

**ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»**

**ТВОРЧА РОБОТА УЧАСНИКА ТРЕТЬОГО ТУРУ
ЩОРІЧНОГО ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»**

НА ТЕМУ:

**«ПРОБЛЕМИ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ»**

Міщук Сергій Олександрович

**Відділ з питань надання
адміністративних послуг
Маневицької райдержадміністрації
Волинської області**

Адміністратор

08.08.2018

2018 рік



СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ МЕРЕЖІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Мережа центрів надання адміністративних послуг

Станом на 01 липня 2018 року згідно звіту Міністерства економічного розвитку і торгівлі в Україні налічувалося 767 ЦНАП, 103 з яких в ОТГ. В розрізі областей найбільше центрів функціонувало в Дніпропетровській (57), Харківській (46) та Київській (44) областях. За I півріччя 2018 року Україні запрацювало 29 нових ЦНАП.

Загалом, протягом останніх років зростання кількості ЦНАП відбувалось за рахунок створення нових центрів органами місцевого самоврядування. Основним стимулом для цього стала реформа децентралізації.

Отож, аналізуючи розподіл ЦНАП у розрізі органів, що їх утворили варто відмітити, що із загальної кількості ЦНАП – 452 (59%) утворено місцевими державними адміністраціями, 124 (16%) – органами місцевого самоврядування (з них 103 в ОТГ), 67 (8%) – обласними центрами, 131 (17%) – містами обласного значення.

Переважна більшість центрів надання адміністративних послуг надає від 50 до 135 послуг, і лише 5% ЦНАП надають більше 200 послуг. Лідерами за цим показником є ЦНАП міста Луцька – 353 послуги, та ЦНАП міста Козятин (Вінницька область) – 304 послуги.

Аналіз даних соціологічних досліджень та внутрішніх структур ЦНАП дає підстави стверджувати, що доступність для громадян найбільш затребуваних адмінпослуг соціального характеру залишається на низькому рівні. Не повною мірою забезпечено інтеграцію до ЦНАП адміністративних послуг у земельній сфері. Вкрай рідко надаються через ЦНАП послуги з реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія, паспортні послуги.

Згідно з результатами соціологічного дослідження, проведеного Київським міжнародним інститутом соціології на замовлення програми EGAP, найбільш затребуваними населенням є послуги у соціальній сфері (субсидії, адресна допомога, в тому числі при народженні дитини, допомога по безробіттю, тощо). Їх найчастіше отримують 41,5 % населення.

На другому за популярністю місці – адміністративні послуги, пов'язані з отриманням персональних документів (паспорту громадянина України, паспорту для виїзду за кордон) (19,7 % населення). На третьому місці – послуги пов'язані з реєстрацією місця проживання/ перебування (12,6 %) та послуги у земельній сфері (реєстрація земельної ділянки, отримання витягів та внесення інформації до Державного земельного кадастру) (12,4 % населення).

Неповна інтеграція адміністративних послуг органів виконавчої влади до ЦНАП також ускладнює застосування центрами комплексного підходу до надання адміністративних послуг – за моделлю життєвих ситуацій (коли одна подія в житті людини вимагає отримання кількох адміністративних послуг).

Аналізуючи стан технічного забезпечення центрів надання адміністративних послуг варто відмітити, що хоча порівняно із минулими роками ситуація дещо покращилась, проте і на сьогодні лише незначна кількість ЦНАП забезпечена технологіями надання якісних послуг в тому числі і в електронному форматі. Зокрема онлайн консультування впроваджене лише в 12% ЦНАП, отримання послуг в електронному вигляді – в 29%, електронна черга – у 18%, електронний документообіг – в 25%, а попередній електронний запис у 11% центрів.

1.2. Часова доступність населення до центрів надання адміністративних послуг

У березні-травні 2017 року проводилось дослідження часової доступності населення до центрів на замовлення Міністерства економічного розвитку і

торгівлі України. Для аналізу використано дані 701 ЦНАП, 25 500 населених пунктів та 120 000 км доріг. 11 липня 2018 року, відбулася презентація цього дослідження. За результатами дослідження, в Україні 69% громадян живе у межах 10-хвилинної доступності до ЦНАП, а 1,2 млн осіб проживає в зоні доступності до ЦНАП більше 30 хвилин.

1.3. Якість обслуговування відвідувачів ЦНАП

На сьогоднішній день не існує єдиного підходу щодо стандарту якості надання послуг у ЦНАП. Закон «Про адміністративні послуги» дозволяє суб'єктам надання адміністративних послуг додатково встановлювати власні вимоги щодо якості їх надання, але вони не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, що визначені законом. Ряд критеріїв (стандартів, вимог) якості розроблено в рамках програм та проектів міжнародної технічної допомоги, які спрямовані на розв'язання деяких проблем роботи ЦНАП.

Наприклад, критеріїв якості або вимоги до належних послуг ЦНАП, розроблені експертами програми «U-LEAD з Європою» включають:

- зручність та доступність центрів;
- надання через них усіх базових адміністративних послуг;
- наявність додаткових сервісів; супутніх послуг;
- професійність персоналу;
- проведення постійного моніторингу якості надання послуг.

На основі таких критеріїв у 2017 році запропоновано рекомендації, які можуть стати основою для єдиного стандарту обслуговування відвідувачів ЦНАП.

ВИРІШЕННЯ КЛЮЧОВИХ ПРОБЛЕМ В ГАЛУЗІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Розширення кількості послуг, що надаються у ЦНАП

Аналізуючи обсяг адміністративних послуг що надаються через ЦНАП варто відмітити, що послуги органів виконавчої влади, в тому числі ті, що є найбільш популярними серед населення, інтегровані до ЦНАП не в повному обсязі.

У 2017 році до Розпорядження КМУ від 16 травня 2014 р. № 523 було внесено зміни, якими суттєво розширено перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, що можуть надаватись через ЦНАП (з 52 до 136 послуг). Важливо, що перелік було розширено в тому числі за рахунок включення до нього різних адміністративних послуг соціального характеру, що є найбільш затребуваними серед населення.

Також збільшення кількості послуг можна досягнути шляхом забезпечення належного надання інформації всіма органами виконавчої влади та комунальними підприємствами про власні послуги, які надаються населенню.

У всіх ЦНАП варто розпочати процес розширення переліку послуг шляхом впровадження послуг Управління Державної міграційної служби України та розширення переліку послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру.

Для покращення ситуації щодо збільшення кількості послуг інтегрованих до ЦНАП, варто внести на розгляд Кабінету Міністрів України проект закону щодо делегування повноважень із надання адміністративних послуг з видачі посвідчень водія та державної реєстрації транспортних засобів органам місцевого самоврядування та місцевим державним адміністраціям.

2.2. Оптимізація територіальної доступності

Попри зростання кількості ЦНАП територіальна доступність послуг для громадян повною мірою не забезпечена.

Для досягнення найбільш ефективної охопленості мережі ЦНАП, необхідно створити додатково 240 центрів. У такому разі 75% населення буде проживати у межах 10-ти хвилинної доступності до ЦНАП, і лише близько для 1% населення така доступність буде становити більше 30-ти хвилин.

Першочергове розміщення нових ЦНАП потрібно здійснювати:

- у містах районного значення, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 10 хвилин до найближчого ЦНАП;
- у центрах існуючих ОТГ, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 10 хвилин до найближчого ЦНАП;
- у селищах міського типу чи селах із населенням більше 1 тис. осіб, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 20 хвилин до найближчого ЦНАП;
- у населених пунктах, які є значними туристичними центрами чи транспортними вузлами, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 10 хвилин до найближчого ЦНАП.

Дослідження часової доступності населення до центрів надання адміністративних послуг стало основою для розробленого Міністерством економічного розвитку і торгівлі спільно з Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства проекту плану розвитку мережі ЦНАП на найближчі три роки.

Проектом зокрема передбачено надати державну фінансову підтримку створенню 130 додаткових ЦНАП в існуючих ОТГ протягом поточного року та 110 нових ЦНАП в населених пунктах – майбутніх центрах ОТГ відповідно до перспективних планів протягом 2019-2020 рр. При цьому підтримка надаватиметься виключно ЦНАП, що створені органами місцевого

самоврядування. В рамках програми міжнародної технічної допомоги «U-LEAD з Європою», що надає пріоритет підтримці ЦНАП в ОТГ, до кінця 2020 р. планується створити та модернізувати до 600 ЦНАП в ОТГ в різних областях України

2.3. Покращення якості обслуговування відвідувачів

Одним із елементів покращення якості прийому громадян працівниками центрів надання адміністративних послуг є організація системного навчання персоналу та підвищення кваліфікації, в тому числі і за допомогою проходження онлайн курсів.

Для вирішення даного питання Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно із Офісом реформи адміністративних послуг розроблено «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг». В ньому зроблено акцент на етикеті, комунікативних та психологічних особливостях взаємодії адміністраторів із відвідувачами ЦНАП.

Також, важливими кроками в процесі покращення якості надання адміністративних послуг є:

- формування міжвідомчої системи електронної взаємодії органів влади для отримання доступу адміністраторів до баз даних органів влади, які володіють та розпоряджаються персональною інформацією про суб'єктів отримання адміністративних послуг, необхідною для надання послуг;
- запровадження системи електронного керування чергою, та створення можливості віддаленого запису суб'єктів звернень до електронної черги;
- забезпечення адміністраторам ЦНАП доступу до інформації з державних реєстрів та інформаційних баз даних інших органів влади;
- Створення офіційних сайтів для кожного ЦНАП, та забезпечення належного функціонування «Зворотного зв'язку».

ВТІЛЕННЯ ЕФЕКТИВНИХ МЕХАНІЗМІВ ДОСТУПУ ДО
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ
ЦНАП МАНЕВИЦЬКОЇ РАЙДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

18 серпня 2017 року Центр надання адміністративних послуг у Маневицькому районі запрацював в оновленому приміщенні. 63% коштів на модернізацію Маневицького ЦНАПУ залучили через грантовий проект міжнародної технічної допомоги Європейського Союзу «Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади» (1350 тис. грн.), 37% – внесок із районної казни (650 тис. грн.). У рамках реалізації проекту було:

- а) надано допомогу щодо створення ЦНАПУ з дотриманням принципу «єдиного офісу» і «відкритого простору» замість «кабінетної системи обслуговування»;
- б) проведено навчання представників ЦНАП та суб'єктів надання адмінпослуг;
- в) впроваджено ІТ-рішення у ЦНАП;
- г) проведено ремонтні роботи;
- д) придбано меблі та комп'ютерну техніку;
- е) облаштовано пандус, санвузол для осіб з інвалідністю, кімнату персоналу, дитячий куточок;
- є) проведено захищений канал зв'язку для надання паспортних послуг;
- ж) придбано робочу станцію для надання паспортних послуг;
- з) надано допомогу в питаннях інституційної складової ЦНАП та у підготовці документації ЦНАП;
- и) інтегровано додаткові послуги у ЦНАП;
- і) виготовлено поліграфічну продукцію

Основний принцип створення ЦНАПУ – це надання адміністративних послуг за принципом «єдиного офісу» і «відкритого простору», тобто

розміщення в одному приміщенні максимальної кількості суб'єктів найпоширеніших адміністративних послуг. З відкриттям оновленого приміщення ми мали можливість збільшити кількість послуг від 60 до 93. На сьогодні у ЦНАПі інтегровано наступні послуги:

а) державна реєстрація:

- речових прав на нерухоме майно,
- юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців,
- земельних ділянок;

в) реєстрація місця проживання;

б) видача відомостей з Державного земельного кадастру;

г) паспортні послуги;

д) послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо);

е) послуги з видачі документів дозвільного характеру;

є) архітектура та будівництво;

ж) видача архівних довідок, копій, витягів.

Протягом I півріччя 2018 року надано 9551 адміністративну послугу, відповідно за аналогічний період минулого року – 5188.

Для зручності суб'єктів звернень змінено години прийому громадян, зокрема, з понеділка по п'ятницю прийом здійснюється з 8 до 15 години без обідньої перерви та до 20 години у четвер. Забезпечено безперешкодну доступність для людей з обмеженими можливостями, запроваджено електронну систему керування чергою відвідувачів.

Завдяки успішній співпраці з керівництвом Ощадбанку, у ЦНАПі встановлені платіжні термінали для оплати адміністративного збору банківською картою, що суттєво підвищує якість надання адміністративної послуги та економить час відвідувачів.

Відтепер ЦНАП Маневицької РДА щоденно відвідує близько сотні мешканців. Суб'єктами звернень на сьогодні є жителі не лише Маневицького, але і прилеглих районів та областей.

ДОДАТОК 1

Кількість центрів надання адміністративних послуг в розрізі областей станом на
01.07.2018 року

Область	Кількість ЦНАП
Автономна Республіка Крим	-
Вінницька область	40
Волинська область	26
Дніпропетровська область	57
Донецька область	28
Житомирська область	34
Закарпатська область	19
Запорізька область	35
Івано-Франківська область	27
Київська область	57 (з них 13 в м. Київ)
Кіровоградська область	26
Луганська область	19
Львівська область	40
Миколаївська область	24
Одеська область	40
Полтавська область	40
Рівненська область	21
Сумська область	28
Тернопільська область	25
Харківська область	46
Херсонська область	24
Хмельницька область	33
Черкаська область	31
Чернівецька область	17
Чернігівська область	30

Пропозиції з розвитку центрів надання адміністративних послуг

Область	Кількість ЦНАП які потрібно створити в області
Автономна Республіка Крим	-
Вінницька область	10
Волинська область	7
Дніпропетровська область	9
Донецька область	7
Житомирська область	9
Закарпатська область	9
Запорізька область	6
Івано-Франківська область	8
Київська область	8
Кіровоградська область	6
Луганська область	3
Львівська область	16
Миколаївська область	6
Одеська область	13
Полтавська область	14
Рівненська область	11
Сумська область	11
Тернопільська область	14
Харківська область	11
Херсонська область	12
Хмельницька область	18
Черкаська область	10
Чернівецька область	9
Чернігівська область	13

ДОДАТОК 3

Центри надання адміністративних послуг у яких надається найбільша кількість
послуг станом на 01.07.2018 року

Назва населеного пункту	Кількість послуг, що надаються у ЦНАП
Луцьк	353
Козятин	304
Кам'янське	287
Львів	263
Кривий Ріг	263
Славута	260
Вінниця	256
Білгород-Дністровський	255
Чорноморськ	254
Ужгород	246
Одеса	246
Н.Ушиця	238
Черкаси	232
Кременчук	230
Івано-Франківськ	220
Хмельницький	217
Чернігів	209
Суми	207
Первомайськ	204
Світловодськ	202
Харків	200

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Т.Джиги «Створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг: актуальні проблеми та шляхи їх вирішення». Аналітична записка <http://www.niss.gov.ua/articles/3094/>
Національний інститут стратегічних досліджень.
2. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі <http://www.me.gov.ua/>.
3. Портал реформи адміністративних послуг <http://cnar.in.ua/> .
4. Офіційний сайт Національного інституту стратегічних досліджень <http://www.niss.gov.ua> .
5. Розпорядження КМУ від 16 травня 2014 р. № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> .
6. Єдиний державний портал адміністративних послуг <https://poslугy.gov.ua/>.