

Україна

2022

Квітень

Робота ЦНАП під час війни



Міністерство
цифрової трансформації
України



Центр




PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні

ЦНАПи – мережа місць, де можна отримати необхідні протягом життя державні та інші публічні послуги. Це ключова точка, де тисячі громадян щодня взаємодіють із державою. Якісно, швидко та зручно.

Через агресію РФ Центри, що розташовані в зоні активних бойових дій, тимчасово не працюють. Решта – змушені адаптуватися до роботи в нових реаліях. Саме тому Мінцифра спільно з експертами проєкту «PROSTO» підготували рекомендації, що допоможуть організувати роботу кожного Центру під час війни.

Після перемоги все відновимо та відбудуємо! А зараз пропонуємо дізнатися в гайді «Робота ЦНАП під час війни»:

-  Як надавати адмінпослуги
-  Як ваш ЦНАП може допомогти Україні
-  Які цифрові інструменти є корисними під час війни

Як надавати адмінпослуги під час війни?

Загальні зміни



Введено воєнний стан

З 5:30 24 лютого 2022 року в Україні введено воєнний стан, який триватиме до 26 травня та може бути продовжений

[Указ Президента від 14.03.2022 № 133/2022](#)

[Указ Президента України від 24.02.2022 № 64/2022](#)

[затверджений Законом від 24.02.2022 № 2102-IX](#)



Зупинені строки надання адмінпослуг та дозвільних документів

На час воєнного стану Уряд зупинив строки надання адмінпослуг. Держоргани надаватимуть адмінпослуги та видаватимуть дозвільні документи за можливості. Люди зможуть отримати потрібні держпослуги вчасно через місяць після припинення воєнного стану.

[Постанова КМУ від 28.02.2022 № 165 «Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб»](#)

Окремі послуги тимчасово призупинені або надаються інакше відповідно до підзаконних актів. Про це йтиметься далі.

Призупинені послуги

- 1** Реєстрація місця проживання
Послуга фактично призупинена. Окремі органи місцевого самоврядування знімають померлих із реєстрації
- 2** Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання
- 3** Видача витягу з реєстру територіальної громади
- 4** Реєстрація місця перебування

- 5 **Комплексна послуга «Малюнок»**
Сервіс тимчасово не надається. Проте реєстрація народження дитини, призначення державних допомог та інші держпослуги для батьків немовлят продовжують надаватися
- 6 **Державна реєстрація земельних ділянок та видача відомостей із ДЗК**
- 7 **Видача та анулювання дозволу на днопоглиблювальні роботи, прокладання кабелів, трубопроводів та інших комунікацій на землях водного фонду**
- 8 **Видача та переоформлення дозволу на спеціальне водокористування**
- 9 **Надання містобудівних умов та обмежень для проектування об'єкта будівництва на території зони відчуження та зони безумовного (обов'язкового) відселення, внесення змін**
- 10 **Оформлення паспорта прив'язки тимчасової споруди торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення на території зони відчуження та зони безумовного (обов'язкового) відселення, внесення змін**
- 11 **Видача дозволу на ввезення видавничої продукції, що має походження або виготовлена та/або ввозиться з території держави-агресора, тимчасово окупованої території України, переоформлення та анулювання дозволу**
- 12 **Надання статусу учасника бойових дій та позбавлення за заявою учасника, що належить до компетенції Мінветеранів**
- 13 **Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи: діючих об'єктів, зокрема військового та оборонного призначення; документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти**
- 14 **Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи: діючих об'єктів, зокрема військового та оборонного призначення; документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти тощо; щодо ввезення, реалізації та використання сировини, продукції (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) іноземного виробництва за умови відсутності даних щодо їх безпечності для здоров'я населення; щодо продукції, напівфабрикатів, речовин, матеріалів та небезпечних факторів, використання, передача або збут яких може завдати шкоди здоров'ю людей**
- 15 **Зняття з обліку транспортних засобів у зв'язку з вибракуванням їх у цілому**
- 16 **Виготовлення макетів індивідуальних номерних знаків транспортних засобів, які виготовляються на замовлення власників транспортних засобів, з видачею номерних знаків**
- 17 **Перезакріплення індивідуального номерного знака**
- 18 **Видача тимчасового реєстраційного талона на право керування транспортним засобом**

Послуги, що надаються інакше



Державна реєстрація народження

Зміни

Крім медичного свідоцтва про народження за формою N103/о, підставою для реєстрації народження є довідка довільної форми, виписана медичним працівником без проставлення печатки з визначеним переліком відомостей. Така довідка прирівняна до свідоцтва.

Місце отримання

- зареєструвати народження може будь-який орган ДРАЦС
- якщо доступ до реєстру ДРАЦСГ тимчасово відсутній, то актовий запис цивільного стану складається в паперовій формі

[Наказ МОЗ від 04.03.2022 №407](#)



Грошова компенсація бебі-боксу

Зміни

Якщо рішення про призначення грошової компенсації неможливо ухвалити відповідно до постанови КМУ від 29.07.2020 № 744, його приймає відділ соцзахисту райдержадміністрації або міської ради на підставі поданої заяви за місцем проживання/перебування/звернення отримувача.

[Постанова КМУ від 05.03.2022 №204](#)



Допомога по вагітності та пологах

Зміни

Громадяни можуть самостійно звернутися до найближчого відділення Фонду соціального страхування України.

[Відділення Фонду, що працюють під час війни та їхні контакти](#)



Державна реєстрація шлюбу

Зміни

Якщо один із наречених військовослужбовець/поліцейський/лікар, зареєструвати шлюб можна без його особистої присутності.

Акт про укладення шлюбу може скласти безпосередній командир (керівник) військовослужбовця або поліцейського. Без особистої присутності наречених через відеозв'язок.

Акт про укладення шлюбу може скласти керівник медзакладу, в якому перебувають або працюють один або двоє наречених. У присутності двох наречених та свідків. Також один із наречених може доєднатися через відеозв'язок.

Якщо немає доступу до реєстру ДРАЦСГ, до перевірок відомостей цього Реєстру вимоги не застосовуються.

Місце отримання

Громадяни можуть зареєструвати шлюб у найближчому органі ДРАЦС, а військовослужбовці, поліцейські та медики – у безпосереднього командира чи керівника.

[Постанова КМУ від 07.03.2022 №213](#)



Державна реєстрація смерті

Місце отримання

Реєстрацію проводить будь-який орган ДРАЦС.



Видача довідки внутрішньо переміщеної особи (ВПО)

Зміни

Переселенці можуть отримати послугу у відкритих ЦНАПах, що до війни надавали адмінпослуги соцхарактеру та в Центрах, де є працівник УСЗН або безпосередньо у відділі соцзахисту. Незабаром сервіс стане доступним у Дії. Реєстрація ВПО у місцевих радах та ЦНАП здійснюється через ПЗ «Соціальна громада».

Крім жителів Криму, Донеччини та Луганщини, наразі таку довідку можуть отримати жителі Чернігівської, Сумської, Харківської, Херсонської, Миколаївської, Запорізької, Київської, Житомирської, Одеської, Волинської, Дніпропетровської областей та міста Києва.

Орган соцзахисту вносить інформацію про ВПО до Єдиної інформаційної бази даних про ВПО.

Уряд передбачив державну підтримку для переселенців. Одночасно зі статусом ВПО, переселенці зможуть щомісяця отримувати 2000 грн допомоги для дорослого та 3000 грн – для дитини або людини з інвалідністю. Кошти будуть нараховуватися на вказаний у заяві рахунок.

Держава надасть підтримку тим, хто допомагає переселенцям: роботодавцям – 6500 грн за кожного працевлаштованого переселенця, усім, хто надає безплатний прихисток, – 450 грн щомісяця за кожного співмешканця на компенсацію комунальних послуг.

Якщо переселенець звернувся за довідкою до місцевої ради або ЦНАПу чи органу соцзахисту, то саме їхній уповноважений співробітник має її видати.

Е-довідка ВПО може бути сформована завдяки Єдиній інформаційній базі даних про ВПО та порталу Дія і відображена в застосунку Дія.

[Постанова КМУ від 13.03.2022 №269](#)



Оформлення паспортів

Зміни

Строк дії закордонного паспорта, який закінчився, може бути продовжено до 5 років.

Паспорт без своєчасно вклеєної фотокартки, строк дії якого закінчився – чинний (дійсний) документ, що посвідчує особу.

Інформацію про продовження строку дії потрібно вносити до закордонного паспорта безоплатно в день звернення.

Інформація про дитину в закордонному паспорті законного представника посвідчує її особу та підтверджує громадянство України.

Паспортні послуги, що надаються під час війни

- ID-картка, закордонний паспорт, посвідка на постійне та тимчасове проживання
- вклеювання фотокартки (25, 45 років) до паспорта-книжечки
- продовження строку дії закордонних паспортів до 5 років
- внесення відомостей про дітей (вклеювання фотокартки до закордонного паспорта батьків/законного представника)

Відновлюється робота підрозділів ДМС, що розташовані в безпечних районах без активних бойових дій та ЦНАПів, що мають необхідне обладнання.

[Постанова КМУ від 28.02.2022 №170](#)



Державна реєстрація/перереєстрація/зняття з обліку авто

Зміни

Протягом 90 днів після завершення воєнного стану суб'єкти господарювання повинні внести до електронного реєстру інформацію:

- про надходження/передачу/реалізацію транспорту, зокрема щодо укладення договорів купівлі-продажу
- про продаж транспортних засобів

Доступні послуги

- реєстрація нового авто з-за кордону
- реєстрація нового транспортного засобу з автосалону

Ці послуги можна отримати [в сервісних центрах МВС](#) або [в ЦНАПах](#).

[Постанова КМУ від 04.03.2022 №190](#)



Оформлення посвідчення водія

Зміни

- водійське посвідчення, термін дії якого закінчився під час війни, залишається дійсним
- строки тимчасових реєстраційних талонів тимчасового ввезення транспорту для особистого користування, термін дії яких закінчився під час війни, продовжуються на рік
- медична довідка для оформлення посвідчення не потрібна

Доступні послуги

- заміна посвідчення водія для тих, хто має право виїзду за кордон або захищає країну
- іспит на категорії С і СЕ (першочергово для громадян, мобілізованих до ЗСУ та залучених до тероборони або правоохоронних органів)

- дублікат свідоцтва про державну реєстрацію транспортного засобу

[Постанова КМУ від 03.03.2022 №184](#)



Соціальні допомоги, пільги, субсидії

Зміни

Протягом воєнного стану та одного місяця після його завершення строк виплати соціальної допомоги від держави продовжується і виплачується за повний місяць без звернення людини.

Виплата допомоги не зупиняється, навіть якщо отримувач пропустив строк її перегляду. Норми постанови КМУ від 08.04.2020 № 264 не застосовуються.

Після завершення воєнного стану громадяни мають оновити документи протягом місяця, щоб продовжити отримувати допомогу.

У регіонах, де відділи соцзахисту не працюють, Ощадбанк здійснює виплати грошових допомог, пільг та житлових субсидій. Якщо люди не звернулися за допомогою протягом 60 календарних днів, кошти повернуться Мінсоцполітики.

Виплати можна отримати за місцем фактичного перебування через Укрпошту: 0 800 300 545.

Надання компенсації особам приватного житлового фонду за розміщення ВПО.

[Постанова КМУ від 07.03.2022 №214](#)

[Постанова КМУ від 07.03.2022 №215](#)



Виплата пенсій

Зміни

- Якщо уповноважені банки не можуть виплатити пенсії, людині перекажуть кошти безпосередньо на картку. Без відкриття рахунку в Ощадбанку
- Пенсіонер, що звернувся до ПФУ щодо тимчасової зміни фактичного місця проживання, отримує пенсію безпосередньо на картку без відкриття банківського рахунку
- Пенсія виплачується в розмірах не менших, ніж були попереднього місяця та з подальшим проведенням перерахунку. Без урахування визначених законом строків
- До органів ПФУ можна звернутися особисто, телефоном, через особистий е-кабінет на порталі е-послуг ПФУ
- Щоб отримати кошти, потрібен паспорт та довідка РНОКПП (індивідуальний податковий номер)

[Постанова КМУ від 26.02.2022 №162](#)



Державна реєстрація нерухомості, бізнесу, громадських формувань

Зміни

- Реєстратори Мін'юсту та реєстратори, визначені та включені ним до Переліку,

можуть здійснювати реєстраційні дії. Перелік може передбачати обмеження/умови проведення реєстраційних дій.

- Повна екстериторіальність, незалежно від місцезнаходження ФОП, юросіб, громадських формувань, майна, якщо не передбачено обмежень/умов
- Реєстрація проводиться невідкладно на підставі надісланих е-документів або сканкопій паперових документів, підписаних КЕПом
- За державну реєстрацію благодійних організацій, громадських об'єднань, що допомагають ЗСУ адмінзбір не справляється
- Сплата адмінзбору може підтверджуватися е-копією та скрін-копією платіжки
- Справжність підпису, що нанесений на документ у присутності державного реєстратора або посадовця
- Якщо доступ до реєстрів/систем тимчасово відсутній, вимоги щодо обов'язкового використання їхніх відомостей не застосовуються
- Протягом воєнного стану з громадських формувань реєструються лише громадські об'єднання
- Справжність підписів на довіреностях та заповітах засвідчується без спеціальних бланків нотаріальних документів на білих аркушах паперу
- Протягом воєнного стану перебіг строку для прийняття спадщини зупиняється
- Протягом воєнного стану військовий командир може посвідчувати довіреності та заповіти військовослужбовців ЗСУ та інших військових формувань.

Виятки: довіреності на право розпорядження нерухомим майном, управління і розпорядження корпоративними правами

Доступні послуги

Перелік може змінюватися

- створення благодійних організацій та громадських формувань
- зміни до відомостей про благодійні організації та громадські формування
- зміни керівника юридичної особи у зв'язку з його смертю
- зміни місцезнаходження юридичної особи, органів державної влади/місцевого самоврядування, казенних/державних/комунальних підприємств, комунальних та державних організацій/установ/закладів, а також акціонерних товариств, які є банками
- зміни видів економічної діяльності ФОП
- припинення ФОП

[Постанова КМУ від 06.03.2022 №209](#)

Деякі питання ліцензування

Зміни

Протягом війни збір на видачу ліцензії на експорт та імпорт товарів не справляється

[Постанова КМУ від 10.03.2022 №241](#)



Послуги у сфері будівництва

З 17.03.2022 на території України, де не ведуться активні бойові дії, відновлено роботу Єдиної державної е-системи у сфері будівництва. Послуги, що надавалися до війни знову доступні

Доступні послуги

- проектна документація на будівництво об'єктів

- проведення експертизи об'єктів
- видача містобудівних умов та обмежень
- отримання права на виконання підготовчих та будівельних робіт
- прийняття об'єктів в експлуатацію



Повідомлення про пошкоджене та знищене під час війни майно

Українці можуть подати повідомлення про пошкоджену/знищену власну нерухомість унаслідок війни, незалежно від місця проживання/перебування:

- самостійно через застосунок Дія, якщо мають РНОКПП (ідентифікаційний код)
- з допомогою адміністратора ЦНАП або нотаріуса

Адміністратори ЦНАП та нотаріуси, до яких звернулися, щоб подати повідомлення, мають в той же день:

- встановити особу або повноваження її представника
- заповнити повідомлення через портал Дія
- роздрукувати зареєстроване повідомлення за бажанням відвідувача

Інформаційне повідомлення вважається отриманим у день подання і зберігається на порталі Дія. Повідомлення про реєстрацію автоматично надійде через портал Дія.

[Постанова КМУ від 26.03.2022 №380](#)

Як ваш ЦНАП може допомогти Україні?

Головна зброя ЦНАПів під час війни – безперервний та якісний держсервіс.

Тож за можливості кожен ЦНАП має надавати адмінпослуги. Першочергово: послуги для ВПО, адмінпослуги соцхарактеру, послуги ДРАЦС, а також консультації щодо порядку та місця отримання послуг ДМС, МВС, ПФУ тощо.

Крім цього, у скрутний для країни час, ЦНАПи можуть стати надійними помічниками для переселенців, військових та тероборони. Для цього можна організувати такі волонтерські ініціативи:

- 1 Створити на базі приміщення ЦНАПу Центр Турботи**
Щоб координувати, збирати та розподіляти гуманітарну допомогу – речі найпершої потреби, одяг та взуття, їжу, ліки, амуніцію тощо. І надавати таку допомогу безпосередньо тим, хто потребує або взаємодіяти з волонтерами.
- 2 Запустити цілодобову гарячу лінію та/або чатбот громади**
Щоб надавати онлайн-консультації та роз'яснення громадянам, селити ВПО, інформувати українських та закордонних волонтерів щодо необхідної допомоги, отримувати та передавати її тощо.
- 3 Організувати коворкінг за наявності вільного простору**
Щоб жителі громади та переселенці могли там зосередитися на роботі та підтримувати економіку держави, а волонтери – сформувати гуманітарний штаб.
- 4 Сприяти працевлаштуванню ВПО**
Ви можете збирати інформацію щодо вакансій у різних напрямках бізнесу, комунальних установ та інформувати переселенців, що втратили роботу через війну.
- 5 Організувати навчання у ЦНАПі**
Щоб навчити всіх охочих надавати першу медичну допомогу, отримувати е-послуги, користуватися застосунком Дія та корисними мобільними додатками під час війни.

Крім цього, ви можете організувати надання безоплатної юридичної та психологічної допомоги громадянам або реалізувати власну корисну ініціативу. Разом – переможемо!

Які цифрові інструменти є корисними під час війни?

Платформи

[Взаємодія](#)

Допоможе швидко та легко дізнатися, як під час війни діяти в різних ситуаціях, забезпечити безпеку за різних обставин, допомогти та отримати допомогу.

[Прихисток](#)

Тут можна подати заявку на пошук тимчасового притулку та/або повідомити про готовність прийняти у себе тим, кому це необхідно.

[Доказ](#)

Портал, що допомагає зібрати та документувати військові злочини та злочини проти людяності. Усі докази використовуватимуться для притягнення росії до відповідальності в Міжнародному кримінальному суді в Гаазі та спеціальному трибуналі після його створення.

Чатботи

[ГОТОВИЙ ДО ВСЬОГО](#)

Бот, що підкаже, як діяти за будь-яких ситуацій під час війни.

[Турботник](#)

Тимчасове житло та необхідні речі для переселенців у ЦНАПах, що працюють як пункти турботи.

[єВорог](#)

Якщо ви побачили окупанта чи ворожу техніку, надсилайте інформацію в чатбот від Мінцифри єВорог. Так ваше повідомлення принесе реальну користь нашій армії.

[StopRussia](#)

Побачили пропаганду чи фейк? Обурення недостатньо – надсилайте інформацію в чатбот Національної поліції. Інформацію оперативно перевірять та передадуть ворожі ресурси на блокування.

[Warcrime bot](#)

Через чатбот від Мін'юсту можна повідомити про порушення прав людини. Фіксуйте воєнні злочини та надсилайте в бот.

[Перевірка](#)

Українські журналісти створили чатбот для перевірки сумнівної інформації за кілька кліків. Можна надсилати дописи в соцмережах, фото- чи відеоматеріали та посилання.

[Турбота](#)

Бот допомагає отримати волонтерські консультації лікарів.

[Друг. Перша допомога](#)

Бот першої психологічної допомоги. Створений на основі сучасних протоколів і наукових досліджень.