 2026 році — з акцентом на завершення заходів з безбар'єрності, розширення спектру цифрових послуг, посилення кадрового потенціалу та подальше вдосконалення сервісної моделі обслуговування мешканців району.