

Надання адміністративних послуг в Україні: погляд з регіонів

Дане видання містить інформацію про результати моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг у містах обласного значення п'ятнадцяти регіонів України, здійсненого в рамках проектів «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» та «Поліпшення системи адміністративних послуг в Україні через активізацію аналітичних громадських організацій». Публікація розрахована на широке коло читачів, в тому числі – експертів з публічної адміністрації, науковців, громадських активістів та зацікавлених громадян.

Звіт підготовлено в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України», що здійснюється Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень у партнерстві з Асоціацією регіональних аналітичних центрів, Міжнародною Асоціацією Інституцій Регіонального Розвитку “MAIPP” та Асоціацією аналітичних центрів за відкрите суспільство (PASOS) за підтримки Європейського Союзу.

Фінансування видання здійснено в рамках проекту «Поліпшення системи адміністративних послуг в Україні через активізацію аналітичних громадських організацій», який реалізується Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень за підтримки National Endowment for Democracy (NED).

НЕ ДЛЯ ПРОДАЖУ

Надання адміністративних послуг в Україні: погляд з регіонів/упоряд. М. Корявець. – Чернівці: Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень, 2015. - 118 с.



Відповідальність за зміст даної публікації покладається виключно на Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень та Асоціацію регіональних аналітичних центрів. Інформація, наведена в даній публікації, ні за яких обставин не може розглядатися як така, що відбиває позицію Європейського Союзу» та National Endowment for Democracy (NED).

ЗМІСТ

	стор.
Вступне слово	3
Інформація про Асоціацію регіональних аналітичних центрів.....	4
Передмова.....	8
Загальна характеристика об'єктів дослідження.....	8
Загальні відомості	9
Організація роботи ЦНАП.....	11
Звіт за результатами опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.....	14
Звіт за результатами експертної оцінки організації та діяльності центрів надання адміністративних послуг.....	33
Узагальнені аналітичні висновки щодо діяльності досліджуваних центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів.....	70
Рекомендації щодо удосконалення діяльності досліджуваних центрів надання адміністративних послуг в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України».....	107
Рекомендації щодо покращення системи надання адміністративних послуг в Україні.....	112
Інформаційно-лобістська кампанія по вдосконаленню системи адміністративних послуг	115

Вступне слово

Шановні друзі!

Вашій увазі пропонується дослідження діяльності 15-ти центрів надання адміністративних послуг у містах обласного значення України, яке є результатом спільної роботи чернігівського аналітичного центру «Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень» та представників Асоціації регіональних аналітичних центрів (АРАЦ) у складі 15 організацій аналітичного спрямування. Географією дослідження охоплено міста Вінниця, Кривий Ріг, Донецьк, Київ, Луганськ, Луцьк, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Харків, Херсон, Черкаси, Чернівці, Сімферополь.

У зв'язку з військово-політичною ситуацією на території Луганської, Донецької областей та анексією Автономної Республіки Крим моніторинг центрів надання адміністративних послуг, розташованих в адміністративних центрах даних регіонів, було вимушено призупинено. Тому в даному звіті результати моніторингу відповідних об'єктів дослідження подані в тому обсязі, який вдалося напрацювати до загострення ситуації.

Активна фаза моніторингу припала на період із жовтня 2013 року по липень 2014 року, під час якої було застосовано наступні інструменти збору інформації:

- здійснення загального опису досліджуваних центрів надання адміністративних послуг регіональними експертами АРАЦ на основі відкритих джерел інформації;*
- подання інформаційних запитів до органів місцевого самоврядування, які відповідають за організацію роботи досліджуваних центрів надання адміністративних послуг, та обробка відповідей на інформаційні запити;*
- визначення задоволеності клієнтів досліджуваних центрів надання адміністративних послуг шляхом опитування;*
- проведення прямого спостереження за діяльністю центрів надання адміністративних послуг з метою експертної оцінки їх діяльності членами АРАЦ.*

Інформаційно-лобістська фаза проекту тривала протягом серпня – грудня 2014 року та включала в себе наступні компоненти:

- розробку узагальнених аналітичних висновків та рекомендацій щодо підвищення ефективності функціонування центрів надання адміністративних послуг у кожній цільовій області проекту;*
- планування та реалізацію інформаційно-лобістської кампанії по впровадженню рекомендацій у цільових областях проекту;*
- проведення публічних заходів у регіонах, спрямованих на популяризацію та обговорення результатів моніторингу діяльності досліджуваних центрів надання адміністративних послуг.*

Безпосередніми виконавцями моніторингу стали 15 громадських організацій аналітичного спрямування із 15-ти регіонів України, що входять до складу Асоціації регіональних аналітичних центрів.

Команда Поліського фонду міжнародних та регіональних досліджень висловлює подяку всім організаціям-партнерам проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» за плідну роботу!



Інформація про Асоціацію регіональних аналітичних центрів

Підписання Меморандуму про взаємодію та співробітництво регіональних аналітичних громадських організацій України, яке відбулося в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» 20 вересня 2013 року, підтвердило наміри організацій громадянського суспільства аналітичного спрямування із 16-ти областей України співпрацювати у складі Асоціації регіональних аналітичних центрів.

На той час до складу Асоціації увійшли такі аналітичні організації: громадська організація «Подільська агенція регіонального розвитку», Луцька міська громадська організація «Центр Політичного Аналізу та Виборчого Консалтингу», Дніпропетровська обласна громадська організація «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики», Асоціація громадських організацій «Соціально-економічні стратегії і партнерства», громадська організація «Лабораторія досліджень ТЦК», Центр Східно – Європейських ініціатив «Бахчисарайська стратегія», громадська організація «Агентство стійкого розвитку Луганського регіону», громадська організація «Центр аналітичних досліджень», Полтавська обласна громадська організація «Аналітичний центр «Бюро економічних та соціальних досліджень», Школа політичної аналітики «Поліс», Харківська обласна громадська організація «Фонд місцевої демократії», Центр досліджень південноукраїнського прикордоння, громадська організація «Агентство стратегічних досліджень» (АСД), Чернівецька обласна громадська організація «Буковинська агенція регіонального розвитку», громадська організація «Сприяння міжкультурному співробітництву» та Чернігівська міська молодіжна громадська організація «Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень».

Пізніше, на початку 2014 року в рамках проекту «Регіональна політика в Україні: громадський моніторинг стратегій регіонального розвитку», що здійснюється за підтримки Європейського Союзу, до складу Асоціації приєдналися ще 9 організацій. Таким чином географія мережі наразі охоплює всі регіони України.

Асоціація регіональних аналітичних центрів – це ініціативна група організацій громадянського суспільства аналітичного спрямування, які поділяють ідеологію впровадження ефективної місцевої та державної публічної політики, працюють задля формування суспільного запиту на результати досліджень з широкого кола економічних, соціальних, політичних питань, сприяння їх втіленню, а також створення клімату для консолідованої та усвідомленої підтримки економічного та суспільно-політичного розвитку України.

Поточний склад Асоціації регіональних аналітичних центрів:

Область	Організація
Автономна Республіка Крим	Громадська організація «Центр Східно – Європейських ініціатив «Бахчисарайська стратегія»
Вінницька	Громадська організація «Подільська агенція регіонального розвитку»
Волинська	Луцька міська громадська організація «Центр політичного аналізу та виборчого консалтингу»
Дніпропетровська	Дніпропетровська обласна громадська організація «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики»
Донецька	Асоціація громадських організацій «Соціально-економічні стратегії і партнерства»
Житомирська	Житомирська обласна молодіжна громадська організація «Сучасний Формат»
Закарпатська	Громадська організація «Закарпатський громадський центр»
Запорізька	Громадська організація «Запорізька правозахисна ліга «Універсал»
Івано-Франківська	Громадський центр «Ділові ініціативи»
Київська	Лабораторія досліджень «ТЦК», Всеукраїнська молодіжна громадська організація «Особистість»
Кіровоградська	Новоукраїнська громадська організація "Прес-клуб реформ"
Луганська	Громадська організація «Агентство стійкого розвитку Луганського регіону»
Львівська	Громадська організація «Центр дослідження проблем регіонального і міжнародного співробітництва»
Миколаївська	Громадська організація «Центр аналітичних досліджень»
Одеська	Громадська організація «Сприяння міжкультурному співробітництву» (СМС)»
Полтавська	Полтавська обласна громадська організація «Аналітичний центр «Бюро економічних та соціальних досліджень»

Область	Організація
Рівненська	Острозька міська громадська організація «Школа політичної аналітики «Поліс»
Сумська	Сумська міська громадська організація «Центр досліджень регіональної політики»
Тернопільська	Тернопільська обласна громадська організація «Дослідницький центр соціальних технологій»
Харківська	Харківська обласна громадська організація «Фонд місцевої демократії»
Херсонська	Херсонська міська громадська організація «Центр досліджень південноукраїнського прикордоння»
Хмельницька	Громадська організація «Хмельницька ініціатива»
Черкаська	Громадська організація «Академія стратегічних досліджень»
Чернівецька	Чернівецька обласна громадська організація «Буковинська агенція регіонального розвитку»
Чернігівська	Чернігівська міська молодіжна громадська організація «Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень»

Місією Асоціації є якісне оновлення та поліпшення соціально-економічного становища України шляхом сприяння впровадженню ефективної соціально-економічної політики, розвитку громад, інтенсифікації регіонального розвитку, інтелектуальної та інформаційної підтримки процесів демократичних перетворень та економічних реформ в Україні на основі демократичних цінностей. Діяльність Асоціації базується на засадах неупередженості, професійності, аполітичності та здійснюється у форматі підготовки та реалізації спільних заходів, проектів і програм.

Цілі Асоціації:

- консолідація громадянського суспільства України задля вирішення суспільно-політичних та економічних проблем на місцевому, регіональному та загальнодержавному рівнях;
- формування суспільного запиту на проведення якісних теоретичних та прикладних досліджень у суспільно-політичній та економічній сферах;
- залучення громадськості до процесів демократичних перетворень, реалізації соціально-економічної політики та прийняття рішень відповідними суб'єктами органів влади та самоврядування.

Напрями діяльності Асоціації :

1. Демократизація: залучення громадян до процесу прийняття рішень, громадського контролю та експертизи рішень та діяльності органів влади та самоврядування, удосконалення місцевої демократії в Україні.
2. Розвиток громад і регіональний розвиток.

3. Підвищення поінформованості українських громад з питань реалізації публічної політики у соціальній, політичній та економічній сферах українського суспільства.

4. Стимулювання громадської активності різних верств населення.

5. Громадський контроль за дотриманням прав та свобод громадян України.

6. Вдосконалення системи органів державної влади та місцевого самоврядування.

7. Міжсекторальне партнерство: організація ефективної взаємодії між засобами масової інформації, громадськістю та органами державної влади.

8. Співробітництво з іншими аналітичними центрами, громадськими організаціями в Україні та іншими країнами світового товариства.

9. Транскордонне співробітництво, зовнішня політика, участь громадянського суспільства у міжнародних відносинах.

Передмова

Прийняття 6 вересня 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги» стало початком проведення реформи системи надання адміністративних послуг в Україні. Основними завданнями цієї реформи стало визначення правових засад та створення умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Саме завдяки цій реформі система надання адміністративних послуг в Україні мала стати більш орієнтованою на фізичних осіб, а також зберегти усі надання Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» 6 вересня 2005 р. для юридичних осіб та підприємств.

Центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» розпочали свою роботу з 1 січня 2014 р. Створення таких центрів мало на меті полегшення процесу отримання громадянами адміністративної послуги, зокрема, через звернення лише до однієї установи – ЦНАП. Перевагою є те, що громадянин звертається за отриманням будь-якої адміністративної послуги до адміністратора, який працює у ЦНАП. І результат адміністративної послуги також отримує в адміністратора ЦНАП або поштою. Відтак, заявник (громадянин, який звернувся за адміністративною послугою) контактує виключно з адміністратором, який не є надавачем послуги. Таким чином, зменшуються корупційні ризики за рахунок усунення особистого контакту заявника із представником органу влади, відповідального за надання послуги.

Відповідно до чинного законодавства ще до створення ЦНАП в Україні почали працювати єдині дозвільні центри (далі – ЄДЦ), в яких суб'єкти

господарювання (юридичні та фізичні особи – підприємці) отримували дозвільні, реєстраційні документи, подавали декларації тощо. Певним чином ЄДЦ стали прообразом ЦНАП, але обслуговували виключно суб'єктів господарювання. Позитивна практика була врахована і після набрання чинності Законом України «Про адміністративні послуги» ЄДЦ мали стати невід'ємним елементом ЦНАП.

ЄДЦ, що були створені відповідно Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», сприяли систематизації та спрощенню процесу отримання підприємцями дозвільних документів. Однак, адміністративні послуги для громадян були несистематизовані, бракувало інформації про платність або безоплатність цих послуг, вичерпного переліку документів необхідних для отримання послуги, чіткого визначення строків їх надання тощо. Усі перелічені негативні фактори створювали підвалини для корупційних зловживань у сфері надання адміністративних послуг громадянам.

Відтак, абсолютно логічною стала активна участь громадськості в оцінюванні процесу імплементації Закону України «Про адміністративні послуги» й удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. Активна участь громадян в оцінюванні процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг вже на початковому етапі дозволила встановити, що новостворені ЦНАП нічим не відрізняються від вже існуючих ЄДЦ. Відтак метою дослідження стало встановлення реального стану імплементації Закону України «Про адміністративні послуги», а також удосконалення діяльності новостворених ЦНАП у відповідності до очікувань громадян.

Загальна характеристика об'єктів дослідження

Цільові регіони дослідження: Вінницька, Волинська, Дніпропетровська, Донецька, Київська, Луганська, Миколаївська, Одеська, Полтавська, Рівненська, Харківська, Херсонська, Черкаська, Чернівецька області та Автономна Республіка Крим

Об'єкти дослідження:

Офіційна назва об'єкту дослідження	Розташування
Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»	м. Вінниця
Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»	м. Кривий Ріг, Дніпропетровська область
Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг»	м. Донецьк
Управління (центр) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	м. Київ
Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську	м. Луганськ
Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»	м. Луцьк
Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради	м. Миколаїв
Одеський обласний центр надання адміністративних послуг	м. Одеса

Полтавський обласний центр надання адміністративних послуг	м. Полтава
Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради	м. Рівне
Центр надання адміністративних послуг м. Харкова	м. Харків
Центр надання адміністративних послуг м. Херсона	м. Херсон
Центр надання адміністративних послуг м. Черкаси	м. Черкаси
Центр надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради	м. Чернівці
Центр надання адміністративних послуг міста Сімферополя	м. Сімферополь

Загальні відомості

Центри надання адміністративних послуг у всіх досліджуваних містах офіційно були утворені до 1 січня 2014 року, як цього і вимагає Закон України «Про адміністративні послуги». При чому більшість з них були створені ще до кінця 2012 року. Центри адміністративних послуг у містах Донецьку, Одесі, Полтаві, Херсоні були утворені у 2013 році.

У всіх 15-ти досліджуваних містах України створення центрів надання адміністративних послуг відбувалося шляхом прийняття рішень відповідними міськими радами. Паралельно з цим були затверджені положення про відповідні ЦНАП, які по основним пунктам відповідають вимогам Примірного положення про центр надання адміністративних послуг (затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118). До середини 2014 року відповідними міськими радами були розроблені та затверджені регламенти центрів адміністративних послуг, які (для всіх об'єктів дослідження) відповідають вимогам Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженому Постановою кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588.

Територіальні підрозділи були утворені при досліджуваних центрах надання адміністративних послуг у Вінницькій (3 територіальні відділення), Київській (10 територіальних відділень) та Харківській (9 територіальних підрозділів) областях.

При решті центрів адміністративних послуг у досліджуваних регіонах територіальні відділення не утворювалися і відповідні рішення міськими радами не приймалися.

Слід наголосити на особливості Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» Дніпропетровської області, при якому філії не створювалися, проте була забезпечена можливість замовлення та отримання адміністративних послуг поштою в 7 районах міста Кривий Ріг через створені «Єдині вікна».

В Сімферопольському міському ЦНАП було виявлено, що адміністративні послуги в місті надавалися як в центрі надання послуг, так і по місцю знаходження посадових осіб, уповноважених надавати подібні послуги, що нівелює головну перевагу в існуванні центрів адміністративних послуг, яка знижує корупційні ризики, – відсутність прямого контакту між посадовими особами – надавачами послуг та споживачами даних послуг.

Керівництво та відповідальність за організацію діяльності більшості досліджуваних центрів надання адміністративних послуг покладено на окремі профільні структурні підрозділи виконавчих комітетів міських рад. До таких об'єктів дослідження відносяться:

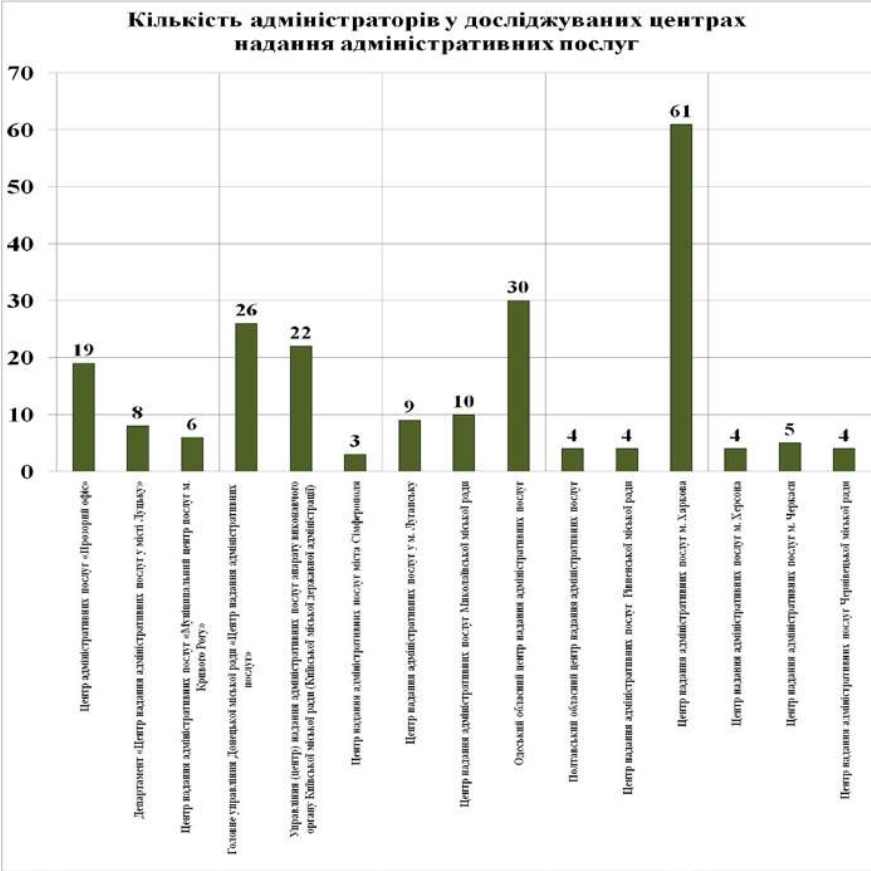
Область	Офіційна назва об'єкту дослідження	Відповідальний структурний підрозділ
Вінницька	Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»	Департамент адміністративних послуг Вінницької міської ради
Донецька	Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг»	Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг»
Київська	Управління (центр) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Управління (центр) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
Волинська	Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»	Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради
Миколаївська	Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради	Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради
Одеська	Одеський обласний центр надання адміністративних послуг	Управління (центр) надання адміністративних послуг Одеської міської ради
Рівненська	Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради	Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради

Херсонська	Центр надання адміністративних послуг м. Херсона	Відділ адміністративних послуг Херсонської міської ради
Автономна Республіка Крим	Центр надання адміністративних послуг міста Сімферополя	Відділ адміністративних послуг Сімферопольської міської ради

Керівництво та відповідальність за організацію діяльності інших досліджуваних центрів надання адміністративних послуг покладено на структурні підрозділи виконавчих комітетів міських рад, які не утворювалися виключно з метою організації роботи

центрів адміністративних послуг, наразі такі підрозділи виконують й інші функції, окрім координації процесу надання адміністративних послуг у відповідних містах/регіонах. До таких об'єктів дослідження відносяться:

Область	Офіційна назва об'єкту дослідження	Розташування
Дніпропетровська	Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»	Відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому Криворізької міської ради
Луганська	Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську	Департамент Луганської міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва
Полтавська	Полтавський обласний центр надання адміністративних послуг	Управління розвитку підприємницької діяльності виконавчого комітету Полтавської міської ради
Харківська	Харківський центр надання адміністративних послуг м. Харкова	Департамент підприємства та споживчого ринку Харківської міської ради
Черкаська	Центр надання адміністративних послуг м. Черкаси	Департамент управління справами Черкаської міської ради
Чернівецька	Центр надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради	Відділ з питань оформлення дозвільних документів міської ради («Дозвільний центр»)



Кількість адміністраторів у досліджуваних центрах надання адміністративних послуг коливається в залежності від кількості обслуговуваного населення та/або наявності територіальних підрозділів ЦНАП. Так, найбільшу кількість адміністраторів має Харківський центр надання адміністративних послуг – 61 особа – оскільки в його структурі діють 9 територіальних підрозділів, які мають обслуговувати значну кількість населення у місті-мільйоннику Харкові.

Відповідно до результатів обробки відповідей на інформаційні запити (станом на лютий 2014 року), поданих до міських рад, в структурі яких діють досліджувані центри надання адміністративних послуг, в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів (АРАЦ): інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України», інформацію про прийняття звітів, декларацій скарг було надано трьома з 15-ти ЦНАП: Центром адміністративних послуг «Прозорий офіс», Департаментом «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку», Центром надання адміністративних послуг у м. Луганську.

У ЦНАП м. Вінниці питання подання декларацій та звітів через Центр адміністративних послуг

«Прозорий офіс» включено до переліків послуг, затверджених рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012р. №2613.

Реєстрацію звернень, пропозицій та скарг до ЦНАП м. Луцька здійснює відділ звернень громадян, який входить до складу Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» відповідно до розпорядження міського голови від 29.12.2012 №76-ра).

У м. Луганську відповідно до рішення виконавчого комітету Луганської міської ради від 11.09.2013 № 232/1 центром надання адміністративних послуг також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг. Рішенням виконавчого комітету Луганської міської ради від 27.12.2013 № 351 «Про визначення переліку послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську» визначено, що «у Центрі надання адміністративних послуг у місті Луганську також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, скарг».

Інформація про прийом звітів, декларацій та скарг у решті досліджуваних ЦНАП не зазначалася у відповідях на інформаційні запити.

Організація роботи ЦНАП

Графік роботи досліджуваних ЦНАП

Графік роботи ЦНАПів у 14-ти досліджуваних містах відповідає нормам Закону України «Про адміністративні послуги»: в середньому 40 годин на тиждень, включаючи вихідні. Графіки роботи були затверджені у всіх областях згідно розпоряджень голів міських рад.

Проте було помічено виключення в контексті дотримання законодавства. У Вінницькому ЦНАП кількість годин прийому громадян становить 39 годин на тиждень, по суботах прийом відвідувачів взагалі не здійснюється, що порушує вимогу пункту 3 частини 2 статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги». Окрім того, згідно вимог цього ж Закону (п. 11 ст. 12), центр надання адміністративних послуг не менше двох днів на тиждень має здійснювати прийом суб'єктів звернень до двадцятої години. Центром адміністративних послуг «Прозорий офіс» дана вимога не виконується. Керівництво ЦНАП пояснює це дуже низькою активністю громадян (виходячи з попереднього досвіду роботи центру) в суботу та після 17.00 години у робочі дні.

Позитивним прикладом в контексті режиму роботи досліджуваних центрів адміністративних послуг є Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку», де час прийому суб'єктів звернень становить 50 годин на тиждень, оскільки в режимі роботи передбачені понаднормові години.

Офіційні канали комунікації зі споживачами послуг, які використовують досліджувані ЦНАП

Найпопулярнішими методами поширення інформації про роботу досліджуваних центрів надання адміністративних послуг є:

– розміщення інформації на офіційних WEB-сайтах міських рад відповідних областей та власних сайтах ЦНАП;

– надання консультацій через електронну пошту та за допомогою телефонного зв'язку;

– розміщення інформації у друкованих засобах масової інформації (газети, телебачення);

– розповсюдження інформаційних буклетів та плакатів з інформацією про ЦНАП;

– розміщення постів про діяльність ЦНАП в соціальних мережах (Вконтакте та Facebook);

– трансляція відеороликів про ЦНАП на місцевих телеканалах.

Проведення аналізу зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг

Аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг проводиться у більшості досліджуваних центрів надання адміністративних послуг, а саме:

- у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця такий аналіз проводиться постійно шляхом анкетування у паперовому та електронному (за допомогою інформаційних терміналів) вигляді, згідно відгуків з книг та скриньок для скарг та пропозицій, шляхом опитування громадян відповідальним підрозділом міської ради з питань адміністрування системи якості, за допомогою електронної системи оцінювання якості обслуговування клієнтів. Результати останнього зрізу (на момент отримання відповіді на інформаційний запит до Вінницької міської ради у лютому 2014 року) свідчать, що 81% респондентів були задоволені рівнем та якістю надання адміністративних послуг у даному ЦНАП;

- у Департаменті «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» такий

аналіз проводиться щомісячно за допомогою талонів електронної черги;

- Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» проводить аналіз щоквартально шляхом опитування відвідувачів. Результати останнього свідчать про високий рівень надання супутніх послуг, інформаційне забезпечення та організацію роботи з прийому громадян;

- Управлінням (центром) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з моменту свого утворення у травні 2013 року до лютого 2014 року було проведено одне соціологічне опитування. Обов'язкового (згідно законодавства) щорічного аналізу зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у ЦНАП м. Києва не проводилося, оскільки на момент подання інформаційного запиту до Київської міської ради об'єкт дослідження функціонував менше року;

- у Центрі надання адміністративних послуг у м. Луганську було встановлено Прозору скриньку «Оцініть якість обслуговування». Виймка результатів опитування здійснювалася щоп'ятниці. Також у 2010-2013 рр. у Центрі надання адміністративних послуг в м. Луганську проводились опитування відвідувачів. В цілому аналіз результатів опитувань засвідчив високу задоволеність громадян роботою Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську;

- в Центрі надання адміністративних послуг м. Черкаси щорічний аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг проводиться згідно чинного законодавства. За результатами останнього аналізу за 2013 рік 83% споживачів оцінило роботу ЦНАПу як добру. Для отримання думки споживачів використовуються книга відгуків і пропозицій та скриньки для оцінювання роботи працівників ЦНАП;

- у приміщенні Центру надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради встановлено скриньку для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Крім того у даному центрі існує практика проведення соціологічного дослідження шляхом проведення екзит-пулу. Результати досліджень публікуються на офіційному порталі міської ради та в офіційних групах ЦНАП в соціальних мережах.

В Головному управлінні Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» узагальнені результати щорічного аналізу зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг відсутні, оскільки дана структура розпочала свою роботу з 1 січня 2014 року. Аналогічна ситуація склалася і в Центрі надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, Центрі надання адміністративних послуг м. Херсона.

У Полтавському обласному центрі надання адміністративних послуг існує механізм аналізу зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг проте згідно відповіді на інформаційний запит до Полтавської міської ради за період з моменту створення ЦНАП до лютого 2014 року до даної структури не надходило жодних зауважень та пропозицій. Аналогічна ситуація склалася в Центрі надання адміністративних послуг міста Сімферополя (де використовувалися такі

інструменти, як книга скарг та пропозицій і анонімне анкетування).

Жодної інформації та офіційних документів щодо аналізу зауважень та пропозицій відносно якості надання адміністративних послуг не було надано у відповідь на інформаційний запит Одеським обласним центром надання адміністративних послуг, Центром надання адміністративних послуг у м. Харків та Центром надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради.

При цьому дані центри мають можливості використовувати широкий спектр методів отримання думки споживачів: скриньки для зауважень та пропозицій, книги відгуків та пропозицій, різноманітні анкетування та відповідні розділи на інформаційних терміналах та в електронному кабінеті.

Отже, серед найпопулярніших методів отримання думки споживачів послуг у досліджуваних ЦНАП, крім передбачених законодавством (скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг згідно п.6, ч.2, ст.6 ЗУ «Про адміністративні послуги»), станом на початок 2014 року були:

- громадський моніторинг якості послуг (у т.ч. м. Луцьк, м. Черкаси, м. Вінниця);
- книга скарг та пропозицій і анонімне анкетування (у т.ч. м. Сімферополь, м. Миколаїв, м. Рівне, м. Харків, м. Херсон та м. Чернівці);
- гаряча лінія ЦНАП та використання електронної пошти (у т.ч. м. Луганськ);
- скриньки для оцінювання роботи працівників ЦНАП (у т.ч. м. Черкаси).

Надання супутніх послуг

Супутні послуги у приміщеннях ЦНАП (згідно інформації, наданої у відповідях на інформаційні запити до міських рад, станом на кінець лютого 2014 року) надавалися у більшості із досліджуваних міст, крім Донецька, Сімферополя, Одеси, Полтави, Рівного, Херсона та Чернівців.

Серед них:

- банківські послуги та послуги банкомату (центри у м. Вінниця, м. Кривий Ріг, м. Київ, м. Луганськ, м. Черкаси, м. Луцьк);
- послуги з продажу канцтоварів (центри у м. Вінниця, м. Луцьк, м. Кривий Ріг, м. Київ, м. Луганськ, м. Миколаїв, м. Харків);
- послуги ксерокопіювання (центри у м. Вінниця, м. Кривий Ріг, м. Луганськ, м. Миколаїв, м. Черкаси, м. Луцьк, м. Київ);
- послуги ламінування (центри у м. Вінниця, м. Луганськ);
- робота терміналів для прийняття готівки та оплати адміністративних послуг (центри у м. Кривий Ріг, м. Київ);
- телефонні та факсові послуги (зокрема, центр у м. Кривий Ріг);
- робота багатофункціонального пристрою для друку бланків заяв та копіювання документів (центри у м. Київ);
- поштові послуги (центри у м. Київ);
- робота кавового апарату (центри у м. Луганськ, м. Миколаїв, м. Черкаси).

Підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП

Інформацію про проведення заходів із підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП було надано 12-ма центрами адміністративних послуг з 15-ти досліджуваних. У центрах адміністративних послуг м. Миколаєва, м. Одеси та м. Херсона, згідно відповідей на інформаційні запити до відповідних міських рад, не проводилося жодних заходів з підвищення кваліфікації адміністраторів та державних адміністраторів за період з початку роботи центрів до лютого 2014 року.

Серед найяскравіших прикладів в контексті застосування різноманітних методів з підвищення кваліфікації є такі:

- навчання працівників виконавчих органів міської ради за програмою «Муніципальний університет» Вінницької області;

- стажування у структурних підрозділах міської ради Волинській області;

- у м. Кривий Ріг здійснюється підготовка адміністраторів згідно до обласної програми Центрів підготовки та підвищення кваліфікації кадрів ДРІДУ НАДУ при Президентові України, а також навчальні тренінги з питань систем управління якістю та керування інформаційною безпекою за темами: «Місія органів місцевого самоврядування. Формування політики та цілей в сфері якості та інформаційної безпеки»; «Моніторинг задоволеності споживачів»; «Керування процесами. Засоби моніторингу та вимірювання процесів»; «Про вимоги стандартів ДСТУ ISO 9001:2009, ISO/IEC 27001:2010»; «Про спілкування як комунікативну діяльність»; «Розвиток техніки активного слухання»;

- тематичні короткострокові семінари в центрі перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевої самоврядування, державних підприємств, установ і організацій при Раді міністрів Автономної Республіки Крим;

- семінар-тренінг на тему: "Створення та організація діяльності центру надання адміністративних послуг" був проведений у м. Рівному та у м. Чернівці Центром політико-

правових реформ (м.Київ) та Центром досліджень місцевого самоврядування (м.Львів) за фінансової підтримки представництва Фонду Фрідріха Науманна за Свободу;

- внутрішні навчання адміністраторів з питань надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру проводяться щотижня у м. Полтаві.

Отже, на початковій стадії своєї діяльності та після прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» більшість ЦНАПів була зацікавлена у підвищенні кваліфікації своїх працівників.

Дотримання конкурсних процедур

Відповідно до інформації з відповідей на інформаційні запити до Волинської, Криворізької, Донецької, Луганської, Миколаївської, Рівненської, Харківської, Херсонської, Черкаської, Сімферопольської та Чернівецької міських рад, інформація про результати проведення процедур конкурсних торгів на закупівлю робіт послуг до ЦНАП у відповідних містах відсутня, оскільки конкурсні процедури на закупівлю товарів робіт та послуг не проводилися.

У ЦНАП м. Вінниця звітна інформація про проведення тендерних процедур на ремонтні роботи, облаштування центру та його територіальних відділень були оприлюднені та розміщені ВМР і відповідають чинному законодавству.

У м. Києві інформація про результати проведення процедур конкурсних торгів на закупівлю всіх робіт-послуг, здійснених для облаштування центрів надання адміністративних послуг знаходиться у розпорядженні Департаменту промисловості та розвитку підприємництва Виконавчого органу Київської міської Ради.

У містах Полтаві та Одесі проведення процедури конкурсних торгів на закупівлю всіх робіт-послуг для облаштування центрів надання адміністративних послуг для ЦНАП здійснено у відповідності до вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель».

Звіт за результатами опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг

Загальні відомості про дослідження

Тема дослідження: «Моніторинг діяльності центрів надання адміністративних послуг у регіонах»

Мета дослідження: визначення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг та якості адміністративних послуг в регіонах України

Дослідник: Асоціація регіональних аналітичних центрів

Розробка методології: Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень (м. Чернігів)

Місце проведення: 14 обласних центрів України: Вінниця, Дніпропетровськ, Донецьк, Київ, Луганськ, Луцьк, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Харків, Херсон, Черкаси та Чернівці.

Час проведення: квітень 2014 року

Метод дослідження: вибіркове анкетне опитування через інтерв'юерів на виході з центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)

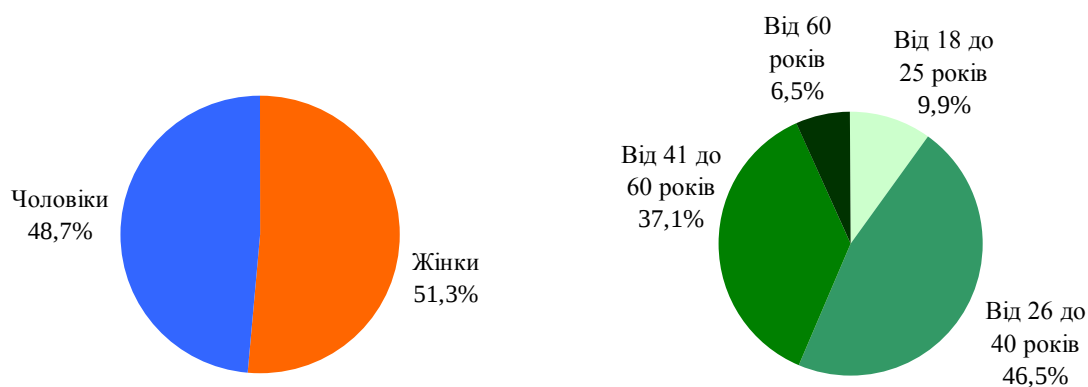
Спосіб формування вибірки: пропорційна стохастична (випадкова) вибірка з урахуванням часу роботи ЦНАПів та рівномірного охоплення всіх регіонів (в кожному обласному центрі опитано близько 100 респондентів)

Кількість опитаних респондентів: 1424 чол.

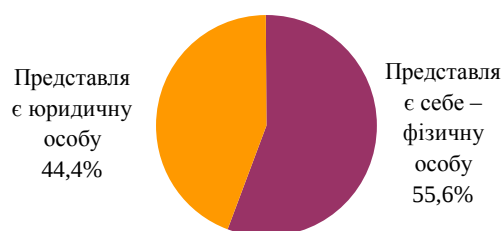
Обробка результатів дослідження: SPSS, MS Excel

Соціально-демографічний паспорт респондентів

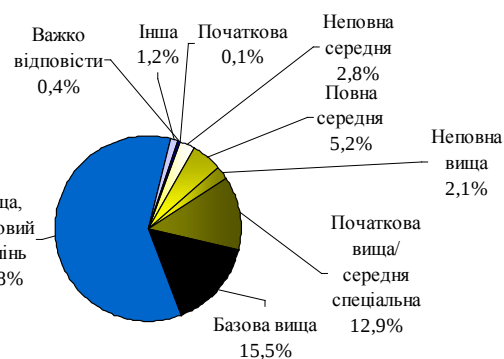
Статеві-вікова структура



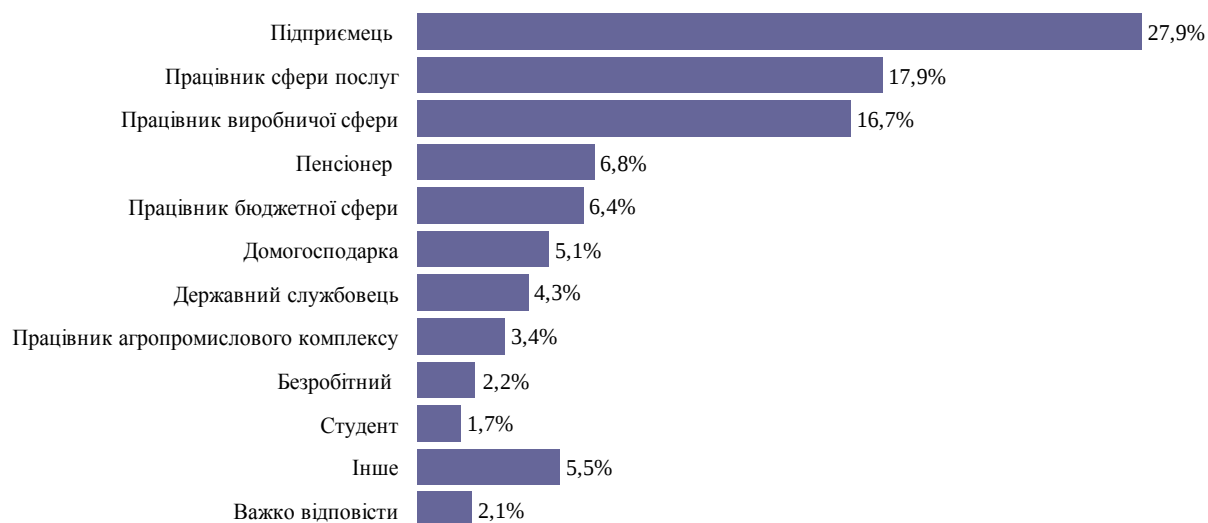
Суб'єктність



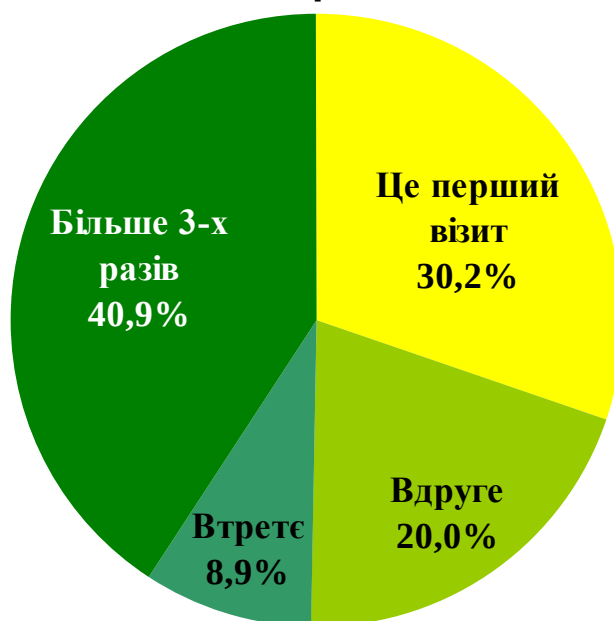
Розподіл за рівнем освіти



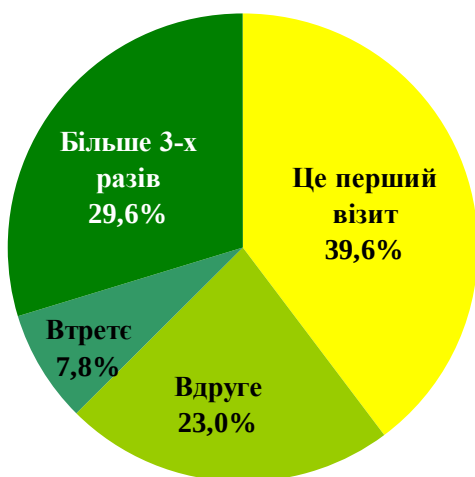
Розподіл за родом діяльності



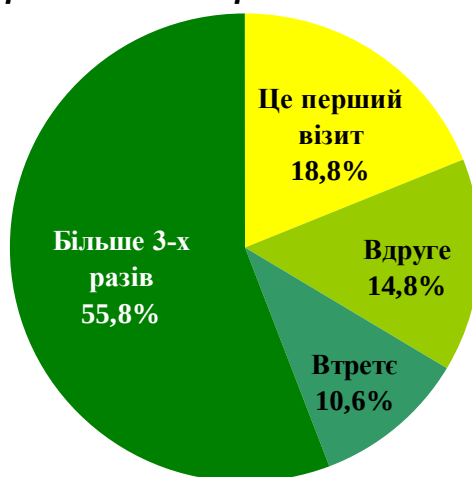
Наскільки регулярно Ви відвідуєте Центр надання адміністративних послуг?



Фізична особа



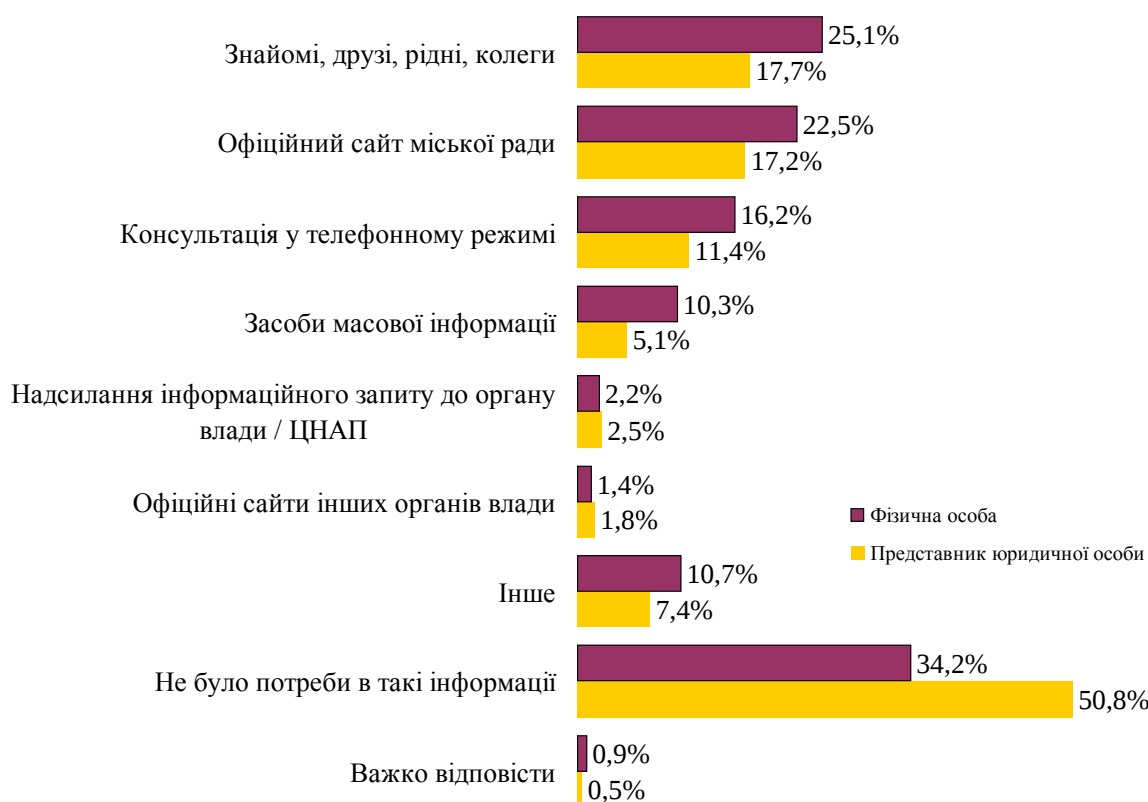
Представник юридичної особи



Загалом близько 40,9% респондентів є постійними клієнтами центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Частка тих, хто вперше звернувся до центрів складає 30,2%.

Найбільш регулярно послугами ЦНАП користуються представники юридичних осіб, серед яких частка тих, хто більше трьох разів відвідував ЦНАП складає 55,8%. Серед опитаних фізичних осіб найбільшою є група респондентів, які вперше завітали до центрів – майже 40% респондентів.

Яким чином Ви шукали інформацію про ЦНАП та його послуги перед відвідуванням?



Найбільш запитуваними каналами отримання інформації про ЦНАП респонденти назвали неформальні джерела (знайомі, друзі, рідні, колеги – 22,8%), **офіційні сайти міських рад** (20,6%) та **телефонні консультації** (14,3%). Водночас, 40,4% опитаних не потребували відомостей про ЦНАП перед його відвідуванням, що приблизно відповідає частці постійних користувачів послуг центрів. Описана структура запитуваності джерел інформації характерна і для фізичних осіб, і для представників юридичних установ.

Яка саме інформація Вас цікавила?



Яким чином Ви шукали інформацію про ЦНАП та його послуги перед відвідуванням?	Яка саме інформація Вас цікавила?								Разом
	Розпорядок роботи ЦНАП, години прийому	Контактна інформація	Перелік послуг, що надаються в ЦНАП	Строки та порядок отримання послуги	Перелік документів, необхідних для отримання послуги	Наявність супутніх послуг та їх вартість	Інша	Важко відповісти	
Консультація у телефонному режимі	25,8%	7,7%	19,7%	17,1%	25,3%	2,3%	1,8%	0,3%	100,0%
Офіційний сайт міської ради	19,5%	9,5%	22,9%	17,4%	26,3%	2,7%	1,6%	0,2%	100,0%
Офіційні сайти інших органів влади	14,6%	14,6%	14,6%	19,5%	19,5%	2,4%	14,6%	0,0%	100,0%
Засоби масової інформації	17,7%	6,5%	23,3%	18,1%	28,0%	5,2%	0,9%	0,4%	100,0%
Знайомі, друзі, рідні, колеги	19,7%	11,0%	21,5%	17,7%	23,9%	4,2%	1,8%	0,3%	100,0%
Надсилання інформаційного запиту до органу влади / ЦНАП	3,6%	5,5%	16,4%	23,6%	43,6%	7,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Інше	11,5%	6,6%	14,8%	13,7%	30,6%	5,5%	13,7%	3,8%	100,0%

Серед тих, хто шукав інформацію про ЦНАП перед його відвідуванням майже половина (47,5%) цікавилися переліком документів, необхідних для отримання послуг, 36,6% хотіли отримати відомості про перелік послуг, надаваних центрами, 33,1% - відомості про режим роботи, ще 29,4% дізнавалися про строки і порядок отримання послуг.

Аналіз джерел отримання інформації за окремими питаннями не виявив чітких тенденцій щодо пріоритетного використання окремих інформаційних каналів для пошуку певної інформації. Проте, слід відзначити, що такий інструмент отримання відомостей, як надання інформаційного запиту найчастіше використовувався респондентами для ознайомлення із переліком документів, необхідних для отримання послуги, та строків і порядку їх надання.

Чи вдалося Вам знайти необхідну інформацію?

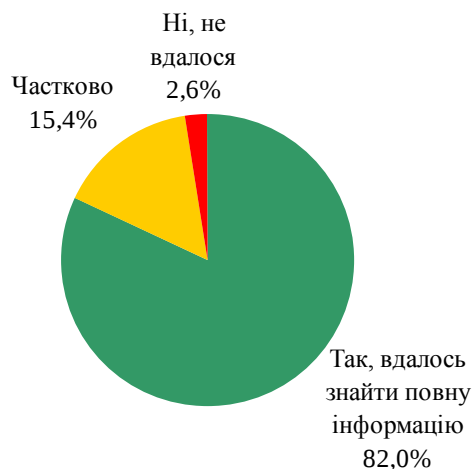


78,4% респондентів, які шукали інформацію про ЦНАП, отримали її в повному обсязі, приблизно кожен п'ятий (19,8%) – лише частково і тільки 1,8% не отримали її взагалі.

Фізична особа



Представник юридичної особи

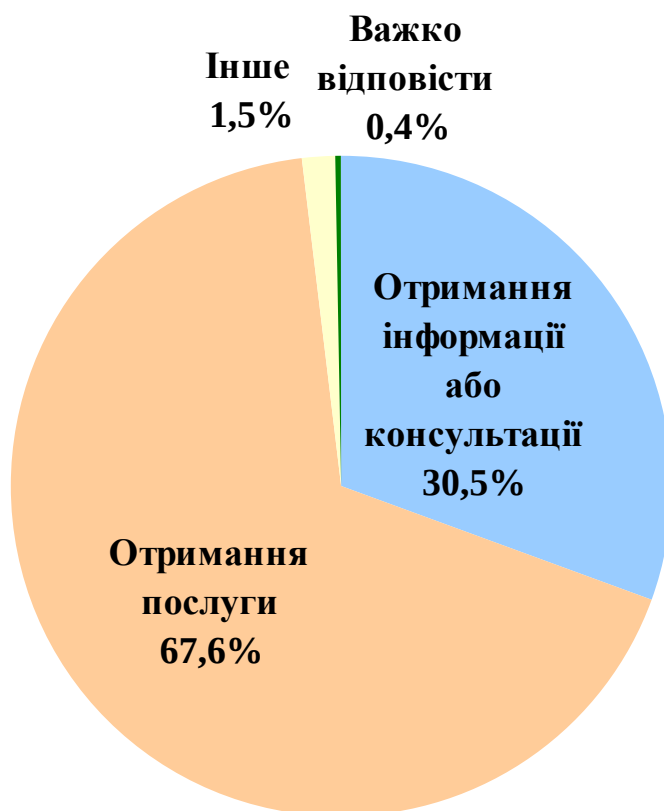


Порівняно повніше задовольнялися інформаційні потреби представників юридичних осіб.



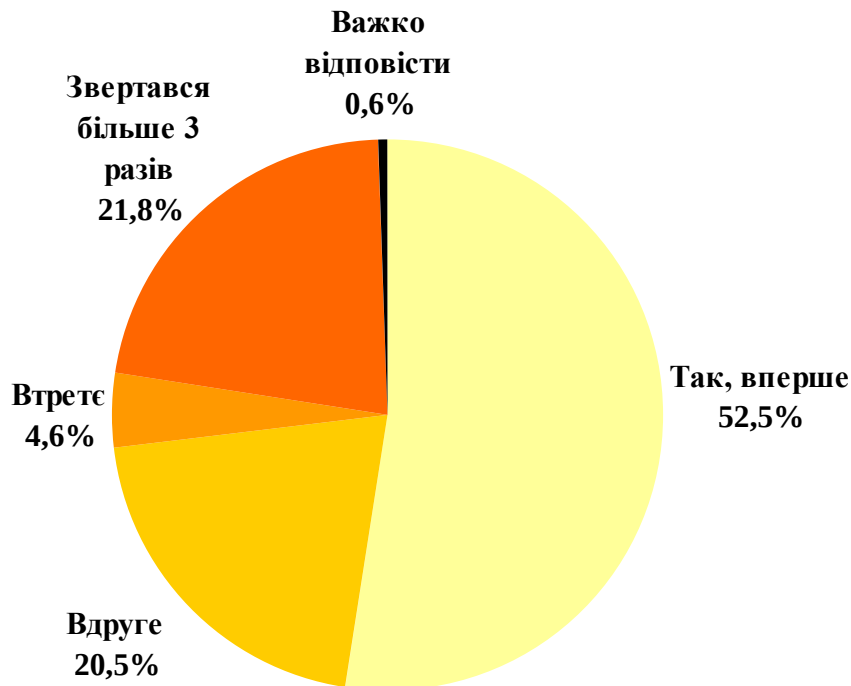
Рівень доступності інформації є приблизно однаковим щодо всіх найбільш цікавих респондентам питань.

З якою метою Ви завітали сьогодні до Центру надання адміністративних послуг?

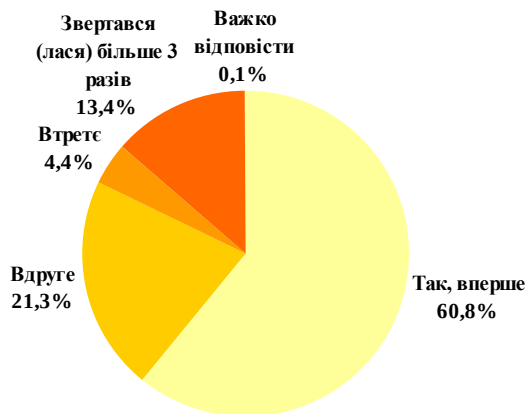


Дві третини респондентів (67,6%) зверталися до ЦНАП за отриманням послуг, 30,5% – за інформацією або консультацією.

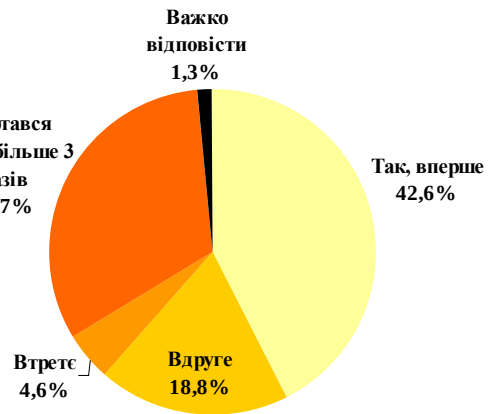
Ви вперше звернулись у ЦНАП з даним питанням?



Фізична особа



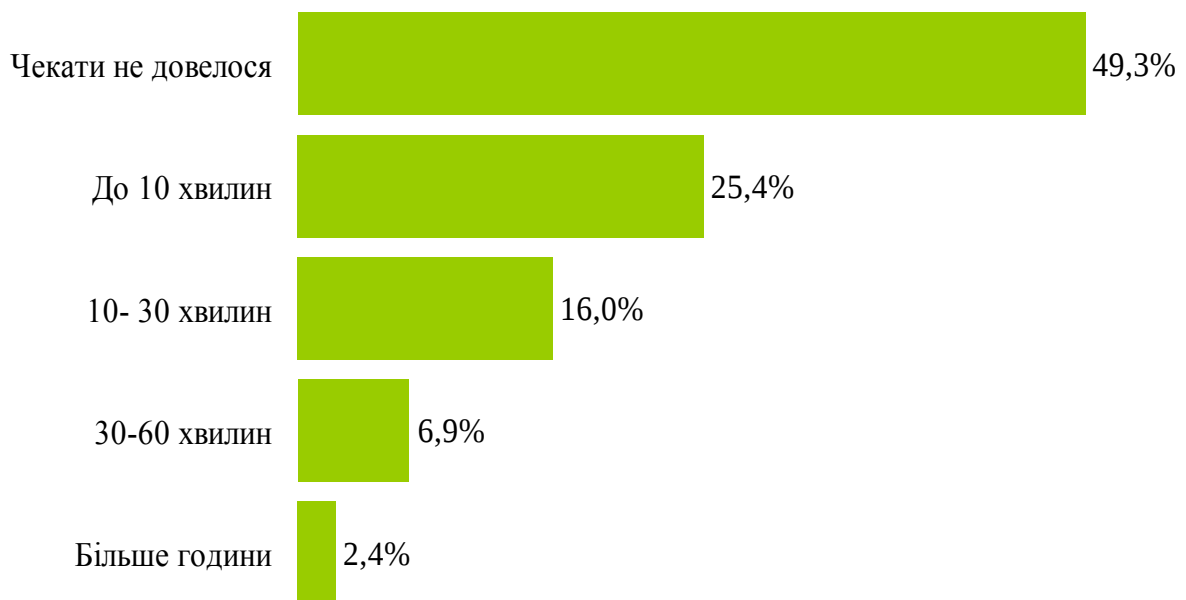
Представник юридичної особи



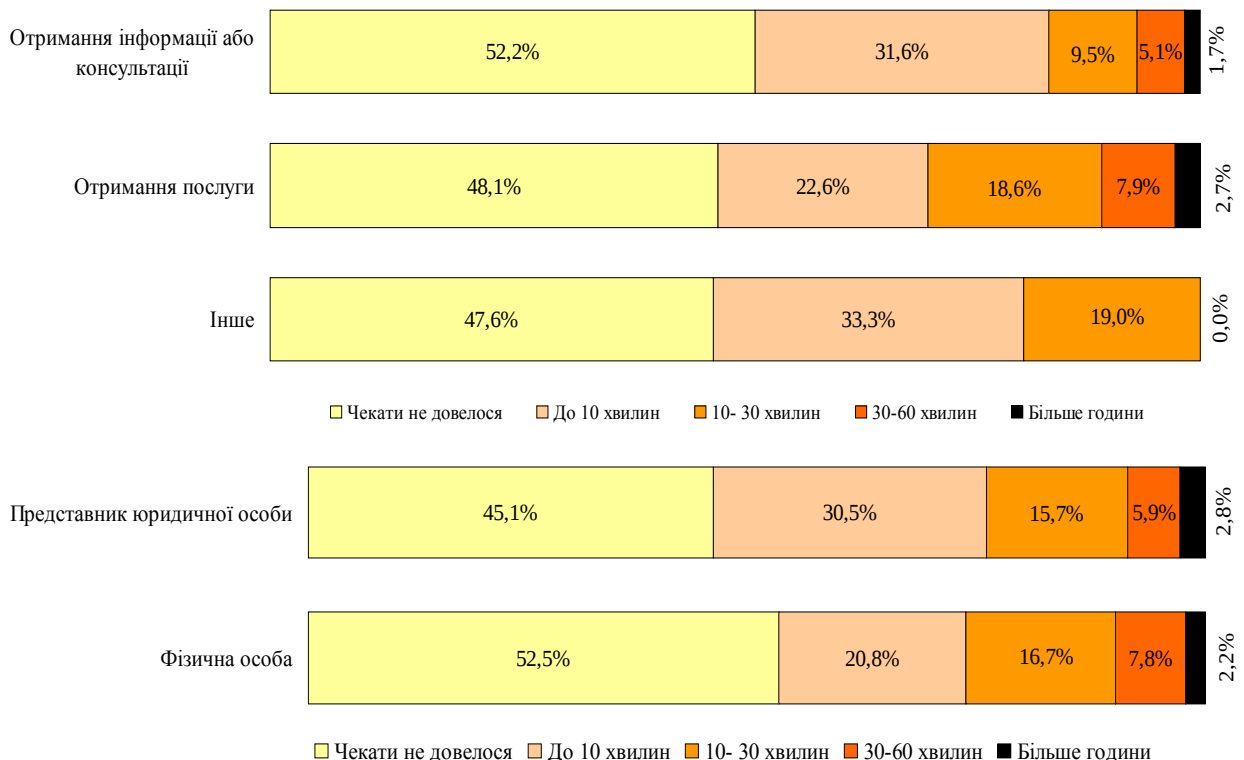
Загалом близько половини опитаних (52,5%) вперше звернулись до ЦНАП з поточним питанням, регулярними отримувачами послуг (більше трьох візитів) є 21,8% респондентів.

Загалом **більш регулярними користувачами послуг центрів є представники юридичних осіб**, серед яких третина (32,7%) більше трьох разів зверталась до ЦНАП, а частка тих, хто звернувся вперше, складає 42,6%. Серед опитаних фізичних осіб вперше відвідували центри 60,8%, більше трьох разів – 13,4%.

Протягом якого часу Ви очікували своєї черги?

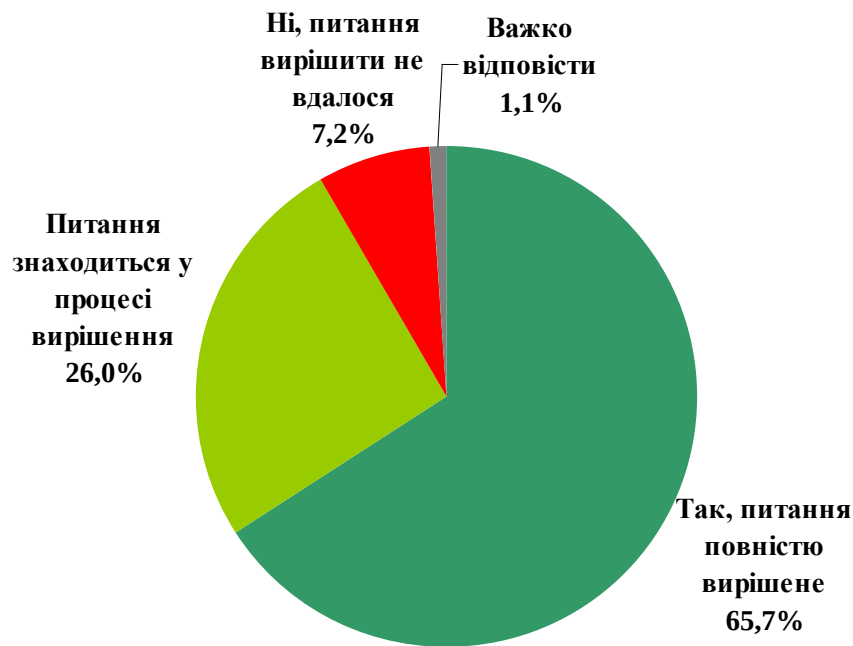


Майже половині респондентів (49,3%) не довелося чекати своєї черги, ще чверть опитаних (25,4%) зазначили, що час їх очікування не перевищував 10 хвилин. До півгодини в черзі провів приблизно кожен шостий (16,0%), до години – приблизно кожен п'ятнадцятий (6,9%), а понад годину всього 2,4%.



Порівняно довше приходилося очікувати своєї черги респондентам, які хотіли отримати послуги. Час очікування для фізичних осіб не відрізнявся від часу, проведеного в чергах представниками юридичних осіб.

Чи вдалося Вам вирішити питання?



Тільки кожному чотирнадцятому респонденту (7,2%) не вдалося вирішити питання щодо якого відбувався візит до ЦНАП. Дві третини опитаних (65,7%) зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще чверть (26,0%) повідомили, що питання вирішуються.

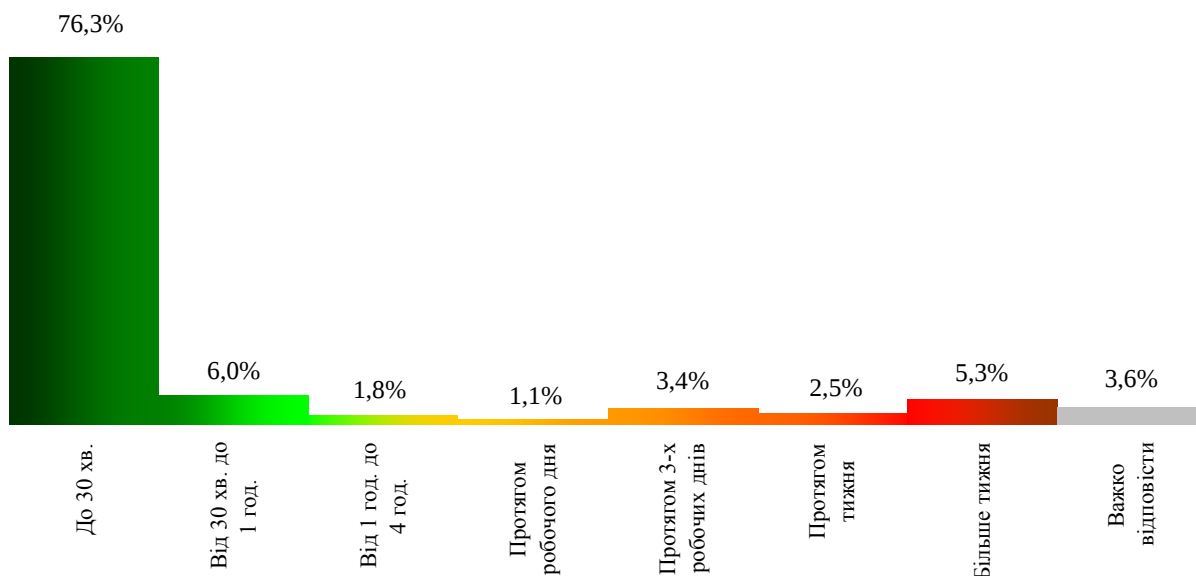
Чому досі не вирішене Ваше питання*?



* – база порівняння: кількість респондентів, питання яких не вирішені.

Двома основними причинами, що уповільнюють вирішення питань, з якими респонденти звертались до ЦНАП, опитані назвали особливості технологічного процесу надання послуг (43,1%) та відсутність потрібних документів (30,6%).

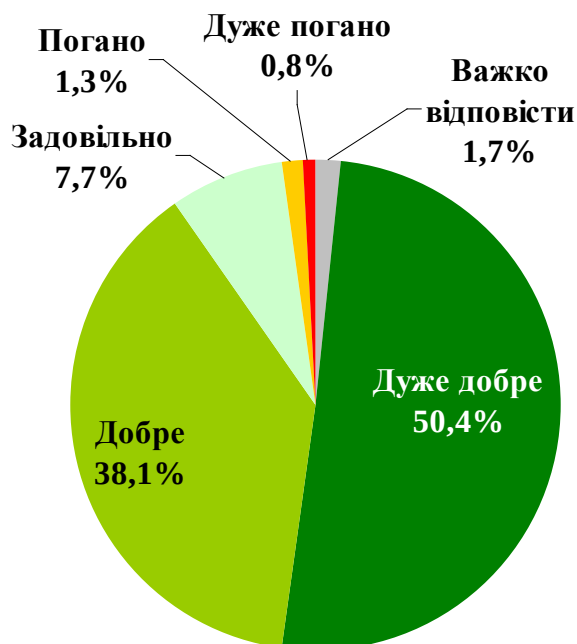
Скільки часу зайняло безпосередньо вирішення питання?*



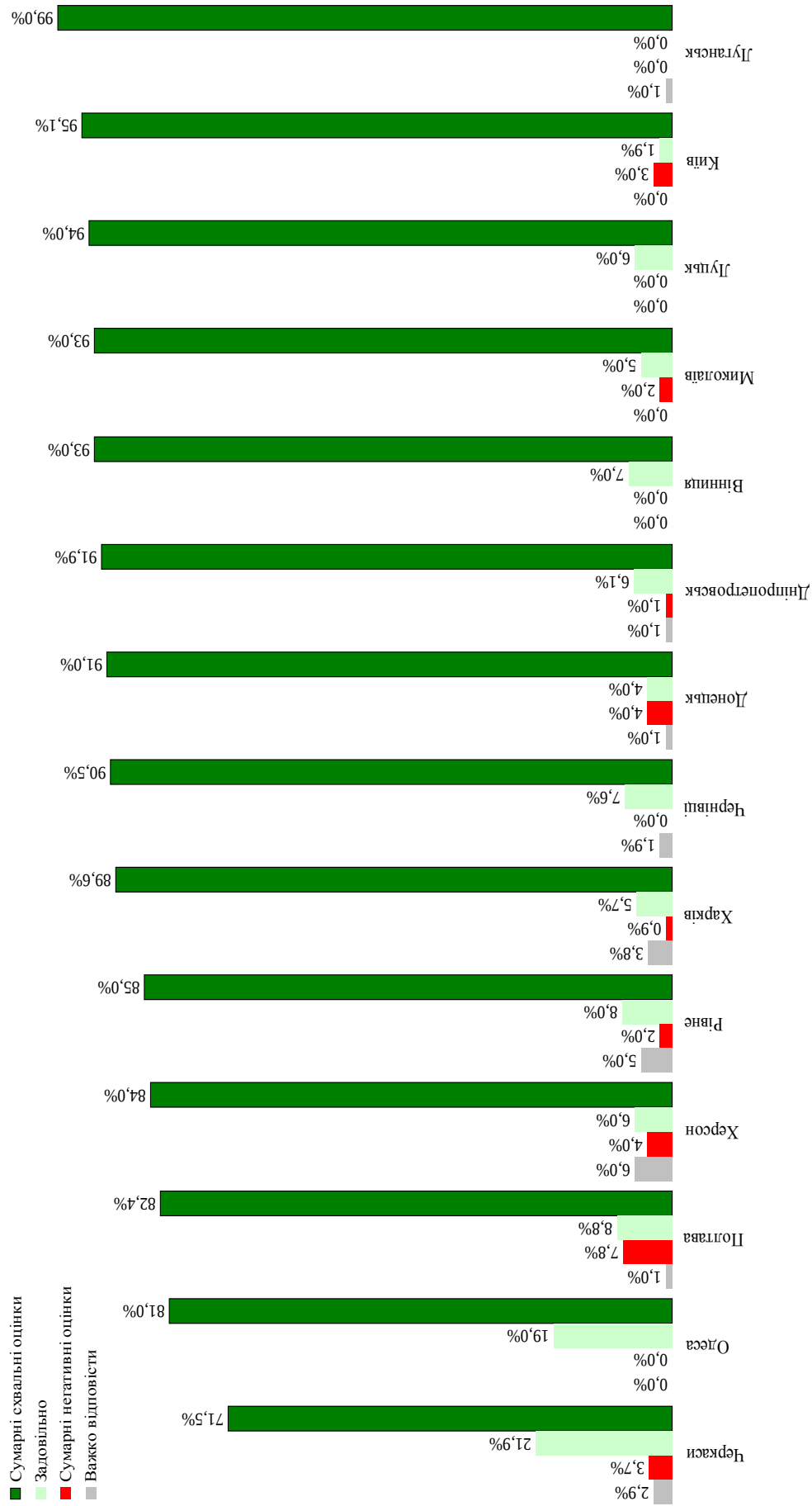
* – база порівняння: кількість респондентів, питання яких повністю вирішено

Абсолютна більшість питань респондентів в ЦНАП вирішується протягом півгодини (76,3%), до 1 год. тривало опрацювання звернень 6,0% опитаних. Загалом протягом робочого дня вирішувалося 85,2% усіх питань. Частка тих, чиї питання потребували на вирішення до 3-х днів, складала 3,4%, тижня – 2,5% і більше тижня – 5,3%.

Оцініть, будь ласка, роботу ЦНАП в цілому



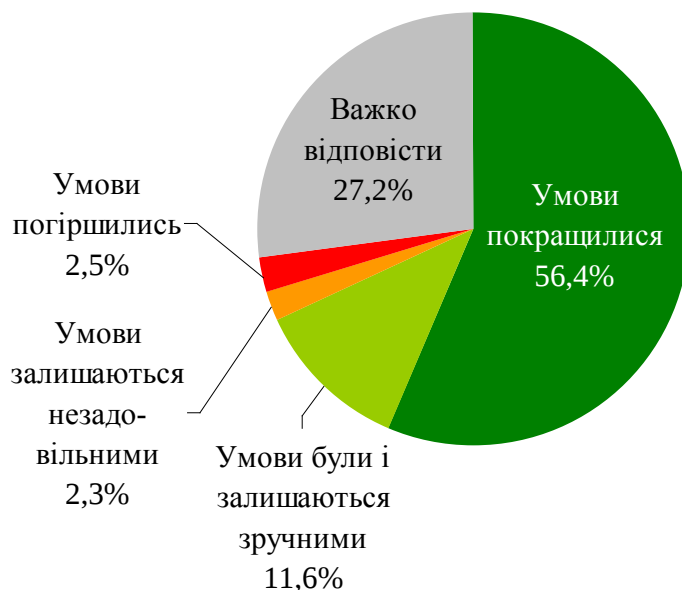
Позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5% опитаних (сума часток відповідей „Дуже добре” і „Добре”), негативно – 9,0% (сума часток відповідей „Дуже погано” і „Погано”). В середньому на 10 позитивних оцінок припадає 1 негативна.



Найбільшу кількість позитивних оцінок відвідувачів отримали ЦНАП в мм. Луганську (99,0%), Києві (95,1%), Луцьку (94,0%), Миколаєві та Вінниці (по 93,0%). Найнижчий рівень схвальних відгуків зафіксовано в мм. Черкаси (71,5%) та Одеса (81,0%), що пов'язано із високою часткою відповідей „Задовільно” (відповідно 21,9% та 19,0%). Слід відзначити, що ЦНАП в Луганську, Луцьку, Вінниці, Чернівцях та Одесі не отримали жодного критичного відгуку.

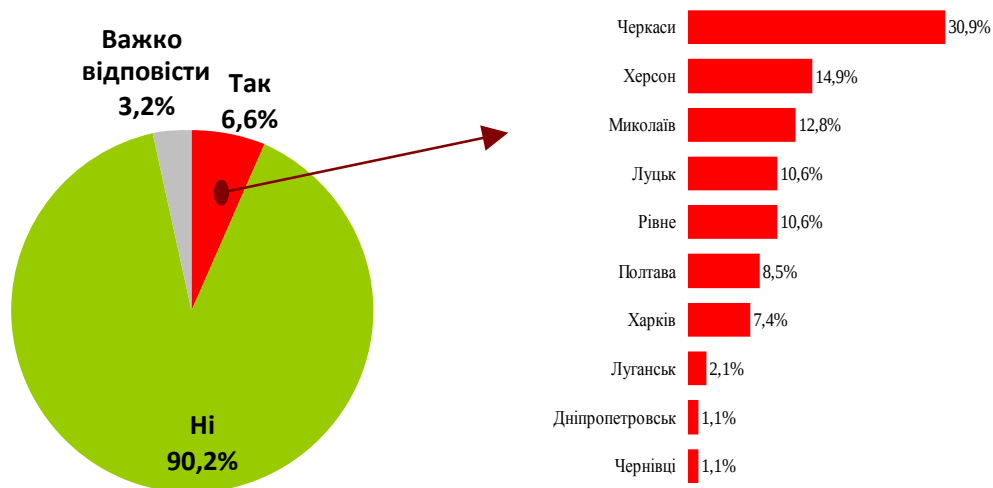
Найбільша сумарна кількість негативних оцінок припадає на м. Полтаву (7,8%).

На Вашу думку, чи змінилися умови отримання адміністративних послуг після створення ЦНАП?



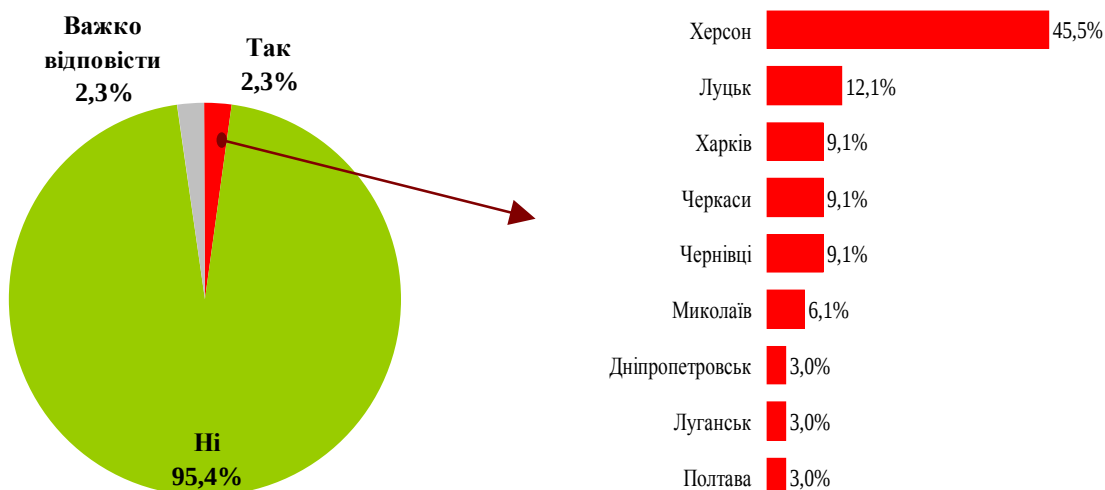
Позитивні зміни в умовах отримання адміністративних послуг відзначили 56,4% респондентів, 11,6% вважають, що ці умови були і залишаються зручними. Частка опитаних, які бачать негативну динаміку обслуговування після створення ЦНАП, складає 2,5%, ще 2,3% не відзначили позитивних змін. Чверть респондентів (27,2%) не змогли дати однозначної відповіді на це питання.

Чи пропонували Вам самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги?



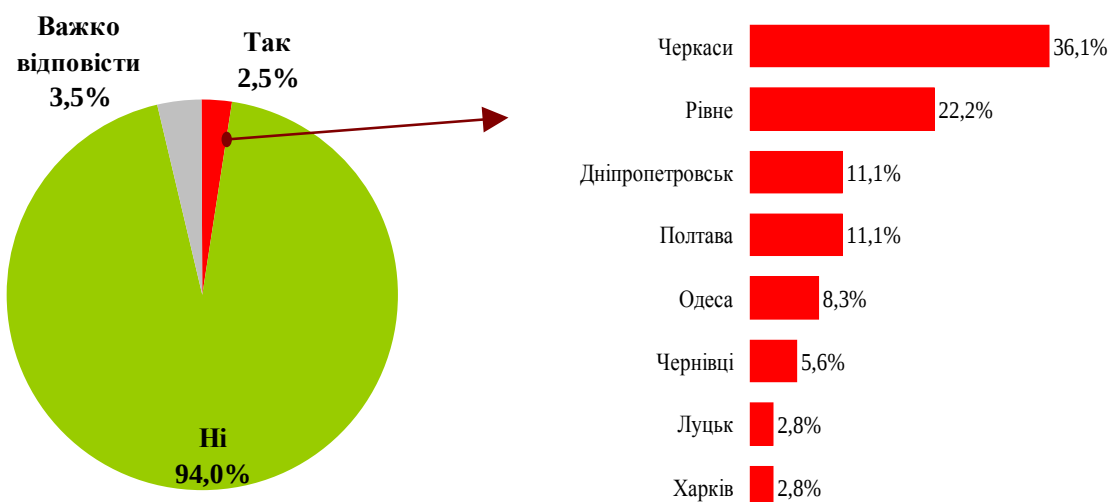
Самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги пропонували 6,6% респондентів. Такі випадки зафіксовано в 10 з 14 аналізованих регіонах, найчастіше в мм. Черкаси, Херсон, Миколаїв, Луцьк та Рівне. Жодної схвальної відповіді на дане питання не отримано у мм. Вінниці, Донецьку, Києві та Одесі.

Чи пропонували Вам отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату?



Тільки 2,3% опитаним пропонували отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату, майже половина з цих випадків зафіксована у м. Херсоні (45,5%).

Чи вимагаються додаткові документи для надання адміністративної послуги (не передбачені законодавством)?



На думку 2,5% респондентів, від них в ЦНАП вимагали додаткові, не передбачені законодавством документи для надання адміністративних послуг. Найчастіше це фіксувалося у мм. Черкаси та Рівне.

**Чи всі адміністративні послуги, необхідні Вам,
можна отримати через Центр?**

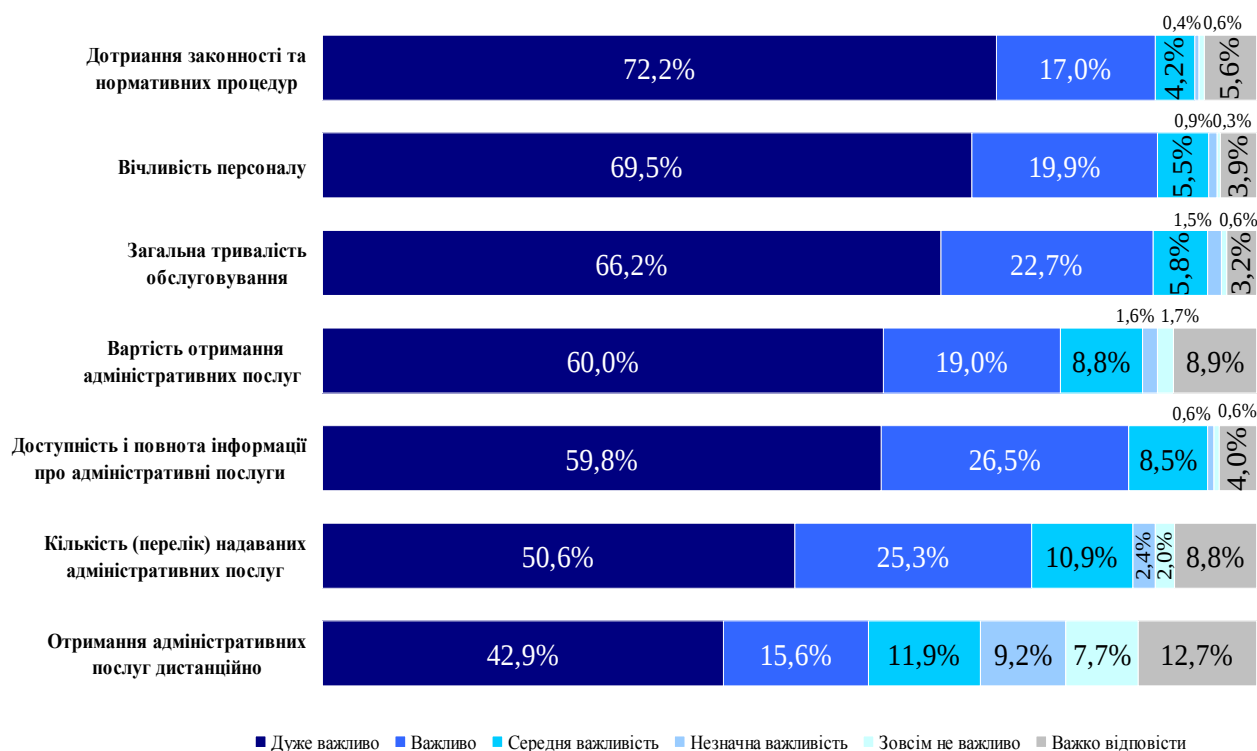


62,9% опитаних можуть отримати всі необхідні їм послуги через ЦНАП, 8,4% - ні. Понад чверть опитаних (28,7%) не змогли дати на це питання однозначної відповіді.

Серед послуг, які респонденти хотіли б отримувати у ЦНАП найчастіше згадувалися:

- оформлення закордонного паспорту;
- реєстраційні та погоджувальні дії підрозділів МВД і МНС.

Оцініть, будь-ласка, важливість окремих аспектів роботи ЦНАП



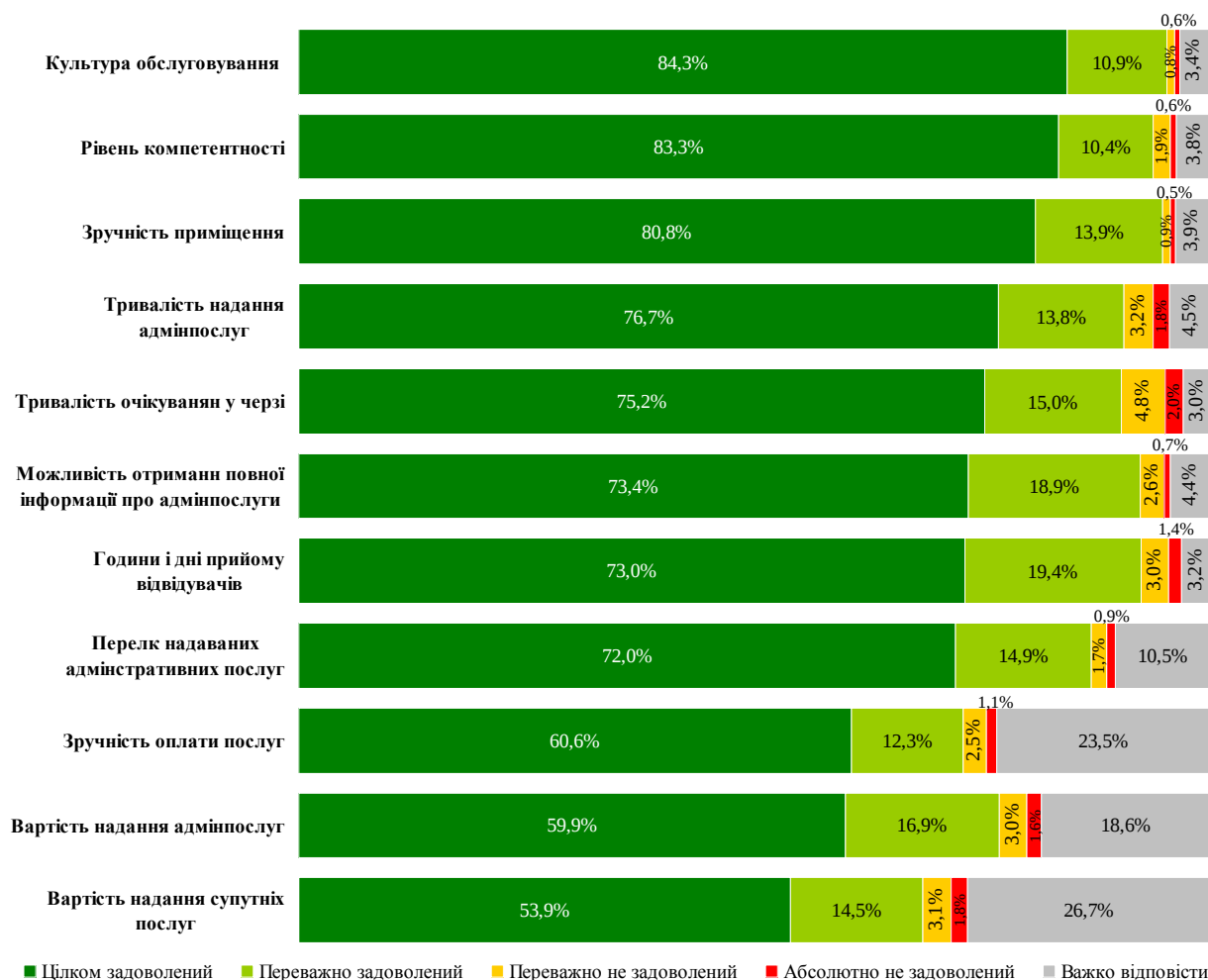
Загалом опитані відвідувачі ЦНАП високо оцінили важливість всіх запропонованих аспектів надання адміністративних послуг.

Порівняно більш значущими для респондентів в роботі ЦНАП є:

- **вічливість персоналу** (сумарна частка відповідей „Дуже важливо” і „Важливо” 89,4%);
- **дотримання законності та нормативних процедур** (89,2%);
- **загальна тривалість обслуговування** (88,9%);
- **доступність і повнота інформації про адміністративні послуги** (86,3%).

Найменш важливим аспектом виявилася можливість отримання адміністративних послуг дистанційно.

Оцініть, будь ласка, наскільки Ви задоволені роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів?



Найбільше схвальних відгуків відвідувачі отримали наступні аспекти функціонування ЦНАП:

- культура обслуговування (сумарна частка відповідей „Цілком задоволений” і „Переважно задоволений” 95,2%);
- зручність приміщення (94,7%);
- рівень компетентності (93,7%);
- графік прийому відвідувачів (92,4%);
- можливість отримання повної інформації про адмінпослуги (92,3%).

Найбільшу сумарну частку негативних оцінок („Абсолютно не задоволений” та „Переважно не задоволений”) отримали такі пункти, як:

- тривалість очікування у черзі (6,8%);
- тривалість надання адмінпослуг (5,0%);
- вартість надання супутніх послуг (4,9%);
- вартість надання адмінпослуг (4,6%).

Загалом рівень задоволення роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів, опитані оцінюють як дуже високий.

Висновки

Опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг в 14 обласних центрах проводилося з метою визначення ефективності роботи ЦНАП та якості адміністративних послуг в регіонах України.

Аналіз результатів опитування дозволяє дійти наступних висновків:

1. Створення центрів надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. 63% респондентів можуть отримати через ЦНАП всі необхідні їм послуги, не мають такої можливості лише 8,4% опитаних.

2. Мешканці обласних центрів, де проводилося дослідження, вже досить активно користуються послугами ЦНАП. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Більшість опитаних фізичних осіб вперше скористалися послугами ЦНАП.

3. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

4. Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5% відвідувачів. Про належний рівень обслуговування свідчать наступні факти:

- дві третини опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще чверть повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);

- половині респондентів взагалі не довелося очікувати на отримання адмінпослуг чи консультацій, чверть перебувала в черзі не більше 10 хв.;

- у двох третинах випадках тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищували 30 хв., протягом години вирішувалося 82,3% питань.

5. При оцінці роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

6. Частки позитивних відповідей на питання щодо наявності порушень технологічних карт та прозорості надання адміністративних послуг є досить низькою (2,3%-6,6%) та формується переважно за рахунок окремих регіонів, де частіше допускаються окремі порушення.

7. Відчутних територіальних диспропорцій в оцінці ефективності роботи ЦНАП не виявлено. Порівняно більшу кількість позитивних оцінок відвідувачів отримали ЦНАП в м. Луганську, Києві, Луцьку, Миколаєві та Вінниці. Найбільша сумарна кількість негативних оцінок припадає на м. Полтаву, однак їх рівень (7,8%) не дозволяє зробити висновок про суттєві проблеми в роботі цього Центру.

Таким чином, відвідувачі центрів надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відмічають високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас з метою подальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАП пропонується наступне:

1) поліпшення інформаційної роботи (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;

2) розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвільно-регуляторний характер;

3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги, вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг.

Звіт за результатами експертної оцінки організації та діяльності центрів надання адміністративних послуг

Загальні відомості про дослідження

Тема дослідження: Оцінка організації та діяльності центрів надання адміністративних послуг за критеріями, ефективності комунікації та орієнтованості на клієнтів

Мета дослідження: Визначення ефективності і відкритості роботи центрів надання адміністративних послуг у вибраних регіонах через проведення експертного оцінювання за групами параметрів

Дослідник: Асоціація регіональних аналітичних центрів

Розробка методології: Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень (м. Чернівці)

Місце проведення: Центри надання адміністративних послуг у 13 обласних центрах України (Вінниця, Донецьк, Київ, Луганськ, Луцьк, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Харків, Херсон, Черкаси та Чернівці) та м. Кривому Розі Дніпропетровської області

Час проведення: травень-червень 2014 року

Метод дослідження: заповнення анкети експертного опитування на основі вивчення фактичної ситуації (зразок анкети подано у Додатку А)

Обробка результатів дослідження: SPSS, MS Excel

Загальне описання об'єктів дослідження

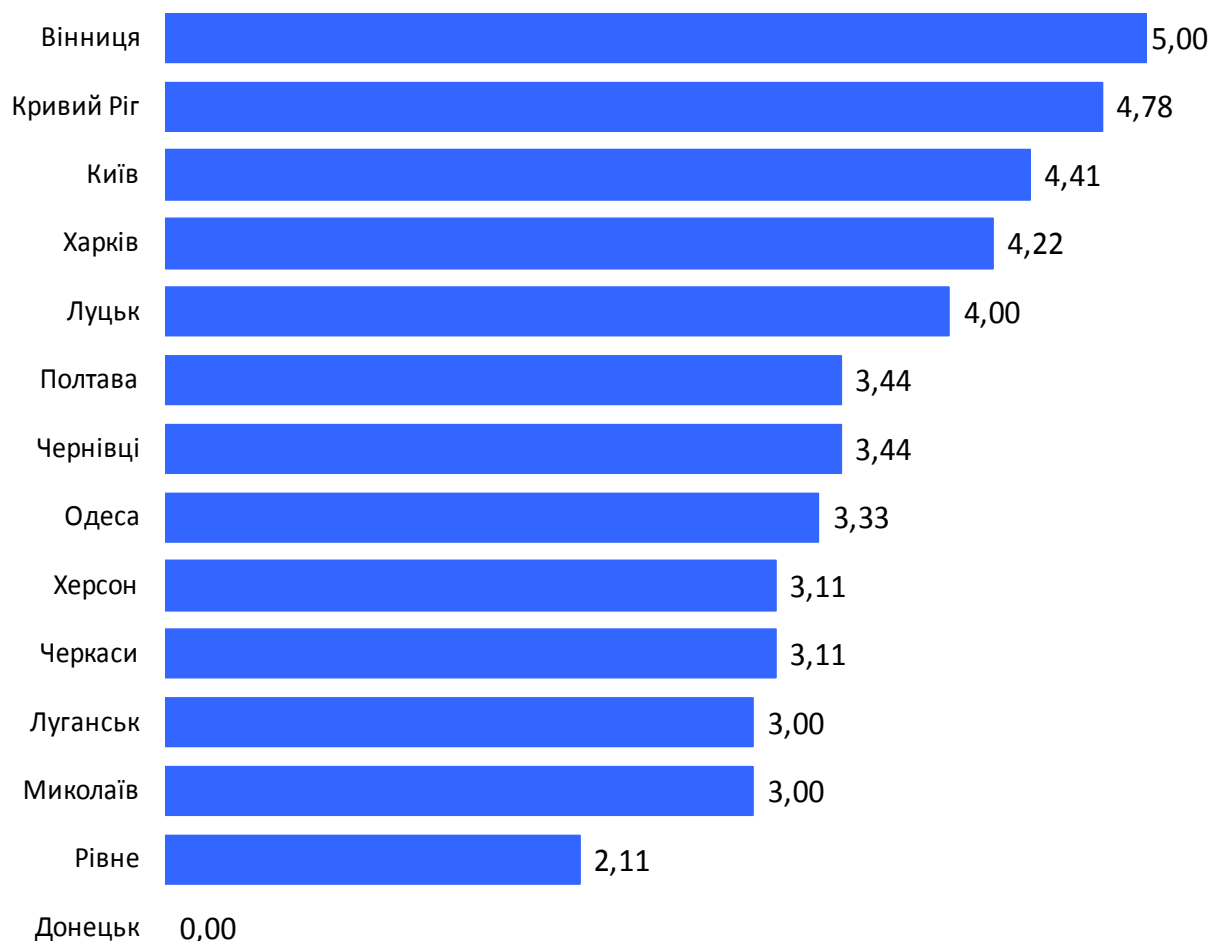
До дослідження бралися всі регіони, де реалізується проект ENPI/2012/310-155 "Асоціація регіональних аналітичних центрів (АРАЦ): інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України"

Об'єктами дослідження виступали 14 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП):

<i>№ з/п</i>	<i>Офіційна назва</i>	<i>Розташування</i>	<i>Експерт</i>
1.	Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»	м. Вінниця	Науменко Тетяна Іванівна
2.	Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»	м. Кривий Ріг, Дніпропетровська область	Літвінов Олексій Володимирович
3.	Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг»	м. Донецьк	Руденкова Інна Олександрівна
4.	Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації	м. Київ	Бородуха Максим Васильович
5.	Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську	м. Луганськ	Муратов Олександр Вадимович
6.	Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»	м. Луцьк	Безвербний Дмитро Володимирович
7.	Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради	м. Миколаїв	Олійник Вікторія Олексіївна
8.	Одеський обласний центр надання адміністративних послуг	м. Одеса	Сербіна Юлія Володимирівна
9.	Полтавський обласний центр надання адміністративних послуг	м. Полтава	Штефан Вадим Григорович
10.	Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради	м. Рівне	Мацієвський Юрій Володимирович
11.	Харківський центр надання адміністративних послуг	м. Харків	Мірошник Ольга Семенівна
12.	Херсонський центр надання адміністративних послуг	м. Херсон	Коробов Володимир Кузьмич
13.	Центр надання адміністративних послуг	м. Черкаси	Присяжнюк Володимир Юрійович
14.	Центр надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради	м. Чернівці	Ляхович Микола Васильович

Загальна оцінка організації та діяльності центрів надання адміністративних послуг

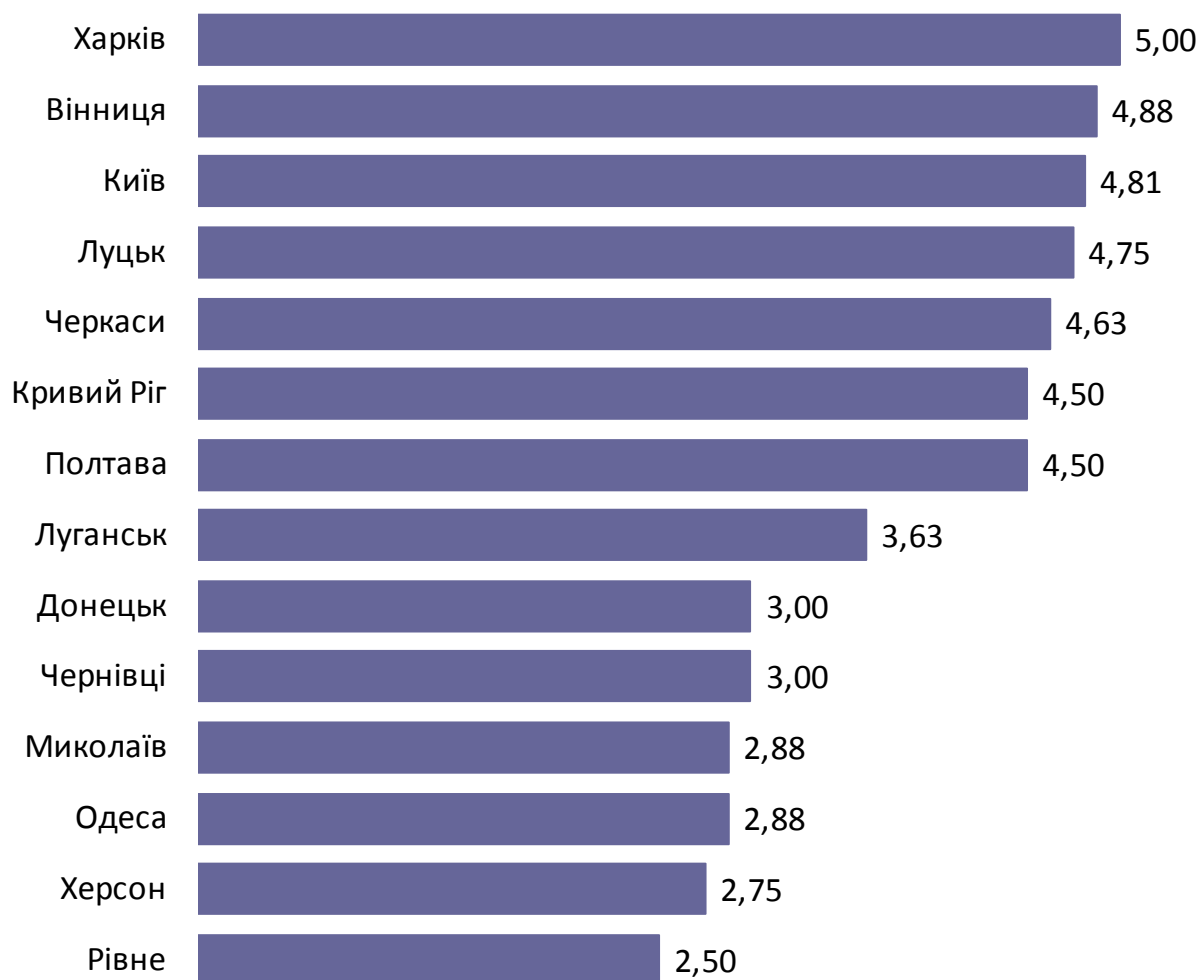
Рейтинг центрів надання адміністративних послуг за середнім балом по групі критеріїв „Доступність та повнота інформації про ЦНАП”¹



Найвищі середні бали по групі критеріїв „Доступність та повнота інформації про ЦНАП” **отримали Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця (5,00), Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (4,78), Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації (4,41), Харківський центр надання адміністративних послуг (4,22) та Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» (4,00).** Найменші середні оцінки мають Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» (0) та Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (2,11).

¹ Тут і далі – середні величини обчислювалися як прості середні арифметичні оцінок експертів

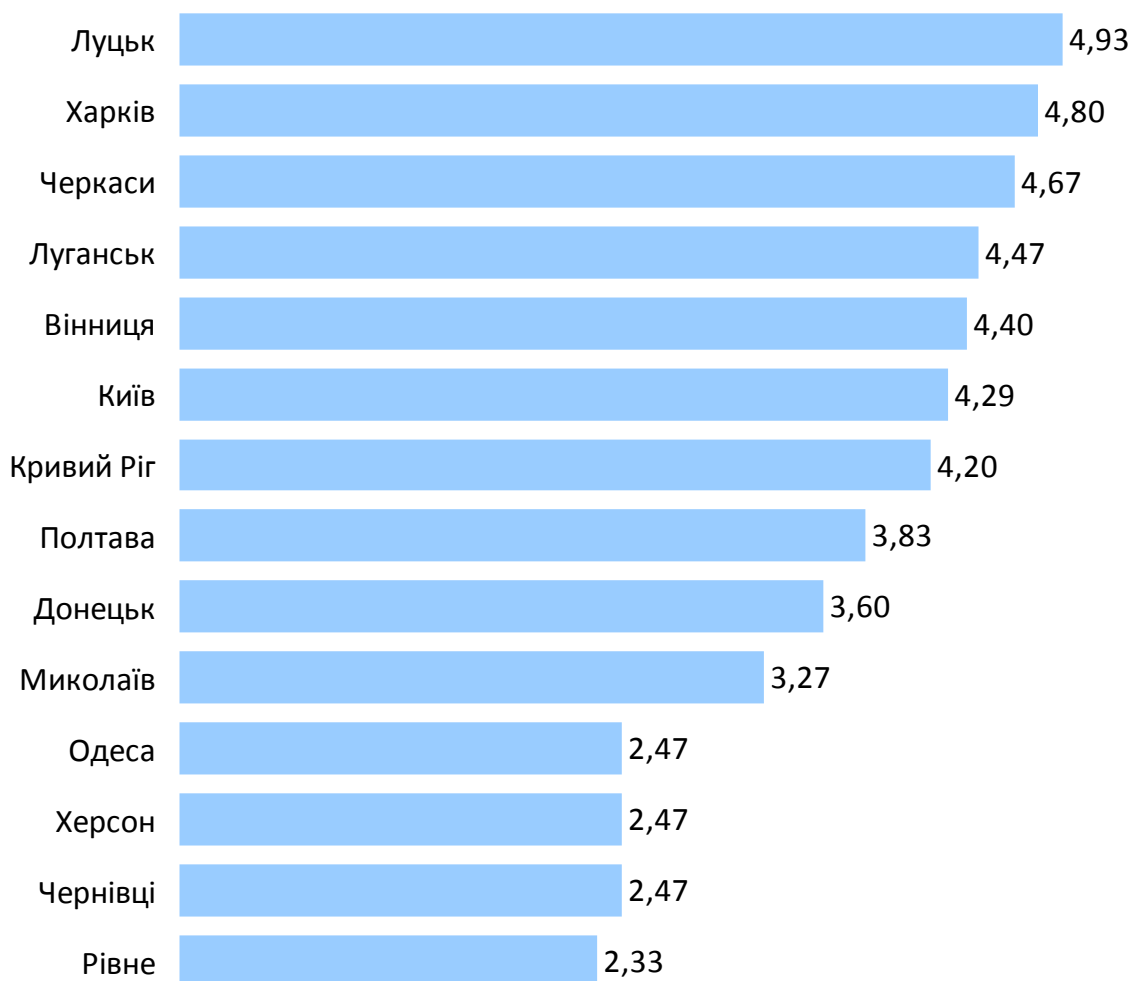
Рейтинг центрів надання адміністративних послуг за середнім балом по групі критеріїв „Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП”



До трійки лідерів за середнім балом по групі критеріїв „Доступність та повнота інформації про ЦНАП” входять Харківський центр надання адміністративних послуг (5,00), Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця (4,88) та Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації (4,81).

Найменші середні оцінки мають Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (2,50) та Херсонський центр надання адміністративних послуг (2,75).

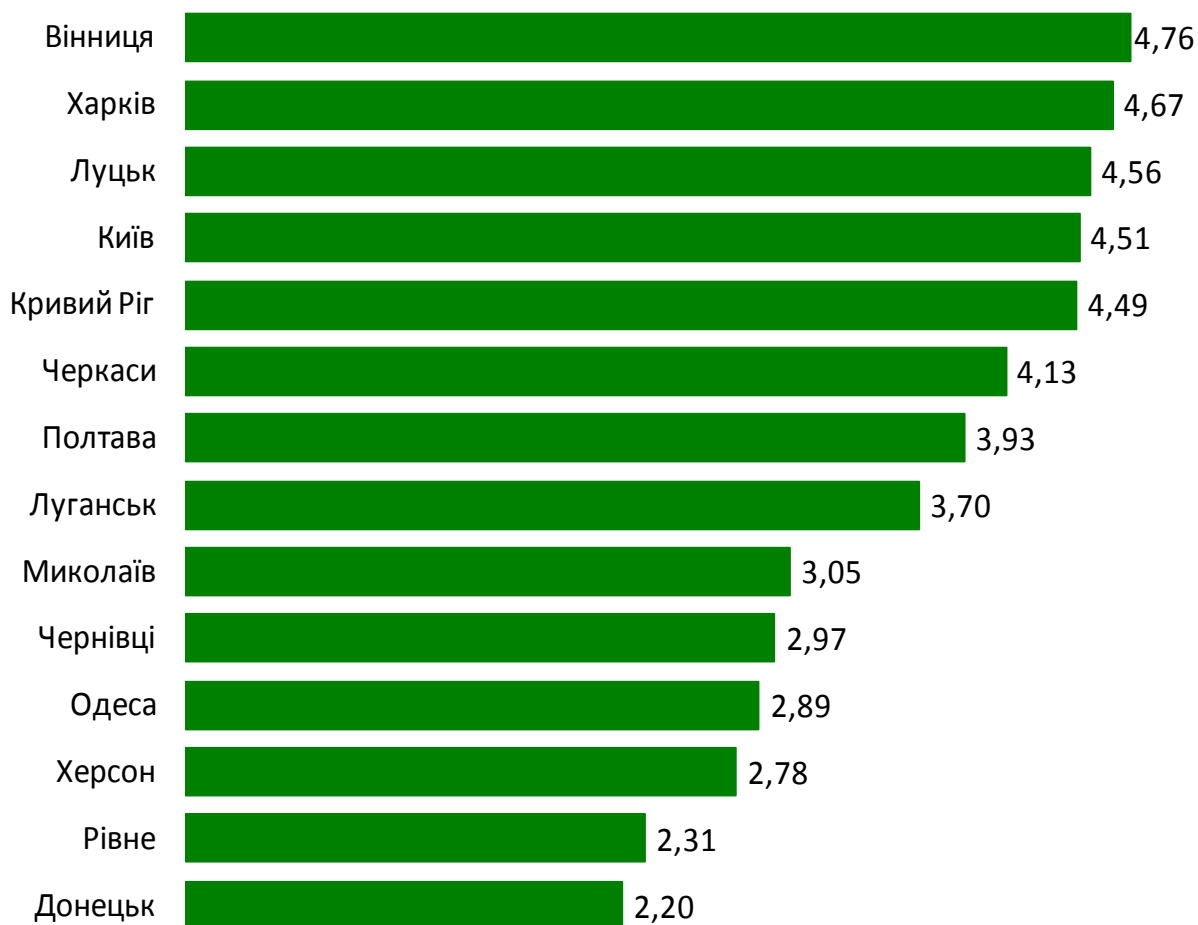
Рейтинг центрів надання адміністративних послуг за середнім балом по групі критеріїв „Зручність та ефективність роботи ЦНАП”



Найвищі оцінки за цією групою критеріїв **отримали Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» (4,93), Харківський центр надання адміністративних послуг (4,80) та Черкаський Центр надання адміністративних послуг (4,67).**

Найменші середні оцінки мають Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (2,33), а також Центр надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради, Херсонський центр надання адміністративних послуг і Одеський обласний центр надання адміністративних послуг (по 2,47 бали).

Рейтинг центрів надання адміністративних послуг за загальним середнім балом



Таким чином, за сукупністю груп критеріїв **найвищі середні бали отримали:**

- **Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця** (4,76);
- **Харківський центр надання адміністративних послуг** (4,67);
- **Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»** (4,56);
- **Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації** (4,51);
- **Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»** (4,49).

Найменші середні оцінки експерти виставили Головному управлінню Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» (2,20) та Центру надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (2,31).

Середні бали критеріїв по групі „Доступність та повнота інформації про ЦНАП”

Найвищі оцінки експертів по даній групі отримали критерії доступності контактної інформації ЦНАПів та зручності подання інформації про центри на веб-сторінках. Найгіршою ситуація є із наявністю попереднього електронного запису на відвідування та додаткових джерел інформації про діяльність центрів.

Чи є зворотній зв'язок на сайті? Телефонні контакти та електронна пошта?	4,35
Чи інформація розміщена у зручному для користувачів форматі?	3,78
Чи узгоджена інформація між виявленими інформаційними сайтами та рекламними засобами?	3,64
Чи зазначені на сайті технологічні та інформаційні картки адміністративних послуг?	3,61
Чи є у ЦНАП свій спеціалізований веб-сайт?	3,61
Інформація, розміщена на сайті, оновлюється регулярно?	3,42
Чи відповідає кількість технологічних карток на сайті кількості затверджених для ЦНАП адміністративних послуг?	3,25
Чи є додаткові ресурси та рекламні засоби, де розміщена інформація про діяльність ЦНАП? Перелічіть їх.	2,86
Чи є можливість попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП?	1,68

Середні бали критеріїв по групі „Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП”

Чи можна отримати консультацію (у т.ч. і щодо послуг ЦНАП) в достатньому обсязі через телефон?	4,71
Чи легко знайти телефонні контакти ЦНАП, не відвідуючи його попередньо?	4,43
Чи наявні механізми отримання думки споживачів у ЦНАП (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)?	4,21
Скільки часу треба витратити щоб отримати повну консультацію по телефону?	3,92
Чи існує інтегральна довідкова система ЦНАП (одна особа надає відповідь на питання)?	3,49
Чи використовується у ЦНАП практика інформування заявників (клієнтів) про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги (телефоном, SMS, інше)?	3,42
Чи оперативно використовується електронна пошта для комунікації з клієнтами?	3,35
Чи можна попередньо записатись на прийом до ЦНАП через телефон?	3,14

Критерії, що отримали найвищі середні бали експертів стосуються повноти надання телефонних консультацій, доступності контактних даних центрів та моніторингу відгуків клієнтів ЦНАПів.

Найменші середні бали зафіксовано щодо попереднього запису на прийом до ЦНАПу за телефоном, оперативності отримання відповідей від центрів за допомогою електронної пошти.

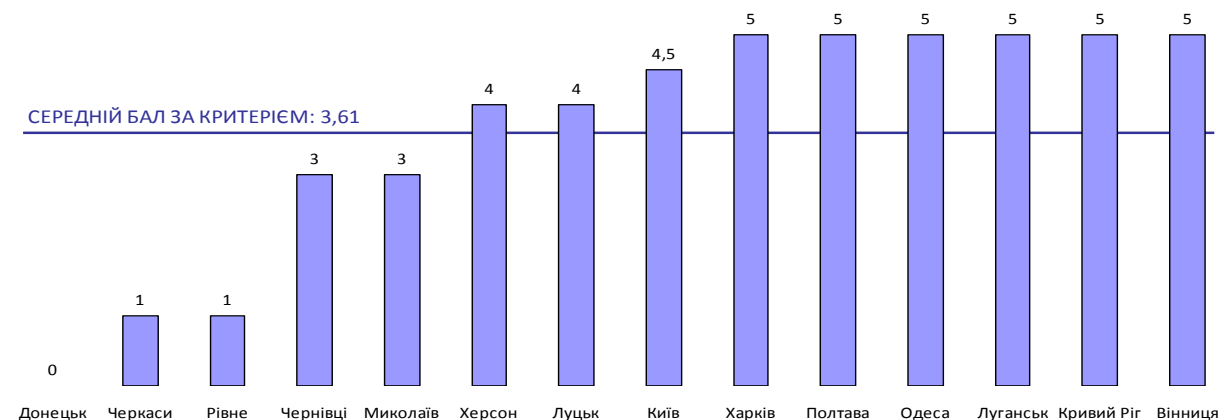
Середні бали критеріїв по групі „Зручність та ефективність роботи ЦНАП”

Оцініть чистоту приміщення ЦНАП та його допоміжних приміщень	4,99
Чи зручним є логістичне розташування приміщення ЦНАП для відвідувачів?	4,71
Чи наявні у приміщенні ЦНАП стенди з необхідною інформацією відповідно до Закону «Про адміністративні послуги»?	4,57
Чи використовується у ЦНАП зонування приміщення? На скільки воно є зручним?	4,56
Чи повною мірою дотримується ЦНАП принципу «єдиного вікна»?	4,28
Чи фактичні години прийому в ЦНАП дають можливість для відвідування його клієнтами з різним робочим навантаженням?	4,24
Чи є у ЦНАП інформаційно-консультаційний пункт/рецепція?	4,21
Чи використовується у ЦНАП система безпеки? Чи достатньою вона є на Ваш погляд?	3,93
Чи забезпечені місця та умови для паркування транспортних засобів відвідувачів ЦНАП?	3,64
Чи використовуються у ЦНАП засоби, що полегшують доступ до приміщення ЦНАП для осіб з функціональними обмеженнями?	3,29
Чи встановлено у ЦНАП електронну систему регулювання черги та електронні табло?	3,21
Чи є достатньою кількість та якість надаваних в приміщенні ЦНАП «супутніх» послуг?	2,75
Чи є в наявності у ЦНАП інформаційні термінали?	2,56
Чи наявні додаткові прийомні години у ЦНАП?	2,50
Чи наявні у приміщенні інші зони комфорту?	2,46

В даній групі критеріїв експерти в середньому більш високі оцінки виставляли таким аспектам, як чистота та зручність розташування приміщень ЦНАПів, наявність та зміст інформаційних стендів, зонування робочого простору. Найнижчі середні оцінки зафіксовані за такими критеріями, як наявність зон комфорту, додаткових прийомних годин, інформаційних терміналів.

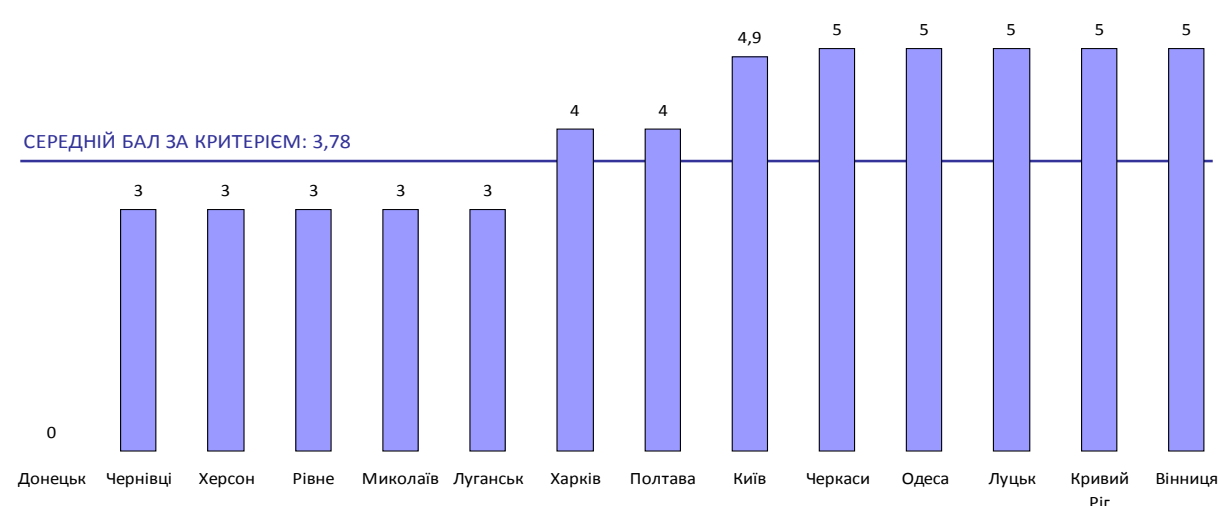
Група критеріїв „Доступність та повнота інформації про ЦНАП”

Чи є у ЦНАП свій спеціалізований веб-сайт?



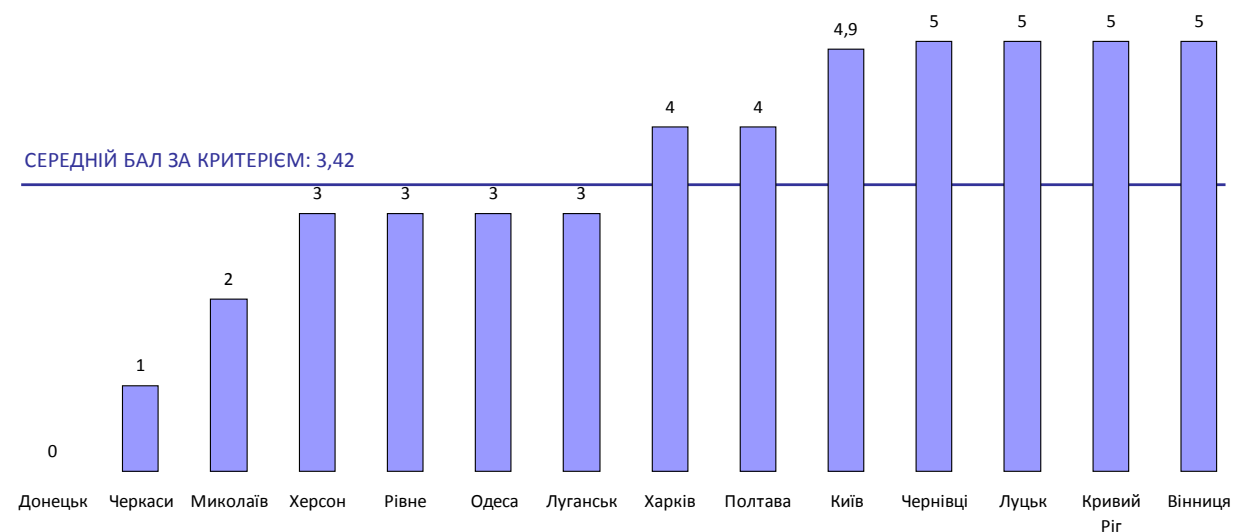
Власні веб-сайти має кожен другий досліджуваний ЦНАП (м. Вінниця, Кривий Ріг, Київ, Луганськ, Одеса, Полтава, Харків, Херсон). Інші центри представлені в Інтернеті окремими сторінками переважно на сайтах міських рад. Інформаційне наповнення таких сторінок є нерівномірним: від загального описання (м. Донецьк) до повного інформаційного супроводу діяльності центрів, включаючи технологічні картки і бланки документів (м. Луцьк).

Чи інформація розміщена у зручному для користувачів форматі?



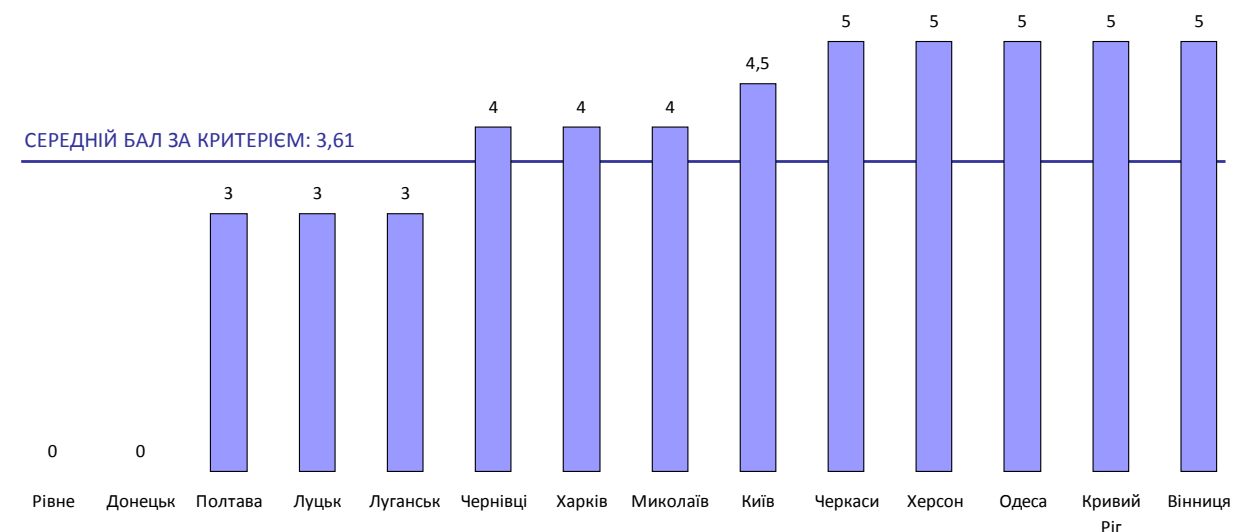
Загалом експерти оцінили зручність роботи з веб-ресурсами ЦНАПів як задовільну. Серед найбільш поширених незручностей для користувачів називалися: групування адміністративних послуг за надавачами та відсутність якісного пошуку по сайту (сторінці).

Інформація, розміщена на сайті, оновлюється регулярно?



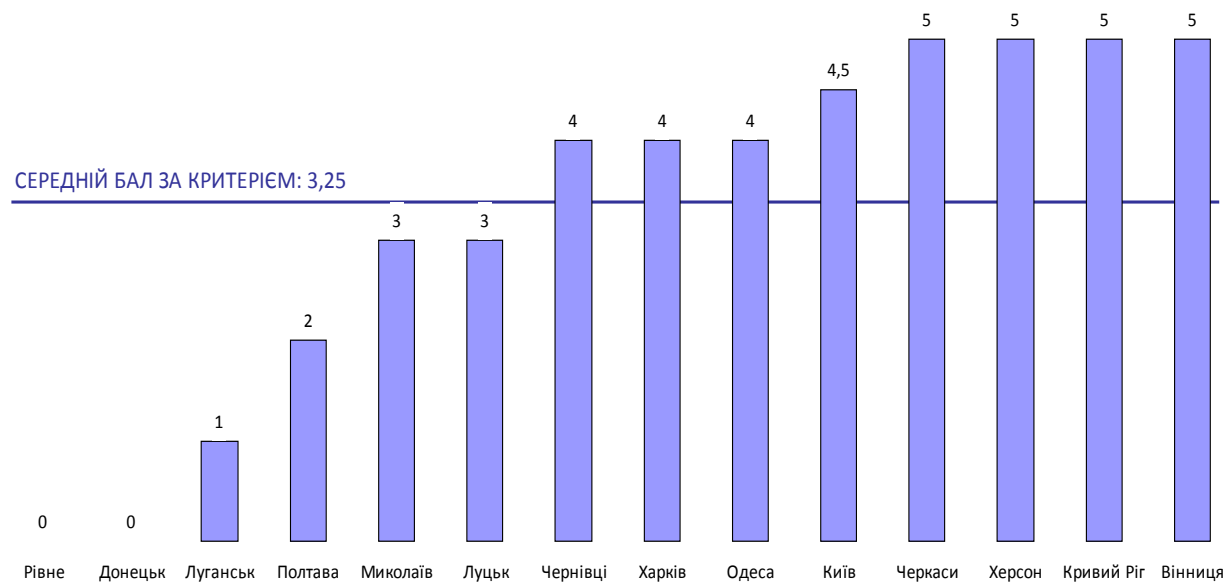
7 з 14 сайтів/сторінок ЦНАП мають прийнятний графік внесення змін (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Луцьк, Чернівці, Київ, Полтава та Харків). Щодо інших регіонів, то експерти відзначають нерівномірність оновлення різних розділів (мм. Луганськ, Рівне), запізнення із внесенням змін (м. Луганськ). Загалом вкрай рідко вносяться зміни в інформаційні сторінки Центру надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради та Херсонського центру надання адміністративних послуг.

Чи зазначені на сайті технологічні та інформаційні картки адміністративних послуг?



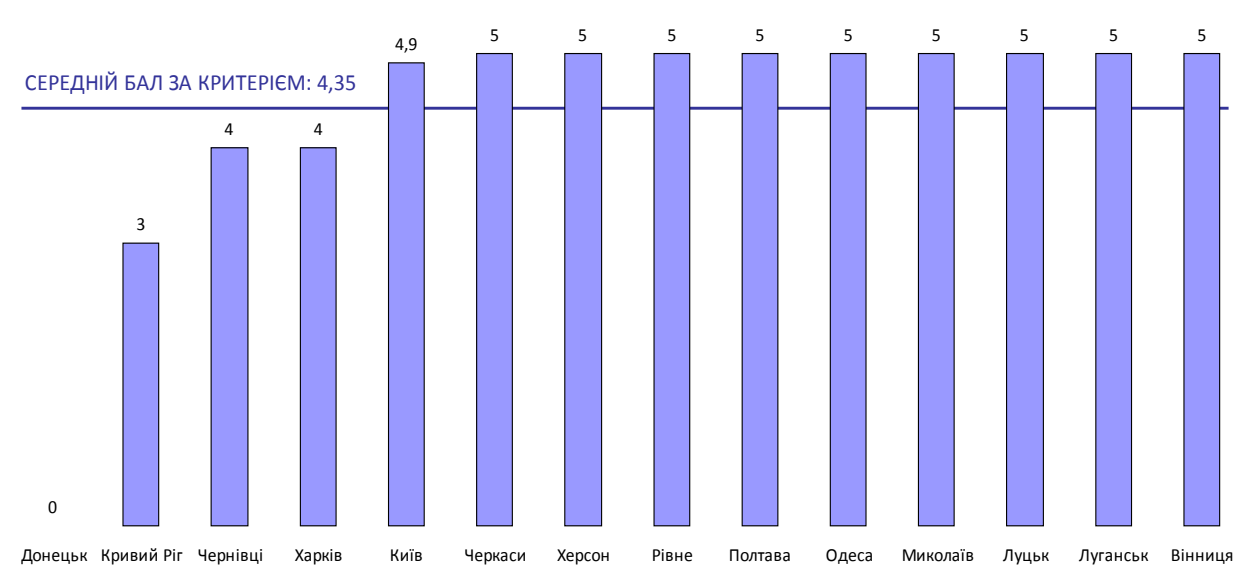
Технологічні та інформаційні картки 9-х ЦНАПів є в мережі Інтернет. На персональній сторінці Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» та на сайті Полтавського обласного центру надання адміністративних послуг немає технологічних карток, але є інформаційні картки. Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську на своєму сайті розмістив лише частину інформаційних і технологічних карток. Експерти не знайшли технологічні та інформаційні картки на сторінках Головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» та Центру надання адміністративних послуг Рівненської міської ради.

Чи відповідає кількість технологічних карток на сайті кількості затверджених для ЦНАП адміністративних послуг?



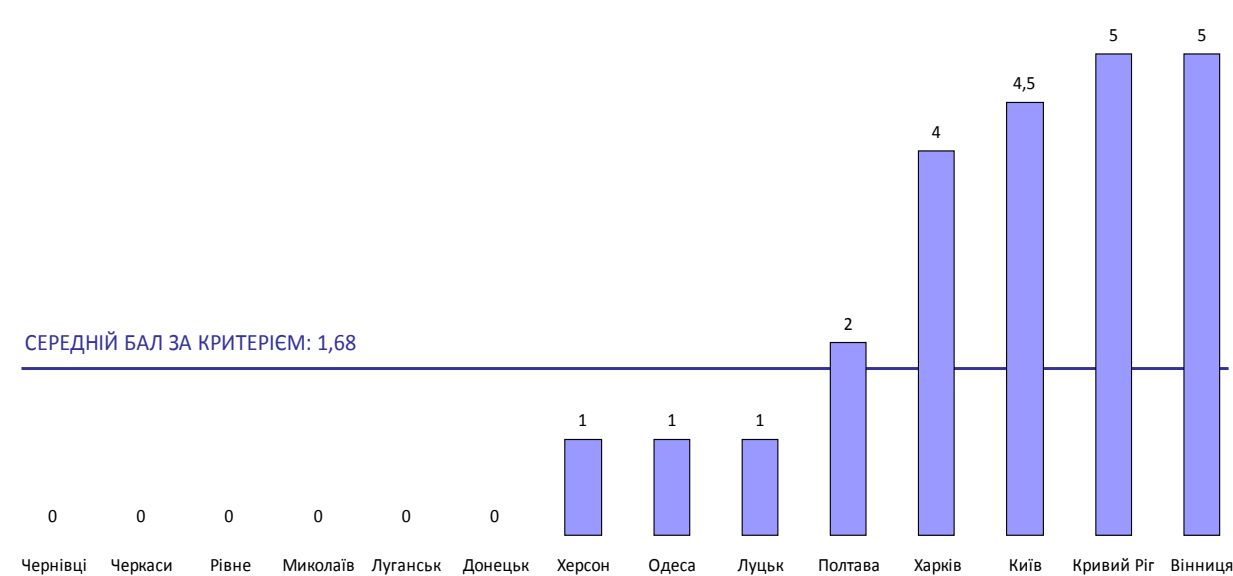
Повна відповідність кількості технологічних карток на сайті кількості затверджених для ЦНАП адміністративних послуг є на сайтах лише п'яти ЦНАПів (м. Вінниця, Кривий Ріг, Харків, Херсон, Черкаси). Щодо інших центрів спостерігається відсутність частини або всіх технологічних карток.

Чи є зворотній зв'язок на сайті? Телефонні контакти та електронна пошта?



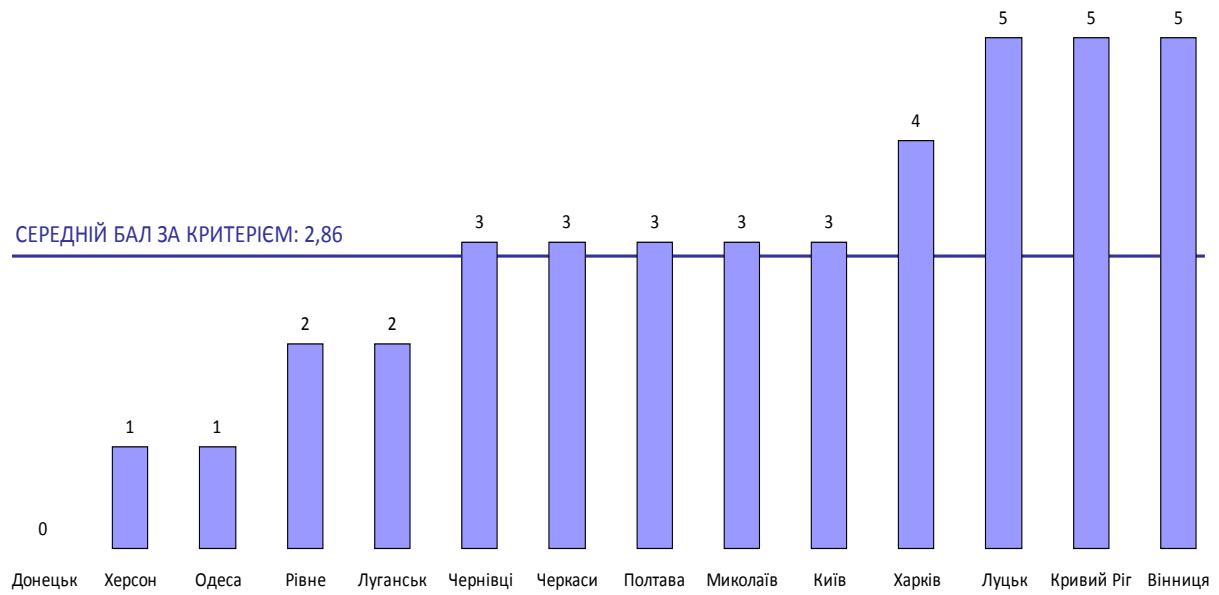
Вичерпні контактні дані на своїх сайтах або сторінках в мережі Інтернет мають всі досліджувані ЦНАП. Щодо сторінок Харківського центру надання адміністративних послуг, Центру надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради та Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» експерти відзначили складність в навігації для знаходження контактів.

Чи є можливість попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП?



Опція попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП є лише на сторінках ЦНАПів в мм. Вінниця, Кривий Ріг (на момент підготовки звіту не активна), Київ, Харків.

Чи є додаткові ресурси та рекламні засоби, де розміщена інформація про діяльність ЦНАП? Перелічіть їх.

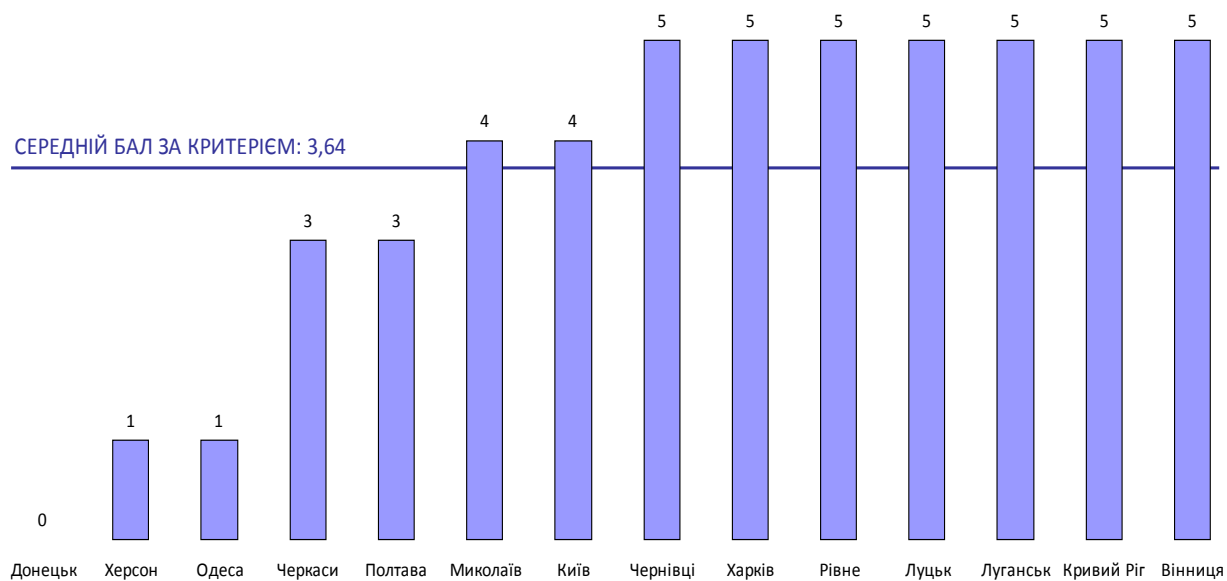


Найбільш широко додаткові ресурси та засоби використовують для поширення інформації про діяльність ЦНАП у мм. Вінниці, Кривому Розі та Луцьку. Загалом найбільш поширеним є:

- розміщення інформації про ЦНАП на інших веб-ресурсах, передусім органів влади (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Київ, Луганськ, Одеса, Полтава, Харків, Черкаси, Чернівці);
- поширення даних через місцеві ЗМІ (мм. Вінниця, Луцьк, Миколаїв, Полтава);
- використання друкованих інформаційних листівок (мм. Кривий Ріг, Луцьк);
- ведення сторінок у соціальних мережах (мм. Київ, Луцьк);
- розміщення у місті вказівників та банерів (м. Кривий Ріг).

За оцінками експертів додаткові ресурси та рекламні засоби з інформацією про діяльність ЦНАП не набули поширення у мм. Донецьку та Херсоні.

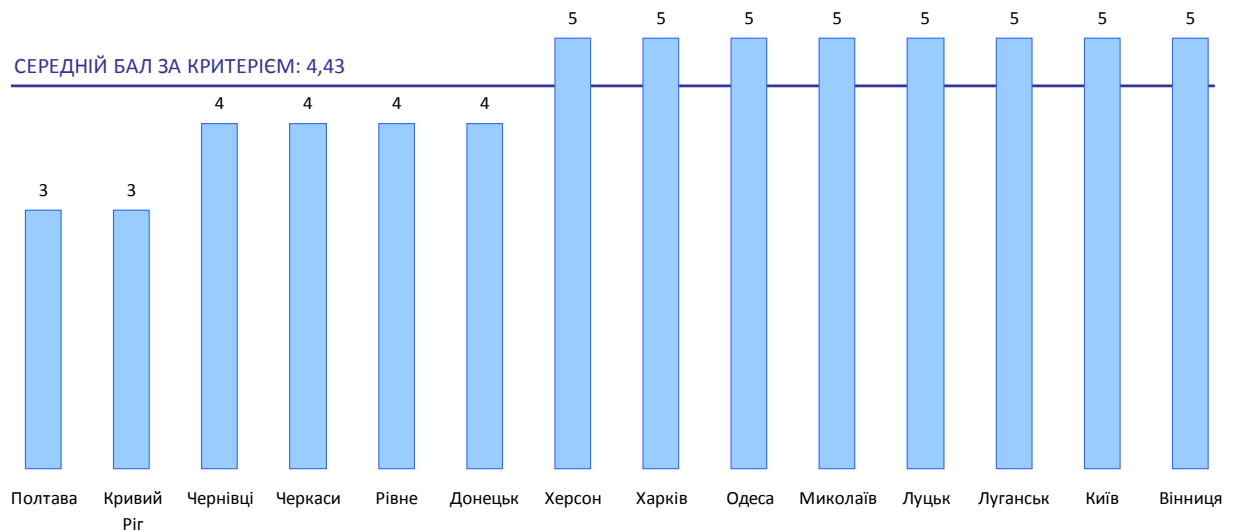
Чи узгоджена інформація між виявленими інформаційними сайтами та рекламними засобами?



Використовувані додаткові рекламні засоби в абсолютній більшості випадків містять інформацію, що ідентична інформації на сайтах/сторінках ЦНАПів. Експерти часто звертають увагу, що додаткові носії інформації містять загальні відомості, що, на їх думку, знижує показник оцінки узгодженості.

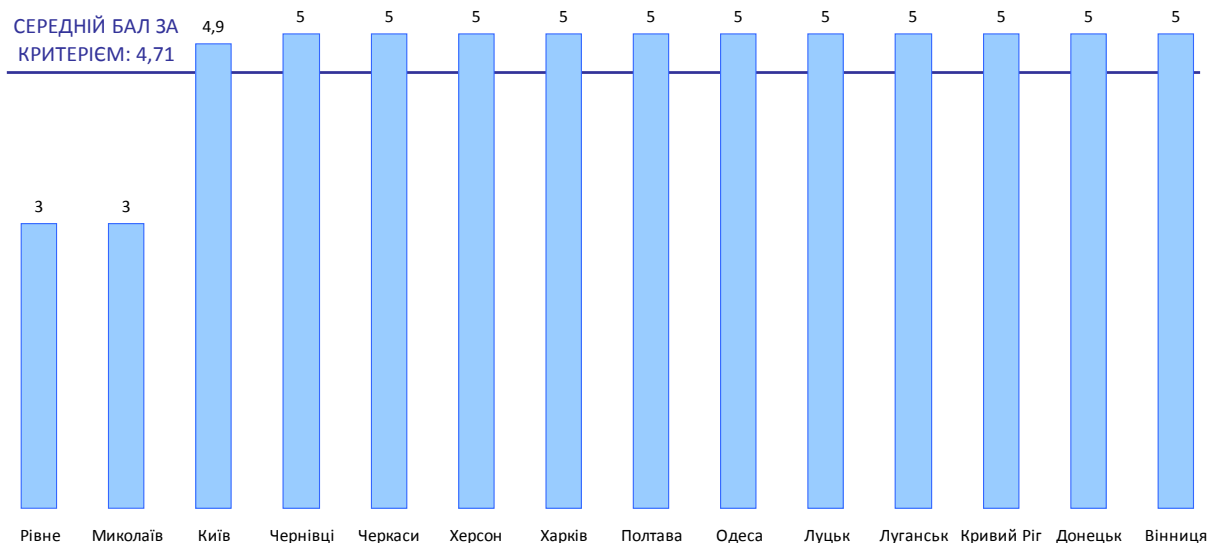
Група критеріїв „Ефективність роботи інструментів зворотного зв’язку у ЦНАП”

Чи легко знайти телефонні контакти ЦНАП, не відвідуючи його попередньо?



Загалом експерти вказують на відсутність проблем з пошуком контактних даних ЦНАПів, але в окремих містах є потреба у спрощенні навігації на відповідних веб-ресурсах.

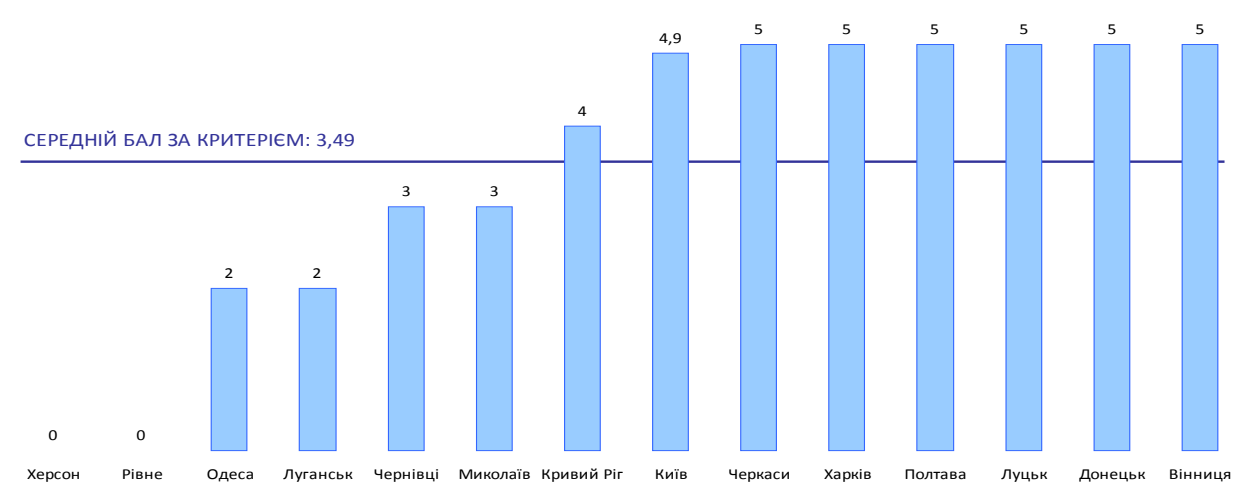
Чи можна отримати консультацію (у т.ч. і щодо послуг ЦНАП) в достатньому обсязі через телефон?



Всі 14 аналізованих центрів надають клієнтам консультації телефоном.

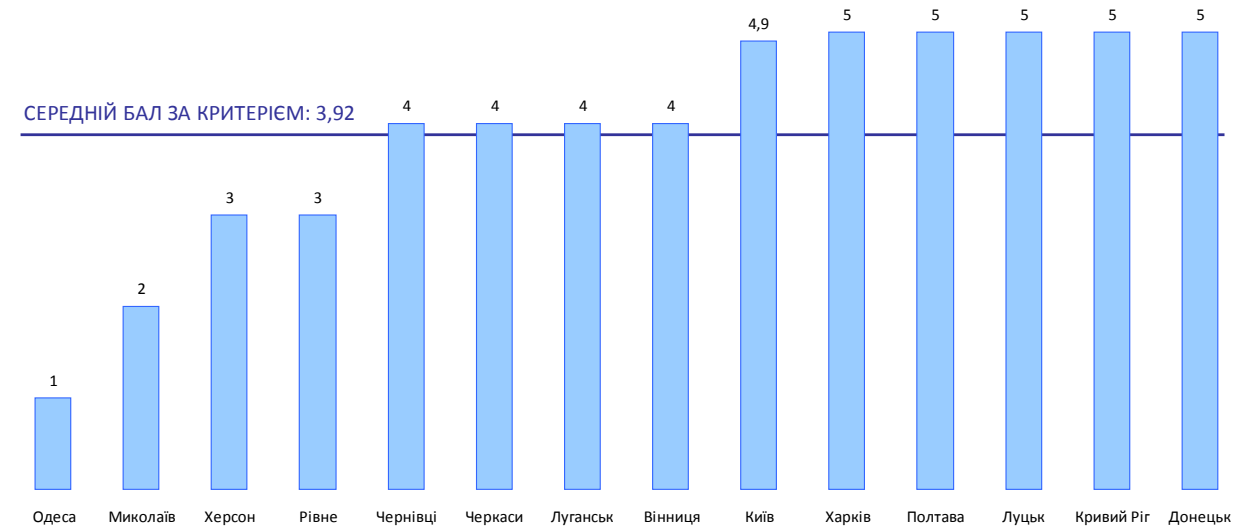
В 11 ЦНАПах експертам вдалося отримати телефонні консультації в достатньому обсязі. В мм. Миколаєві та Рівному в телефонному режимі вдалося отримати запитувану інформацію частково.

Чи існує інтегральна довідкова система ЦНАП (одна особа надає відповідь на питання)?



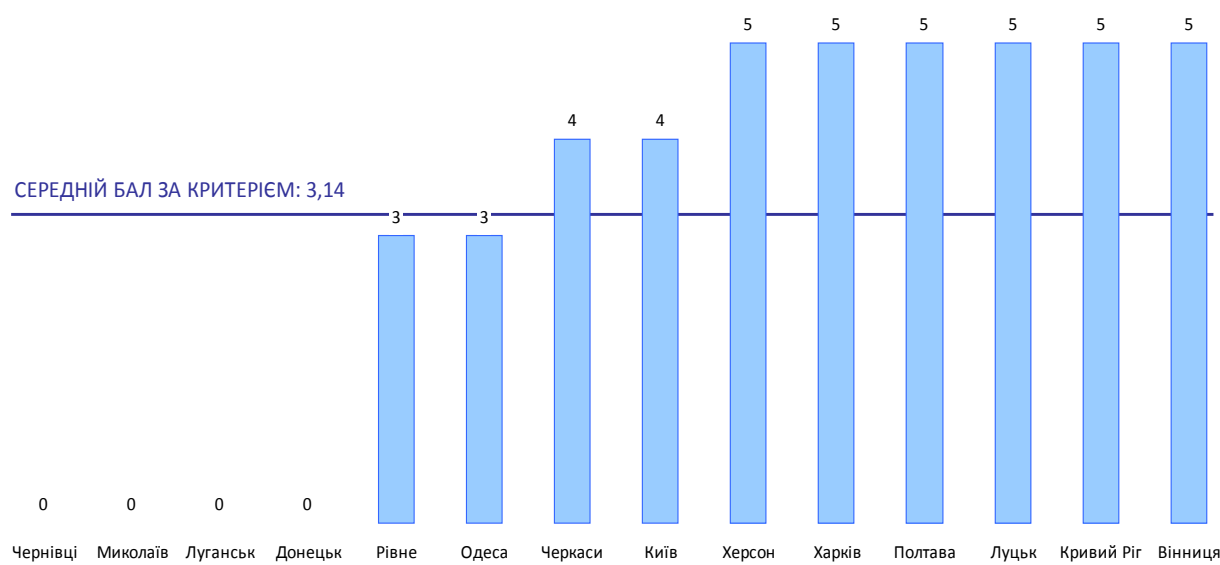
Інтегральна довідкова система ЦНАП, за оцінками експертів, відсутня тільки в Центрі надання адміністративних послуг Рівненської міської ради та Херсонському центрі надання адміністративних послуг, аналізовані центри в інших містах мають таку систему. Проте, не у всіх центрах можна отримати вичерпну інформацію щодо послуги від одного спеціаліста.

Скільки часу треба витратити щоб, отримати повну консультацію по телефону? Оцініть оперативність та якість такого сервісу.



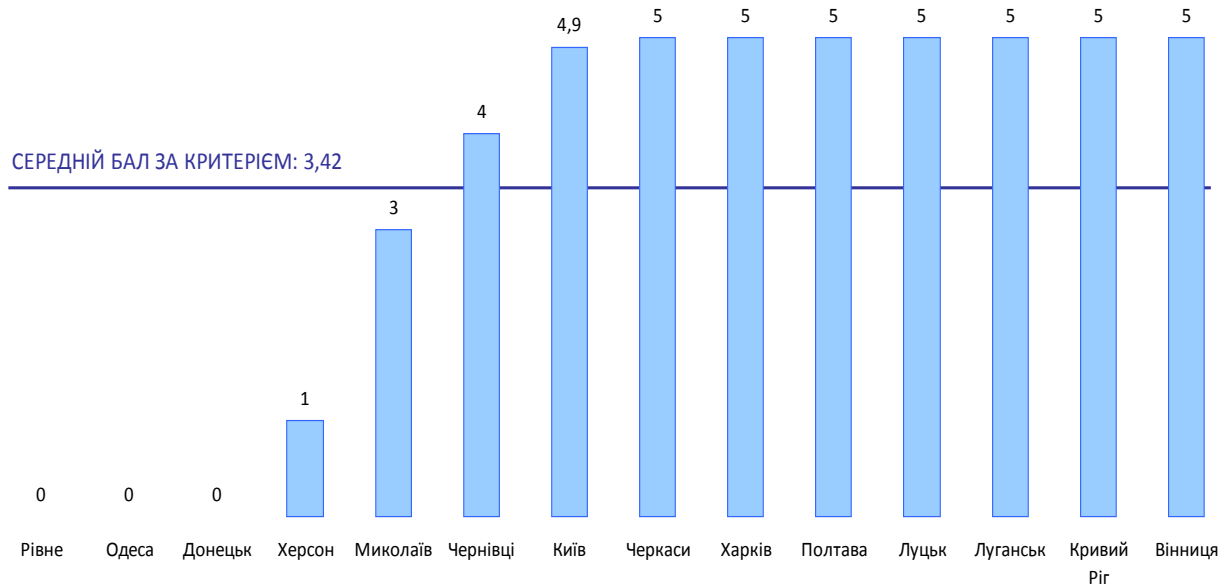
Більшість експертів оцінюють роботу працівників ЦНАПів з надання телефонних консультацій як професійну і оперативну. Однак зазначають, що із зростанням складності питання зростає і час на отримання консультації, зокрема, через необхідність залучення інших фахівців, потребу в додатковому дзвінку.

Чи можна попередньо записатись на прийом до ЦНАП через телефон? Чи виникають незручності при цьому?



Попередньо записатися на прийом до ЦНАП через телефон можна у 10 з 14 аналізованих центрах. В Центрі надання адміністративних послуг Рівненської міської ради ця послуга використовується рідко через малу кількість відвідувачів, експерт з Одеси відзначив складність дозвону до ЦНАПу.

Чи використовується у ЦНАП практика інформування заявників (клієнтів) про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги (телефоном, SMS, інше)? Оцініть зручність та якість даного сервісу за наявності.

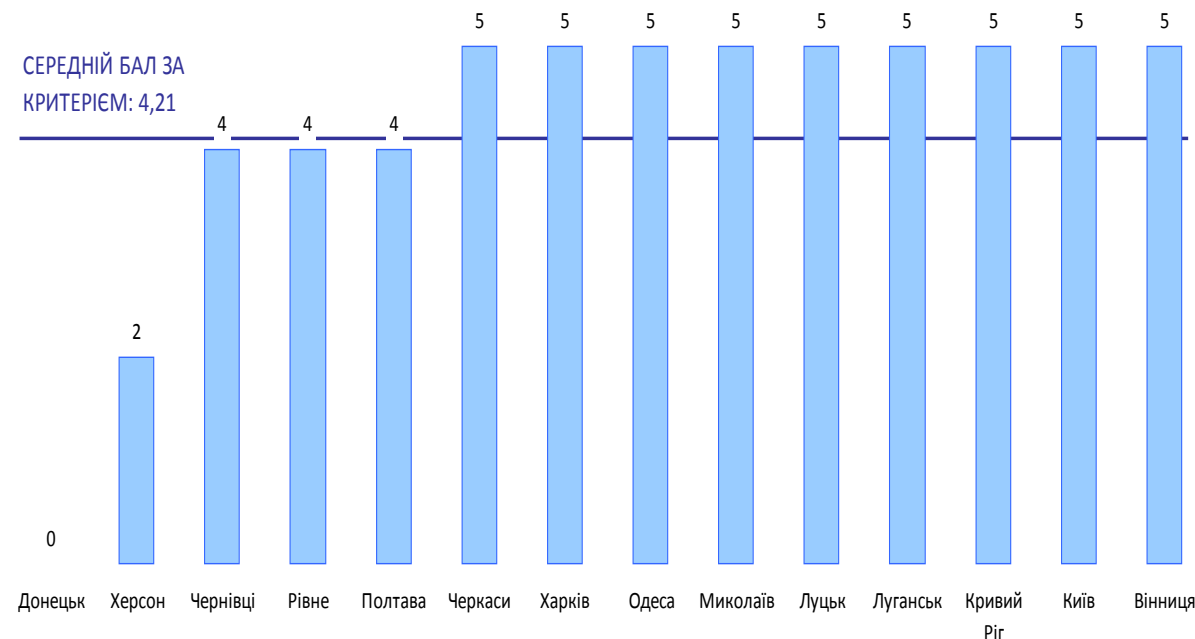


Лише три центри надання адміністративних послуг не застосовують практику інформування заявників (клієнтів) про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги (мм. Донецьк, Одеса, Рівне). Інші ЦНАПи для цього найчастіше використовують:

- телефонний дзвінок (мм. Чернівці, Кривий Ріг, Луганськ, Луцьк, Полтава, Харків);
- повідомлення електронною поштою (мм. Херсон, Луганськ, Харків);
- SMS-повідомлення (мм. Кривий Ріг, Луганськ, Харків).

Крім того, у Харківському центрі надання адміністративних послуг використовується система інформування про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги в „електронному кабінеті” клієнта.

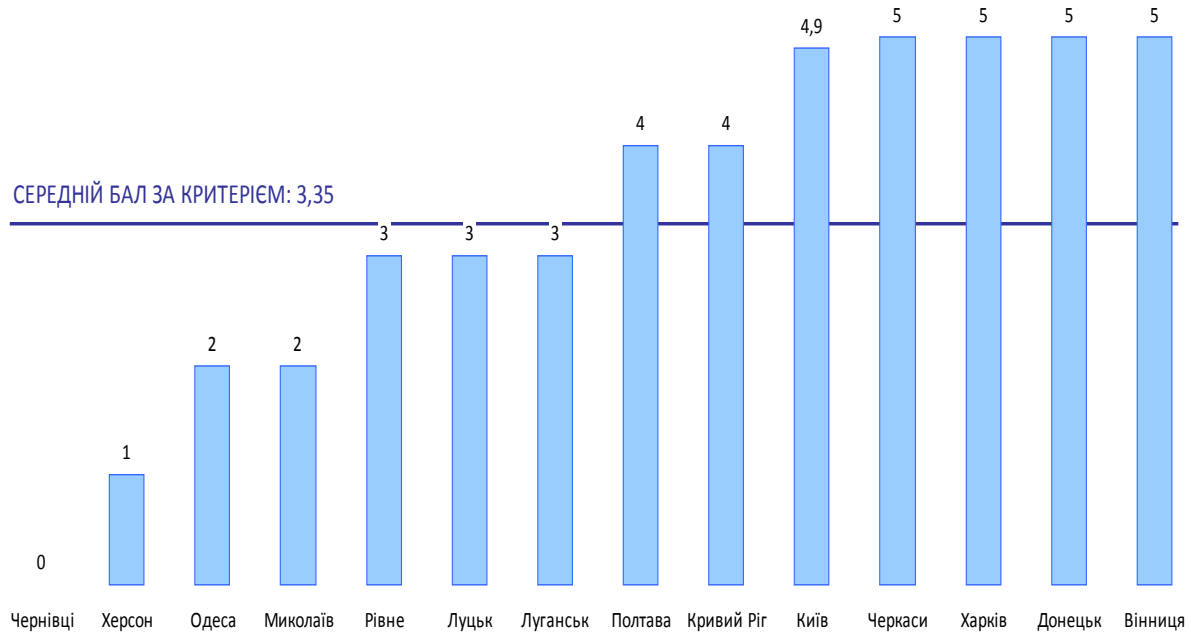
Чи наявні механізми отримання думки споживачів у ЦНАП (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)? Перелічіть і опишіть їх.



Загалом експерти відзначають використання ЦНАПами досить широкого кола інструментів для моніторингу думки відвідувачів. Це як інтерактивні (електронне опитування, надання відгуків/рекомендацій на електронну пошту, телефонні лінії, спеціальні он-лайн форми), так і очні механізми (пряме опитування, книги і скриньки скарг та пропозицій, скриньки для оцінки якості послуги). В Харківському центрі надання адміністративних послуг знаходиться постійний пост громадських організацій, на якому представники асоціацій підприємців мають можливість контролювати роботу адміністраторів та приймати скарги для громадського контролю. Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця) надає клієнтам можливість оцінити роботу окремого працівника при отриманні послуги (3 кнопки з позначками «погано», «добре», «чудово» на кожному робочому місці).

Механізми отримання думки користувачів послуг ЦНАП не виявлені лише у Головному управлінні Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг».

Чи оперативно використовується електронна пошта для комунікації з клієнтами?

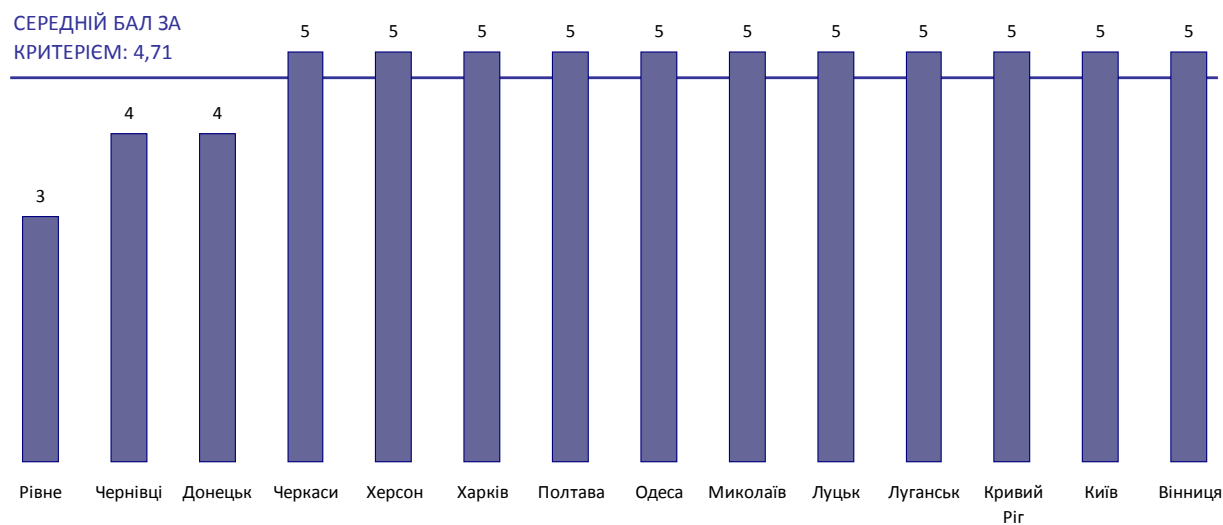


Найчастіше зазначалося, що відповідь на електронне повідомлення приходить протягом наступного робочого дня. Частина експертів не вважає такі терміни оперативними.

Зафіксовані випадки, коли на отримання відповіді на електронне повідомлення доводилося чекати кілька днів (м. Миколаїв, Херсон, Чернівці).

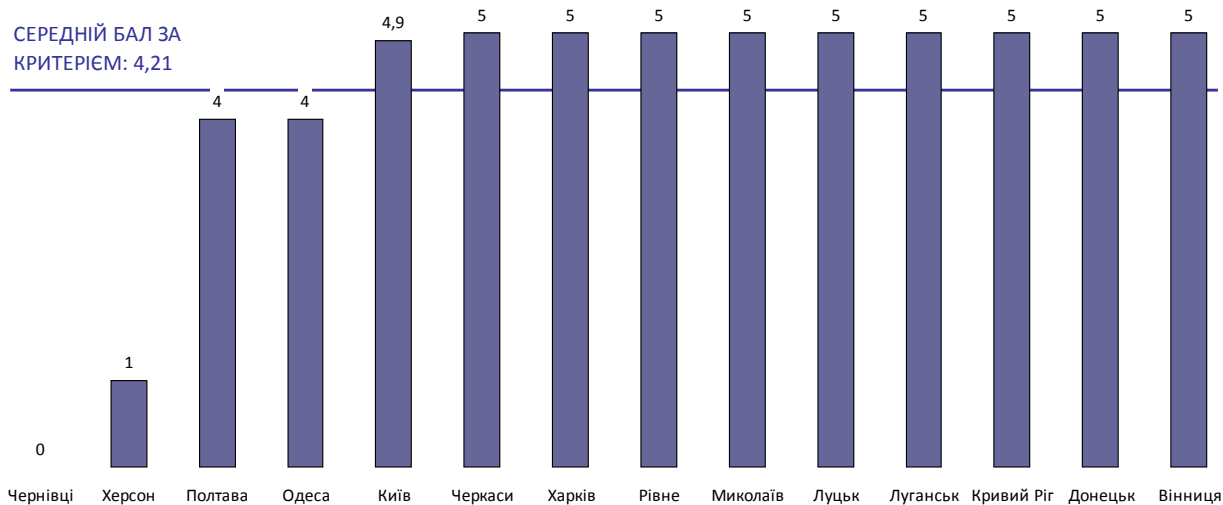
Група критеріїв „Зручність та ефективність роботи ЦНАП”

Чи зручним є логістичне розташування приміщення ЦНАП для відвідувачів?



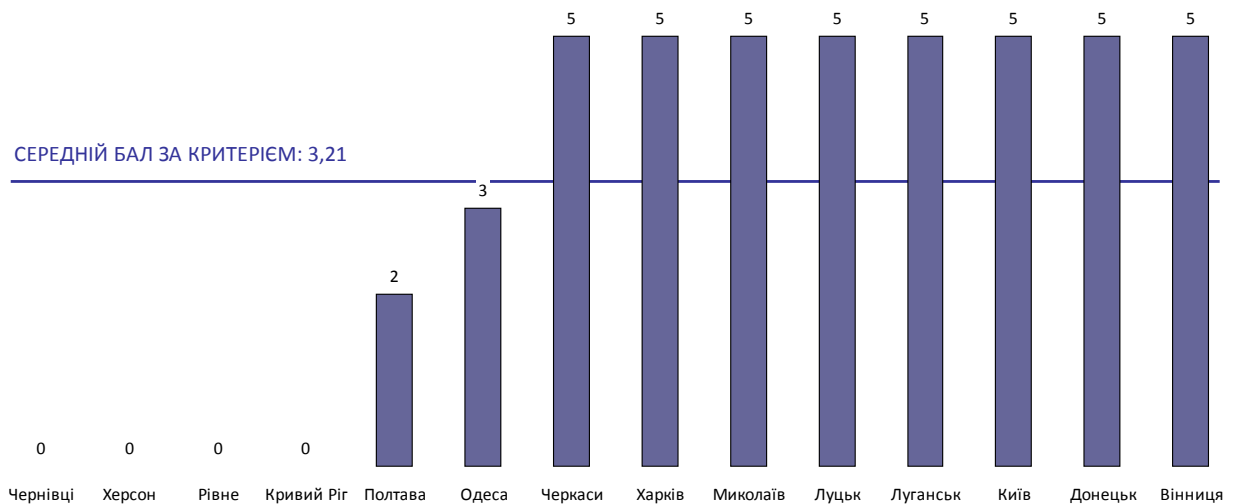
Всі аналізовані ЦНАПи мають зручне розташування. В м. Рівному експерти радять більш чітко розмістити вивіску Центру.

Чи є у ЦНАП інформаційно-консультаційний пункт/рецепція?



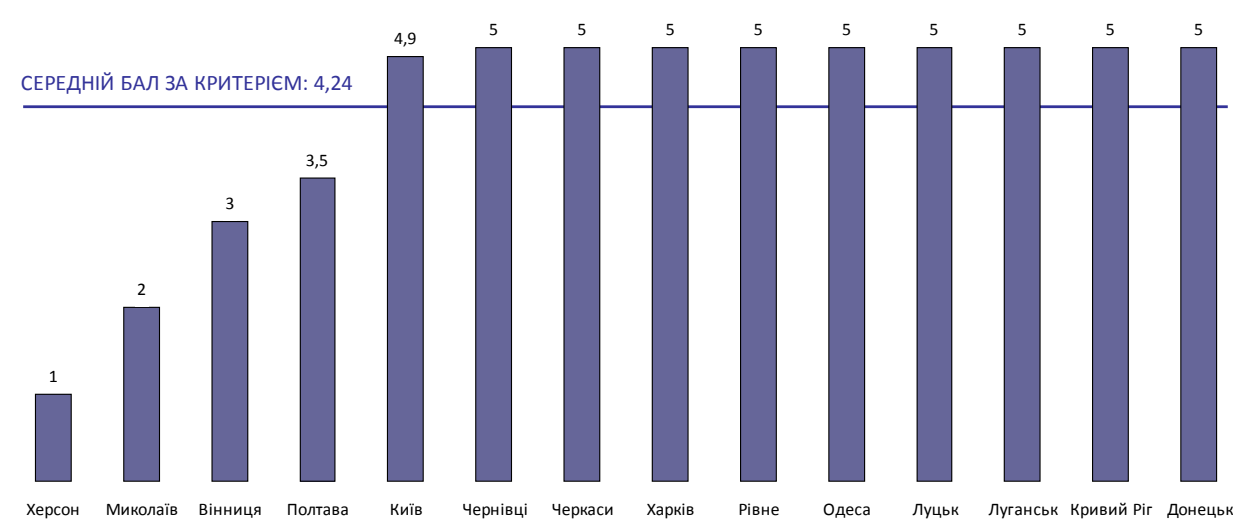
З 14 ЦНАПів, де проводилося спостереження, 12 мають інформаційно-консультаційні пункти, у Херсонському центрі надання адміністративних послуг та Центрі надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради такі пункти не оформлені, відвідувачів консультують вільні співробітники центрів.

Чи встановлено у ЦНАП електронну систему регулювання черги та електронні табло? Оцініть її зручність та зрозумілість.



Система „електронної черги” відсутня в 5 з 14 центрів (м. Кривий Ріг, Полтава, Рівне, Херсон, Чернівці). Працюючі електронні системи регулювання черги та електронні табло, за оцінками експертів, є зручними і зрозумілими.

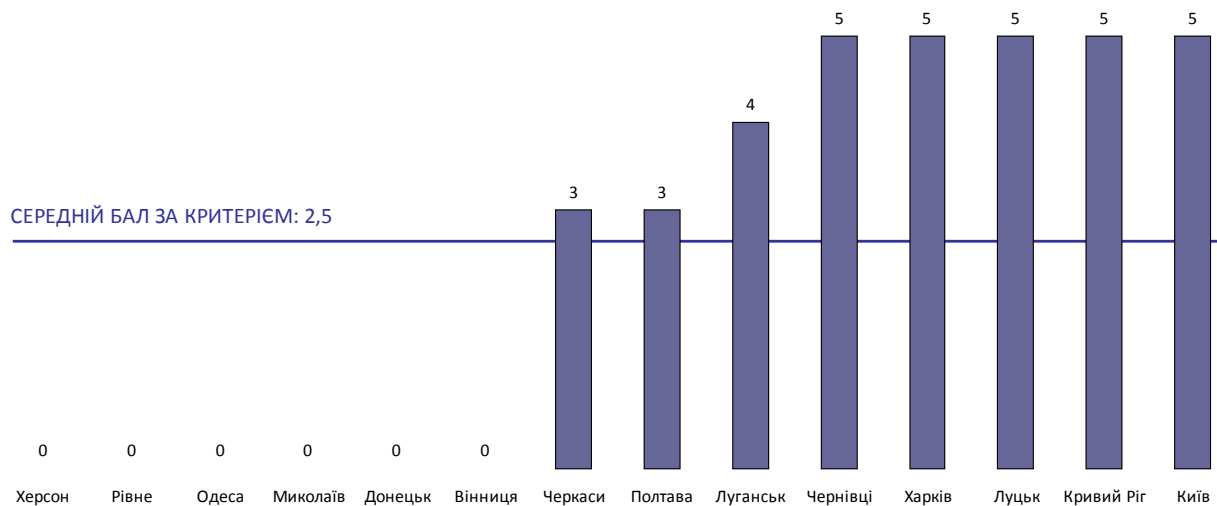
Чи фактичні години прийому в ЦНАП дають можливість для відвідування його клієнтами з різним робочим навантаженням (згідно з вимогами Закону: не менше 7 годин в день, 6 днів на тиждень, без перерви на обід, двічі на тиждень – до 20.00)?



В 10 ЦНАПах фактичні години прийому дають можливість для відвідування його клієнтами з різним робочим навантаженням.

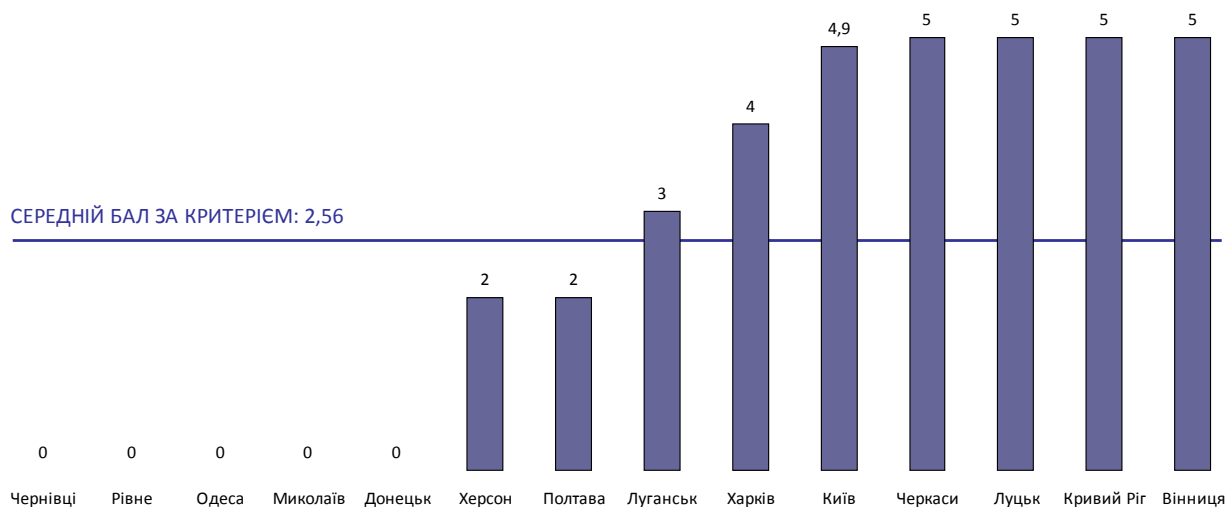
Полтавський обласний центр надання адміністративних послуг має чітко визначені години прийому фахівців. Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця) та Херсонський центр надання адміністративних послуг працюють тільки 5 днів на тиждень. За спостереженнями експерта, Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради має реальний графік роботи, який відрізняється від заявленого.

Чи наявні додаткові прийомні години у ЦНАП (понад норматив визначений Законом)?



Половина аналізованих ЦНАПів не має додаткових годин прийому (м. Вінниця, Донецьк, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Херсон). Центр надання адміністративних послуг (м. Черкаси) може запроваджувати додаткові прийомні години при виникненні пікових навантажень. Інші аналізовані центри працюють з клієнтами понаднормово.

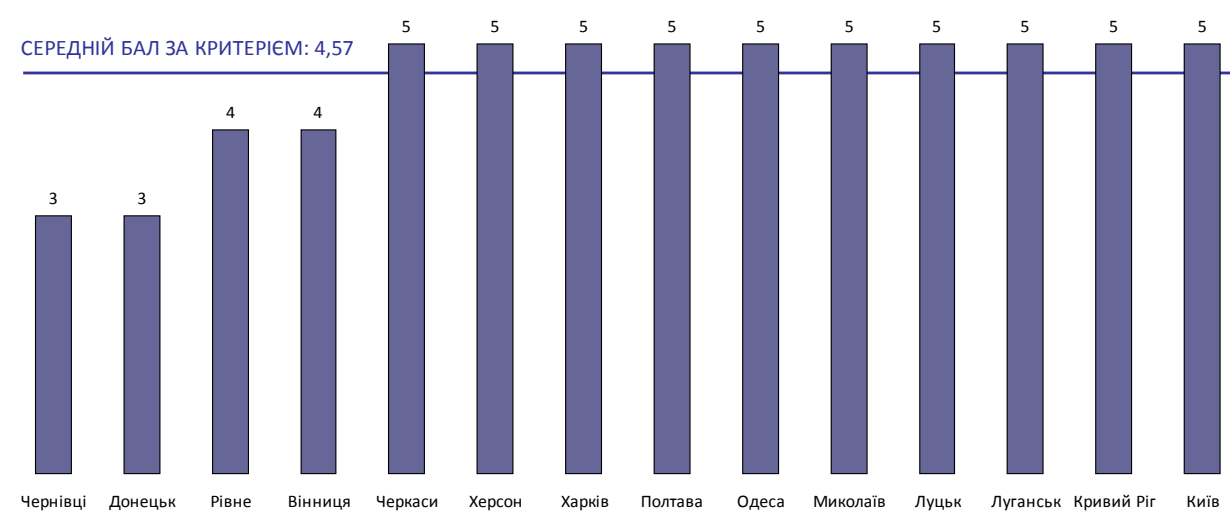
Чи є в наявності у ЦНАП інформаційні термінали? Оцініть їх зручність та інформативність.



У 8 ЦНАПах встановлені інформаційні термінали (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Київ, Луганськ, Луцьк, Харків, Херсон, Черкаси), 6 ЦНАПів їх не мають (мм. Донецьк, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Чернівці). Наявні термінали мають переважно зручне розташування та прості в користуванні.

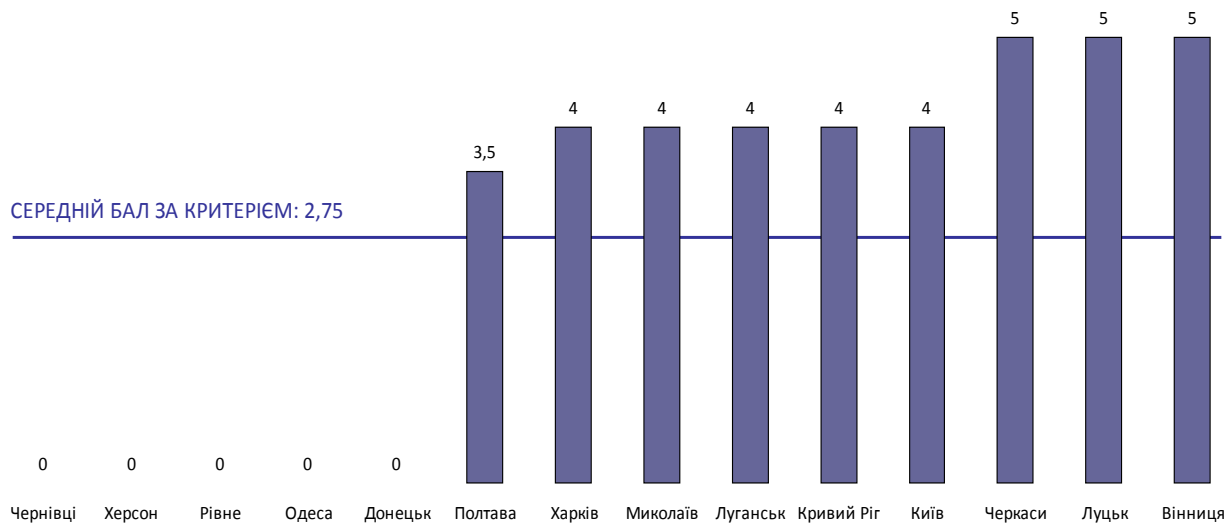
Під час відвідання експертами Херсонського центру надання адміністративних послуг та Центру надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради термінали були вимкнені.

Чи наявні у приміщенні ЦНАП стенди з необхідною інформацією відповідно до Закону «Про адміністративні послуги»? Опишіть характер даної інформації та оцініть її достатність.



Норма Закону України «Про адміністративні послуги» щодо розміщення інформаційних стендів виконується у всіх центрах.

Чи є достатньою кількість та якість надаваних в приміщенні ЦНАП «супутніх» послуг? Які саме «супутні» послуги надаються у приміщенні ЦНАП?

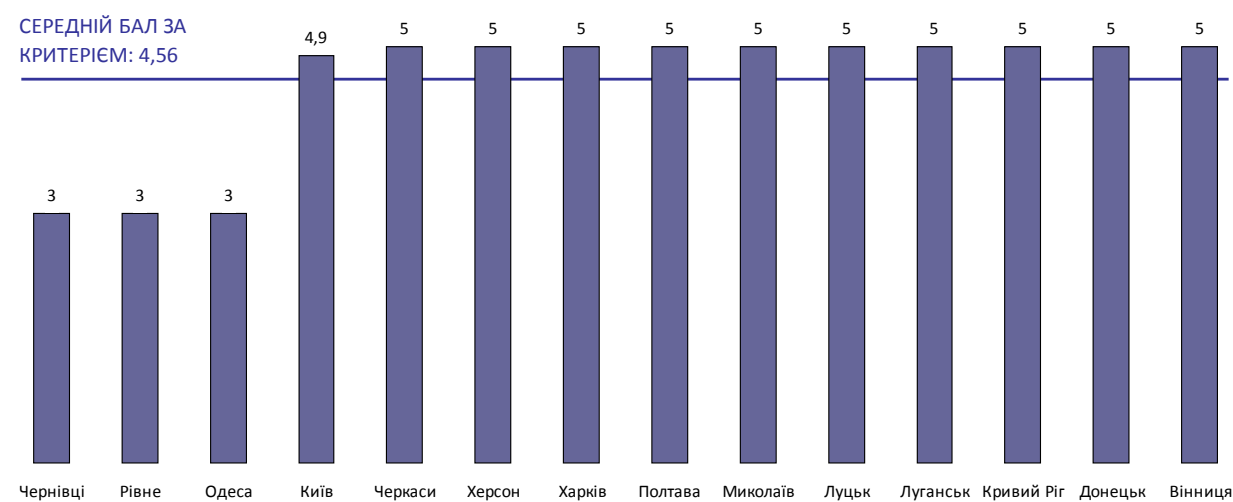


У 9 з 14 ЦНАПів, діяльність яких вивчається, надаються супутні послуги. Серед них:

- ксерокопіювання (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Луганськ, Луцьк, Миколаїв, Полтава, Харків, Черкаси);
- продаж канцелярських товарів (мм. Кривий Ріг, Луганськ, Луцьк, Миколаїв, Полтава, Харків);
- банківські послуги (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Луганськ, Луцьк, Харків);
- платіжні термінали (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Київ, Черкаси);
- кавові автомати (мм. Луганськ, Луцьк, Полтава, Черкаси)
- міський телефон (мм. Вінниця, Харків);
- Wi-Fi (мм. Вінниця, Кривий Ріг, Харків);
- питна вода (мм. Вінниця, Полтава).

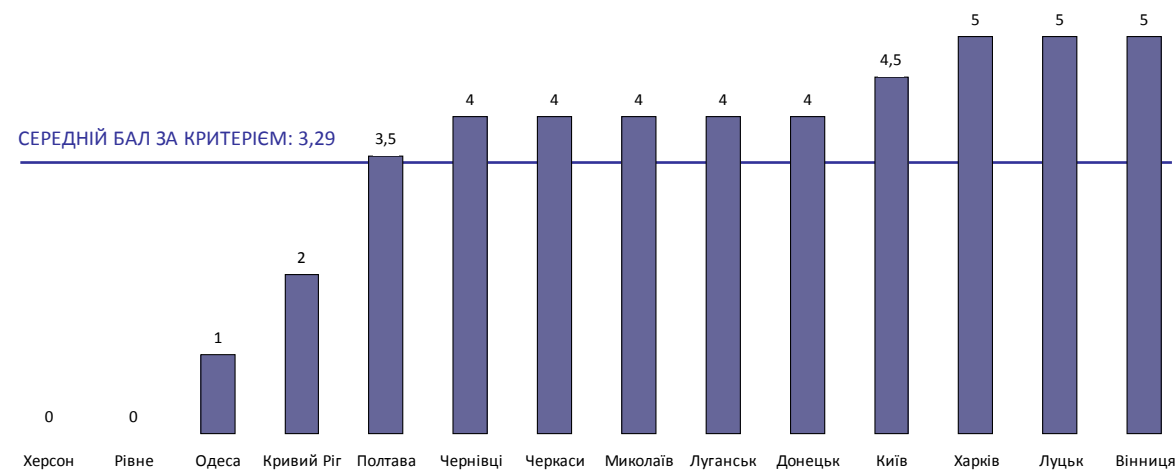
Загалом набір сукупних послуг є досить неоднорідним, в низці ЦНАПів є потреба в його доповненні і розширенні.

Чи використовується у ЦНАП зонування приміщення (зони очікування, інформування, зони обслуговування, заповнення документів)? На скільки воно є зручним? Перелічіть і опишіть наявні зони.



Всі аналізовані ЦНАПи використовують ефективне зонування приміщення. В Одесі та Чернівцях зони очікування має мають обмежену функціональність відповідно через малу площу та відчутність системи „електронної черги”.

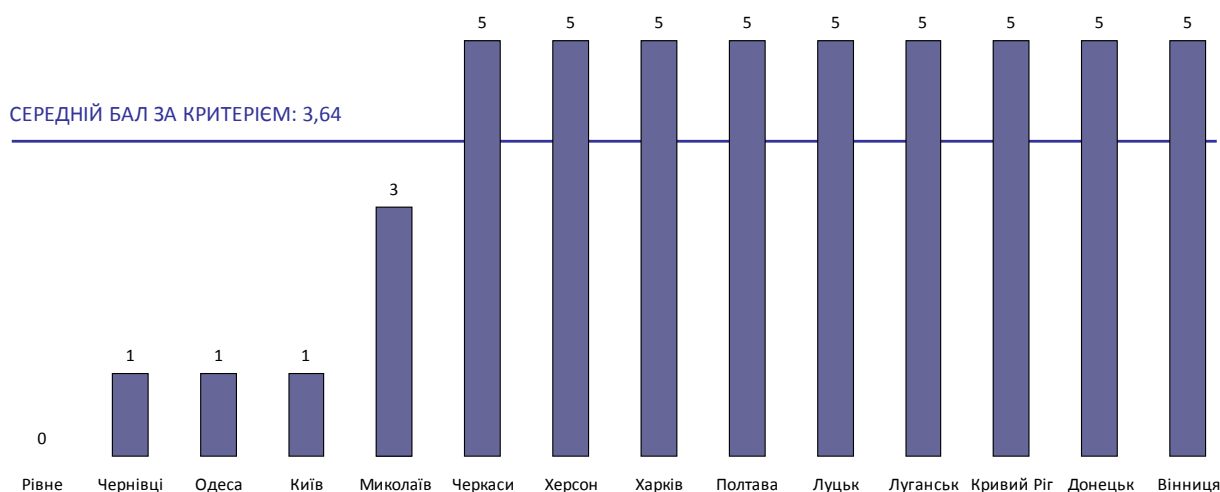
Чи використовуються у ЦНАП засоби, що полегшують доступ до приміщення (пересування і перебування всередині приміщення) ЦНАП для осіб з функціональними обмеженнями (пандуси, кнопки виклику, ліфти, пристосовані інформаційні термінали, пристосована кімната особистої гігієни, спеціальні місця для очікування)? Перелічіть наявні засоби та оцініть їх зручність.



Приміщення не всіх досліджуваних ЦНАПів пристосовані для відвідування людьми з функціональними обмеженнями. Найчастіше для спрощення доступу до центрів та пересуваннями ними таких осіб використовуються:

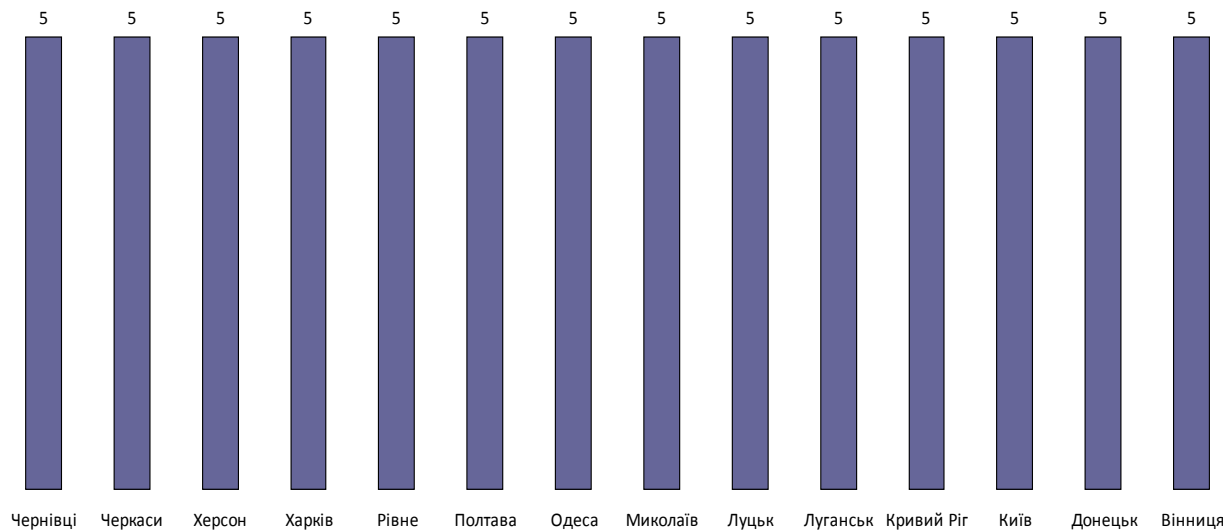
- пандус (мм. Чернівці, Вінниця, Кривий Ріг, Донецьк, Київ, Луганськ, Луцьк, Полтава, Черкаси, Чернівці);
- кнопка виклику персоналу (мм. Чернівці, Кривий Ріг, Донецьк, Київ, Луцьк, Чернівці);
- кімната особистої гігієни (мм. Вінниця, Луганськ, Миколаїв, Харків);
- ліфти (мм. Кривий Ріг, Донецьк).

Чи забезпечені місця та умови для паркування транспортних засобів відвідувачів ЦНАП? Оцініть їх зручність.



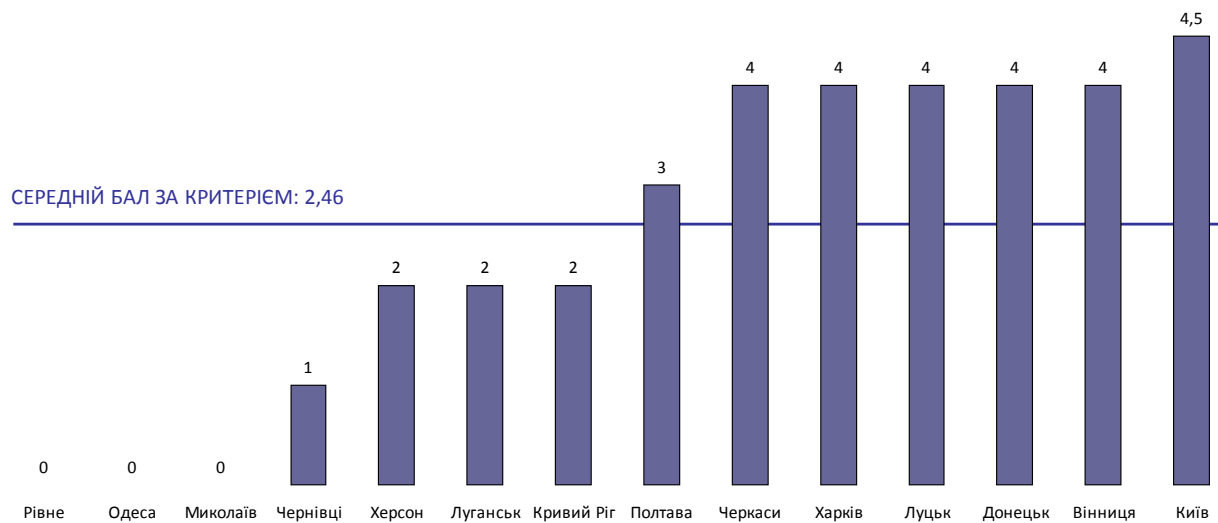
Досліджувані ЦНАПи у мм. Рівному, Києві та Чернівцях не мають спеціально обладнаних місць для паркування, в мм Миколаєві та Одесі їх кількість обмежена. Центри надання адмінпослуг в інших містах мають зручні та місткі парковки.

Оцініть чистоту приміщення ЦНАП та його допоміжних приміщень?



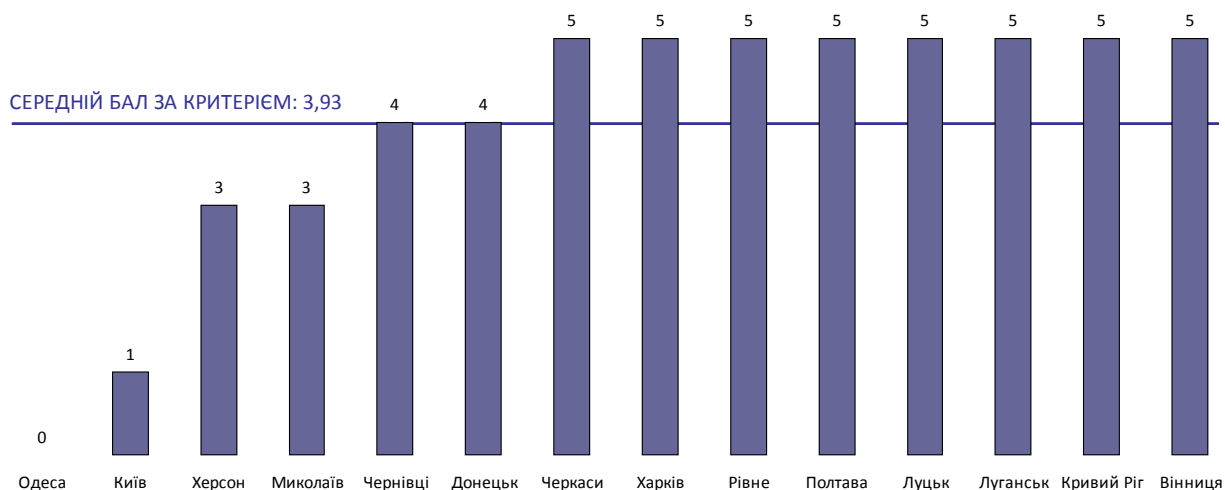
Всі експерти присвоїли найвищі бали при оцінці санітарно-гігієнічних умов у ЦНАПах.

Чи наявні у приміщенні інші зони комфорту (гардероб, місця зберігання, місця для паління, буфет, дитячі куточки, інше)? Оцініть їх достатність та зручність.



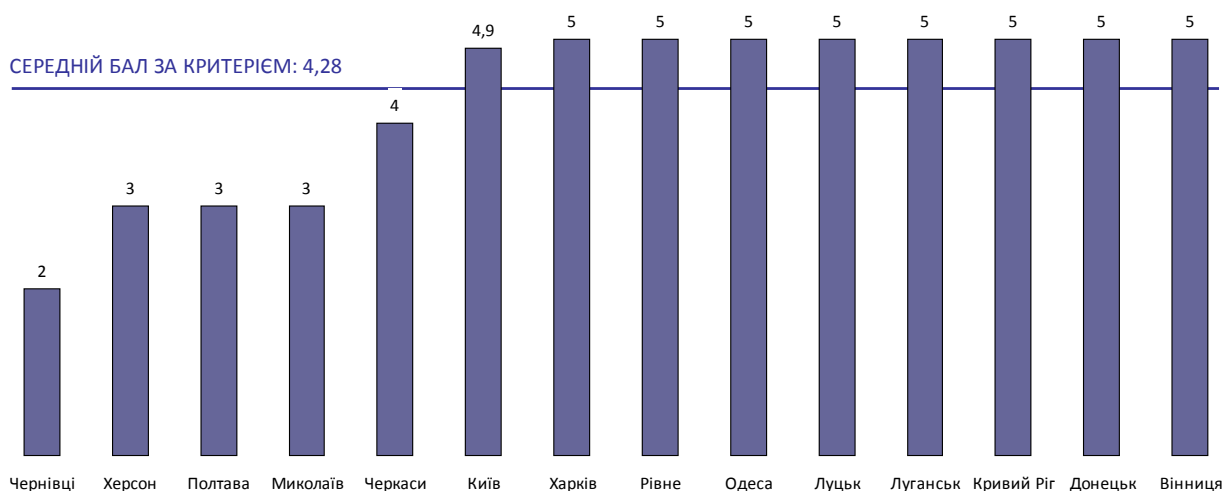
Розподіл ЦНАПів за цим критерієм є вкрай нерівномірним. Наприклад, у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця) наявний буфет і дитяча кімната, проте немає гардеробу. У Головному управлінні Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» є гардероб, дитячий куточок і буфет, який тільки готується до відкриття. А ЦНАПи в таких містах як Миколаїв, Рівне, Одеса не мають жодної „зони комфорту”.

Чи використовується у ЦНАП система безпеки (охорона, камери спостереження)? Чи достатньою вона є на Ваш погляд?



У 12 з 14 ЦНАП наявні системи безпеки.

Чи повною мірою дотримується ЦНАП принципу «єдиного вікна» (надання послуг через адміністраторів)? Опишіть випадки недотримання даного принципу у разі наявності.



Більшість ЦНАПів (10 з 14), на думку експертів, працює із максимальним дотриманням принципу «єдиного вікна». За оцінками експертів певні обмеження цього принципу спостерігаються у Центрі надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, Полтавському обласному центрі надання адміністративних послуг, Центрі надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради, де для отримання окремих послуг чи консультацій необхідно звертатися до підрозділів місцевої виконавчої влади.

Висновки і рекомендації

Загалом роботу аналізованої вибірки центрів надання адміністративних послуг, на думку експертів, можна оцінити як досить відкриту, ефективну та орієнтовану на клієнтів-споживачів послуг. Понад третину всіх критеріїв отримали середній бал по сукупності центрів більше 4, більше половини критеріїв мають середню оцінку вище 3,5 бали. Середню оцінку менше 2 балів має лише один критерій.

Серед аналізованих центрів найвищі середні бали отримали Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця (4,76), Харківський центр надання адміністративних послуг (4,67), Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» (4,56), Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації (4,51), Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (4,49) та Черкаський Центр надання адміністративних послуг (4,13). Найнижчі оцінки отримали Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» (2,20) та Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (2,31). Слід відзначити, що діяльність Головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» та Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську мають певні ускладнення з реалізацією планів розвитку центрів.

Серед позитивних моментів діяльності центрів надання адміністративних послуг експерти найчастіше відзначали:

- ☒ професійність, компетентність та ввічливість персоналу;
- ☒ оперативність обслуговування клієнтів;
- ☒ зручність розташування приміщень центрів, зручний графік роботи;
- ☒ широке використання інструментів моніторингу думки відвідувачів;
- ☒ доступність контактних даних центрів та широке використання

телефонних комунікацій.

Експерти найчастіше наголошували на таких негативних моментах:

- ☒ не всі адміністративні послуги надаються в приміщенні ЦНАПів;
- ☒ відсутність технологічних та інформаційних карток до всіх адмінпослуг;
- ☒ низька поінформованість населення щодо діяльності центрів та надаваних ними послуг;
- ☒ брак дистанційних форм роботи з клієнтами;
- ☒ відсутність додаткових годин прийому;
- ☒ відсутність власних веб-сайтів центрів, нерегулярне і неоперативне оновлення інформації на існуючих;
- ☒ брак інформації щодо врахування пропозицій та рекомендацій, висловлених клієнтами;
- ☒ недостатність зон комфорту в приміщеннях ЦНАПів;
- ☒ слабка пристосованість ЦНАПів для обслуговування людей з особливими потребами;
- ☒ недостатній перелік надаваних „супутніх” послуг;
- ☒ відсутність територіальних підрозділів ЦНАП (для великих міст).

За підсумками аналізу критеріїв відкритості, ефективності комунікації та орієнтованості на клієнтів пропонуються наступні рекомендації щодо подальшого поліпшення діяльності центрів надання адміністративних послуг:

Рівень центральних органів влади:

1. Приведення у відповідність галузевих нормативних актів з метою повної реалізації в діяльності центрів надання адміністративних послуг принципу

„відкритого вікна”. Зокрема це стосується узгодження законодавства з питань адміністративних послуг та з питань дозвільної системи.

2. Створення нормативно-правових умов для максимального впровадження дистанційних форм роботи з отримувачами адміністративних послуг, скорочення кількості послуг, що вимагають особистого відвідування клієнтом ЦНАПів.

Місцевий рівень:

1. Широке впровадження безпосередньо у ЦНАПах дистанційних форм роботи з отримувачами адміністративних послуг:

- впровадження он-лайн консультування та інформування (чати, соціальні мережі, електронна пошта тощо);
- надання клієнтам можливості дистанційного запису на відвідування, можливості відстежувати чергу он-лайн;
- можливість отримання консультацій за мобільними контактними телефонами.

2. Поліпшення інформаційного супроводу діяльності ЦНАП:

- забезпечення постійного ведення веб-сторінок або сайтів центрів надання адмінпослуг, оперативне оновлення розділів;
- оптимізація структури веб-сторінок та сайтів центрів з метою спрощення навігації, розміщення на веб-ресурсах інформаційних та технологічних карток до всіх надаваних адмінпослуг;
- створення і ведення сторінок в соціальних мережах;
- проведення регулярного інформування населення про послуги та умови діяльності центрів з використанням місцевих медіа, підготовка та трансляція відповідної соціальної реклами;
- донесення до широкого загалу результатів моніторингу якості надаваних адмінпослуг, інформування щодо висновків і відповідних змін;
- впровадження адресного реагування на зауваження і пропозиції.

3. Підвищення комфортності приміщень центрів:

- розширення кількості приміщень центрів, куди мають безперешкодний доступ люди з функціональними обмеженнями;
- облаштування терміналів, інформаційних та інших точок обслуговування для вільного користування ними людьми з функціональними обмеженнями;
- збільшення „зон комфорту” в приміщеннях центрів: дитячі кімнати, гардероби, зони Wi-Fi тощо;
- збільшення кількості надаваних „супутніх” послуг залежно від потреб відвідувачів кожного конкретного центру.

АНКЕТА
експертної оцінки організації та діяльності центрів надання
адміністративних послуг за критеріями
в рамках проекту ENPI/2012/310-155 "Асоціація регіональних
аналітичних центрів (АРАЦ): інструмент для підвищення ефективності
управління в регіонах України"

Період:

Місто:

Область:

Назва ЦНАП, що досліджується:

П.І.П. експерта:

Критерії	Максимальний бал	Бал експерта	Пояснення/опис ситуації
1. Доступність та повнота інформації про ЦНАП. <i>Середній бал експерта (знаходиться діленням суми рядків 1.1 – 1.9 на «9»):</i>			
1.1 Чи є у ЦНАП свій спеціалізований веб-сайт?	5		
1.2 Чи інформація розміщена у зручному для користувачів форматі?	5		
1.3 Інформація, розміщена на сайті, оновлюється регулярно?	5		
1.4 Чи зазначені на сайті технологічні та інформаційні картки адміністративних послуг?	5		
1.5 Чи відповідає кількість технологічних карток на сайті кількості затверджених для ЦНАП адміністративних послуг?	5		
1.6 Чи є зворотній зв'язок на сайті? Телефонні контакти та електронна пошта?	5		
1.7 Чи є можливість попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП?	5		
1.8 Чи є додаткові ресурси та рекламні засоби, де розміщена інформація про діяльність ЦНАП? Перелічіть їх.	5		
1.9 Чи узгоджена інформація між виявленими інформаційними сайтами та рекламними засобами?	5		
2. Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП. <i>Середній бал експерта (знаходиться діленням суми рядків 2.1 – 2.8 на «8»):</i>			
2.1 Чи легко знайти телефонні контакти ЦНАП, не відвідуючи його попередньо?	5		

Критерії	Максимальний бал	Бал експерта	Пояснення/опис ситуації
2.2 Чи можна отримати консультацію (у т.ч. і щодо послуг ЦНАП) в достатньому обсязі через телефон?	5		
2.3 Чи існує інтегральна довідкова система ЦНАП (одна особа надає відповідь на питання)?	5		
2.4 Скільки часу треба витратити щоб отримати повну консультацію по телефону? Оцініть оперативність та якість такого сервісу.	5		
2.5 Чи можна попередньо записатись на прийом до ЦНАП через телефон? Чи виникають незручності при цьому?	5		
2.6 Чи використовується у ЦНАП практика інформування заявників (клієнтів) про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги (телефоном, SMS, інше)? Оцініть зручність та якість даного сервісу за наявності.	5		
2.7 Чи наявні механізми отримання думки споживачів у ЦНАП (книги відгуків, скриньки для пропозицій, опитування на виході тощо)? Перелічіть і опишіть їх.	5		
2.8 Чи оперативно використовується електронна пошта для комунікації з клієнтами?	5		
3. Зручність та ефективність роботи ЦНАП. <i>Середній бал експерта (знаходиться діленням суми рядків 3.1 – 3.15 на «15»):</i>			
3.1 Чи зручним є логістичне розташування приміщення ЦНАП для відвідувачів?	5		
3.2 Чи є у ЦНАП інформаційно-консультаційний пункт/рецепція?	5		
3.3 Чи встановлено у ЦНАП електронну систему регулювання черги та електронні табло? Оцініть її зручність та зрозумілість.	5		
3.4 Чи фактичні години прийому в ЦНАП дають можливість для відвідування його клієнтами з різним робочим навантаженням (згідно з вимогами Закону: не менше 7 годин в день, 6 днів на тиждень, без перерви на обід, двічі на тиждень – до 20.00)?	5		

Критерії	Максимальний бал	Бал експерта	Пояснення/опис ситуації
3.5 Чи наявні додаткові прийомні години у ЦНАП (понад норматив, визначений Законом)?	5		
3.6 Чи є в наявності у ЦНАП інформаційні термінали? Оцініть їх зручність та інформативність.	5		
3.7 Чи наявні у приміщенні ЦНАП стенди з необхідною інформацією відповідно до Закону «Про адміністративні послуги»? Опишіть характер даної інформації та оцініть її достатність.	5		
3.8 Чи є достатньою кількість та якість надаваних в приміщенні ЦНАП «супутніх» послуг? Які саме «супутні» послуги надаються у приміщенні ЦНАП?	5		
3.9 Чи використовується у ЦНАП зонування приміщення (зони очікування, інформування, зони обслуговування, заповнення документів)? Наскільки воно є зручним? Перелічіть і опишіть наявні зони.	5		
3.10 Чи використовуються у ЦНАП засоби, що полегшують доступ до приміщення (пересування і перебування всередині приміщення) ЦНАП для осіб з функціональними обмеженнями (пандуси, кнопки виклику, ліфти, пристосовані інформаційні термінали, пристосована кімната особистої гігієни, спеціальні місця для очікування)? Перелічіть наявні засоби та оцініть їх зручність.	5		
3.11 Чи забезпечені місця та умови для паркування транспортних засобів відвідувачів ЦНАП? Оцініть їх зручність.	5		
3.12 Оцініть чистоту приміщення ЦНАП та його допоміжних приміщень?	5		
3.13 Чи наявні у приміщенні інші зони комфорту (гардероб, місця зберігання, місця для паління, буфет, дитячі куточки, інше)? Оцініть їх достатність та зручність.	5		

Критерії	Максимальний бал	Бал експерта	Пояснення/опис ситуації
3.14 Чи використовується у ЦНАП система безпеки (охорона, камери спостереження)? Чи достатньою вона є на Ваш погляд?	5		
3.15 Чи повною мірою дотримується ЦНАП принципу «єдиного вікна» (надання послуг через адміністраторів)? Опишіть випадки недотримання даного принципу у разі наявності.	5		

Загальний середній бал по ЦНАП (знаходиться діленням суми рядків 1 – 3 на «3»):

Узагальнені аналітичні висновки щодо діяльності досліджуваних центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця, Вінницька область)

До 2007 року Вінницька міська рада нічим не відрізнялась від органів місцевого самоврядування інших міст України. Процеси, що відбувалися всередині міської ради, прийняті рішення, умови отримання адміністративних послуг часто були непрозорими та незрозумілими мешканцям міста, інструменти комунікації між владою та громадою були застарілими та недієвими.

Першим важливим кроком на шляху до формування нового типу взаємовідносин між владою та громадянами стало створення, за ініціативою міського голови, першого в Україні Центру надання адміністративних послуг, що розпочав роботу у вересні 2008. Створений центр адміністративних послуг отримав назву «Прозорий офіс», що стало символічним відображенням як фізичної прозорості приміщень, так і процесу надання адміністративних послуг, що з цього часу повинен був стати зрозумілим та прозорим для кожного користувача. Таким чином у м. Вінниці було створено новий стандарт надання адміністративних послуг, коли саме потреби громадянина, споживача послуг, а не органу влади, є пріоритетними.

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» розташований за адресою: м. Вінниця, вул. Соборна, 59. Органом, на який покладено забезпечення організації діяльності Центру, в структурі виконавчих органів міської ради визначено департамент адміністративних послуг Вінницької міської ради, який утворено з 01.04.2011р. рішенням міської ради від 14.01.2011р. №85 «Про оптимізацію загальної структури виконавчих органів міської ради, апарату міської ради та її виконкому та їх чисельності». Департамент адміністративних послуг Вінницької міської ради є виконавчим органом міської ради. Штат налічує 48 осіб.

Метою Департаменту є забезпечення реалізації повноважень у сферах державної реєстрації суб'єктів господарювання, організації видачі суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру та забезпеченні взаємодії місцевих дозвільних органів, організації взаємодії виконавчих органів Вінницької міської ради, місцевих органів державної виконавчої влади, комунальних та державних підприємств у сфері надання адміністративних послуг, забезпечення повної і ефективної реалізації повноважень в галузі торговельного обслуговування, громадського харчування та побутового обслуговування, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та іншими законодавчими і нормативними актами України, запровадження та реалізація ефективної політики

щодо організації якісного обслуговування населення органами місцевого самоврядування та місцевими органами державної виконавчої влади.

Діяльність Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» регулюється Положенням про Центр та затвердженим Регламентом. Діюче Положення затверджене рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012р. №2611 «Про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників». Діючий регламент затверджений рішенням виконавчого комітету міської ради від 25.10.2012 №2612 Про внесення змін до Технічного регламенту Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс».

З 2012 року, окрім головного, запрацювали три територіальних відділення Центру із соціальним спрямуванням. Загальне керівництво Центром, його організаційне забезпечення здійснює директор Департаменту адміністративних послуг міської ради особисто або через керівника Центру, який призначається із числа його заступників. Керівництво територіальними підрозділами (відділеннями) Центру їх організаційне забезпечення та взаємодія між ними здійснюється керівниками відділень, які призначаються із числа заступників директора Департаменту адміністративних послуг міської ради, або інших посадових осіб відповідно до структури та штатного розпису Департаменту адміністративних послуг міської ради.

Основними принципами діяльності «Прозорого офісу» визначено: принцип «Єдиного вікна»; розподіл на front-office та back-office; ввічливість та доброзичливість працівників; зрозумілі процедури; стисло визначені та чіткі терміни; комфортні умови для клієнтів; неможливість зловживань; максимальна результативність; мінімальний ризик корупційних дій; турбота про людей з обмеженими фізичними можливостями; система оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.

До основних функцій та напрямків роботи ЦНАП належать:

- дозвільна система у сфері господарської діяльності: екологія; державна санепідслужба; інспекція державного архітектурно-будівельного контролю; лісове та мисливське господарство; органи ДАІ; держгірпромнагляд; ветеринарна служба; служба автомобільних доріг; державна експертиза документації із землеустрою; погодження проектів відведення земельних ділянок; органи МНС; органи рибного господарства; благоустрій; розміщення рекламоносіїв; сільськогосподарська інспекція;

- державна реєстрація суб'єктів господарювання;

- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (по м. Вінниця);

- державна реєстрація земельних ділянок по м. Вінниці (державний кадастровий реєстратор);

- звернення громадян;

- особистий прийом керівників міської ради та її виконавчих органів;

- надання усіх адміністративних послуг, що відносяться до повноважень виконавчих органів міської ради: архівні документи; земельні питання; будівництво і архітектура; благоустрій; економіка і інвестиції; облік та розподіл житла; освіта; використання комунального майна; адміністративні послуги управління Держземагентства у Вінницькому районі Вінницької області (витяг з техдокументації із землеустрою про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки; довідки державної статистичної звітності (за даними державної статистичної звітності форма 6-ЗЕМ); висновки щодо меж географічного місця, з яким пов'язані особливості, певні якості та інші характеристики товару);

- консультаційно-роз'яснювальна робота.

Таким чином, через Центр можна отримати не лише адміністративні послуги органів міської ради, але й послуги цілого органів державної виконавчої влади. При цьому співпраця із суб'єктами надання адміністративних послуг обумовлена укладеними між виконкомом міської ради та відповідними органами угодами про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг (22 угоди). Платність тієї чи іншої адміністративної послуги та розміри плати визначаються виключно Законом, міська рада та її виконавчі органи платних адміністративних послуг не надають. Відповідно до ч.12 с.4-1 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» визначено регіональним у Вінницькій області дозвільним центром, про що між Вінницькою ОДА та Вінницькою міською радою 08.02.2012р. укладено відповідну угоду, затверджену за зверненням Вінницької ОДА рішенням міської ради від 30.03.2012р. №742.

Загалом через ЦНАП надається 269 послуг: видача документів дозвільного характеру – 45; адміністративних послуг, реєстраційних процедур – 90; послуг з питань соціального захисту – 45; з питань соціального страхування – 9; пенсійного забезпечення – 27; послуг організаційного та інформаційно-довідкового характеру – 53.

При цьому чотири центри, що діють в різних мікрорайонах міста, налічують 224 робочих місць: 11 державних реєстраторів, в т.ч. з питань легалізації ГО; 6 державних адміністраторів; 2 державних кадастрових реєстратора; 4 державних реєстратора речових прав по м. Вінниця та 4 по Вінницькому району; 30 спеціалістів управління Пенсійного Фонду в м. Вінниці; 40 спеціалістів Департаменту праці і соц. захисту населення міської ради; 3 спеціалісти Фонду соціального страхування; 20 адміністраторів та консультантів з питань надання адміністративних послуг; 2 спеціаліста ПАТ «Вінницягаз» та 1 фахівець КП «Вінницяоблводоканал».

Графік прийому суб'єктів звернень у Центрі та його відділеннях визначено Технічним регламентом

Центру, затвердженим рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012р. №2612.

Затверджений графік роботи, на нашу думку, не є достатньо зручним для користувачів, адже практично співпадає з тривалістю робочого дня в місті, таким чином, потрапити в Центр громадянин може лише в робочий час.

Час опрацювання звернення (одного відвідувача): середній – 10 хвилин; максимальний – 20 хвилин.

В Центрі розташовані стенди, проте необхідно зазначити, що інформаційні матеріали розміщуються в недостатній кількості. Хоча всі необхідні відомості розміщено в інформаційних терміналах самообслуговування, така форма подачі є зручною не для всіх категорій споживачів, тому якісне наповнення інформаційних стендів є однією з проблем Центру, що потребує ефективного вирішення.

Перевагою Центру надання адміністративних послуг м. Вінниці є активне застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Так, всі робочі місця обладнані в 4-х відділеннях об'єднаних в єдину комп'ютерну мережу, що значно спрощує доступ громадян до послуг – клієнт має змогу замовити послугу в одному відділенні (скажімо, за місцем роботи), а отримати в іншому (наприклад, за місцем проживання). Всі відділення Центру обладнані системою електронної черги та інформаційними терміналами самообслуговування. Система електронного документообігу, впроваджена у Вінницькій міській раді (включаючи ЦНАП) дозволяє значно скоротити час оформлення та опрацювання необхідних документів, а отже час прийняття рішення та надання послуги. Використовується система смс-інформування користувачів послуг про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги. Наявна можливість попереднього запису до Центру особисто, телефоном або через веб-сайт.

Центр має свій окремий спеціалізований веб-сайт - <http://transparent.vmr.gov.ua>. Інформація про ЦНАП повна, добре структурована, розміщена у досить зручному форматі. Веб-сайт не лише містить всю необхідну інформацію про діяльність Центру (структуру, контакти, прийняті документи, інформаційні та технологічні картки адмінпослуг тощо), але й в режимі он-лайн надає можливість отримати консультацію через он-лайн чат, дізнатися про кількість людей у черзі в даний момент, про періоди найбільшого/найменшого завантаження, ознайомитися з переліком найбільш затребуваних адміністративних послуг, вивчити історію просування черги. Через персональний кабінет можливо вже сьогодні замовити окремі послуги не виходячи з дому, для цього необхідно надіслати скановані копії документів та пред'явити оригінали безпосередньо при отриманні відповіді. В майбутньому планується використання персонального кабінету для надання повноцінних електронних послуг.

Приміщення Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» достатньо просторе, зручне, охайне, при цьому всі територіальні відділення оформлено в єдиному стилі. Зонування є досить зручним та зрозумілим, зокрема виділяють окремі зони очікування, інформування (у кожному відділенні функціонує рецепція), обслуговування, заповнення документів. Забезпечено місця та

умови для паркування транспортних засобів відвідувачів ЦНАП.

Створено умови для полегшення доступу до приміщення людей з особливими потребами: двері в ЦНАП відчиняються автоматично, наявні пандуси, просторі ліфти, пристосовані інформаційні термінали, пристосована кімната особистої гігієни. На екранах, встановлених в Центрі, демонструються соціальні відео-ролики, спрямовані на те, щоб донести інформацію як правильно спілкуватися з людьми з особливими потребами.

В Центрі надається ряд супутніх послуг - банківські послуги, продаж канцтоварів, копіювання та ламінування документів, безкоштовний доступ до wіfі. Наявний також буфет, окреме приміщення виділено під дитячу кімнату. Певним недоліком залишається відсутність гардеробу, що досить незручно в зимовий період часу.

Для поширення інформації про діяльність Центру використовуються різноманітні канали комунікації: офіційний веб-сайт Вінницької міської ради www.vmr.gov.ua, окремі сюжети та статті у комунальних ЗМІ ТРК «ВІТА» та «Вінницька газета», інформаційні стенди у відділеннях ВД ДППЗ «Укрпошта». Загалом канали комунікації, що застосовуються, є доступними для громадян, інформація надається в повному об'ємі, канал, що забезпечує оперативність поширення інформації, містить найбільш актуальну інформацію – офіційний сайт ВМР, дещо з нижчим рівнем оперативності оновлюється інформація на інформаційних стендах у відділеннях ВД ДППЗ «Укрпошта».

Постійно здійснюється аналіз задоволеності клієнтів рівнем обслуговування у Центрі та його територіальних відділеннях, з цією метою використовуються наступні інструменти: анкетування у паперовому та електронному (за допомогою інформаційних терміналів) вигляді; аналіз відгуків з Книг скарг та пропозицій (окремо у кожному із відділень) та скриньки скарг і пропозицій; опитування громадян у Центрі та його територіальних відділеннях відповідальним підрозділом міської ради з питань адміністрування системи якості; за допомогою електронної системи оцінювання якості обслуговування клієнтів (усі робочі місця облаштовані терміналами системи оцінювання якості), в порядку, визначеному спільним наказом департаменту адміністративних послуг міської ради та департаменту інформаційних технологій міської ради від 04.11.2013р. №19/01-03-13/551.

В рамках даного дослідження в березні поточного року було проведено опитування відвідувачів ЦНАП (загалом 106 осіб). Переважна більшість опитаних вказали задоволення рівнем обслуговування в Центрі. Під час опитування не виявлено жодного факту, коли працівники Центру пропонували самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги, отримати адміністративну послугу через

посередників (приватні фірми, громадські організації, благодійні фонди, юридичні компанії тощо) за додаткову плату, вимагали додаткові документи для надання адміністративної послуги, не передбачені законодавством. Серед пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, що зустрічалися найчастіше, - збільшення точок обслуговування (створення ЦНАП в інших районах міста), збільшення кількості працівників ЦНАП, продовження годин прийому до 19-20 год, скорочення часу очікування в черзі.

Працівники Центру періодично проходять навчання з метою підвищення кваліфікації відповідно до графіку навчання працівників виконавчих органів міської ради за програмою «Муніципальний університет» (програма корпоративного навчання міської ради), а також згідно графіку підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, який щороку затверджується та доводиться до відома міської ради Центром підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування Вінницької ОДА.

Висновки

До основних позитивних характеристик Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» можна віднести:

- *впровадження та ефективне застосування інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють зробити процес отримання послуг більш зручним, комфортним та якісним, серед яких:* система електронної черги; інформаційні термінали самообслуговування; система електронного документообігу; персональний кабінет громадянина; он-лайн чат з «Прозорим офісом»; sms-інформування; якісний веб-сайт ЦНАП;

- *добре облаштований простір ЦНАП, що сприяє комфортному перебуванню користувачів під час очікування та безпосереднього отримання послуг:* чисте та комфортне приміщення; зручне та зрозуміле зонування приміщення; єдиний дизайн всіх відділень; безкоштовний доступ до wі-fі; наявність якісних супутніх послуг;

- *орієнтація на потреби громадян:* ввічливий, компетентний та привітний персонал; забезпечення умов для людей з особливими потребами; наявність дитячої кімнати; активне інформування користувачів різними каналами комунікації; оцінювання та моніторинг якості обслуговування клієнтів.

Разом з тим, в роботі Центру можна виділити певні недоліки, подолання яких сприятиме зростанню якості та доступності адміністративних послуг для мешканців міста, серед них:

- незручний графік роботи Центру;
- недостатня наповненість інформаційних стендів;
- відсутність гардеробної кімнати.

Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (м. Кривий Ріг, Дніпропетровська область)

На початку дослідження у Дніпропетровській області було заплановано проведення дослідження

ЦНАП у м. Дніпропетровську, відповідно були зібрані початкові данні та вихідна інформація.

Однак на офіційний запит щодо надання документів про створення та функціонування ЦНАП у м. Дніпропетровську була отримана відповідь, у якій фактично було відмовлено у наданні запитуваної інформації. Відмову у наданні документів було пояснено тим, що усі документи про створення ЦНАП у м. Дніпропетровську були вилучені прокуратурою м. Дніпропетровська.

Ураховуючи неможливість проведення аналізу документів, на підставі яких було створено та забезпечується функціонування ЦНАП у м. Дніпропетровську, експертами Дніпропетровської обласної громадської організації «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики» було прийнято рішення провести дослідження ЦНАП у м. Кривий Ріг, другому за кількістю населення місті Дніпропетровської області. Зміна була узгоджена із Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень (м. Чернівці).

Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» у форматі ЦНАП працює з квітня 2013 р., згідно з рішенням міської ради від 24.04.2013 р. №1900 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та регламентування роботи органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу щодо надання адміністративних послуг». ЦНАП працює на базі центру «Діалог», який розпочав свою діяльність у травні 2003 р. відповідно до рішення виконавчого комітету Криворізької міської ради від 09.04.2003 р. № 157 «Про впорядкування узгоджувальних та консультаційних процедур з питань підприємництва, які надаються громадянам і суб'єктам підприємницької діяльності».

Відповідно до рішення міської ради від 27.04.2011 №330 «Про затвердження Концепції створення пілотної моделі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» удосконалено формат надання послуг в єдиному дозвільному центрі шляхом упровадження пілотної моделі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» як Центру надання адміністративних послуг.

Діяльність центру забезпечується на підставі рішень міської ради від 24.07.2013 №2104 «Про затвердження Положення про відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради у новій редакції», виконкому міської ради від 14.08.2013 № 281 «Про покращення якості надання послуг мешканцям м. Кривого Рогу».

Положення про ЦНАП затверджено рішенням міської ради від 24.04.2013 р. №1900 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та регламентування роботи органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу щодо надання адміністративних послуг». Положення відповідає вимогам, встановленим Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 р. № 118. Регламент ЦНАП затверджено рішенням виконкому міської ради від 14.08.2013 № 281. Документ має назву «Регламент процедурних дій адміністраторів, державних адміністраторів щодо надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу». Разом з тим регламент не відповідає вимогам,

встановленим Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588.

Координація роботи центру забезпечується відділом дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради, який здійснює свою діяльність на підставі рішень міської ради від 22.12.2010 №70 «Про відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради», 24.07.2013 №2104 «Про затвердження Положення про відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради у новій редакції». Відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому Криворізької міської ради створений та діє з метою дотримання нормативно-правових актів, що регулюють порядок надання публічних послуг в органах місцевого самоврядування міста Кривого Рогу, здійснення організаційного та матеріально-технічного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу», належного функціонування й розвитку систем управління якістю та керування інформаційною безпекою, керуючись Законом України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про місцеве самоврядування». Відділ очолює начальник, який призначається за результатами конкурсного відбору. Начальника відділу призначено з 13.01.2011 згідно з розпорядженням міського голови № 24-К. На час проведення дослідження до складу відділу також входять 2 державні адміністратори та 4 адміністратори.

ЦНАП має зручне розташування та знаходиться у територіально доступному місці (адміністративний центр міста, вул. Радянська, 1, будівля Криворізької міської ради) з належною транспортною інфраструктурою і значною кількістю маршрутів громадського транспорту. Поруч проходять маршрути усіх видів транспорту та наявна гарна транспортна розв'язка, є місце для безоплатного паркування автомобілів на 80 машин. На прилеглих вулицях розміщено вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

ЦНАП розміщено на площі – 400 м². Приміщення ЦНАП поділено на «відкриту» та «закриту» зони. Відповідно площа «відкритої зони» складає 375,0 м², «закритої» – 25,0 м². Відвідувачі під час очікування можуть спостерігати за діяльністю адміністраторів. Зона інформування відділена від зони очікування та обслуговування прозорим склом та скляними дверима. ЦНАП має достатню кількість оргтехніки для обслуговування відвідувачів, а саме: 30 персональних комп'ютерів; 3 копіювальні апарати; 16 принтерів; 9 багатофункціональних пристроїв.

Вхід до ЦНАП облаштований зручним пандусом для осіб з особливими потребами, який також використовується відвідувачами із дитячими візками. Для зручності пандус додатково обладнано кнопкою виклику. У разі потреби, відвідувач, який потребує сторонньої допомоги може скористатися кнопкою виклику та отримати допомогу від працівників ЦНАП, зокрема, піднятися по пандусу до приміщення ЦНАП для отримання послуг. На час проведення дослідження ЦНАП не було обладнано спеціалізованими інформаційними терміналами для осіб з особливими потребами, а також пристосованими кімнатами особистої гігієни.

Під час проведення дослідження філії ЦНАП в інших районах міста не створювалися. Однак реалізовано можливість замовлення та отримання адміністративних послуг поштою у 7 районах міста Кривий Ріг через створені «Єдині вікна».

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг поштою», від 24.04.2013 №325 «Про внесення змін у додатки до постанови Кабінету Міністрів України від 09 березня 2006 року №268», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.04.2013 №265-р «Про віднесення посади державного адміністратора і адміністратора до відповідної категорії посад державних службовців і посад в органах місцевого самоврядування» відповідно до рішення міської ради від 24.07.2013 №2105 визначено чисельність адміністраторів відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради у кількості 4 одиниць, які утримуються за рахунок загального фонду міського бюджету в межах затвердженої чисельності виконавчих органів міської ради. Розпорядженням міського голови від 30.07.2013 №257-к унесено зміни до штатного розпису виконкому Криворізької міської ради щодо уведення у відділі дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради 4 штатних одиниць адміністраторів.

В межах даного дослідження з 26 березня по 12 квітня 2014 р. було проведено опитування 100 відвідувачів ЦНАП, з них жінки складають 52%, а чоловіки –48%.

У розрізі вікових груп в опитуванні взяли участь респонденти віком: 18 – 25 років (10 %); 26 – 40 років (48 %); 41 – 60 років (42 %). Переважно респонденти представляли фізичних осіб і лише 13% – юридичних.

27% опитаних респондентів уперше відвідали ЦНАП, ще 28% - вдруге, а 37% – відвідували ЦНАП більше 3 разів.

32% респондентів шукали інформацію на офіційному веб-сайті Криворізької міської ради, 24% – телефоном, 22% –у засобах масової інформації, 21%– через знайомих, друзів, рідних або колег.

Найбільш затребуваною відвідувачами ЦНАП інформацією була така: перелік документів, необхідних для отримання послуги – 27%; розпорядок роботи ЦНАП, години прийому – 23%; строки та порядок отримання послуги – 20%; перелік послуг, що надаються у ЦНАП – 18%.

Переважає більшість респондентів змогла знайти потрібну інформацію у повному обсязі, що свідчить про вірно обрану стратегію поширення інформації про ЦНАП серед мешканців м. Кривий Ріг. Однак, залишається потенціал для удосконалення, який може бути використаний для підвищення ефективності роботи ЦНАП.

Більшість відвідувачів (60%) звертається до ЦНАП для отримання інформації або консультацій і лише 36% – за отриманням послуги. Тобто, ЦНАП на момент опитування виконував переважно інформаційно-консультаційну функцію.

91% відвідувачів ЦНАП очікували своєї черги до 10 хвилин, з яких 58% взагалі не чекали. Такий високий показник значною мірою пояснює відсутність електронної черги у ЦНАП та свідчить про оптимальну роботу адміністраторів.

69% респондентів повністю вирішили своє питання, ще 25% зазначили, що питання знаходиться у процесі вирішення, і лише 6% зазначили, що питання не вдалося вирішити.

Переважає більшість (80%) питань вирішувалися у ЦНАП протягом 30 хв.

Серед відвідувачів, що не змогли вирішити своє питання, 49% пояснили це відсутністю потрібного документу, 33% – особливостями технологічного процесу надання послуги і 18% – відсутністю фахівця, експерта або адміністратора.

При цьому 92% оцінили роботу ЦНАП як добру або дуже добру, 6% – як задовільну, 1% - як незадовільну.

51% опитаних респондентів зазначили, що умови отримання адміністративних послуг для відвідувачів після створення ЦНАП покращилися, 16% зазначили, що умови, створені для відвідувачів, були і залишаються достатньо зручними. Майже третина респондентів не змогли дати відповідь на дане питання, що є цілком обґрунтованим для відвідувачів, які прийшли до ЦНАП уперше.

Більше 90% опитаних зазначили, що їм не пропонували самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги, не радили отримати адміністративну послугу через посередників (приватні фірми, громадські організації, благодійні фонди, юридичні компанії тощо) за додаткову плату, не вимагали від них додаткових документів для надання адміністративної послуги (не передбачених законодавством).

При цьому 14% опитаних зазначили, що не можуть отримати усі потрібні їм послуги через ЦНАП.

На думку респондентів ЦНАП у м. Кривому Розі, найбільш важливими аспектами у роботі ЦНАП є: доступність і повнота інформації про адміністративні послуги; ввічливість персоналу; загальна тривалість обслуговування; дотримання законності та нормативних процедур; вартість отримання адміністративних послуг.

Респонденти також зазначили, що цілком задоволені: культурою обслуговування; рівнем компетентності; годинами і днями прийому відвідувачів; можливістю отримання повної інформації про адмінпослуги; зручністю приміщення.

У ЦНАП «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» проводиться робота з оптимізації процесу надання адміністративних послуг, зокрема, шляхом зменшення граничних строків надання послуг. У 2013 році відбулося удосконалення алгоритмів прийому документів та контролю за їх проходженням при наданні комплексних адміністративних послуг виключно адміністраторами.

У ЦНАП зручний графік роботи, максимально орієнтований на клієнтів (споживачів адміністративних послуг). Згідно із затвердженим графіком ЦНАП працює щоденно з 9.00 до 20.00 та щосуботи з 8.30 до 17.00. Згідно із встановленим графіком роботи ЦНАП забезпечує роботу протягом 63 годин 30 хвилин на тиждень. Що перевищує встановлений чинним законодавством норматив на 21 годину 30 хвилин. Дотримання графіку роботи було перевірено під час кількох візитів експертів у суботу та у будні дні наприкінці робочого дня.

Експертами не було зафіксовано жодного відхилення від встановленого графіку роботи.

У ЦНАП добре організовано роботу щодо комунікації із клієнтами, зокрема: надаються консультації за телефоном та електронною поштою (viza@ukrpost.ua), реалізована можливість попереднього запису до адміністратора, або на консультацію до представників суб'єктів надання адміністративних послуг. Забезпечено надання в електронній формі консультацій суб'єктам звернень, які надходять на сайт «Муніципального центру послуг м. Кривого Рогу» (<http://mcpkr.com.ua/feedback/consult>), електронну систему оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу (www.mepkr.kai.com.ua). У ЦНАП ведеться журнал попереднього запису у який записують клієнтів, що звернулися телефоном.

В результаті дослідження було встановлено, що перелік послуг ЦНАП включає більшість базових послуг та загалом складається зі 172 послуг:

- 57 послуг (державних та муніципальних), визначених Регламентом процедурних дій адміністраторів, державних адміністраторів щодо надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»;

- 115 послуг, визначених переліком процедурних дій фахівців відділу дозвольно-погоджувальних процедур; відділів, управлінь інших виконавчих органів міської ради; регіональних, місцевих дозвільних органів; суб'єктів господарювання, які надають комунальні послуги; підприємств, організацій, установ, що забезпечують вирішення соціально-гуманітарних, інших питань, що не мають економічного спрямування, щодо видачі погоджень, довідок тощо, надання інформаційно-консультаційних послуг.

Відповідно до рішення виконкому міської ради від 11.12.2013 №396 «Про правові та організаційні засади надання адміністративних послуг» затверджено інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради у ЦНАП відповідно до усіх вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та за примірною формою, наданою Державною службою України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва.

Інформаційні та технологічні картки на всі адміністративні послуги, що надаються в ЦНАП, розміщено на офіційній сторінці виконкому міської ради в мережі Інтернет

(http://kryvyirih.dp.ua/ua/st/pg/171109753950986_s/);

порталі «Криворізький ресурсний центр»

(www.krogerc.info);

сайті «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»

(<http://mcpkr.com.ua/index/normbase>);

інформаційному порталі «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» в Центрі надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»;

у каталогах із інформаційними картками, розміщених в приміщенні ЦНАП для вільного доступу суб'єктів звернень.

На виконання ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» у приміщенні ЦНАП наведено різноманітні довідково-інформаційні матеріали про послуги, які можна отримати,

зокрема, на плазмовому екрані в приміщенні ЦНАП висвітлюється інформація про перелік послуг, що надаються, новини та новації у ЦНАП. Відвідувачі центру мають змогу безкоштовно отримати повну інформацію щодо послуг і порядку їх надання та надати свої пропозиції на електронну скриньку відділу (E-mail: viza@ukrpost.ua), телефон довіри «Стоп-корупція», електронну систему оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу (www.mepkr.kai.com.ua).

У ЦНАП знаходиться 9 одиниць інформаційних стендів із зразками заповнення заяв та необхідних для отримання адміністративних послуг документів. У ЦНАП інформаційні стенди займають найбільш зручні місця, зокрема біля місця для проведення засідань, що дозволяє заявникам заповнювати документи за столом. В інформаційних стендах облаштовані пластикові «кишені» в яких знаходяться бланки документів та зразки їх заповнення. Для зручності відвідувачів усі зразки, інформаційні картки та бланки також зведені у каталоги та накопичувачі. Накопичувачі із інформаційними картками (ІК) та зразками знаходяться безпосередньо на столах, де запитувачі заповнюють документи. Також інформація про ЦНАП міститься одразу на 3 сторінках у мережі Інтернет:

1. Сайт ЦНАП на порталі Виконавчого комітету Криворізької міської ради

(http://kryvyirih.dp.ua/ua/st/pg/171109753950986_s);

2. Сайт ЦНАП на порталі Криворізького ресурсного центру

(http://www.krogerc.info/service_center.html);

3. Сайт ЦНАП на порталі «Відкрита влада»

(<http://mcpkr.com.ua/index/index2>).

У ЦНАП є 2 інформаційні термінали (інфомати).

Відповідно до ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» у ЦНАП проводиться щоквартальне опитування. Під час надання адміністративної послуги кожен адміністратор в обов'язково пропонує відвідувачам заповнити анкету. У вересні-жовтні 2013 року відділом дозвольно-погоджувальних процедур виконкому міської ради проведено дослідження щодо очікувань мешканців Кривого Рогу від отриманих адміністративних, муніципальних послуг у центрі надання адміністративних послуг «Муніципального центру послуг м. Кривого Рогу», участь у якому взяли 544 респонденти, 97% опитаних висловили позитивну думку щодо якості отриманих послуг. Учасники анкетування відзначили найвищими балами такі аспекти наданих послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу: організація роботи з прийому відвідувачів (86,95% респондентів); інформаційне забезпечення, доступність інтернет-сторінки, електронної пошти (90% респондентів); зручність супутніх послуг (86,4% респондентів).

Для вивчення громадської думки й удосконалення діяльності у приміщенні ЦНАП розміщено скриньку для звернень відвідувачів, а також громадський пост (до якого можуть звертатися суб'єкти господарювання, якщо виникають скарги або рекомендації).

У приміщенні ЦНАП суб'єктами господарювання, які були відібрані за результатами конкурсного відбору, надаються супутні послуги. Конкурсний відбір було проведено відповідно до вимог Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку проведення

конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг» від 29 травня 2013 р. № 379. У приміщенні ЦНАП знаходяться: каса Першого українського міжнародного банку, банкомат ПриватБанку, 2 термінали для прийняття готівки та оплати адміністративних послуг. На відміну від інших ЦНАП утворених органами місцевого самоврядування в Дніпропетровській області, лише у ЦНАП «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» надається майже повний комплекс супутніх послуг: банківське відділення, термінал для прийому платежів, банкомат, продаж канцтоварів, надання послуг копіювання документів.

У ЦНАП систематично проводяться заходи з підвищення кваліфікації співробітників, розроблено і затверджено відповідний план навчань для адміністраторів. Також підготовку адміністраторів внесено до обласної програми Центрів підготовки та підвищення кваліфікації кадрів ДРІДУ НАДУ при Президентові України. Відповідно до затвердженого графіку щомісяця проводяться навчальні тренінги з питань систем управління якістю та керування інформаційною безпекою. Забезпечується підвищення професійної обізнаності та функціональної мобільності працівників відділу дозвільно-погоджувальних процедур з метою взаємозамінності. Організовано щотижневe навчання адміністраторів працівниками ГУ ДМС України в Дніпропетровській області щодо правил і процедур оформлення адміністративних послуг, які надаються Головним управлінням Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області через Центр надання адміністративних послуг. Щотижнево проводиться внутрішні семінари по роботі із програмами. Адміністратори брали участь у семінарах-тренінгах, які проводилися Центром політико-правових реформ. Підвищенню якості надання послуг сприяє участь ЦНАП та адміністраторів у Програмі Ради Європи «Посилення інституційної спроможності органів місцевого самоврядування в Україні із упровадження компоненту «Програма покращення ефективності управління на місцевому рівні».

У ЦНАП організовано передачу документів до суб'єктів надання адміністративних послуг у паперовому та електронному вигляді. Відповідно до рішень міської ради від 25.05.2011 № 395, від 14.11.2012 № 319 впроваджено реалізацію пілотного проекту «Електронна система оцінки якості надання послуг у муніципальному центрі послуг м. Кривого Рогу», затверджено Регламент її функціонування, відпрацьовано алгоритм процесу взаємодії за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку між відділом дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міськради та суб'єктами надання адміністративних послуг, суб'єктами звернень. Вимоги чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг стримують розвиток передачі документів виключно в електронному вигляді. Технічна можливість передачі документації в електронному вигляді у ЦНАП є і реалізована на 100%. Ще під час прийняття документів заявника адміністратор ЦНАП проводить їх сканування та передачу до суб'єкта надання адміністративної послуги в електронному вигляді. Щодня о 15:00 спеціальним автомобілем усі паперові варіанти доставляються відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг. Такий алгоритм роботи дозволяє не

втрачати зайвий час, але призводить до додаткових витрат.

Висновки

За результатами дослідження Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» встановлено такі його переваги:

- Криворізька міська рада забезпечила своєчасне створення ЦНАП у відповідності з вимогами Закону України «Про адміністративні послуги»;

- основою ЦНАП є єдиний дозвільний центр, відтак переважна більшість послуг орієнтована на фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб (до 80%);

- через ЦНАП надається значна кількість (172) адміністративних послуг, зокрема: послуги Головного управління Державної міграційної служби України у Дніпропетровській області та відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реєстраційної служби Криворізького міського управління юстиції;

- ЦНАП має вдале розташування, у центральній частині міста, зручне для мешканців м. Кривий Ріг, в межах пішохідної доступності (не більше 15 хв.) від зупинок громадського транспорту та маршрутних таксі;

- встановлено зручний графік роботи ЦНАП, загальний обсяг якого складає більше 63 годин, при законодавчо визначеному мінімумі у 42 години на тиждень;

- поруч із ЦНАП великий (безкоштовний) паркувальний майданчик для транспортних засобів;

- у ЦНАП запроваджено інформування заявників про результат розгляду заяви на отримання адміністративної послуги (СМС та телефоном);

- у ЦНАП чітке зонування на сектори інформування, очікування та обслуговування;

- вхід до ЦНАП обладнано зручним пандусом та дзвінком;

- достатня кількість інформації про ЦНАП на 3 веб-сайтах, включно з інформаційними та технологічними картками послуг;

- кожен адміністратор має окрему кабінку, що дозволяє забезпечити певну конфіденційність заявникам;

- у приміщенні ЦНАП забезпечено надання супутніх послуг (фотокопіювання, каса банку, продаж канцтоварів, банкомат та пристрої для приймання оплати послуг);

- у приміщенні ЦНАП значна кількість необхідної інформації на інформаційних стендах, зразки заповнення документів та бланки документів розміщені додатково на столах для зручності під час заповнення документів відвідувачами;

- у приміщенні ЦНАП понад 20 місць для заповнення заявниками документів за столами та 6 місць для роботи за комп'ютерами;

- адміністратори ЦНАП забезпечують сканування документів заявників та їх передачу до суб'єктів надання адміністративних послуг в електронному вигляді, що дозволяє суттєво скоротити термін надання адміністративних послуг;

- у ЦНАП створено бібліотеку нормативних, довідкових та методичних видань для відвідувачів ЦНАП.

Водночас виявлено такі недоліки у діяльності Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»:

- не повністю пристосовано ЦНАП до потреб людей з обмеженими можливостями та відвідувачів з дітьми (необхідно зробити зручнішим інформаційні термінали, належно обладнати вбиральні);
- відсутня система електронного керування чергою, електронні табло біля кожного адміністратора та загальне у зоні очікування і обслуговування;
- відсутність надання супутньої послуги фото на документи у ЦНАП;
- відсутні територіальні підрозділи ЦНАП у кожному з 7 районів міста;
- не затверджено Регламент з урахуванням вимог Закону та Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588;
- не забезпечується своєчасне оновлення та синхронізація інформації на 3 веб-ресурсах ЦНАП;

- на сторінках ЦНАП у мережі Інтернет перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, розміщено у вигляді додатку до відповідного рішення міської ради, що не є зручним для користувачів.

- у переліках послуг ЦНАП відсутні найбільш популярні та затребувані громадянами адміністративні послуги, зокрема, з реєстрації місця проживання та паспортних послуг, реєстрації права власності на рухоме й нерухоме майно тощо;

- розширення переліку послуг, які надаються у ЦНАП, є досягненням керівництва ЦНАП та межує з певним відхиленням від чинного законодавства;

- чинне законодавство суттєво обмежує можливості існуючих ЦНАП у наданні послуг громадянам, розвиток ЦНАП відбувається всупереч нормам чинного законодавства;

- основною загрозою розвитку ЦНАП є створення відомчих центрів (наприклад, Державна міграційна служба, Державна реєстраційна служба, Державна автомобільна інспекція тощо).

Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» (м. Донецьк, Донецька область)

Діяльність ЦНАП здійснюється на підставі закону України «Про адміністративні послуги», положення про Головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг», затвердженого рішенням Донецької міської ради «Про створення головного управління міської ради «Центр надання адміністративних послуг» від 20.09.2013 № 35/2, регламенту головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг», затвердженого рішенням міської ради «Про регламент головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» від 29.11.2013 № 38/5. Територіальних підрозділів ЦНАП не має.

Рішенням Донецької міської ради «Про перелік адміністративних послуг, які надаються через головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» від 25.12.2013 № 42/5 затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через головне управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг». Перелік послуг розміщено на офіційному сайті міського голови. Це послуги дозвільного характеру та інші - соціальні послуги. Всього ЦНАП надається 109 адміністративних послуг. На сьогоднішній день адміністративні послуги інших суб'єктів надання адміністративних послуг через ЦНАП не надаються, чим порушується ч. 8 ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги».

Центр розміщений в новій триповерховій будівлі, що знаходиться в центральній частині міста, має хорошу транспортну розв'язку та хороші орієнтири. Приміщення розташовано біля дороги, що дає можливість його одразу побачити. Однак, для населення, яке проживає в віддалених районах міста (Пролетарський, Будьонівський райони), треба витратити багато часу, щоб дістатися до ЦНАП. В ході опитування в своїх пропозиціях щодо покращення роботи ЦНАП, респонденти висловлювали побажання «повернути послуги в колишні місця, надавати послуги ближче до міста проживання».

Навколо будівлі облаштовані місця паркування автомобілів, які розташовані зручно, їх достатньо, є

кілька виїздів на центральну дорогу, позначені пішохідні переходи.

Приміщення ЦНАП розділені на зони: інформування, очікування, обслуговування та заповнення документів. У зоні інформування розташовані рецепція та термінали електронної системи черги. На рецепції є консультант, терміналів вистачає, щоб не створювались черги. У зоні очікування достатньо комфортних місць для сидіння, світло, у кількох місцях розміщені електронні табло для відстеження черги. Зона обслуговування відокремлена від інших зон скляною стіною, біля кожного робочого місця є стілець, кожне робоче місце відділено від іншого, створені умови для роботи з адміністратором. В зоні заповнення документів розташовані інформаційні стенди, столи для заповнення документів. Кількість столів достатня. Всі зони оснащені світлом. Зони розташовані зручно та не перешкоджають друг другу. Створені комфортні умови для споживачів. З зон комфорту в приміщенні центру є гардероб, дитячий куточок, буфет. Також в Центрі створені комфортні умови для людей з обмеженими можливостями. Є пандуси, кнопки виклику, ліфти. Для пересування в середині приміщення працюють ліфти, всі приміщення центру просторі, тому не створюють перешкод для пересування. Однак, пристосованих інформаційних терміналів, пристосованої кімнати особистої гігієни та спеціальних місць для очікування для людей з обмеженими можливостями, на жаль, не має. Всі приміщення, включаючи кімнати особистої гігієни, чисті. Всі приміщення ЦНАПу оснащені системою безпеки, яку забезпечують камери спостереження, які розташовані на кожному поверсі, на сходах, біля кожного робочого місця. Зі 100 опитаних респондентів 86 оцінили зручність приміщення ЦНАП як «цілком задоволений».

Графік роботи Центру розроблено з урахуванням вимог Закону «Про адміністративні послуги». Графік прийому без перерви. Фактичні години прийому в ЦНАП дають можливість для відвідування його клієнтами з різним робочим

навантаженням. Однак, у зв'язку з ситуацією, яка склалася у м. Донецьк (введено комендантський час та проводиться АТО), режим роботи центру тимчасово змінено. Однак, на офіційному сайті міського голови офіційної інформації щодо нового режиму роботи ЦНАП на сьогоднішній день не має.

Для поширення інформації про діяльності ЦНАП відповідна інформація розповсюджується через офіційний сайт міського голови і міської ради www.mer.dn.ua, розміщується у місцях прийому суб'єктів звернень міської, районних у м. Донецьку радах та їх виконавчих органах, секторах інформування ГУ ДМР «Центр надання адміністративних послуг». На теперішній час спеціалізованого веб-сайту головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» не має. Інформація про роботу ЦНАП розміщена на офіційному сайті міського голови та міської ради м. Донецька. У розділі «Адміністративні послуги» є інформація про перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП, режим роботи, адреса, контактні телефони, електронна адреса doncnap@mail.ru. Ця інформація має загальний характер та українська мовна. За даними опитування найбільш запитуваними каналами отримання інформації про ЦНАП респонденти назвали неформальні джерела. З 70 опитаних респондентів 58 назвали інші джерела, 10 - знайомі, друзі, рідні, колеги, офіційний сайт міської ради - лише 6 осіб. Опитування показало, що 46 респондентів з 50 не змогли дати відповідь на питання «Які адміністративні послуги, необхідні Вам, можна отримати через Центр?». Слід відзначити, що більшість респондентів слабо орієнтовані в понятті «адміністративна послуга», дуже часто їм важко сформулювати за якою послугою вони прийшли до Центру. Це говорить про те, що люди в цілому не дуже обізнані, які послуги можуть надаватися через подібні Центри.

У самому приміщенні ЦНАП стенди з необхідною інформацією відповідно до ч.1 п. 2 ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги» практично відсутні, інформаційних терміналів немає. Інформації щодо адміністративних послуг не стендах не має. Розміщені інформаційні стенди з інформацією щодо отримання послуг дозвільного характеру, а саме – інформаційні картки (ІК). Під час проведення дослідження планувалося затвердити ІК по кожній адміністративній послугі, які будуть розміщені на інформаційних стендах та сайті. Але на сьогоднішній день ІК не розміщені на офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень, що є порушенням вимог частини 1 статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги». Позитивним є той факт, що з 87 осіб, які все ж таки дали відповідь на питання «яка інформація їх цікавила», 54 - отримали повну інформацію, 31 - отримали інформацію частково, 2 – не вдалося отримати інформацію.

В центрі запроваджено сервіс з надання консультацій за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти). Консультації надаються оперативно та на професійному рівні. Цей сервіс дає можливість не витрачати час і можливість без відвідування Центру дізнатися необхідної інформації. На жаль, попередньо записатись на прийом до ЦНАП через телефон неможливо. У Центрі створено електронну систему черги, роботу якої забезпечують розташовані як на

першому, так і на другому поверсі термінали. Позитивним є той факт, що клієнти не витрачають багато часу в чергах, про що свідчать відповіді респондентів: 92 респонденти - «чекати не довелося», 8 - «чекати довелося до 10 хвилин». А система «електронної черги» значно спростила прийом відвідувачів. У зонах очікування розміщені електронні табло для відстеження черги, консультант з рецепції надає допомогу в отриманні номеру у черзі, а також інформує, як працюють електронні табло та як необхідно відстежити свій номер у черзі. Культура обслуговування підтверджується результатами опитування: зі 100 респондентів 86 оцінили як «цілком задоволений».

На жаль, клієнти ЦНАП у м. Донецьк не мають можливості отримувати інформацію про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги за телефоном, SMS або у інший спосіб. Хоча лише три центри надання адміністративних послуг в Україні не застосовують таку практику інформування заявників (клієнтів) щодо надання адміністративної послуги (м.м. Донецьк, Одеса, Рівне).

Слід зауважити, що у ЦНАП не облаштовані скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг.

Рішенням Донецької міської ради «Про порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з надання адміністративних послуг» від 25.12.2013 № 42/4 затверджено порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг з продажу канцелярських товарів, виготовлення копій документів, ламінування, фотографування тощо, пов'язаних з наданням адміністративних послуг; порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг з реалізації кулінарної та іншої супутньої продукції, пов'язаних з наданням адміністративних послуг; порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг – банківських послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг; порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг з розміщення платіжних терміналів самообслуговування, пов'язаних з наданням адміністративних послуг. На офіційному сайті міського голови та міської ради м. Донецька www.mer.dn.ua у розділі «Адміністративні послуги» розміщені оголошення про результати проведення конкурсних торгів для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг. Також, розміщені оголошення про проведення конкурсів для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг з: розміщення платіжних терміналів самообслуговування, банківських послуг. На теперішній час супутні послуги у приміщенні ЦНАП не надаються.

Висновки

На сьогоднішній час дуже важко дати оцінку діяльності і розвитку ЦНАП у місті Донецьку. Розвиток ЦНАП співпав з важкими подіями, які відбуваються в нашій країні та регіоні. Не зважаючи на ситуацію, яка склалася в області та місті, керівництво та персонал продовжують працювати. Це при тому, що деякі органи влади та державні організації не працюють, у місті введено комендантський час, проводиться АТО. Всі дії влади зараз направлені на стабілізацію обстановки в місті, тому мова про подальший розвиток поки що не йдеться. Керівництво ЦНАП намагається зберегти ті результати, яких вже досягнуто. На

даний час зупинена робота по створенню сайту, розробці інформаційних та технологічних карток, створенню інформаційних стендів, по організації супутніх послуг, які надаватимуться в приміщенні ЦНАП.

За результатами дослідження роботи Головного управління міської ради «Центр надання адміністративних послуг» можна зробити наступні висновки:

1. Надання адміністративних послуг в ЦНАП здійснюється, в основному, відповідно до вимог чинного законодавства України. Для цього місцевим органом самоврядування створені добрі матеріально-технічні та організаційні умови.

2. За даними опитування із 80 респондентів 73 респонденти оцінили роботу ЦНАП як «дуже добре». Проте можливості ЦНАП використовуються далеко не повністю. За наданням значної частини соціально значущих адміністративних послуг населення досі змушено звертатися в різні територіальні адміністративні органи, які по цілому ряду критеріїв не відповідають вимогам закону України «Про Адміністративні послуги» і не можуть організувати процес надання послуг на відповідному рівні.

3. Створення центру надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. З 80 опитаних респондентів 73 респонденти оцінили роботу як «дуже добре».

4. Переважно ЦНАП надає лише послуги органу, що його утворив: міської ради. ЦНАП не надаються найпопулярніші адміністративні послуги такі як: реєстрація актів цивільного стану, бізнесу, нерухомості, земельних ділянок, місця проживання та оформлення паспортів тощо. З урахуванням наявного досвіду в інших містах України та для зручності населення органам місцевої влади потрібно орієнтуватися (шляхом узгодження та домовленостей) на максимальну «завантаженість» ЦНАП. Враховуючи матеріально-технічні

можливості Донецького ЦНАП, така рекомендація не викличе труднощів в організації якісного обслуговування заявників.

5. В роботі ЦНАП існує недостатня якість комунікації ЦНАП. Дослідження показує, що якісну інформацію про ЦНАП і адміністративні послуги знайти не так легко. Єдиного інформаційного ресурсу, де можна було б знайти графік роботи Центру, перелік послуг та умови їх надання, на даний момент немає. Інформація розповсюджується через офіційний сайт міського голови і міської ради, але та мізерна інформація, яка розташована на сайті, не може дати вичерпної відповіді потенційним користувачам послуг. Відсутні скриньки для скарг і пропозицій. Основними джерелами інформації про ЦНАП та послуги є побутові контакти, офіційний сайт міської ради та телефонні консультації. Інформаційно – пояснювальна робота з населенням з різної тематики (від поняття «адмінпослуга» до переліку послуг самого ЦНАП) могла б значно полегшити роботу адміністраторів, скоротивши час на пошукування та запобігання непорозумінням. Також, стосовно наявності інформації можна зробити висновок, що у клієнтів ЦНАП немає зручних та інформаційно-корисних веб-ресурсів інших суб'єктів надання адміністративних послуг. Це позбавляє можливості користувачам отримувати швидко і зручно передбачену Законом інформацію. Так, на Всеукраїнських сайтах Міграційної служби, Реєстраційної служби прав власності Мін'юсту та Держземресурсів України є багато інформації, проте вона не систематизована по містах, не виділений окремо розділ, що стосується надання послуг, що ускладнює її використання населенням. Сайти наповнювалися інформацією за формальною принципом, а не для практичного використання їх клієнтами. Не відкриті консультаційні пункти, гарячі лінії, що перетворює веб-ресурси просто в джерело інформації, а не робочий інструмент для зворотного зв'язку з отримувачем послуги.

Управління (центр) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Центр надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації (м. Київ, Київська область)

Київською міською владою рішенням «Про утворення центрів надання адміністративних послуг у місті Києві» від 22 травня 2013 року №338/9395 створено Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та 10 центрів надання адміністративних послуг районних в м. Києві державних адміністрацій, які об'єднані в єдину електронну систему та забезпечують надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам через адміністратора шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг міста Києва – структурний підрозділ апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Центри районних в місті Києві державних адміністрацій - структурні підрозділи апарату районних в місті Києві державних адміністрацій.

Положення про Управління (центр) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) затверджено розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 20 серпня 2013 року №1432.

Складовою частиною Центрів надання адміністративних послуг м. Києва є дозвільні центри, утворені відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», який забезпечує надання адміністративних послуг з видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

Відділи (Центри) надання адміністративних послуг апарату районних в місті Києві державних адміністрацій підпорядковані головам відповідних районних в місті Києві державних адміністрацій та Управлінню (Центру) надання адміністративних

послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Голови районних в місті Києві державних адміністрацій здійснюють призначення керівників відділів (Центрів) надання адміністративних послуг апарату відповідних районних в місті Києві державних адміністрацій за поданням керівника Управління (Центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Кількість адміністраторів в Управлінні (Центрі) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 22 спеціалісти.

Інформацію у відповідь на інформаційний запит до апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) було надано в неповній мірі. Проте у більшості випадків це пов'язано з фактичною відсутністю інформації у розпорядженні керівництва Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), в т.ч. через обмеженість (але не заборону) доступу до запитуваної інформації для самого Управління. Здебільшого у відповідь на запит не було надано інформації, яка стосується надання супутніх послуг та закупівлі робіт/послуг для облаштування ЦНАП м. Києва, а саме/та інформації наступного характеру:

- рішення Київської міської ради про прийом звітів, декларацій та скарг;
- перелік суб'єктів господарювання, що надають супутні послуги, пов'язані із наданням адміністративних послуг у приміщенні Центру надання адміністративних послуг м. Києва;
- порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг (у зв'язку з його відсутністю на момент подання інформаційного запиту);
- протоколи/рішення конкурсної комісії (електронні/скановані версії) з підготовки та проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг м. Києва;
- інформація із звітами про результати проведення процедур конкурсних торгів на закупівлю всіх робіт/послуг, здійснених для облаштування ЦНАП м. Києва (знаходиться в розпорядженні Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)).

Управлінням (центром) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у відповідь на інформаційний запит не було пред'явлено рішень щодо надання адміністративних послуг іншими суб'єктами, крім Державної міграційної служби України. Проте на офіційному сайті ЦНАП розміщено інформацію про те, що через Центр надаються послуги таких установ, як: Держземагентство, Державна архітектурно-будівельна інспекція, Держгірпромнагляд та інших. Це дає підстави зробити висновок про те, що взаємовідносини Управлінням (центром) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) із даними суб'єктами

надання адміністративних послуг не є достатньо нормативно врегульованими, що може викликати ряд юридичних колізій у майбутньому. Крім того, частиною 7 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що саме «...на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги».

Станом на 24 січня 2014 року не було погоджено Розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про затвердження регламенту управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)». Дана вимога мала бути виконана на вказану дату згідно частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

Також на момент отримання відповіді на інформаційний запит Київською міською державною адміністрацією ще не було затверджено порядків проведення конкурсів для надання супутніх послуг відповідно до Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг (згідно вимог частин 2 і 3 статті 15 Закону України «Про адміністративні послуги»). Це в свою чергу свідчить про відсутність чіткого механізму та регламенту проведення конкурсу для надавачів супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг саме у приміщеннях ЦНАП м. Києва, що може негативно впливати на дотримання критеріїв забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, оскільки згідно пункту 19 Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 р. № 379: «Організатор конкурсу затверджує окремий порядок його проведення для надання кожного виду супутніх послуг». Крім того Управлінням (центром) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у відповідь на інформаційний запит не було надано жодної копії протоколу/рішення конкурсної комісії з підготовки та проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у відділеннях ЦНАП м. Києва на момент підготовки відповіді на запит.

В результаті аналізу відповідності кількості інформаційних та технологічних карток на адміністративні послуги до кількості самих послуг можна зробити висновок про невідповідність кількості інформаційних карток на адміністративні послуги законодавчим вимогам: на сайті Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) ac.dozvil-kiev.gov.ua розміщено інформаційні картки для 104-х адміністративних послуг зі 174-х (60% від загальної кількості адміністративних послуг), в той час як у частині 2 статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги» йдеться про обов'язкову необхідність розміщення інформаційних карток адміністративних послуг суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

Найбільш позитивні моменти в роботі ЦНАП:

1) якість функціонування офіційного сайту адміністративних послуг міста Києва: as.dozvil-kyiv.gov.ua. На його сторінках розміщено повний перелік адміністративних послуг, в тому числі документів дозвільного характеру, які надаються в Управлінні (центрі) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Інформацію про послуги наведено у зручній для користувача формі із розбивкою по сферах життєдіяльності та суб'єктах надання адміністративних послуг, а також окремими сукупностями для іноземних громадян, фізичних осіб, фізичних осіб – підприємців, юридичних осіб. Робота WEB-порталу забезпечується завдяки функціонуванню інформаційної системи «Єдиний дозвільний центр м. Києва», введеної в дію розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 24.11.2011 № 2175 «Про впровадження інформаційної системи «Єдиний дозвільний центр м. Києва».

2) регулярне проведення заходів із підвищення кваліфікації адміністраторів: останні проводилися в листопаді 2013 року та в січні 2014 року.

3) позитивним аспектом діяльності Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) є те, що його було створено на базі Київського міського дозвільного центру, ефективність якого було відзначено за результатами проведення соціологічного опитування його клієнтів – суб'єктів господарювання. Одними з позитивних висновків соціологічного дослідження роботи Київського міського дозвільного центру є:

- задоволеність респондентів роботою державних адміністраторів;
- задоволеність графіком роботи дозвільного центру.

Більшість проблемних питань, виявлених за результатами дослідження, були пов'язані з:

- порушенням термінів розгляду документів дозвільного характеру дозвільними органами,
- недосконалістю чинного законодавства та незавершеністю реформування сфери адміністративних послуг.

Значну позитивну роль у забезпеченні зручності для користувачів послуг Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) створює наявність десятих відділів ЦНАП м. Києва, по одному у кожному районі м. Києва, створених при районних у місті державних адміністраціях.

Опитування відвідувачів – користувачів послуг – Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводилося лише в одному районному ЦНАП – Центрі надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації. Тому результати не можуть бути репрезентативними та екстраполюватися на роботу всіх інших районних ЦНАП у м. Києві державної адміністрації.

Дане опитування відвідувачів проводилося з метою визначення ефективності роботи досліджуваного ЦНАП та якості адміністративних послуг в м. Києві.

Метод дослідження – вибіркове анкетне опитування через інтерв'юєрів на виході з центру надання адміністративних послуг. Вибірка – пропорційна стохастична (випадкова) з урахуванням часу роботи ЦНАП і склала близько 100 респондентів. Дослідження було проведено в квітні 2014 року.

Аналіз результатів опитування дозволяє дійти наступних висновків, які характеризують роботу Центра надання адміністративних послуг Печерської районної у м. Києві державної адміністрації:

1) 95,1% респондентів надали позитивні оцінки роботи досліджуваного ЦНАП (7,8%). «Задовільно» поставили 1,9% відвідувачів, які були опитані. Сумарно негативні оцінки поставили 3% респондентів;

2) схвальної відповіді на питання «Чи пропонували Вам самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги?» не було зафіксовано;

3) також респонденти не спостерігали таку ситуацію, коли їм пропонували отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату;

4) від відвідувачів, які були опитані, не вимагали додаткові документи для надання адміністративної послуги (не передбачені законодавством).

Респонденти переважно позитивно оцінили факт створення ЦНАП, відмітили високий організаційний та професійний рівень його функціонування.

Експертна оцінка організації та діяльності ЦНАП Печерської районної у м. Києві державної адміністрації проводилася з 21 травня 2014 року по 21 червня 2014 року з метою його оцінювання на відповідність вимогам ЗУ «Про адміністративні послуги».

В рамках проекту ENPI/2012/310-155 "Асоціація регіональних аналітичних центрів (АРАЦ): інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України" були визначені критерії експертної оцінки за такими параметрами: доступність та повнота інформації про ЦНАП; ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП; зручність та ефективність роботи ЦНАП. Кожен критерій мав декілька складових, бал (у діапазоні від 0 до 5) за якими узагальнювався і виводився загальний середньо арифметичний бал. Експертом було виставлено загальний (середньо арифметичний) середній бал по ЦНАП.

При проведенні оцінювання було використано інформацію про ЦНАП з офіційного сайту (<http://pechersk.kievcity.gov.ua/content/centr-nadannya-administrativnyh-poslug.html>), а також особисті спостереження експерта.

Результат експертизи:

- доступність та повнота інформації про ЦНАП – 4,41;
- ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП – 4,81;
- зручність та ефективність роботи ЦНАП – 4,29;
- загальний середній бал по ЦНАП: 4,51.

Експертом було визначено наступні позитивні сторони роботи закладу, які стосуються оформлення приміщення, роботи штатного персоналу, оптимізації надання послуг та

інформаційного супроводу надання послуг. Отже, обстежений ЦНАП:

- діє на постійних засадах;
- має зручний графік роботи;
- зручно розташований біля транспортних вузлів міста;
- приміщення має естетичний та охайний вигляд;
- стіни та двері зроблено зі скла (для прозорості обслуговування);
- забезпечений обладнанням для людей з обмеженими можливостями;
- має обладнання «Електронна черга» із доступною навігацією в інформаційному терміналі;
- колегіальність роботи адміністраторів, державних адміністраторів та державних реєстраторів за принципом «єдиного вікна»;
- працівники ЦНАП привітні, компетентні;
- наявні стенди із необхідною інформацією відповідно до ЗУ «Про адміністративні послуги»;
- можливість сплатити за послуги, не виходячи зі ЦНАП (що значно пришвидшує і полегшує процес їх отримання);
- по телефону надається затребувана інформація і консультації;
- практикується запис на отримання 4-х «швидких послуг»;
- офіційний сайт містить перелік послуг, які надаються, перелік інформаційних карток на більшість з них;
- через ЦНАП надають свої послуги близько 10 суб'єктів надання адміністративних послуг;
- сайт постійно оновлюється;
- система зворотного зв'язку розміщена на сайті та успішно функціонує;
- існує можливість попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП.

Негативні аспекти, які відзначив експерт, це:

- не забезпечено доступу адміністраторів ЦНАП до інформації з державних реєстрів та інших інформаційних баз і систем (це залежить насамперед від органів державної влади);
- в електронному вигляді приведений не весь перелік послуг, що надаються (наприклад, 7 послуг ГУ ДМС визначено такими, що надаються у досліджуваному ЦНАП, проте такі послуги відсутні у переліку адміністративних послуг, що розміщено на сайті);
- сайт ЦНАП час від часу дає збій, наслідком чого є проблеми із завантаженням інформації, наприклад інформаційних карток;
- система безпеки, що використовується у ЦНАП, майже відсутня, в разі небезпеки, працівники ЦНАП мають викликати міліцію телефоном, жодних інших засобів безпеки (охорона, камери спостереження, кнопка екстреного виклику, тощо) немає;
- відсутнє місце для паркування транспортних засобів.

Виявлені проблемні ділянки стосуються:

- 1) організації роботи: повноти переліку адмінпослуг, наприклад, не здійснюються такі послуги: послуги реєстрації актів цивільного стану, послуги з видачі посвідчень водія, послуги з реєстрації транспортних засобів, послуги із «закордонними» паспортами, дозволи/декларації у сфері будівництва; надання консультаційною інформації про послуги електронною поштою (в т.ч. е-кабінет) – така можливість передбачена, однак, за визначенням експерта, якість такого

консультування невисока через неоперативність та змістовність відповідей;

- 2) місцезнаходження ЦНАП: «територіальних філій не відкрито. ЦНАП розташовано не в центрі району, тому відвідувачам з віддалених частин району доводиться далеко їхати; ЦНАП розміщено біля дороги в одну смугу, на якій не передбачені місця для паркування;

- 3) надання супутніх послуг: не продаються канцтовари, немає Wi-Fi та вільного комп'ютера з доступом до Інтернету, не здійснюється фотографування на документи;

- 4) інформаційні картки, зразки заповнення документів – в досліджуваному ЦНАП немає друкованої продукції про послуги (буклети тощо), окрім того, на момент дослідження не працював один кіоск, та не всі інформаційні стенди розташовано зручно для відвідувачів;

- 5) персоналу: навантаження на одного адміністратора не є зavelиким, становить менше 10 відвідувачів протягом дня;

- 6) роботи бек-офісу: доступ до інформаційних баз органів влади відсутній.

Висновки

У досліджуваному ЦНАП дотримуються основних принципів роботи: орієнтація на суб'єкта звернення; відкритість, прозорість та зрозумілість процедур; запобігання корупційних дій, ліквідація посередницьких послуг; забезпечення вільного доступу суб'єктів звернення до інформації про стан розгляду звернень; оперативність у вирішенні питань; забезпечення рівності прав всіх суб'єктів звернення.

Позитивні моменти в роботі ЦНАП.

Приміщення ЦНАП в належному санітарному стані з відповідним технічним оснащенням. Зокрема, існує і функціонує необхідне технічне обладнання для «електронної черги». Також створено безбар'єрне середовище для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Через ЦНАП надають свої послуги близько 10 суб'єктів надання адміністративних послуг.

Офіційний сайт ЦНАП містить перелік послуг, які надаються, разом з інформаційними картками для більшості таких послуг. Сайт постійно оновлюється. Система зворотного зв'язку, що розміщена на сайті, успішно функціонує. Існує можливість попереднього електронного запису на відвідування ЦНАП.

Працівники ЦНАП є професійними. Контактні дані ЦНАП є доступними.

ЦНАП надає супутні послуги, такі, як плата за послуги, що плануються отримати. Телефоном можна отримати всю потрібну інформацію і консультації, також можливий запис на отримання 4-х «швидких послуг».

Негативні аспекти роботи ЦНАП

Не забезпечено доступ адміністраторів ЦНАП до інформації з державних реєстрів та інших інформаційних баз і систем, використання яких є необхідним для надання адміністративних послуг.

Інформаційна підтримка надання послуг є недостатньою. Зокрема, не всі послуги можуть надаватися у дистанційному режимі. Для більшості послуг відсутні технологічні та інформаційні картки в широкому доступі. Не вся інформація надається щодо «супутніх» послуг. Також констатується низька поінформованість населення про діяльність ЦНАП. Спостерігається брак дистанційних форм роботи з клієнтами, інформації щодо врахування

пропозицій та рекомендацій, висловлених клієнтами.

Технічне обслуговування обладнання ЦНАП є на незадовільному рівні. Разом з цим можна відзначити низький рівень безпеки роботи ЦНАП. Відсутнє спеціальне місце для паркування транспортних засобів відвідувачів ЦНАП.

Проте позитивні моменти в організації діяльності ЦНАП Печерської районної у м. Києві державної адміністрації переважають наявні недоліки.

Оцінюючи загалом роботу досліджуваного ЦНАП можемо констатувати, що вона

характеризується як до певної міри відкрита, ефективна та орієнтована на споживачів адміністративних послуг. Загальний середній бал експерта по ЦНАП – 4,51 балів (максимальний бал 5). Найбільш позитивно оцінюється робота за компонентом наявності ефективного інструментарію забезпечення зворотного зв'язку (4,81 з 5,0). Хоч і позитивно, проте з найменшим рейтингом оцінено роботу ЦНАП за компонентом зручність та ефективність» (4,29 з 5,0).

Організація діяльності ЦНАП Печерської у м. Києві РДА відповідає переважній більшості вимог, що містяться в законодавстві України.

Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську (Луганська область)

Центр надання адміністративних послуг в м. Луганську створено у рамках комплексного пілотного проекту з реформування системи надання адміністративних послуг (відповідно до рішення засідання Комітету з економічних реформ від 10.06.2011 та доручення Президента України від 15.08.2011), та затверджено рішенням виконавчого комітету Луганської міської ради від 19.09.2011 № 277/6 «Про створення центру адміністративних послуг в м. Луганську та затвердження Положення про нього». Початок роботи ЦНАПУ – 11 листопада 2011 року. Відповідальним за організацію діяльності Центру надання адміністративних послуг в місті Луганську є департамент Луганської міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва. ЦНАП є підконтрольним і підзвітним Луганській міській раді, підпорядкованим виконавчому комітету Луганської міської ради і Луганському міському голові. З питань здійснення делегованих повноважень органів виконавчої влади є підконтрольним відповідним органам виконавчої влади. Відповідно до п. 4 рішення виконавчого комітету Луганської міської ради від 30.05.2013 № 129/1 «Про деякі питання щодо виконання норм Закону України «Про адміністративні послуги» кількість адміністраторів має становити 14 осіб.

Відповідно до штатного розпису на 2014 рік департаменту Луганської міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва, затвердженого розпорядженням Луганського міського голови від 24.01.2014 № 24/8, кількість адміністраторів ЦНАПу становить 9 осіб. Кількість адміністраторів планувалось збільшити після відкриття другої черги Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг в м. Луганську затверджено рішенням виконавчого комітету Луганської міської ради від 27.12.2013 № 351 (із змінами і доповненнями). Включає 241 адміністративну послугу, у тому числі 98 документів дозвільного характеру. Із них 187 послуг надається через адміністраторів та державних адміністраторів, 54 – представниками суб'єктів надання адміністративних послуг в приміщенні ЦНАПу. 72 послуги – платні, 145 – безоплатні.

Аналіз та дослідження системи надання адміністративних послуг у місті Луганську було розпочато з аналізу нормативно-правових актів всіх рівнів, внутрішніх положень та розпоряджень. Слід зазначити, що порядок створення ЦНАПу, його впорядкованість та перелік послуг відповідає всім вимогам до центрів надання адмінпослуг.

Регламент ЦНАПв цілому відповідає примірному регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588, але містить деякі відмінності:

1) На відміну від примірного містить вимогу щодо наявності ідентифікаційної таблички із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади безпосередньо у працівника, а не біля робочого місця (п. 2.6).

2) Не містить вимог щодо розміщення на стенді в ЦНАП інформації про користування інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, положення про центр та регламенту центру (п. 2.8). (фактично, зазначені матеріали представлені на стендах в ЦНАП).

3) Містить додаткові вимоги щодо дій адміністратора у разі відсутності або недостатності необхідних для надання послуги документів (реєстрація або повернення суб'єкту звернення для доопрацювання – за бажанням заявника) (п. 5.6).

4) Містить положення щодо відкликання суб'єктом звернення наданої та зареєстрованої заяви і повернення наданого пакету документів (п. 5.13).

Окремі невідповідності (щодо органу, який створив ЦНАП, проведення конкурсів на надання супутніх послуг тощо) виникли у зв'язку із тим, що Центр надання адміністративних послуг у м. Луганську був створений до набрання чинності Законом України «Про адміністративні послуги».

Найбільш суттєві проблеми та сфери діяльності, де порушень найбільше;

- кількість адміністраторів за штатним розписом не відповідає кількості, затвердженій рішенням виконавчого комітету (у зв'язку із тим, що не завершено другу чергу ЦНАП);

- не затверджено положення про порядок проведення конкурсів на надання супутніх послуг (договори оренди були укладені до набрання чинності Законом України «Про адміністративні послуги»);

- застаріла структура інформації на офіційному сайті ЦНАП та в інформаційних терміналах (послуги згруповані за суб'єктами надання);

- застарілі підходи щодо консультування громадян за телефоном здійснюється тими ж працівниками, які працюють з громадянами безпосередньо. Це призводить до непорозумінь та обвинувачень відвідувачами адміністраторів у неувважності;

- на дату проведення дослідження не були затверджені 46 інформаційних карток адміністративних послуг та 91 технологічна картка

(на 37 із них розроблено регламенти отримання документів дозвільного характеру).

Якщо не враховувати адміністративні послуги, які надаються представниками суб'єктів надання адміністративних послуг в приміщенні Центру надання адміністративних послуг в м. Луганську, – відсутні 36 інформаційних карток та 79 технологічних карток (із них на 37 послуг розроблені регламенти документів дозвільного характеру)..

- в окремих випадках є розбіжності у термінах надання адміністративних послуг, зазначених в інформаційних та технологічних картках (при цьому у технологічних картках зазначені довші терміни, ніж в інформаційних). Зокрема, це стосується земельних питань (технологічні картки були не затверджені на дату проведення дослідження), взяття громадян на квартирний облік та включення приміщень до складу службових;

- у інформаційних картках двох адміністративних послуг («Видача ліцензії на провадження господарської діяльності з ветеринарної практики» та «Видача ліцензії на провадження господарської діяльності з оптової, роздрібною торгівлі ветеринарними медикаментами і препаратами») невірно зазначено розмір плати за їх надання (1 неоподатковуваний мінімум доходів громадян (17 грн) замість 1 мінімальної заробітної плати (1218 грн).

Позитивні моменти в роботі ЦНАП:

- зручне розташування та планування ЦНАП;
- широкий спектр послуг та його послідовне розширення;
- впровадження перспективних проектів, які позитивно впливатимуть на роботу ЦНАП;
- в наявності найбільш необхідні супутні послуги.

Є декілька особливостей, які, на думку наших експертів, можуть позитивно вплинути на подальший розвиток системи надання адмінпослуг в м. Луганську. Це відповідні рішення щодо:

- впровадження системи надання муніципальних послуг у цифровому форматі у місті Луганську;
- реалізація проекту «Східноукраїнський навчально-методичний центр компетенцій адміністративних службовців (Ресурсний центр)», яким передбачається створення нової інституції – Ресурсного центру для підготовки кваліфікованих кадрів нової формації;
- реалізація пілотного проекту з впровадження складових електронного урядування в Луганській області, що дозволить з'єднати в єдину систему електронного документообігу ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг.

Важливою методикою визначення ефективності роботи ЦНАП та якості адміністративних послуг є вибіркове анкетне опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. Крім ЦНАПу у місті Луганську, опитування проводили ще в 13 обласних центрах. Вибірка складала 101 особу в місті Луганську та від 100 до 105 чоловік в інших містах.

За результатами аналізу анкет можливо зробити такі висновки.

Перш за все, створення центрів надання адміністративних послуг, на думку переважної більшості опитаних, сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. 68 респондентів

із 101 відповіли, що умови отримання адміністративних послуг після створення ЦНАПу покращились, решта 33 опитуваних відповіли, що їм важко оцінити цей показник, тому що вони вперше звернулись за отриманням адмінпослуг.

Загальний показник по 14 містах не дуже відрізняється, 56,4% вважають, що умови отримання адміністративних послуг після створення ЦНАПів покращились.

За загальними даними анкетування 63% респондентів, можуть отримати через ЦНАП всі необхідні їм послуги, не мають такої можливості лише 8,4% опитаних, тоді як у Луганському ЦНАПі 55 відвідувачів зазначили, що можуть отримати всі необхідні послуги у ЦНАПі, і лише 3 респонденти з 101, не мають такої можливості.

Мешканці обласних центрів, де проводилося дослідження, вже досить активно користуються послугами ЦНАП. Серед постійних клієнтів Луганського ЦНАП переважають представники юридичних осіб – 63 респондента з 101. Більшість опитаних фізичних осіб вперше скористалися послугами ЦНАП. В Луганську це частково обумовлено співпрацею з Державною міграційною службою. 19 фізичних осіб із 38, звернулись саме до представників ДМС, з питаннями що пов'язані з оформленням паспортів.

Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частково. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

Загалом позитивно оцінили роботу досліджуваного ЦНАП 100 респондентів зі 101. Про належний рівень обслуговування свідчать наступні факти:

- дві третини опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, решта повідомили, що питання вирішуються тривало (переважно через технологічні особливості надання послуг);

- 53 зі 101 респондентів взагалі не довелося очікувати на отримання адмінпослуг чи консультацій, 40 – перебували в черзі не більше 10 хв.;

- у 59 випадках з 69, тривалість надання адмінпослуги чи отримання консультації не перевищували 30 хв., решта питань мають технологічні особливості, і не можуть бути виконані протягом доби.

При оцінці роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальну тривалість обслуговування і доступність повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

Таким чином, відвідувачі Центру надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт його створення, відмічають високий організаційний та професійний рівень його функціонування.

Наступним методом дослідження було заповнення анкети експертного опитування на основі вивчення фактичної ситуації.

Були визначені низки критеріїв за такими групами як:

1. Доступність та повнота інформації про ЦНАП. Середній бал експерта по 9 критеріям становить 3,0 з 5 можливих.

2. Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП. Середній бал експерта по 8 критеріям становить 3,6 з 5 можливих.

3. Зручність та ефективність роботи ЦНАП. Середній бал експерта по 15 критеріям становить 4,5 з 5 можливих.

В цілому рівень роботи Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську достатньо високий. Низька оцінка значною мірою пов'язана із складною ситуацією у м. Луганську та неможливістю впровадити ряд запланованих на поточний рік заходів. В окремих випадках оцінка може здаватись заниженою через високі вимоги до ЦНАП, які сформувались протягом кількох років користування його послугами.

Основні зауваження стосуються системи інформування клієнтів. Веб-сайт Центру надання адміністративних послуг в м.Луганську забезпечує мінімальні потреби клієнтів у інформації, проте морально застарів. Також є питання щодо оперативності оновлення інформації на сайті, що, на нашу думку, також пов'язане з його застарілою структурою та незручним інтерфейсом (важко виявити невідповідності, наприклад, між затвердженням переліком адміністративних послуг та переліком, розміщеним на сайті). Створення нового веб-сайту із розширеними функціональними можливостями є необхідним кроком для відповідності вимогам часу та впровадження технологій електронного урядування у подальшому.

Для комунікацій з клієнтами використовується стаціонарний телефонний зв'язок та електронна пошта. Проте все більше громадян відмовляється від стаціонарного телефонного зв'язку на користь мобільного та звикає до консультацій в режимі інтернет-чату.

Логічним та зрозумілим є спрямування керівництвом ЦНАП зусиль на підвищення швидкості обслуговування громадян та зменшення часу знаходження у черзі. Інтер'єр та перелік додаткових послуг ЦНАП у м. Луганську налаштовує на виключно діловий, бізнесовий формат спілкування. А завдяки скороченню часу очікування у громадян може не виникати потреб у додаткових послугах. Разом із тим постійно збільшується кількість послуг для звичайних громадян, які надаються через ЦНАПи. І для окремих категорій громадян, наприклад, батьків з малолітніми дітьми, бажаним є створення додаткових умов та зручностей.

Незначними незручностями, які проте постійно виникають у відвідувачів ЦНАП, є відсутність кількох інформаційних елементів у ЦНАПі. Це позначення сходів жовтими лініями, відсутність годинників та показників, з якого боку дверей знаходять ті чи інші місця.

Окремі проблеми інформаційного забезпечення роботи ЦНАП обумовлені чинним законодавством. Це стосується, зокрема, форми інформаційної картки, та певної неузгодженості законодавства з питань адміністративних послуг та з питань дозвільної системи у сфері господарської

діяльності. Такі питання призводять, наприклад, до непорозумінь з дозвільними органами, які не розуміють, навіщо до регламенту надання документу дозвільного характеру розробляти ще інформаційну та технологічну картки.

Цікавим буде порівняння з загальних оцінок з середніми оцінками Луганського ЦНАПу по напрямкам.

Так, середній бал по групі критеріїв «Доступність та повнота інформації про ЦНАП» по 14 ЦНАПам складає 3,22, в той час як по Луганську він становить 3,0.

Майже така ж ситуація за групою критеріїв «Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП». Середня оцінка по Україні – 3,8, а середня оцінка Луганського ЦНАПу 3,6.

А по групі критеріїв «Зручність та ефективність роботи ЦНАП», середня оцінка Луганського ЦНАПу, значно вища, ніж загальна середня оцінка і складає 4,5 проти 3,72 відповідно. Підтвердженням цієї оцінки також служать високі бали отриманні під час проведення анкетування серед відвідувачів ЦНАПу. За результатами анкетування, Луганській ЦНАП отримав найбільшу кількість позитивних оцінок стосовно роботи ЦНАПу.

Таким чином, можна зробити висновок про досить високий рівень організації роботи у Центрі надання адміністративних послуг в м. Луганську. Разом із тим, є значна кількість напрямів, які потребують вдосконалення.

Висновки

Документи, якими регламентовано роботу Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську, в цілому відповідають нормам чинного законодавства. Окремі відмінності є не критичними та пов'язані із тим, що ЦНАП було створено до прийняття Закону України «Про адміністративні послуги». Разом із тим, окремі документи не було затверджено і після прийняття зазначеного Закону. Зокрема, це стосується Положення про проведення конкурсів на надання супутніх послуг.

Також, на дату проведення дослідження не були затверджені інформаційні та технологічні картки ряду послуг, які надаються через ЦНАП. Частково це пов'язано із неузгодженістю законодавства про адміністративні послуги та Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності». Тому можна зробити висновок про необхідність приведення законодавства про дозвільну систему у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги». Ми не заперечуємо важливої ролі Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та системи дозвільних центрів в реформуванні системи надання адміністративних послуг в цілому. Проте на сьогодні в ряді випадків неузгодженості між зазначеними законами заважають проведенню подальших реформ.

За підсумками трьох етапів досліджень можна однозначно констатувати наявність проблем у сфері інформування громадян про роботу ЦНАП. Це однозначно підтверджують попереднє дослідження та експертна оцінка роботи ЦНАП, опосередковано такий висновок можна зробити і за результатами опитування громадян. При цьому в першу чергу висновки стосуються системи дистанційного надання інформації – «пасивного консультування» шляхом розміщення відповідної інформації на сайті та стендах, та активного

спілкування з громадянами за допомогою різноманітних технічних рішень. При наданні особистих консультацій проблем, як правило, не виникає.

Також, є деякі недоліки в облаштуванні ЦНАП. Зокрема, не вистачає дитячого куточка, який, напевно, на етапі планування не вписався у концепцію ЦНАП. А окремих випадках відвідувачам не вистачає наочності (жовті лінії на сходинах, годинник, показники робочих місць на дверях тощо).

Разом із тим, незважаючи на наявні проблеми, і експерти, і опитані громадяни відмічають зростання якості адміністративних послуг у м. Луганську та зручність отримання їх через ЦНАП.

Враховуючи амбітні плани керівництва ЦНАП у м. Луганську, формалізовані у ряді документів, а також реалізацію в Луганську та області кількох перспективних проектів протягом 2014 року можна було очікувати якісних позитивних зрушень у сфері надання адміністративних послуг. Зокрема, це стосується впровадження елементів електронного урядування, дистанційного консультування та підвищення кваліфікації працівників.

Проте, враховуючи ситуацію в області, ми можемо констатувати, що найближчим часом зусилля місцевої влади та жителів м. Луганська будуть спрямовані перш за все на забезпечення населення продуктами питания, та відновлення комунікацій, а не покращання системи надання адміністративних послуг.

Протягом 2014 року в м. Луганську склалась вкрай складна ситуація.

З березня 2014 року в місті та області активізувались проросійські налаштовані угруповання, які виступали за відділення Луганської області від України та включення її до складу Російської Федерації за кримським сценарієм. Враховуючи фактичну бездіяльність правоохоронних органів, а інколи і пряму державну зраду, проросійські угруповання отримали доступ до великої кількості зброї та захопили владу на значній частині Луганської області.

11 травня 2014 року в Луганській області було проведено «референдум» з порушенням правових

норм міжнародного та Українського законодавства. Метою «референдуму» було визнання так званої Луганської Народної Республіки як самостійної економічної та політичної адміністративно – територіальної одиниці. За непідтвердженими даними, «за» проголосували 96,2 % мешканців Луганської області. Результати «референдуму» не були визнані українською владою та міжнародною спільнотою.

Після проведення «референдуму» самопроголошеною владою були захоплені адміністративні будівлі, військові частини, будівлі МВСУ, МНСУ, УПСУ в Луганську та ряді населених пунктів Луганської області. Наприклад, підрозділи Луганської обласної державної адміністрації остаточно припинили роботу у м. Луганську у другій декаді липня. Доступ до державних реєстрів у м. Луганську та Луганській області також був закритий.

Під час проведення активної фази антитерористичної операції, яка продовжується і на час підготовки цих висновків, постраждала велика кількість жителів міста Луганська та Луганської області. Серед постраждалих були поранені та загинули. Значних пошкоджень зазнали адміністративні будівлі, приватне житло, торгові та виробничі приміщення. Більшість приватних підприємств були ліквідовані, або вимушені бігти змінити місце перебування. Без роботи залишилися представники бюджетної сфери. Соціально уражені верстви населення втратили можливість отримувати державну підтримку. Зруйнована велика кількість ділянок основних комунікацій (електро-, водопостачання, та газопровід) в Луганську та деяких районах Луганської області. За цих причин, багата кількість мешканців Луганська та області змінили місце проживання.

Керівництво та більшість працівників Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську залишили місто. У приміщенні ЦНАП у м. Луганську здійснюється реєстрація зруйнованого та пошкодженого приватного житла.

Все викладене призвело, фактично, до припинення роботи Центру надання адміністративних послуг в Луганській області.

Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» (м. Луцьк, Волинська область)

Департамент «Центр надання адміністративних послуг у м. Луцьку» Луцької міської ради створено у 2013 р. У Луцькому ЦНАПі громадяни мають можливість отримати [адміністративні послуги](#), що надаються виконавчими органами Луцької міської ради, структурними підрозділами Волинської обласної державної адміністрації, територіальними органами міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Також можна оформити документи дозвільного характеру, подати заяви, скарги, пропозиції, одержати на них належно підготовлені відповіді. В Центрі також можна записатись на прийом до міського голови, його заступників та керівників виконавчих органів міської ради, отримати інші консультації. В цілому, Луцький ЦНАП надає 267 адмінпослуг.

Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради розташований за адресою: 43025, Волинська обл., м. Луцьк, вул. Лесі Українки, 35.

Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку не має свого особистого сайту, але має офіційну сторінку на сайті Луцької міської ради (<http://www.lutskrada.gov.ua/department/departament-centr-nadannya-administrativnih-poslug-u-misti-lucku>). Також є сторінка Луцького ЦНАП у мережі facebook (<https://www.facebook.com/CNAP.Lutsk>), яка постійно оновлюється. Інформація на веб-сторінці розміщена у зручному форматі. Окрім загальної інформації (довідкова інформація з поясненням завдань діяльності ЦНАП, контакти, графік роботи, промо відео та фотографії Луцького ЦНАП), також розміщені окремі «кнопки» структурних підрозділів. Окремими розділами розміщено звіт про роботу департаменту, нормативно-правова база роботи департаменту, графік прийому громадян керівництвом міської ради та виконавчих органів міської ради, тощо. Також на цій Інтернет-сторінці можна знайти перелік адміністративних послуг, які надаються Луцьким ЦНАП разом з інформаційними

картками. Проте, подано перелік не усіх послуг Луцького ЦНАП та не всі послуги мають прикріплені інформаційні картки. Технологічних карток на зазначеній веб-сторінці взагалі не має.

Офіційне відкриття Луцького ЦНАП відбулося 2 липня 2013 р. Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради утворено відповідно до рішення Луцької міської ради від 26.10.2011 № 15/3 «Про затвердження Програми створення Центру надання адміністративних послуг у місті Луцьку», рішення міської ради від 27.03.2013 № 39/35 «Про продовження терміну дії Програми створення Центру надання адміністративних послуг у місті Луцьку до 2013 року включно» та на підставі рішення міської ради від 28.11.2012 № 34/23 «Про внесення змін до рішення міської ради від 30.12.2010 № 3/6 «Про затвердження структури виконавчих органів ради, загальної чисельності апарату ради та її виконавчих органів».

Положення Луцького ЦНАП діє на підставі рішення міської ради від 28.11.2012 №34/24 «Про затвердження Положення про Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» та рішення міської ради від 31.07.2013 №43/23 «Про внесення змін до Положення про департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради». Щодо регламенту, то він діє на підставі рішення виконкому Луцької міської ради від 03.04.2013 №185-1 «Про регламент роботи департаменту «Центр надання адміністративних послуг». Обидва документи повністю відповідають типовим формам.

Метою роботи Департаменту ЦНАП є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

До складу Департаменту ЦНАП входять відділ звернень громадян, група оперативного реагування "15-80", дозвільний центр, адміністративно-фінансовий відділ, що мають забезпечувати дотримання та функціонування принципу організаційної єдності в процесі надання адміністративних послуг. Розпорядженням міського голови від 12.08.2013 № 45-ра «Про внесення змін в штатний розпис департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради було визначено чисельність адміністраторів – 8 осіб.

Перелік адміністративних послуг ЦНАП затверджено виконавчим комітетом Луцької міської ради від 20.11.13р. №705-1 містить 267 послуг, з них - 168 послуг виконавчих органів міської ради, 51 – дозвільна процедура, 10 послуг структурних підрозділів облдержадміністрації та 38 послуг територіальних органів центральних органів виконавчої влади. 141 послуга надається через адміністраторів ЦНАП (з них: 120 послуг виконавчих органів міської ради, 10 - структурних підрозділів облдержадміністрації, 11 - територіальних органів центральних органів виконавчої влади) та 51 послуга – через дозвільну процедуру державними реєстраторами Дозвільного центру ЦНАП. Також 27 послуг надається представниками територіальних органів центральних органів виконавчої влади (з них: 6 послуг надаються головним управлінням Держземагенства у Волинській області, 21 - Державною реєстраційною службою Луцького міського управління юстиції).

На усі адміністративні послуги Луцького ЦНАП затверджено інформаційні та технологічні карти. В інформаційних картках містяться відомості про ЦНАП (адреса, телефон, адреса електронної пошти, режим роботи). Інформаційні картки розроблені відповідно до однієї форми та закону. В технологічних картках прописані чіткі і зрозумілі етапи надання послуг та строки надання послуг за наростаючим принципом. В Департаменті ЦНАП на першому поверсі розміщений інформат з інформацією про послуги, що надаються суб'єктам звернень. Окрім цього перелік цих послуг разом з інформаційними картками є на сайті міської ради (<http://www.lutskrada.gov.ua/service>).

Графік прийому суб'єктів звернень в Департаменті ЦНАП затверджений рішенням виконкому від 03.04.2013 №185-1 «Про тимчасовий регламент роботи департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради. Графік прийому суб'єктів звернень становить 50 годин. Режим роботи передбачає 6 днів на тиждень, двічі на тиждень - до 20:00, не менше 7 годин в день. Зауважимо, що Луцький ЦНАП, окрім відведених законом годин роботи, працює ще й понаднормово. Так, у вівторок та четвер ЦНАП працює з 9:00 до 20:00 (11 годин) без обіду.

Станом на 05.02.2014 у приміщенні Центру надання адміністративних послуг у місті Луцьку для надання супутніх послуг надано в оренду площі 5,4 кв. м. та 6,0 кв. м. публічному акціонерному товариству комерційному банку «Приватбанк» та фізичній особі Якимюку Віктору Олександровичу (канцелярія та ксерокопіювання). Вищезгадані площі надані в оренду для здійснення супутніх послуг відповідно до Закону України «Про оренду державного та комунального майна», рішення міської ради від 29.02.2012 № 21/32 «Про врегулювання оренди нерухомого майна територіальної громади м. Луцька» та рішення виконавчого комітету від 05.10.2006 № 500-1 «Про Положення про порядок організації та проведення конкурсів на право оренди нежитлових приміщень територіальної громади м. Луцька».

В Департаменті ЦНАП щомісяця проводиться аналіз результатів оцінки якості обслуговування суб'єктів звернень. Оцінка якості надання адміністративних послуг здійснювалася за допомогою підрахунку талонів електронної черги у відповідних скриньках. Результати цього аналізу розміщуються на офіційній веб-сторінці Луцького ЦНАП.

Результати проведеного соціологічного дослідження думки користувачів послуг Луцького ЦНАП показали, що люди в цілому задоволені якістю роботи цієї установи. Так, з 101 респондента 68 відповіло, що нічого не хочуть міняти в діяльності Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» і їх все влаштовує. Водночас 10 відповіло, що варто було б зменшити бюрократичні процедури; 8 зазначило, що треба підвищити компетентність та знання працівників; 5 респондентів зауважило, що варто зменшити оплату деяких послуг; по 2 респонденти зазначили, що варто підвищити культуру працівників. Також користувачі послуг Луцького ЦНАП зазначали, що варто створити сайт Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» та в цілому більше інформувати про діяльність цієї установи.

Зауважимо, що в порівнянні з ЦНАП у інших регіонах, Луцький Центр адмінпослуг зайняв третє місце за позитивними відгуками відвідувачів про його роботу. Зокрема: м. Луганськ (99,0%), м. Київ (95.1%), м. Луцьк (94,0%), Вінниця та Миколаїв (93.0%).

Важливо також зазначити, що за результатами цього опитування, Луцьк потрапив до переліку міст, де пропонують самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративних послуг.

Також, Луцьк потрапив до переліку тих міст, де пропонували отримати адмінпослуги за додаткову плату. Про це розповіли 12,1 % опитуваних.

За результатами дослідження 2,8 % респондентів зазначили, що у них вимагали додаткові документи для надання адмін. послуги.

Відповідно до цього опитування, найпопулярнішими послугами Луцького ЦНАП стали: оформлення документів (перереєстрація, приватизація) на землю; отримання різного роду довідок; документи для отримання посвідчення (пільги, субсидії).

Ще одним компонентом даного звіту є аналіз результатів експертної оцінки організації та діяльності Луцького ЦНАП. Відповідно до запропонованої анкетної форми, роботу Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у Луцьку» можна оцінити, як досить якісну та в певній мірі зразкову. В цілому, серед 13 міст Луцький ЦНАП зайняв 3 місце за сукупністю груп критеріїв і набрав 4,56 балів.

Доступність та повнота інформації про ЦНАП. За результатами цієї анкети Луцький ЦНАП здобув 4 бали по критерію доступності та повноти інформації (5 місце серед досліджуваних ЦНАП). Хоча ЦНАП не має власного веб-сайту, але він має веб-сторінку на сайті Луцької міської ради, яка містить майже всю важливу та необхідну для користувача інформацію. На цій сторінці відсутня інформація про технологічні картки послуг, не всі послуги мають свої інформаційні картки. Щодо додаткових джерел інформування про роботу ЦНАП у Луцьку особливої уваги заслуговує сторінка у соціальній мережі Facebook, яка регулярно оновлюється. Зауважимо, що можливість попереднього електронного запису на відвідуваність ЦНАП відсутня.

Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП. Оцінка Луцького ЦНАПу за цим критерієм становить 4, 75 (4 місце серед досліджуваних ЦНАП). Зокрема, Луцький ЦНАП заслуговує на високу оцінку в питанні телефонного консультування та зворотного зв'язку. Низький бал отримало питання електронної пошти, як джерела комунікації. Так, як повідомили у Луцькому ЦНАП, «електронка» майже не використовується для комунікації з клієнтами, адже ті туди нічого не пишуть. Тому, можна вважати, що відповідь на це питання отримала низьку оцінку не через недоліки роботи персоналу ЦНАП, а неактивне використання цього способу зв'язку клієнтами установи. Для оцінки якості адмінпослуг використовується метод анонімного опитування на виході. Так, на столі в адміністратора чи інших працівників ЦНАП та на рецепції є анкети оцінки наданих послуг. Клієнт може заповнити таку анкету і кинути її у скриньку на виході.

Зручність та ефективність роботи ЦНАП. Загальна кількість балів за цим критерієм роботи

Луцького ЦНАП становить 4,93 (1 місце серед досліджуваних ЦНАП). Максимальною кількістю балів були оцінені: зручність розташування ЦНАП, робота рецепції, зручність графіку роботи, оперативність та професійність наданих адмінпослуг, зручність приміщення, тощо. Зауважимо, що Луцький ЦНАП, окрім відведених законом годин роботи працює ще й понаднормово (в цілому 49 годин на тиждень). Щодо зручності самого приміщення, то воно розділено на різноманітні зони. Водночас, якщо говорити про зони комфорту, то не має окремих місць для паління, гардеробу, місця зберігання речей, але є кімната матері та дитини. Для полегшення доступу до приміщення ЦНАП осіб з функціональними обмеженнями в Луцькому ЦНАП передбачені пандуси, кнопка виклику. Таким людям надають послуги першочергово.

На основі цього експертного дослідження було підготовлено ряд рекомендацій для покращення роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Луцьку. Зокрема: варто створити персональний сайт Луцького ЦНАП, який дозволив би отримати повну інформацію про роботу установи; варто додати інформацію про технологічні картки та додати всі інформаційні картки послуг на веб-сторінці ЦНАП; передбачити можливість попереднього електронного запису; збільшити кількість зон комфорту (гардероб, місце для зберігання речей, курилки, тощо).

Висновки

В цілому роботу Центру надання адміністративних послуг у м. Луцьку можна оцінити як ефективну та відкриту. Це підтверджує і проаналізована загальна довідкова інформація, і результати соціологічного опитування, і результати експертної оцінки організації та діяльності Луцького ЦНАП. Підтвердженням цього є зайняте третє місце в рейтингу ефективної організації та діяльності центрів адмінпослуг у 13 областях України.

Якщо визначати сильні сторони діяльності цієї установи, то, насамперед, варто відмітити:

- широкий перелік послуг, які надаються Луцьким ЦНАП;

- зручний графік роботи Центру. Окрім відведених законом годин роботи, Центр надання адміністративних послуг у Луцьку працює ще й понаднормово.

- користувачі послуг даного ЦНАП в цілому позитивно відгукуються про його роботу, що підтверджено результатами проведеного соціологічного опитування;

- високої оцінки заслуговують зручність розташування ЦНАПу, робота рецепції, зручність приміщення;

- використання додаткових ресурсів (соціальних мереж) для поширення інформації про діяльність установи.

Водночас слабкими сторонами діяльності Центру є:

- відсутність власного сайту;

- відсутність важливої інформації для користувача послуг ЦНАП на офіційній веб-сторінці установи. Зокрема, відсутні технологічні картки наданих послуг. Не до усіх адміністративних послуг прикріплені інформаційні картки;

- відсутність попереднього електронного запису на відвідування цієї установи.

Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (м. Миколаїв, Миколаївська область)

ЦНАП Миколаївської міської ради відкрито 03.10.2012 року Миколаївською міською радою. Утворення структурного підрозділу Миколаївської міської ради – центру надання адміністративних послуг – базується на рішеннях Миколаївської міської ради «Про внесення змін та доповнень до рішень міської ради від 27.01.11 № 3/10 «Про затвердження структури виконавчих органів Миколаївської міської ради та апарату Миколаївської міської ради», від 21.04.11 № 5/3 «Про затвердження Положень про виконавчі органи Миколаївської міської ради та апарат Миколаївської міської ради», від 16.05.2013 № 28/16 (далі за текстом – рішення № 28/16), з текстом якого можна ознайомитись за посиланням:

<http://ngik.gorsovnet.mk.ua/ru/showdoc/?doc=21639>.

ЦНАП Миколаївської міської ради був створений Миколаївською міською радою і є її виконавчим органом, підзвітним та підконтрольним міській раді та міському голові. Рішення про утворення територіальних підрозділів ЦНАП не приймалося, підрозділи не утворювались.

ЦНАП Миколаївської міської ради знаходиться за адресою: 54027, м. Миколаїв, вул. Адміральська, 20 (I поверх адміністративної будівлі Миколаївської міської ради, окреме приміщення, площею 275 кв. м.).

Метою створення центру є забезпечення надання адміністративних послуг.

ЦНАП, як робочий орган міської ради, включає в себе:

- власне ЦНАП, який складається із начальника та адміністраторів ЦНАП які були відсутні фактично до лютого 2014 року;
- Дозвільний центр міської ради;
- Дозвільний центр облдержадміністрації.

ЦНАП фінансується виключно із міського бюджету, облдержадміністрація в організаційному забезпеченні ЦНАП участі не бере.

Особливості ЦНАП, що негативно впливають на його діяльність, виявлені за час проведення дослідження

Адміністратори та державні адміністратори в ЦНАП не дотримуються встановленого рішенням міської ради від 16.05.2013 № 28/16 графіку (ведуть прийом 40 годин/тиждень замість 66 годин). Державні реєстратори Реєстраційної служби юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців взагалі ведуть прийом громадян лише 27 годин на тиждень. Натомість, Закон вимагає лише 42 години на тиждень. Керівник ЦНАП взагалі не має прийомних годин. Процедура запису до нього на прийом не визначена.

Не затверджено регламент діяльності ЦНАП.

Не затверджено повного переліку послуг, що надаються в ЦНАП (існує перелік адміністративних послуг міської ради, але мають бути ще послуги органів виконавчої влади, а в затвердженому переліку наведені навіть не всі послуги міської ради: відсутні послуги департаменту ЖКГ, адміністрації районів, всіх інших органів, розміщених поза приміщенням будівлі міської ради).

Не затверджено жодної інформаційної та технологічної картки адміністративних послуг.

На сайті ЦНАП наявна інформація лише про дозвільний центр, немає жодної інформації про адміністративні послуги.

Рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 22.02.2008 № 373 «Про затвердження Порядку роботи Єдиного дозвільного центру» та рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 24.04.2008 № 938 «Про внесення змін та доповнень до рішення виконкому міської ради від 22.02.08 № 373 «Про затвердження Порядку роботи Єдиного дозвільного центру», які регламентують діяльність дозвільного центру міської ради, що є складовою ЦНАП, абсолютно морально застаріли та не відповідають чинному законодавству.

На вході в ЦНАП відсутній пандус або кнопка виклику персоналу (як і вбиральня для осіб з обмеженими можливостями). Не працюють посилання із сайту міської ради на камери відео спостереження, встановлені у ЦНАП.

Відсутній облік документів в електронній формі. Державні адміністратори не мають змоги підключитися до Реєстру документів дозвільного характеру, ведення якого є прямим обов'язком державних адміністраторів, що визначений у ст. 5 ЗУ «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

Оскільки Центр надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради не має єдиного керівництва (частина персоналу, в особі державних реєстраторів міської ради та адміністраторів, окремо підпорядковуються начальнику ЦНАП, натомість державні реєстратори Миколаївської облдержадміністрації є підлеглими іншого керівництва, яке фактично не знаходиться у приміщенні ЦНАП), виникає безліч суперечностей між співробітниками, графіком прийому та ін.

Особливості ЦНАП, що позитивно впливають на його діяльність, виявлені за час проведення дослідження:

Державними адміністраторами міської ради з жовтня 2012 року (з моменту відкриття ЦНАП) впроваджено практику заповнення усіх необхідних бланків замість заявників (за допомогою комп'ютерної техніки). Така практика відповідає європейським стандартам та довела свою ефективність, адже громадянам, необізнаним в юридичних тонкощах заповнення різноманітних бланків, зазвичай доводиться витратити багато часу і зусиль на заповнення усіх необхідних формулярів. Необхідно зазначити, що впровадження аналогічної практики запропоновано державним адміністраторам облдержадміністрації, натомість, пропозиції міської ради проігноровано. Такий стан справ призводить до створення нерівних умов для суб'єктів господарювання.

З липня 2013 року встановлено камери відео спостереження в приміщеннях, де відбувається прийом відвідувачів. Трансляції із вказаних камер знаходяться у вільному доступі (відповідна інформація розміщена на офіційному порталі міської ради). Таким чином, вжито ефективних заходів для зменшення корупційних ризиків.

Щодо безпосередньо кількості та якості послуг, які надає ЦНАП, можна зазначити наступне: ще

станом на 17.09.2014 перелік адміністративних послуг, що мав бути затверджений Законом України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання», знаходиться на стадії розробки, з огляду на що затвердження міською радою переліку адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП м. Миколаєва, досі не є можливим. Натомість, 4.02.2014 міською радою був затверджений Тимчасовий перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами Миколаївської міської ради.

Інформація про діяльність ЦНАП поширюється:

- на стендах у зоні очікування в ЦНАП;
- на офіційному порталі міської ради (<http://www.gorsovet.mk.ua/licencing/general.ua>);
- в офіційних групах в соціальних мережах: <https://vk.com/cnap.nikolaev>, <https://www.facebook.com/CNAP.Nikolaev>;
- та періодично в місцевих ЗМІ.

У приміщенні ЦНАП облаштовано скриньку для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Також одним із засобів комунікації з відвідувачами є книга відгуків та пропозицій, яка знаходиться у вільному доступі в зоні очікування ЦНАП. Крім того, у квітні-травні 2013 року керівництво ЦНАП провело власне соціологічне дослідження шляхом анонімного анкетування щодо рівня задоволеності споживачів адміністративних послуг, дані якого потім були імплементовані. В грудні 2013 року також проводилось соціологічне дослідження шляхом проведення екзит-полу. Підсумки проведених досліджень були опубліковані на офіційному порталі міської ради та в офіційних групах ЦНАП в соціальних мережах.

Не зважаючи на всі недоліки, Миколаївський ЦНАП отримав одну з найбільших кількостей позитивних оцінок відвідувачів - 93,0%.

Самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги пропонували 12,2% респондентів.

Тільки 6,1% опитаним пропонували отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату.

З поміж того респонденти жодного разу не зазначили, що від них в ЦНАП вимагали додаткові, не передбачені законодавством документи для надання адміністративних послуг.

Кожен 6-й відвідувач завітав до ЦНАПу з метою отримання витягу або виписки з Держреєстру. Та

кожен 7-й – відвідував ЦНАП з метою реєстрації підприємництва.

Висновки

В ході проведеного дослідження можна зробити висновки, що робота ЦНАП не є задовільною в достатній мірі. В ЦНАП відсутній свій власний веб-сайт, інформація представлена на веб-сайті Миколаївської міської ради. Крім того, зазначена на сайті інформація не відповідає дійсності. Наприклад, години прийому і ціни на послуги відрізняються від зазначених на сайті. Оновлення сайту відбувається дуже рідко. На сайті відсутня інформація про реквізити для сплати адміністративних послуг. Електронна пошта не використовується оперативно для комунікації з клієнтами.

Телефонна консультація незадовільної якості. По телефону не можна в повній мірі отримати відповіді на питання, які вас цікавлять.

Розташування приміщення ЦНАП зручне, але має свої недоліки. Наприклад, у приміщенні немає охоронця, гардеробу, буфету, дитячого куточку. Робота терміналу з видачі талонів на електронну чергу викликає складнощі у відвідувачів.

Робота ЦНАП є незадовільною з ряду причин. Існує перелік послуг, але він не представлений на сайті. Клієнту доведеться з першу прийти до мерії, а вже там його, скоріш за все, направлять в ЦНАП, бо дана послуга надається вже через нього. Із 76 послуг, які надає ЦНАП, 70% стосуються управління земельних справ, управління з використання та розвитку комунальної власності та управління містобудування та архітектури Миколаївської міської ради. Тобто даний перелік послуг задовольняє дуже не значну частину громадян.

З огляду на необхідність забезпечення зручних умов доступу до адміністративних послуг, доцільно створити філії ЦНАП у всіх районах міста (на базі адміністрацій районів), що надало б змогу мешканцям віддалених районів отримувати найбільш затребувані послуги у зручному місці.

Зважаючи на можливу небезпеку з боку «важких клієнтів», актуальним є питання забезпечення зони очікування охоронцем.

Загалом ЦНАП має все ресурсне забезпечення, але якщо буде посилено «політичну волю» місцевих політиків в даному напрямі, то він запрацює більш повноцінно вже в найближчий час.

Одеський обласний центр надання адміністративних послуг (м. Одеса, Одеська область)

Одеський обласний центр надання адміністративних послуг Одеської міської ради надає адміністративні послуги жителям Одеської області.

Розпорядженням голови Одеської облдержадміністрації від 21.05.2012 №473/А-2012 (zareestrovanim у Головному управлінні юстиції в Одеській області 29.05.2012 за №39/1119) встановлено, що надання адміністративних послуг Одеською обласною державною адміністрацією здійснюється через управління надання адміністративних послуг Одеської міської ради.

ЦНАП утворений рішенням Одеської міської ради від 17.12.13р. №4187-6 «Про створення

Центру надання адміністративних послуг Одеської міської ради»

Рішення про утворення територіальних Центрів надання адміністративних послуг відсутнє.

Рішення про створення, ліквідацію та реорганізацію ЦНАП як постійно діючого робочого органу в структурі управління надання адміністративних послуг Одеської міської ради приймається Одеською міською радою.

Основними завданнями Центру є:

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень, у тому числі для надання документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності;

- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання, у тому числі і документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності;

- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, що надаються через адміністратора та державного адміністратора Центру.

Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, у тому числі забезпечується надання документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, затверджується Одеською міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Перелік документів дозвільного характеру визначено Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру».

Регламент Центру надання адміністративних послуг відповідає типовим формам

Центр створено 17.12.2013р., заходи із підвищення кваліфікації не проводились.

Послуги, які надаються у Центрі:

- державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (*орієнтовна кількість звернень за рік – 120 тис.*);

- видача документів дозвільного характеру (*орієнтовна кількість звернень за рік – 132 тис.*);

- адміністративні послуги Одеської обласної державної адміністрації та Одеської міської ради (*орієнтовна кількість звернень за рік – 26 тис.*).

До прийняття Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» ЦНАП керується тимчасовим переліком адміністративних послуг.

Положення про Управління надання адміністративних послуг затверджено рішенням Одеської міської ради від 19.04.2012р.

Наприкінці листопада 2013р. створено окремий сайт Центру надання адміністративних послуг, який працював в тестовому режимі. Меню сайту щодо переліку адміністративних послуг передбачає перелік послуг у сферах реєстрації бізнесу, промисловості, сільського господарства та інвестицій, реклами, будівництва та архітектури, релігії, освіти, землеустрою, культури та спорту, а також інформаційні та технологічні картки послуг.

Центром здійснюється надання дозвільної документації на здійснення підприємницької діяльності.

У відповідності із рішенням Одеської міської ради від 17.12.2013р. ЦНАП нараховує 30 штатних одиниць. Прийняття звітів, декларацій скарг до ЦНАП (згідно ч.9 ст.12 ЗУ „Про адміністративні послуги“) не здійснюється. ЦНАП надає 92 адміністративні послуги, які надаються 32-ма структурними підрозділами Одеської ОДА, Одеської міської ради та комунальними підприємствами міста. Більшість адміністративних послуг надається на безоплатній основі.

Результати опитування відвідувачів Одеського ЦНАП засвідчили переважно позитивне сприйняття надаваних адміністративних послуг. В той же час, основним недоліком, на думку відвідувачів, є черги.

Окремі відвідувачі у відкритих відповідях наголошували на необхідності надання ряду додаткових послуг в приміщенні ЦНАП (можливість вироблення ксерокопій документів для відвідувачів, встановлення платіжного терміну для оплати адмінпослуг, облаштування зручної зони для очікування).

В цілому режим роботи ЦНАП (зокрема, робота до 20ї години в будні дні та робота в суботу) дозволяє різним категоріям отримувачів адміністративних послуг звернутися до закладу.

ЦНАП м.Одеси знаходиться у стадії становлення. Зокрема, потребує доопрацювання сайт ЦНАП як майданчик для комунікації зі споживачами адміністративних послуг, доопрацювання інформаційних та технологічних карток (дана функція здебільшого покладається на профільні управління ОДА та Одеської міської ради).

Наразі актуальним завданням функціонування ЦНАП залишається створення територіальних підрозділів (зокрема, на території районів м.Одеси та в Одеській області).

За результатами експертного спостереження за діяльністю ЦНАП впродовж поточного року можна констатувати такі висновки:

Організація діяльності ЦНАП в Одеській області не завершилась. Попри заплановане на травень 2014р. відкриття Центру в Малиновському районі м.Одеси, воно не відбулось. ЦНАП Одеської області продовжує функціонування в приміщенні на вул. Преображенській, 21. Дата і орієнтовні терміни відкриття Центру в Малиновському районі невідомі.

Функціонування сайту потребує технічної підтримки. Зокрема, оновлення сайту не є систематичним. Інформація про наявні адміністративні послуги і технологічні картки, які відповідають їм, не є вичерпною.

Проблеми функціонування ЦНАП, відзначені відвідувачами під час проведення опитування у 2014р., зберігають актуальність (неможливість запису на прийом за допомогою електронних засобів зв'язку, неможливість здійснити ксерокопіювання у приміщенні ЦНАП).

В той же час, слід зазначити недостатнє кадрове укомплектування ЦНАП.

На разі існує необхідність в оновленні роботи ЦНАП. Зокрема, зберігається актуальність переїзду ЦНАП до більш просторого приміщення, що забезпечить підвищення комфорту для відвідувачів, облаштування простору у відповідності з їх потребами (особливо, у відповідності з потребами відвідувачів з обмеженими можливостями), запровадження додаткових послуг.

Актуальним завданням залишається приведення у відповідність наявних адміністративних послуг і відповідних інформаційних та технологічних карток.

Потребує удосконалення оперативності метод фіксації інформації від клієнтів за допомогою засобів телефонного і електронного зв'язку.

Висновки

За результатами комплексного дослідження Одеський обласний центр надання адміністративних послуг на разі знаходиться на стадії формування, яка дещо розтягнулася у часі. Для цього є як об'єктивні, так і суб'єктивні причини. Зокрема, впродовж року декілька разів

переносилося відкриття Центру на базі просторого приміщення в Малиновському районі в м.Одесі. Крім того, існує явище кадрового дефіциту вказаного ЦНАП.

Потребує вдосконалення форма комунікації ЦНАП як робочого органу з потенційними відвідувачами. Зокрема, є доцільним оновлення інформації на Інтернет-сторінці на предмет нововведень в галузі надання адміністративних

послуг. Не завжди досяжним є такий засіб комунікації, як телефонний зв'язок.

Одним з недоліків у функціонуванні ЦНАП і обслуговуванні споживачів адміністративних послуг є значні черги у приміщенні для очікування, проте переважна кількість відвідувачів за результатами опитування відзначає своєчасне отримання адміністративних послуг.

Полтавський обласний центр надання адміністративних послуг (м. Полтава, Полтавська область)

У Полтаві ЦНАП створено з метою протидії корупції, уникнення використання посередницьких послуг при отриманні адміністративних послуг, спрощення процедур отримання замовниками адміністративних послуг, підвищення рівня задоволеності відвідувачів якістю наданих адміністративних послуг.

Діяльність Полтавського ЦНАПУ регулюється Законом України «Про адміністративні послуги», статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», рішенням позачергової двадцять дев'ятої сесії шостого скликання Полтавської міської ради від 5 лютого 2013 року «Про утворення центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради» Полтавська міська рада.

Основним нормативним актом, є Закон «Про адміністративні послуги», через який впроваджено ідею служіння держави громадянам, забезпечення реалізації прав громадян та суб'єктів господарювання через надання адміністративних послуг.

5 лютого 2013 року Рішенням Полтавського Міського Голови розпочато створення Центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради.

Відповідно до цього документу було вирішено Утворити при управлінні розвитку підприємницької діяльності виконавчого комітету Полтавської міської ради постійно діючий робочий орган – центр надання адміністративних послуг Полтавської міської ради (ЦНАП), складовою частиною якого є дозвільний центр Полтавської міської ради, створений відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» рішенням позачергової сімнадцятої сесії шостого скликання Полтавської міської ради від 28 грудня 2011 року.

Місцем для роботи ЦНАПу було обрано кабінети №№ 11,12,13 у приміщенні виконавчого комітету Полтавської міської ради за адресою вул. Жовтнева,36.

Було доручено Управлінню розвитку підприємницької діяльності виконавчого комітету Полтавської міської ради здійснювати організаційне забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг, визначити перелік адміністративних послуг, що будуть надаватись через центр надання адміністративних послуг, а також розробити Положення про центр надання

адміністративних послуг та його регламент і винести їх на затвердження сесією міської ради.

Наступним місцевим НПА стало затвердження «Положення про центр надання адміністративних послуг Полтавської міської ради, його Регламенту та визначення переліку адміністративних послуг, що будуть надаватись через центр надання адміністративних послуг Полтавської міської ради». Цим положенням встановлювалося 19 послуг.

Прийняття Полтавською міською радою вищенаведених документів врегулювало нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг через ЦНАП Полтавської міської ради (далі – ЦНАП), а саме:

- чітко визначило порядок організації роботи та взаємодії учасників ЦНАП Полтавської міської ради та її виконавчих органів, посадових та службових осіб управління розвитку підприємницької діяльності, державних адміністраторів, адміністраторів, обласної державної адміністрації та її відділів і управлінь, територіальних (місцевих) органів центральних органів виконавчої влади, їх посадових та службових осіб, задіяних у забезпеченні організації надання встановленого переліку адміністративних послуг у ЦНАП;

- забезпечило можливість отримання суб'єктами господарювання та населенням адміністративних послуг у одному приміщенні за принципом «єдиного вікна» у чітко визначені строки, в комфортних умовах, у тому числі для інвалідів та осіб з обмеженими можливостями, з мінімальним витратами часу на очікування прийому державними адміністраторами та адміністраторами,

- забезпечило вільний доступ суб'єктам господарювання та населенню до інформації щодо порядку, умов, строків, вартості (у разі платності) адміністративних послуг, а також до інформації про стан, хід та результати розгляду заяв/клопотань/звернень у відповідних адміністративних органах;

- надало можливість отримувати фахові консультації від уповноважених осіб (експертів-консультантів) адміністративних органів – суб'єктів надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП у визначений графіком їх роботи час;

- певним чином мінімізувало корупційну складову за рахунок зменшення або відсутності безпосереднього спілкування суб'єктів звернень з представниками адміністративних органів;

- запровадило сучасні форми надання адміністративних послуг та підвищило якість їх надання;

- удосконалило взаємодію виконавчих органів міської ради, місцевих дозвільних органів, посадових та службових осіб цих органів у сфері

організації надання адміністративних послуг за принципом «організаційної єдності».

Рішенням міської ради від 05 грудня 2013 року було розширено перелік адміністративних послуг з 19 до 29.

Було розширено і місце для надання адміністративних послуг. Відповідно до рішення міської ради від 30 січня 2014 року, а саме визначено місцем розташування центру надання адміністративних послуг кабінети №№ 11,12,13,14,15,16 в приміщенні виконавчого комітету Полтавської міської ради за адресою вул. Жовтнева,36. Тобто було розширено ЦНАП на 3 кімнати.

Рішенням Міської ради від 25 вересня 2014 року на виконання Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» було визначено перелік адміністративних послуг у кількості - 99.

У листопаді 2014 року на сайті міської ради був оприлюднений звіт про відстеження результативності ЦНАП, у відповідності до якого за перше півріччя 2014 року було надано в середньому за місяць 1137,7 дозволів, що на 31,52% більше, ніж було зафіксовано під час попереднього дослідження. Можемо говорити про певне зростання навантаження на ЦНАП.

Даючи кількісну оцінку роботи Полтавського ЦНАП слід зазначити, що в загальному обсязі послуг 64,62% становлять адміністративні послуги у сфері господарської діяльності. Це говорить про позитивну тенденцію, коли ЦНАП із просто дозвільного офісу перетворюється у справжню інституцію, де можна з часом отримати будь-яку послугу.

При аналізі ЦНАП необхідно звернути увагу на його зовнішню позитивну оцінку споживачами. У березні-квітні 2014 року проводилось соціологічне дослідження у 14-ти обласних ЦНАП.

У Полтаві в опитуванні взяли участь 102 особи, з них 45 - чоловіків і 57 жінок. Вікова структура опитаних: 18-25 років - 5 осіб, 26-40 років - 40 осіб, 41-60 років - 54 особи, більше 60 років - 3 особи.

Під час опитування ЦНАП відвідали - 2 державних службовця, 1 домогосподарка, 44 підприємця, 1 працівник агропромислового комплексу, 19 працівників сфери послуг, 3 - працівники бюджетної сфери, 27 працівників виробничої сфери, 1 студент.

Для 13 осіб це був перший візит до ЦНАПУ, для 13 осіб - 2 візит, для 14 осіб - 3 візит, 62 особи завітали до ЦНАПУ більше 3 разів.

17 осіб дізналися про ЦНАП консультуючись у телефонному режимі, 18 осіб перед походом до ЦНАПУ відвідали сайт і дізнались необхідну інформацію, 1 особа дізналась про ЦНАП з сайту податкової служби, 3 особи зі ЗМІ, 21 особа засобами «сарафанного радіо» від друзів та знайомих, 6 осіб шляхом надсилання інформаційного запиту, 12 осіб направили до ЦНАП з інших інстанцій, 2 особи дізналися про ЦНАП у міській раді, 35 респондентів заявили, що

інформація про ЦНАП їм була не потрібна, оскільки вони знали її раніше.

Левову частину респондентів (39 осіб) цікавило питання переліку документів, необхідних для отримання послуги, на другому місці - перелік послуг ЦНАП - 27 осіб. 20 опитаних респондентів цікавилися строками та порядком отримання послуг ЦНАП.

53% опитаних зазначили, що їм вдалося знайти повну інформацію, 11% опитаних знайшли інформацію частково.

15 опитаних респондентів завітало до ЦНАПУ для отримання консультації, 87 осіб звернулося для отримання послуги. З цих 87 осіб найбільша кількість потребувала дозволу на розміщення відходів - 10 осіб, документи СЕС - 9 осіб, роботи підвищеної небезпеки - 8.

29 осіб звернулися з даним питанням вперше, 10 осіб - вдруге, 6 осіб - втретє, 55 осіб - більше 3 разів.

Висновки

Мешканці Полтавської області вже досить активно користуються послугами Полтавського ЦНАП. Серед постійних клієнтів центру переважають представники юридичних осіб.

Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків - частково. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

В цілому оцінюючи Полтавський ЦНАП, ґрунтуючись на різних джерелах інформації, слід відзначити високий організаційний та професійний рівень його функціонування.

Проведене дослідження свідчить про задовільний стан роботи ЦНАПУ. В цілому його працівники намагаються виконувати законодавство.

ЦНАП розміщено в центральній частині міста у зручному новому приміщенні з добрим транспортним сполученням та парковою. Однак для того аби отримати інформацію про цей ЦНАП з мережі Інтернет, його важко знайти через пошукові сайти. А ЦНАП є загальнообласним, тобто, аби знайти інформацію про ЦНАП, треба обов'язково їхати до обласного центру. Навіть на сайті міської ради відсутня інформація про телефон ЦНАП, наявний тільки телефон Дозвільного офісу. Відвідувачі, що звикли користуватися Інтернетом, не можуть у приміщенні ЦНАП переглянути законодавство, скористатися послугами електронного «банкінгу», аби оплатити платну послугу, оскільки в приміщенні відсутні послуги Wi-Fi.

ЦНАП не зовсім виконує свою головну функцію - бути єдиним вікном. Причина цьому - неузгоджене законодавство центрального рівня та позиція надавачів послуг через ЦНАП.

Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (м. Рівне, Рівненська область)

Рівненський ЦНАП утворений рішенням Рівненської міської ради 26 квітня 2012 року № 1899 як відділ "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради". Основними завданнями ЦНАП є надання адміністративних послуг та надання інформації та консультацій щодо діяльності ЦНАП і конкретних адміністративних послуг.

Після рішення про реорганізацію виконавчих органів Рівненської міської ради, від 8.11.2013 №3506 (апарату ради та її виконавчого комітету), було створене Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради та затверджено його Положення. Таким чином ЦНАП діє на основі положення, затвердженого 8.11.2013р. Регламент ЦНАП затверджений розпорядженням міського голови від 27.04 2012р.

Офіційно датою відкриття ЦНАП у місті Рівному є 2 квітня 2013 року. Адреса центру: м.Рівне, вул.Степана Бандери, 59. Центр працює у формі постійно діючого робочого органу виконавчих органів Рівненської міської ради. Відповідно до «Положення ПРО ВІДДІЛ "ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РІВНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» ЦНАП підзвітний і підконтрольний Рівненській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету, міському голові.

За розпорядженням міського голови м. Рівного через ЦНАП надають послуги 11 служб: містобудування та архітектури, земельних відносин, держземагентства, торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування, житлового-комунального господарства, комунальної власності, транспорту і зв'язку, служба у справах дітей, відділ обліку і розподілу житла, юридичний та архівний відділ.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» діяльність центрів надання адміністративних послуг, повинна бути приведена у відповідність із вимогами, передбаченими цим Законом, до 1 січня 2014 року.

З причин політичного та економічного характеру діяльність Рівненського ЦНАП не повністю відповідає вимогам закону. На сьогоднішній день Центр перебуває у приміщенні площа якого становить 185,9 м. кв. Крім того, приміщення не відповідає методичним рекомендаціям, розробленим Міністерством економічного розвитку і торгівлі спеціально для ЦНАПів. Відповідно до них ЦНАП має знаходитися у відкритому приміщенні замість кабінетно-коридорної системи, яка використовується зараз. Зі слів керівника до кінця 2013 року місцева влада повинна була підготувати нове приміщення для Центру площею 1.100 м2. У зв'язку з браком коштів це питання до сьогодні не вирішене.

Організаційні особливості роботи Рівненського ЦНАП

Відповідно до рішення Рівненської міської ради (№1899 від 26.04.2012р.) основними функціями ЦНАП визначені:

1) організація взаємодії виконавчих органів Рівненської міської ради, її комунальних підприємств, органів державної виконавчої влади та інших учасників ЦНАП на виконання звернень замовників адміністративних послуг;

2) інформування та консультування замовників з питань надання адміністративних послуг;

3) організація роботи з приймання вхідних документів, їх первинної обробки та видачі

замовникові вихідного пакету (результату адміністративної послуги);

4) організація обміну вхідними та вихідними пакетами між усіма учасниками ЦНАП, які беруть участь у наданні адміністративних послуг через ЦНАП;

5) здійснення моніторингу і контролю за процедурами і термінами надання адміністративних послуг;

6) інформування замовників про результати надання адміністративних послуг;

7) залучення працівників ЦНАП до вирішення спірних питань, що виникають у процесі здійснення адміністративних процедур, та надання професійної консультаційної допомоги;

8) забезпечення належного утримання і необхідного експлуатаційного обслуговування приміщень і обладнання ЦНАП;

9) забезпечення захисту персональних даних осіб, які звернулися до ЦНАП.

Визначений перелік значною мірою орієнтується на держслужбовців, задіяних в Рівненській міській раді, комунальних підприємствах міста та органах державної влади, на що вказує п.1 переліку. Інтереси громадян враховані, але вони мають вторинний характер. Цей факт підтверджується адміністративними процедурами, які привели до утворення ЦНАП. З огляду на те, що Центр був утворений як відділ Рівненської міської ради, який через п'ять місяців був реорганізований в управління, прихований мотив його створення переслідував мету збільшення фінансування і штату співробітників, що в цілому відповідає логіці адміністрування в Україні.

Так чисельність управління на вересень 2014р. становить 15 штатних одиниць. Управління створене шляхом реорганізації відділів "Єдиний дозвільний офіс у місті Рівному" чисельністю 4 штатних одиниці, "Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради" чисельністю 3 штатних одиниці, та за рахунок збільшення загальної чисельності виконавчих органів Рівненської міської ради на 8 штатних одиниць. Тим часом територіальні підрозділи ЦНАП не створені. У відповіді на запит причина відсутності цих підрозділів не була пояснена.

Кошторис видатків Управління на 2014р. становить більше півтора мільйони гривень (1585.64 тис.грн). У 2012 році на виконання будівельних робіт з капітального ремонту нежитлового приміщення під ЦНАП та придбання необхідного обладнання з міського бюджету були виділені кошти на суму 291,098 тис.

Інформування про послуги та зворотній зв'язок

У місцях прийому суб'єктів звернень ЦНАП обладнаний інформаційними стендами. У Центрі наявна книга скарг та пропозицій. Інші методи отримання думки споживачів адміністративних послуг не використовуються. Щорічний аналіз зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у ЦНАП було заплановано провести до кінця 2014 року.

У відповідь на запит про наявність інформаційних і технологічних карток на сайті Центру, була отримана позитивна відповідь. Однак при відвідуванні сайту цієї інформації знайти не вдалося.

Аналізуючи відповіді відвідувачів Центру на питання анкети, видно, що більшість з них

отримують інформацію про Центр з вторинних джерел (Рівненська ОДА, Рівненська обласна рада, Управління містобудування Рівненської міської ради, Департамент житлово-комунального господарства РОДА тощо).

Відповіді респондентів вказують на те, що їх цікавить не лише інформація про діяльність Центру, але й отримання послуг, які центр поки що не надає (Призначення пенсії, реєстрація авто, виготовлення закордонних паспортів, виготовлення внутрішнього паспорта, оформлення дитини в дитсадок, отримання юридичної консультації, оформлення спадщини, визначення субсидії, вантажні перевезення).

Більшість респондентів, які хотіли би бачити зміни у роботі Центру, говорять про розширення переліку послуг, приєднання дозвільного центру до ЦНАП і покращення професійних навиків персоналу.

Розширення каналів комунікації із суб'єктами звернень до ЦНАП мали бути визначені Положенням та Регламентом ЦНАП, відкриття якого планується за адресою: м.Рівне, майдан Просвіти, 2. На час написання звіту нове Положення та Регламент не прийняті.

Надання послуг

Діючий ЦНАП у м. Рівному надає 45 адміністративних послуг, з яких 44 безкоштовні. Платна послуга – (надання дозволу (ордера) на право проведення земляних робіт на території міста Рівного) надається лише Управлінням житлово-комунального господарства виконавчого комітету Рівненської міської ради. Дозвільний центр надає 44 документи дозвільного характеру.

Центр не надає супутніх послуг. Рівненська міська рада не проводила засідання конкурсної комісії з підготовки та проведення конкурсу для надання супутніх послуг.

У новому приміщенні ЦНАП планується надавати 253 адміністративні послуги, в тому числі 153 документи дозвільного характеру, визначені Законом України "Про перелік документів дозвільного характеру", 57 адміністративних послуг органів виконавчої влади, 43 адміністративні послуги виконавчих органів Рівненської міської ради.

Інтенсивність роботи Центру

Послуги надаються відповідно до графіку, затвердженого розпорядженням міського голови від 14 листопада 2012 року № 1182-р. За період з 2 квітня 2013 року по 31 грудня 2013 року до ЦНАП звернулися близько 3000 суб'єктів звернень, надійшло 2065 звернень, надано 2023 адміністративні послуги. В перерахунку на кількість відвідувачів це становить приблизно 16 звернень і 11 послуг на день.

Підвищення кваліфікації адміністраторів

У вересні 2012р. персонал Центру взяв участь у семінарі-тренінгу на тему: "Створення та

організація діяльності центру надання адміністративних послуг".

Навчання за програмами професійної підготовки адміністраторів Центру лінії Державної міграційної служби було проведене у I кварталі 2014 року.

За результатами міжнародної конференції "Реформа системи надання адміністративних послуг: вимір у контексті європейських стандартів", яка відбулася у місті Києві 5-6 грудня 2013 року, проведеної за участі керівника ЦНАП у м. Рівному, прийняте рішення про запровадження протягом 2014 року пілотного проекту з навчання адміністраторів центрів надання адміністративних послуг на територіях Київської, Харківської та Рівненської областей.

Висновки

Спираючись на відповіді респондентів та власні спостереження, діяльність Центру у вказаний період дослідження була оцінена на 1.93 балів (тут і далі за п'ятибальною шкалою). Серед 14 центрів, які увійшли до дослідження Рівненський ЦНАП за середнім балом по групі критеріїв «Доступність та повнота інформації» отримав 2.11 балів, що у загальному рейтингу поставило його на передостаннє місце, а за критеріями «Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП» та «Зручність та ефективність роботи ЦНАП» Центр опинився на останньому місці з оцінками 2.50 балів та 2.33 бали відповідно. У загальному рейтингу центрів надання адміністративних за загальним середнім балом центр отримав 2.31 балів, що поставило його на передостаннє місце (перед Донецьком).

Отримані оцінки вказують на невисокий показник організації роботи Рівненського ЦНАП. З одного боку це пов'язано з «перехідним» статусом Центру, що зумовлено затримкою з переїздом у нове приміщення. У зв'язку з відсутністю коштів це питання до сьогодні залишається відкритим. З іншого боку, зацікавлені гравці (Рівненська міська рада та Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради) не мають внутрішніх стимулів до змін. Така ситуація є типовою для поведінки держслужбовців у неринковому інституційному середовищі, яке присутнє в Україні. Покращити ситуацію в окремому випадку можна шляхом зміни керівництва, що мало ефективно, або шляхом громадського тиску на керівництво міської ради, держадміністрації та ЦНАП.

Якщо питання з переїздом у нове приміщення не вирішиться, то ефективність роботи Центру суттєво не зміниться. В існуючих умовах найперше, що керівництво і персонал Центру можуть зробити, це створити окремий сайт Центру, розмістити там перелік послуг, зразки анкет, технологічних карток тощо, тобто те, що могло б найперше знадобитися клієнтам.

Центр надання адміністративних послуг м. Харкова (Харківська область)

Загальні відомості про Центр надання адміністративних послуг в місті Харкові

Центр надання адміністративних послуг Харківської міської ради «Єдиний дозвільний центр» створено рішенням XVI сесії Харківської міської ради від 22 червня 2012 р. №763 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м.

Харків». ЦНАП розташований за адресою: м. Харків, вул. Червоношкільна набережна, буд. №26.

Положення про ЦНАП та його регламент затверджено рішенням XVII сесії Харківської міської ради VI скликання від 20 листопада 2013 р. «1333/13 «Про внесення змін до рішення XVI сесії

Харківської міської ради від 22 червня 2012 р. №763 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харків». Ці документи повністю відповідають типовим формам, затвердженим постановами Кабінету Міністрів України.

Дев'ять територіальних підрозділів ЦНАП утворені рішенням XXV сесії Харківської міської ради VI скликання від 3 липня 2013 р. №1213/13 «Про внесення змін до рішення XVI сесії Харківської міської ради від 22 червня 2012 р. №763 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харків». Офіційна назва територіального підрозділу ЦНАП – «відділ адміністративних послуг району». Всі відділи розташовані в приміщеннях адміністрацій районів міста Харків.

Відкрито всі 9 територіальних підрозділів Центру в грудні 2013 року, що максимально наблизило надання послуг до місця проживання заявників.

Місце розташування Центру надання адміністративних послуг, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності

Приміщення, у якому розташовано Центр надання адміністративних послуг «Єдиний дозвільний центр», обрано вдало, оскільки воно розташовано поруч із зупинками трамвая та маршрутного таксі, до найближчої станції метро менше 1 км. До Центру можна без ускладнень дістатись власним автомобілем і безпечно його залишити на парковій біля приміщення. Зручною є і віддаленість до Харківської міської ради: 1 км. Філії закладу є і у всіх адміністративних районах міста, проте не всі з них надають повний спектр адміністративних послуг. Разом з тим, на сайті установи досить легко можна знайти інформацію щодо того, у яких саме філіях та чи інша адміністративна послуга надається.

Аналізуючи інфраструктуру самих приміщень, варто зазначити, що вони розташовані на перших поверхах, обладнані вивісками, які дають змогу легко відрізнити Центри з-поміж інших підприємств, установ, організацій, які розташовані поруч, пандусами належної якості (кут нахилу, ширина), що дає змогу комфортно звертатись за отриманням послуг людям з обмеженими фізичними можливостями.

В ЦНАП «ЄДЦ» робота адміністраторів організована за принципом «відкритий простір». В залі обслуговування належним чином обладнані робочі місця співробітників, кожне з яких оснащено персональним комп'ютером. Приміщення ЦНАП «ЄДЦ», до якого є доступ отримувачів адміністративних послуг, поділено на дві зали. В першій залі розташовані зона очікування та сектор обслуговування («рецепшн»). В другій залі здійснюється обслуговування отримувачів послуг. Площа ЦНАП «ЄДЦ» є достатньо великою для зручного очікування отримувачів адміністративних послуг, але є недостатньо великою для комфортної роботи адміністраторів. Характеризуючи зону очікування, варто зазначити, що в ній постійно перебуває черговий адміністратор, до повноважень якого входить надання консультацій потенційним отримувачам адміністративних послуг, допомагає скористатись наявним у залі технічним обладнанням (в тому числі людям з обмеженими фізичними можливостями, яким не завжди зручно користуватись електронними терміналами, що пов'язано з особливостями конструкції останніх) та

заповнити необхідні документи. Інформаційні стенди розміщені вдало і дають змогу зрозуміло отримати всю необхідну інформацію без створення черг або скупчень відвідувачів. Позитивно можна оцінити і наявність електронних інформаційних терміналів.

Також позитивним є той факт, що в закладах встановлено систему електронної черги. В приміщеннях розташовані інформаційні табло, на яких відображена інформація про стан черги, що дає змогу отримувачам послуг комфортно очікувати і не заважати іншим відвідувачам і співробітникам установи. Оперативна інформація про стан черги відображається і на комп'ютері директора закладу. В зоні очікування ЦНАП «ЄДЦ» обладнані спеціальні місця для сидіння та окремо – для заповнення документів. Місця для сидіння – м'які дивани. В приміщенні установи є кімнати особистої гігієни для відвідувачів (для чоловіків, для жінок та для осіб з особливими фізичними потребами), обладнані окремі місця з дитячими меблями та іграшками, що створює додаткові комфортні умови для відвідувачів з дітьми.

Продумано також ряд додаткових факторів, що підвищують якість отримання послуг. Серед них, зокрема, наявність відділення банку та банкомату, торгової точки з продажу канцтоварів та надання послуг з ксерокопіювання, можливості користування стаціонарним телефоном, розміщеним в залі очікування, безкоштовний Інтернет через систему Wi-Fi. Як уже згадувалось раніше, поруч з приміщенням, де розташовано заклад, обладнана зручна паркувальна зона.

В приміщенні Центру надання адміністративних послуг розміщено навігаційні знаки та інші інформаційні повідомлення, інформація змістовна, зрозуміла, у необхідному та достатньому обсязі. Візуалізація виконана в спеціальному дизайнерському рішенні (із використанням регіональних кольорів Слобожанщини), в зоні очікування знаходяться великі електронні табло.

Основні функції та напрямки роботи ЦНАП

В Центрі чітко виписані принципи діяльності та стратегічні цілі, направлені на відкритість, прозорість та зрозумілість процедур, запобігання корупційних дій, ліквідації посередницьких послуг, забезпечення вільного доступу суб'єктів звернення до інформації про стан розгляду звернень, забезпечення рівності прав всіх суб'єктів звернення.

Серед стратегічних цілей Центру звертають на себе увагу пропозиції по розробці та впровадженню заходів для спрощення механізмів і скорочення термінів отримання в відповідних установах адміністративних послуг, в тому числі документів дозвільного характеру.

Керівництво та відповідальність за організацію діяльності ЦНАП рішенням XVI сесії Харківської міської ради VI скликання від 22 червня 2012 р. №743/12 «Про внесення змін до положень виконавчих органів Харківської міської ради VI скликання» покладено на Департамент підприємства та споживчого ринку Харківської міської ради.

Кількість адміністраторів ЦНАП визначена штатним розписом Департаменту підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради. У роботі Центру задіяні 88 адміністраторів та державних адміністраторів (35 - в самому ЦНАП та 53 – у районних відділеннях). За словами Ірини

Синицької – керівниці Центру у місті Харкові - кількість адміністраторів практично повністю покриває потреби у персоналі.

Персонал Центру надання адміністративних послуг

Відвідування експертом Фонду територіальних підрозділів Центру здійснювалось у різні дні тижня і різний час. При цьому було зафіксовано практичну відсутність черг, а якщо така черга і формувалась, то швидко рухалась. Таким чином, можна зробити висновок, що потреби в персоналі практично повністю задоволені. План-графік підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування затверджено розпорядженням голови Харківської обласної державної адміністрації від 20 березня 2013 р. №95. Навчальні заходи проводяться щомісяця і мають два тематичні спрямування: ознайомлення зі специфікою надання адміністративних послуг в окремих галузях та розвиток соціально-психологічних компетенцій персоналу. Порядок проведення таких навчальних заходів і їх тематика затверджується внутрішніми нормативно-правовими актами.

Організація роботи

Графік роботи ЦНАП затверджено наказами директора Департаменту підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради від 17 липня 2013 р. №34-к/тр та від 30 вересня 2013 р. №54-к/тр. Загальний час роботи ЦНАП становить 55,5 годин на тиждень.

Для поширення інформації про діяльність ЦНАП використовуються наступні методи:

- розповсюдження інформації на офіційному веб-порталі адміністративних послуг м. Харків (www.dozvil.kh.ua);
- виготовлення інформаційних буклетів та інформаційних плакатів;
- проведення-прес-конференцій керівників ЦНАП на місцевих телеканалах;
- трансляція відео-роликів на місцевих телеканалах.

Але жодних документів, які передбачають та/чи регламентують використання цих методів, надано не було. Так само, не було надано офіційних документів, які регламентують функціонування каналів комунікації із суб'єктами звернень.

Тим не менше, інформація про адміністративні послуги є доступною, оновлюється та поширюється своєчасно, зазвичай є цілком актуальною та надається у достатньому обсязі.

Жодних документів про результати щорічного аналізу зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, які містять стислий опис узагальнених результатів та вжитих заходів, Департаментом підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради надано не було.

Центр надання адміністративних послуг у м. Харків використовує широкий спектр методів отримання думки споживачів. Крім передбаченої законом скриньки для зауважень та пропозицій використовується традиційна Книга відгуків та пропозицій, різноманітні анкетування та відповідні розділи на інформаційних терміналах та в електронному кабінеті. Але жодних офіційних документів щодо цього Департаментом підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради надано не було.

Відбір суб'єктів господарювання, які надають супутні послуги в ЦНАП, здійснюється на основі Порядку проведення конкурсів для надання супутніх послуг з виготовлення копій документів, продажу канцелярських товарів, надання банківських послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальних підрозділах, затвердженого рішенням XXVII Харківської міської ради VI скликання від 20 листопада 2013 р. №1333/13. Але жодних офіційних документів, які містять інформацію про кількість та перелік суб'єктів, які надають супутні послуги у приміщенні ЦНАП, та які саме послуги вони надають, Департаментом підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради надано не було. З власних джерел відомо, що продаж канцтоварів у приміщенні ЦНАП «ЄДЦ» здійснює НПП «Фактор».

Документообіг у Центрі надання адміністративних послуг здійснюється через електронний інформаційний портал «Єдиний дозвільний центр», доступ до якого мають всі співробітники закладу. Така організація роботи вбачається зручною і дає змогу економити час та кошти на роздрукуванні документів на паперових носіях. Разом з тим, взаємодія з іншими органами державної влади та місцевого самоврядування не передбачає електронного формату взаємодії, що дещо ускладнює процес надання послуг громадянам.

Контроль за якістю та строками надання послуг покладено на самих адміністраторів та, зрозуміло, керівника конкретної установи. В цьому аспекті варто зазначити, що запис на прийом можна здійснити за допомогою телефону та через сайт установи. На самому ж сайті є ресурс «Електронний кабінет», доступний для підприємців, який дає змогу подавати необхідні документи (завірені електронним підписом) та затребувати необхідну інформацію. Отримувач електронної послуги в Центру інформується про готовність його документів у спосіб, який він сам обирає при подачі заяви: по телефону, за допомогою SMS або через електронну пошту. Згідно внутрішніх стандартів установи час очікування в черзі не повинен перевищувати 10 хв. Стан електронної черги постійно відображається на Інформаційному порталі «Система керування електронною чергою» в режимі реального часу. Узагальнені матеріали в табличному вигляді щоквартально надаються до Харківської обласної державної адміністрації згідно листа №03-107 від 7 жовтня 2013 р.

Послуги, які надаються в ЦНАП

Через ЦНАП надаються адміністративні послуги інших суб'єктів надання на основі Угоди про співпрацю в Центрі надання адміністративних послуг м. Харкова з надання адміністративних послуг з принципом організаційної єдності від 18 жовтня 2012 р. Угода підписана між Харківської міською радою та наступними територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади України (кількість послуг, що надаються, в Угоді не визначена):

1. Управління ДАІ ГУ МВС України в Харківській обл.
2. Державне управління охорони навколишнього природного середовища в Харківській обл.

3. ДП «Харківський регіональний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації».

4. Головне управління Держземагентства в Харківській обл.

5. Головне управління Держтехногенбезпеки у Харківській обл.

6. Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю у Харківській обл.

7. Служба автомобільних доріг у Харківській обл.

8. Харківське обласне управління лісового та мисливського господарства.

9. Харківське міське управління ГУ МВС України в Харківській обл.

10. Харківське міське управління Головного управління Держтехногенбезпеки України.

11. Управління Держземагентства у м. Харків.

Також адміністративні послуги надаються на основі Угоди про співробітництво між Харківською обласною державною адміністрацією та Харківською міською радою щодо організації надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг міста Харків від 18 жовтня 2012 р.

На кожну адміністративну послугу існує інформаційна та технологічна картка, які цілком відповідає нормативним вимогам. Але Департамент підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради не надав ці картки.

В ЦНАП «ЄДЦ» виготовляються та розповсюджуються довідково-інформаційні матеріали про адміністративні послуги. Проте, жодних офіційних документів, які визначають форму та/чи спосіб поширення цих матеріалів надано не було. Зазначені матеріали виготовляються не системно та розповсюджуються виключно в приміщенні в ЦНАП.

Жодних офіційних документів, які б містили додаткові вимоги до надання адміністративних послуг Департамент підприємництва та споживчого ринку Харківської міської ради не надав.

Прийняття 16 травня 2014 року Кабінетом Міністрів України розпорядження № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», яким затверджено додатковий Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, що надаються через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), дало можливість українським єдиним офісам нарешті запропонувати громадянам дійсно популярні (базові) адміністративні послуги. Передача цих адміністративних послуг до ЦНАП є реальним кроком на шляху до децентралізації повноважень та підсилення функцій місцевого самоврядування.

Харківські ЦНАП – центральний та 9 районних – ретельно готувалися до надання нових адміністративних послуг, зокрема до видачі паспортів громадянина України, оформлення/обміну паспортів громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення), а також до послуг з реєстрації місця проживання.

В Харкові всі ЦНАП були організаційно підготовлені до надання додаткових послуг: обладнані додаткові приміщення для прийому відвідувачів, створені умови для архівів, виділені окремі кабінети для працівників Державної

міграційної служби України (ДМС), встановлені сейфи для зберігання паспортів, доставлені всі необхідні бланки та програми, проведені навчання адміністраторів.

Тому з 1 жовтня послуги Державної міграційної служби почали надавати практично в повному обсязі.

Такі послуги, як оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення) та оформлення та видача проїзного документа дитини відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р. надаватимуться через відповідні центри з 1 січня 2015 року.

Ознайомитися з Центром та його послугами харків'яни можуть і не виходячи з дому. Офіційна інтернет-сторінка Центру <http://www.dozvil.kh.ua/index.htm> настільки зручна, зрозуміла та доступна для кожного, що просто сидючи за комп'ютером дома чи на роботі можна отримати будь-яку інформацію: часи роботи, перелік послуг, зразки заяв та документів, перелік документів до кожної послуги.

На сайті Центру є опис процедур подачі документів, зразки необхідних заяв. Окремим вікном виділено функцію «Електронний кабінет». Це особиста сторінка користувача - суб'єкта господарювання, яка надає можливість подавати документи в електронному вигляді та контролювати їх статус.

На сайті розміщено інформацію про режим роботи ЦНАП, його місцезнаходження (з картою), номерами телефонів та можливими способами доїзду. На сайті представлені всі послуги, які надаються в ЦНАП. Але тексти деяких інформаційних карток наведені на сайті неповністю (відсутні деякі позиції, які є в затверджених інформаційних картках). В той же час, в інформаційних картках, розміщених на сайті, містяться деякі позиції, непередбачені законом, а тому необов'язкові для оприлюднення (наприклад, вичерпний перелік підстав для відмови). Інформаційні картки згруповані та подані на сайті за суб'єктом надання, що є дещо ускладненим для пересічного отримувача послуги. Стрічка новин про новачки у ЦНАП та законодавстві України наявна, є актуальною та оновлюється майже щодня. Негативним є те, що зазвичай нормативно-правова база, яка подається у якості регламентації того чи іншого виду адміністративної послуги, зводиться до базових законодавчих актів, в яких викладені лише основні положення без порядку регулювання відповідного виду правовідносин. Дизайн веб-ресурсу якісний, навігація зрозуміла та оперативна.

Аналіз діяльності ЦНАП міста Харкова

Аналіз роботи ЦНАП показав проведення співробітниками постійного моніторингу кількості відвідувачів за всіма видами звернень. Узагальнені матеріали в табличному вигляді щомісяця надаються до відповідного підрозділу Харківської обласної державної адміністрації (лист №09-1197 від 1 листопада 2013 р.). Положенням про Центр надання адміністративних послуг та Регламентом Центру надання адміністративних послуг «Єдиний дозвільний центр», затвердженими рішенням Харківської міської ради від 22 липня 2012 р. №763, а також рядом внутрішніх нормативно-правових актів визначені стандарти організації та проведення роботи закладу. До таких стандартів належать,

зокрема, максимальний час очікування в черзі (не більше 10 хв.), час отримання документів (не більше двох хвилин), порядок документообігу і контролю за ним, тощо.

Все-таки проблема неузгодженості деяких послуг існує. Їх перелік кожний орган влади встановлює окремо. Цей факт зводить нанівець всі позитивні результати реформи системи адміністративних послуг. Так, документи, отримані в ЦНАП, є лише необхідною базою для отримання послуг у інших органах влади, де відвідувачів обслуговують не так зручно та швидко, як у ЦНАП.

Фонд місцевої демократії в рамках проекту здійснив опитування оцінки задоволеності клієнтів центру надання адміністративних послуг міста Харкова.

В переважній більшості заявники були задоволені як системою організації роботи ЦНАП, так і обслуговуванням.

Практично всіх відвідувачів вразило надання безкоштовних консультацій по будь-яких проблемах. Відмітили гарне інформаційне забезпечення, доступність інформаційних довідкових матеріалів, електронної черги, доступність супутніх послуг. Зона відпочинку та доступність безкоштовного Інтернету теж отримали гарний відгук.

Але все ж таки опитування виявило, що для вирішення одного і того ж питання деякі заявники вимушені звертатися по декілька разів.

Висновок

За результатами моніторингу діяльності Харківського Центру надання адміністративних послуг можна вважати такою, яка відповідає вимогам Закону України «Про адміністративні послуги». Позитивним є наявність територіальних підрозділів у всіх 9 районах міста, що є надзвичайно зручним для потенційних отримувачів таких послуг. В цілому діяльність закладу та його територіальних підрозділів у Харкові можна вважати якісно організованою, персонал професійний, привітний, компетентний.

Традиційними є ряд факторів, що ускладнюють роботу: складнощі документообігу з органами державної влади та місцевого самоврядування, недосконалість законодавства, досить вузький спектр повноважень. Так, зокрема, включення ряду послуг (зокрема у сфері земельних правовідносин) до сфери компетенції центрів надання адміністративних послуг потребує узгодження з керівництвом місцевих органів державної влади, а в зв'язку з прогалинами у законодавстві в цій сфері сприяння центрам як така і якість співпраці фактично здійснюється на власний розсуд керівників зазначених місцевих органів державної влади. Це, в свою чергу, призводить до суб'єктивізму, що є неприпустимим. Потребує уніфікації структура та назви структурних підрозділів Центру з Підзаконними нормативно-правовими актами, зокрема Постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. №118). Потребує чіткої законодавчої регламентації перелік повноважень центрів (Центрального та територіальних підрозділів) та розмежування таких

повноважень з органами державної влади, порядок документообігу.

Особливо успішними є наступні позитивні моменти:

- в районах міста створені територіальні філії ЦНАП;

- Харківській міській раді вдалося залучити до функціонування ЦНАП значну кількість територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади України;

- ЦНАП працює за зручним для відвідувачів графіком, загальний час роботи ЦНАП значно перевищує встановлений законом обсяг;

- ЦНАП застосовує широкий спектр методів інформування про адміністративні послуги, а також різні способи отримання інформації про суспільну оцінку та громадську думку щодо своєї діяльності.

В той же час, в діяльності ЦНАП у м. Харків мають місце деякі проблеми, зосереджені переважно у наступних сферах:

- неупорядкований процес формування переліку адміністративних послуг (офіційного документу, який містить такий перелік, надано не було, наявний список послуг сформовано хаотично, нові послуги додаються до цього переліку неплановірно).

- відсутність прозорості про фінансування діяльності ЦНАП та конкурсних процедур;

- відсутність нормативно-правової бази здійснення передбачених законом процедур (єдиний перелік адміністративних послуг, прийом заяв, декларацій та скарг, розповсюдження інформації про адміністративні послуги тощо).

Таким чином, у ході дослідження було виявлено, що на сьогодні існує велика кількість практичних проблем надання адміністративних послуг через недосконале законодавство в даній сфері. Серед найгостріших проблем можна виділити наступні:

- відсутність єдиного реєстру адміністративних послуг в Україні, які можуть отримувати громадяни від суб'єктів надання адміністративних послуг на законодавчому рівні через що кожен суб'єкт надання адміністративних послуг самостійно визначає перелік послуг, який він надає, що призводить до недоступності деяких послуг для широкого кола населення;

- непрозорість та незрозумілість механізму отримання адміністративної послуги громадянином від суб'єктів надання цих послуг;

- відсутність достатньої поінформованості громадян щодо отримання адміністративних послуг через відсутність єдиного чіткого механізму надання для кожної послуги;

- складний процес отримання адміністративної послуги;

- довготривалий процес отримання адміністративної послуги та очікування результатів;

- великі корупційні ризики для громадян через досить тісний контакт з посадовими особами та складність процедури отримання адміністративної послуги;

- незавершеність створення мережі ЦНАП та невідповідність задач через які вони створювались з їх сьогодишнім функціонуванням.

Центр надання адміністративних послуг м. Херсона (Херсонська область)

Центр надання адміністративних послуг у м. Херсоні створено рішенням міської ради від

24.07.2013 №1082 «Про створення та організацію роботи Центру надання адміністративних послуг м.

Херсона та внесення змін до структури апарату Херсонської міської ради та її виконавчих органів».

Юридична адреса Центру: 73000, м. Херсон, просп. Ушакова, 37.

Рішенням Херсонської міської ради № 1201 від 22.11.2013. затверджено Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Херсона.

З метою отримання максимальної кількості адміністративних послуг в одному місці, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав на одержання таких послуг, на виконання вимог Закону України "Про адміністративні послуги", рішення міської ради від 24.07.2013 № 1082 "Про створення та організацію роботи Центру надання адміністративних послуг м. Херсона та внесення змін до структури апарату Херсонської міської ради та її виконавчих органів", враховуючи постанову Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 "Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг", керуючись частиною другою статті 42, частиною першою статті 59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", міська рада затвердила Регламент ЦНАПу м. Херсона та Перелік адміністративних послуг виконавчих органів міської ради, які надаватимуться через Центр надання адміністративних послуг м. Херсона, згідно з додатком.

До 01 січня 2014 року Центр надання адміністративних послуг м. Херсона працював в тестовому режимі, який передбачав апробацію інформаційних та технологічних карток, внесення до них, у разі необхідності, змін і доповнень, налагодження співпраці та взаємодії адміністраторів відділу адміністративних послуг з суб'єктами надання адміністративних послуг у рамках роботи Центру.

З 01 січня 2014 року прийом та видача документів для отримання адміністративних послуг здійснюється в приміщенні Центру адміністраторами відділу адміністративних послуг шляхом реєстрації в базі даних електронної системи обліку і контролю адміністративних послуг.

Територіальні підрозділи Херсонського ЦНАПу поки що не створені.

Рішенням міської ради від 24.07.2013 №1082 «Про створення та організацію роботи Центру надання адміністративних послуг м.Херсона та внесення змін до структури апарату Херсонської міської ради та її виконавчих органів» був утворений у структурі виконавчого комітету міської ради відповідний структурний підрозділ, на який покладається керівництво та відповідальність за організацію діяльності ЦНАП (згідно вимог частини 5 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Штатний розклад двох підрозділів включає 10 чоловік, відділ дозвольно-погоджувальних процедур – 4 чоловіки і відділ адміністративних послуг – 6 чоловік. В першому – 4 адміністратори (включаючи начальника), в другому – 4 адміністратори.

Кількість адміністраторів – 4 чоловік в Херсонському ЦНАПі визначено рішенням Херсонської міської ради від 22.11.2013 № 1201. (згідно вимог частини 2 статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Поки що у Херсонському ЦНАП не здійснюється прийняття звітів, декларацій скарг (ч.9 ст.12 ЗУ „Про адміністративні послуги“).

Херсонський ЦНАП має середній бал 3,11 за експертним опитуванням по групі критеріїв «Доступність та повнота інформації про ЦНАП». Для порівняння: найвищий бал має ЦНАП м. Вінниця – 5,00 бали, найнижчий – ЦНАП м. Донецьк – 0,00 бали.

По групі критеріїв „Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП” Херсонський центр має 2,75 бали, найвищий бал у Харкові – 5,00, найнижчий в Рівному – 2,50. За цим критерієм Херсонський Центр передостанній.

По групі критеріїв „Зручність та ефективність роботи ЦНАП” Херсонський Центр має 2,47 бали, для порівняння – Луцьк - 4,93 бали, найвищий показник, Рівне – 2,33 – найнижчий. Так само 2,47 бали має також Чернівецький ЦНАП.

За сукупністю груп критеріїв Херсонський ЦНАП отримав 2,78 бали, гірший бал мають лише Центри у м. Рівному і Донецьку (2,31 і 2,20 бали відповідно).

Таким чином можна зробити висновок, що робота Херсонського ЦНАП одна з найгірших серед всіх об'єктів дослідження.

Проте за даними опитування респондентів – відвідувачів Центру його роботі дали оцінку такі оцінки: «дуже добре» - 61 респондент, «добре» - 23 чол., «задовільно» - 6 чол., «погано» - лише 2, «дуже погано» - також 2. Сумарні схвальні оцінки роботи Херсонського ЦНАП за результатами опитування – 84%.

Щодо критеріїв доступності та повноти інформації про ЦНАП: відсутність у Херсонському центрі попереднього електронного запису на відвідування, працівники не підтримують зворотній зв'язок електронною поштою, не відповідають на електронні звернення громадян.

Що стосується зручності роботи Херсонського ЦНАП, його приміщення досить чисті, доглянуті, проте відсутня зона комфорту, не працюють інформаційні термінали, не встановлено електронну систему регулювання черги, електронні табло. Часи прийому незручні. Супутні послуги обмежені. Місця та умови паркування авто відвідувачів незручні і їх замало. Херсонський ЦНАП знаходиться серед тих українських центрів, які мають свої веб-сайти. Проте на сайті немає повного інформаційного супроводу, як наприклад у Луцьку (технологічні картки і бланки документів). Робота сайту незадовільна – відсутність якісного пошуку, групування адмінпослуг за надавачами. Вкрай рідко вносяться зміни в інформаційну сторінку центру.

На сайті центру кількість технологічних карток відповідає кількості затверджених адміністративних послуг.

Не набули поширення додаткові ресурси та рекламні засоби, де розміщена інформація про діяльність ЦНАП (немає сторінок в соціальних мережах, банерів і рекламних щитів, інформаційних листівок, тощо).

В Херсонському центрі відсутня інтегральна довідкова система ЦНАП, немає електронного кабінету клієнта. Не оформлено інформаційно-консультаційний пункт, така ж ситуація лише в Херсоні і Чернівцях. Часто інформаційний термінал буває вимкненим.

Херсонський ЦНАП працює лише 5 днів на тиждень, хоча повинен працювати 6 днів на тиждень. Центр не має додаткових годин прийому. В центрі немає супутніх послуг.

Центр досліджень південноукраїнського прикордоння провів опитування відвідувачів ЦНАП у кількості 100 чол. за випадковою вибіркою. Мета дослідження: Визначення ефективності роботи центру надання адміністративних послуг та якості адміністративних послуг в Херсоні.

Соціально-демографічні характеристики опитаних: 47 чоловіки і 53 жінки. За віком: 7 – від 18 до 25 років, 41 – від 26 до 40 років, 42 – від 41 до 60 років, 10 – більше 60 років. За рівнем освіти: 2 – мають повну середню освіту, 2 – неповну вищу, 26 мають середню спеціальну освіту, 31 – вищу освіту, бакалаври, 37 – вищу освіту, магістри, 2 – не відповіли на запитання про рівень освіти. За суб'єктністю: 50 – представляють юридичну особу і 50 – себе як фізичну особу. За родом діяльності: 4 – безробітні, 4 – державні службовці, 5 – домогосподарки, 32 – підприємці, 4 – пенсіонери, 16 – працівники агропромислового комплексу, 13 – працівники сфери послуг, 6 – працівники бюджетної сфери, 9 – працівники виробничої сфери, 7 – інші, та ті, що утруднились відповісти.

55 респондента є постійними клієнтами центру. Найбільш запитуваними каналами отримання інформації про ЦНАП респонденти назвали неформальні джерела (знайомі, друзі, рідні, колеги – 11 чол.), офіційні сайти міських рад (8) та телефонні консультації (10). Водночас, 75 опитаних не потребували відомостей про ЦНАП перед його відвідуванням, що приблизно відповідає частці постійних користувачів послуг центрів. Описана структура запитуваності джерел інформації характерна і для фізичних осіб, і для представників юридичних установ.

Серед тих, хто шукав інформацію про ЦНАП перед його відвідуванням, 8 респондентів цікавилися переліком документів, необхідних для отримання послуг, 6 хотіли отримати відомості про перелік послуг, надаваних центрами, 14 – відомості про режим роботи, ще 1 – дізнавався про строки і порядок отримання послуг.

Аналіз джерел отримання інформації за окремими питаннями не виявив чітких тенденцій щодо пріоритетного використання окремих інформаційних каналів для пошуку певної інформації. Проте, слід відзначити, що такий інструмент отримання відомостей, як надання інформаційного запиту найчастіше використовувався респондентами для ознайомлення із переліком документів, необхідних для отримання послуги, та строків і порядку їх надання.

25 відвідувачів Центру, п'ята частина, вказали, що їм вдалося знайти тут повну інформацію.

Три четверті респондентів (77 чол.) зверталися до ЦНАП за отриманням послуг, 22 чол. – за інформацією або консультацією

84 респондентам не довелося чекати своєї черги, 15 опитаних зазначили, що час їх очікування не перевищував 10 хвилин. До півгодини в черзі провів 1 респондент, більше нікому не довелося чекати.

Більше половини відвідувачів 52 чол. зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще 32 чол. повідомили, що питання вирішуються.

16 респондентам не вдалося вирішити питання щодо якого відбувався візит до ЦНАП.

Абсолютна більшість питань респондентів в ЦНАП вирішується протягом півгодини (36 чол.), до 1 год. тривало опрацювання звернень 4 опитаних. Загалом протягом робочого дня вирішувалося 85,2% усіх питань. Кількість тих, чиї питання потребували на вирішення до 3-х днів, склала 2 осіб, тижня – 1 особу і більше тижня – 8 респондентів.

Двома основними причинами, що уповільнюють вирішення питань, з якими респонденти зверталися до ЦНАП, опитані назвали особливості технологічного процесу надання послуг (19 чол.) та відсутність потрібних документів (15 чол.).

Самостійно погоджувати документи (рішення) в інших органах влади, отримувати їх висновки для отримання адміністративної послуги пропонували 14 респондентам. 15 опитаним пропонували отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату.

84 опитаних можуть отримати всі необхідні їм послуги через ЦНАП, 8 – ні. 8 опитаних не змогли дати на це питання однозначної відповіді.

Серед послуг, які респонденти хотіли б отримувати у ЦНАП, найчастіше згадувалися: оформлення закордонного паспорту; реєстраційні та погоджувальні дії підрозділів МВД і МНС.

Загалом опитані відвідувачі ЦНАП високо оцінили важливість всіх запропонованих аспектів надання адміністративних послуг.

Порівняно більш значущими для респондентів в роботі ЦНАП є: ввічливість персоналу (сумарна частка відповідей „Дуже важливо” і „Важливо” – 86), дотримання законності та нормативних процедур – 81, загальна тривалість обслуговування – 87, доступність і повнота інформації про адміністративні послуги – 88.

Найменш важливим аспектом виявилася можливість отримання адміністративних послуг дистанційно.

Найбільше схвальних відгуків відвідувачі зазначали про наступні аспекти функціонування ЦНАП: культура обслуговування (сумарна частка відповідей „Цілком задоволений” і „Переважно задоволений” – 93), зручність приміщення (90), рівень компетентності (93), графік прийому відвідувачів (85), можливість отримання повної інформації про адмінпослуги (91).

Найбільшу сумарну частку негативних оцінок („Абсолютно не задоволений” та „Переважно не задоволений”) отримали такі пункти, як: тривалість очікування у черзі (3), тривалість надання адмінпослуг (16), вартість надання супутніх послуг (17), вартість надання адмінпослуг (19).

Загалом рівень задоволення роботою ЦНАП та умовами, створеними для відвідувачів, опитані оцінюють як дуже високий.

Висновки

Створення центру надання адміністративних послуг сприяло покращенню якості надання адміністративних послуг. Мешканці обласного центру, де проводилося дослідження, вже досить активно користуються послугами ЦНАП. Серед постійних клієнтів центрів переважають представники юридичних осіб. Основними джерелами інформації про центри та їх послуги є побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох

третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частково. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг характеризується як висока.

При оцінці роботи центрів їх клієнти передусім звертають увагу на ввічливість персоналу, дотримання законності та нормативних процедур, загальної тривалості обслуговування і доступності повної інформації про адміністративні послуги. При цьому рівень задоволення клієнтів за згаданими критеріями є досить високим.

Відвідувачі центру надання адміністративних послуг переважно позитивно оцінюють факт їх створення, відмічають високий організаційний та професійний рівень їх функціонування.

Водночас з метою подальшого поліпшення рівня надання адміністративних послуг через ЦНАП пропонується наступне:

1) поліпшення інформаційної роботи (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з

надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Ефективною може бути реклама ЦНАПу через популярні інформаційні сайти Херона. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;

2) розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників Пенсійного фонду, МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвоільно-регуляторний характер;

3) зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги, вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг, зокрема, посилити сайт Центру механізмами надання таких послуг;

4) слід оптимізувати графік роботи центру, вести 6-денну роботу, а 3 дні на тиждень встановити графік роботи до 20 години;

5) необхідно покращити роботу парковки, зробити парковку позаду будинку міськвиконкому

6) слід також надавати супутні послуги (кава, банкомат, ксерокопія, WiFi) та налагодити електронну реєстрацію в черзі, встановити електронне табло.

Центр надання адміністративних послуг м. Черкаси (Черкаська область)

ЦНАП у м. Черкаси запрацював влітку 2012 року. Станом на жовтень 2014 р. в його стінах надають 174 адміністративні послуги.

Основним напрямком діяльності Центру є спрощення процедур надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвоільного характеру, скорочення витрат часу суб'єктів господарювання та отримання будь-яких дозволів, довідок, погоджень, висновків, необхідних для започаткування та здійснення підприємницької діяльності.

На підставі пунктів 5 і 6 частини 1 статті 26, пункту 1 частини 3 статті 50, пункту 6 частини 4 статті 42 та частини 4 статті 54 ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до прикінцевих положень пункту 8 ЗУ «Про Державний бюджет України на 2013 рік», на виконання рішення Черкаської міської ради від 27.12.2012 №3-1498 «Про затвердження програми соціально-економічного та культурного розвитку м. Черкаси на 2013 р.», керуючись ЗУ «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб підприємців», Цивільним кодексом України, Черкаська міська рада вирішила утворити Управління надання адміністративних послуг департаменту управління справами та юридичного забезпечення Черкаської міської ради (ЦНАП).

Центр надання адміністративних послуг було утворено з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвоільного характеру, усунення на території м. Черкаси правових, адміністративних, економічних та організаційних перешкод у розвитку підприємницької діяльності відповідно до вимог ЗУ «Про адміністративні послуги» та ЗУ «Про

дозвоільну систему у сфері господарської діяльності».

Основним напрямком діяльності Центру є спрощення процедур надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвоільного характеру, скорочення витрат часу суб'єктів господарювання на отримання будь-яких дозволів, довідок, погоджень, висновків, необхідних для започаткування та здійснення підприємницької діяльності.

Центр об'єднує в одному приміщенні:

– управління надання адміністративних послуг департаменту управління справами та юридичного забезпечення Черкаської міської ради;

– сектор з питань видачі документів дозвоільного характеру Департаменту інвестиційно-інноваційної політики та зовнішньоекономічних зв'язків Черкаської обласної державної адміністрації;

– відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно реєстраційної служби Черкаського міського управління юстиції;

– відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реєстраційної служби Черкаського міського управління юстиції;

– консультаційний центр управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Черкаській області;

– Управління Державної міграційної служби України в Черкаській області;

– представників дозвоільних та адміністративних органів.

Нині у черкаському ЦНАПі надаються послуги міської ради, облдержадміністрації, реєстраційної служби управління юстиції, міграційної служби тощо. Загалом це близько 174 послуг.

Більшість опитаних в рамках дослідження діяльності ЦНАП схвально відгукнулися про роботу ЦНАП. Найбільш запитуваними каналами отримання інформації про ЦНАП респонденти назвали неформальні джерела (знайомі, друзі, рідні, колеги — 22,8%), офіційні сайти міських рад (20, 6%) та телефонні консультації (14,3%). Водночас 40,4% опитаних не потребували відомостей про ЦНАП перед його відвідуванням, що приблизно відповідає частці постійних користувачів послуг центрів. Описана структура запитуваності джерел інформації характерна для фізичних осіб і для представників юридичних установ.

Майже половині респондентів (49,3%) не довелося чекати своєї черги, ще чверть опитаних (25,4%) зазначили, що час їх очікування не перевищував 10 хвилин. До півгодини в черзі провів приблизно кожен шостий (16%), до години — приблизно кожен 15-й (6,9%), а понад годину всього 2,4%.

Позитивні зміни в умовах отримання адміністративних послуг відзначили 56,4% респондентів, 11,6% вважають, що ці умови були і залишаються зручними. Частка опитаних, які бачать негативну динаміку обслуговування після створення ЦНАП, складає 2,5%, ще 2,3% не відзначили позитивних змін. Чверть респондентів (27,2%) не змогли дати однозначної відповіді на це питання.

Якість обслуговування клієнтів у центрі надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5% відвідувачів. Про належний рівень обслуговування свідчать наступні факти:

- дві третини опитаних зазначили, що їх питання були вирішені повністю, ще чверть повідомили, що питання вирішуються (переважно через технологічні особливості надання послуг);
- половині респондентів взагалі не довелося очікувати на отримання адмінпослуг чи консультацій, чверть перебувала в черзі не більше 10 хв.;
- у двох третинах випадків тривалість надання адмінпослуг чи отримання консультації не перевищували 30 хв., протягом години вирішувалося 82,3% питань.

В рамках експертного спостереження було досліджено три рівні організації та діяльності ЦНАП в м. Черкаси.

Так, перший критерій «Доступність та повнота інформації про ЦНАП у м. Черкаси» отримав середню оцінку 3,1 балів. Це найнижчий з трьох критеріїв показник. Основна проблема зводиться до відсутності самостійного спеціалізованого сайту Центру в м. Черкаси. Однак, є сторінка ЦНАП на офіційному сайті Черкаської міської ради. Більше того, на цьому сайті є онлайн-трансляція з холу приміщення Центру. Кожен охочий може спостерігати за можливою чергою в Центрі.

За другим критерієм «Ефективність роботи інструментів зворотного зв'язку у ЦНАП» центр отримав середню оцінку 4,6 балів. Це пов'язано з тим, що через телефон ЦНАП більше співпрацює з громадянами, ніж за допомогою Інтернету.

В якості рекомендації, варто більше поширювати інформацію на інших Інтернет-ресурсах міста й області, ЗМІ. Проте все

впирається у відсутність власного сайту (розробка якого ведеться, - як було зазначено керівництвом ЦНАП).

За третім критерієм «Зручність та ефективність роботи ЦНАП» центр отримав середню оцінку 4,7 балів. Цей критерій видався доволі «легким» для черкаського ЦНАП. Звісно, велику роль зіграло приміщення і його географічне розташування.

Проте варто сказати про певні незручності в наданні послуг. З розширенням асортименту послуг (для прикладу, паспортних) бракує звичних місць для адміністраторів та операторів. Тому слід оптимізувати приміщення ЦНАП.

Таким чином, ми отримали загальну середню оцінку по діяльності ЦНАПу в м. Черкаси 4,1 балів. Це середня оцінка діяльності серед інших досліджуваних ЦНАП. Хоча варто звертати увагу також на вдосконалення. Наприклад, створення і запуск діяльності того ж сайту; більш широке адресоване поширення інформації про діяльність такої інституції.

Звісно, варто відзначити, що ЦНАП м. Черкаси має дуже добру базу, основу і задатки для оптимальної роботи у якості сучасного ЦНАП. Але процес вдосконалення і досягнення нових технологій надання послуг потрібно проводити регулярно.

Черкаський ЦНАП, в порівнянні з іншими об'єктами дослідження, отримав нижчу від середньої загальну оцінку якості надання послуг.

Висновки

Мешканці Черкас вже досить активно користуються послугами ЦНАП (офіційно з 2012 року). Серед постійних центрів переважають представники юридичних осіб.

В ході низки проведених досліджень за 2014 рік в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів (АРАЦ): інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» було визначено, що основними джерелами інформації про Центр та їх послуги є побутові контакти та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків - частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів.

Якість обслуговування клієнтів у центрах надання адміністративних послуг респонденти характеризують як високу. Загалом позитивно оцінили роботу ЦНАП 88,5% відвідувачів.

Актуальним завданням зараз для подібних Центрів в Черкаській області є забезпечення відділу адміністративно – дозвільних процедур райдержадміністрацій додатковими штатними одиницями. Адже, згідно розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523, передбачено, що поетапно розпочнеться надання адміністративних послуг територіальних підрозділів Державної міграційної служби, Реєстраційної служби та Держземагентства в області через центри надання адміністративних послуг. Також є необхідність проведення навчання для адміністраторів центрів надання адміністративних послуг для підвищення їхньої компетентності, покращення якості обслуговування суб'єктів звернення.

Центр надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради (м. Чернівці, Чернівецька область)

Центр надання адміністративних послуг у м. Чернівці утворений Рішенням виконавчого комітету Чернівецької міської ради №264/8 від 24.04.2012 р., діюче Положення про ЦНАП затверджено Рішенням №681/22 від 24.12.2013 р. виконавчого комітету Чернівецької міської ради, Регламент роботи — рішенням №682/22 від 24.12.2013 р. виконавчого комітету Чернівецької міської ради. Організацію роботи ЦНАП покладено на відділ з питань оформлення дозвільних документів міської ради ("Дозвільний центр"), положення про який та про порядок взаємодії адміністраторів з представниками дозвільних органів затверджено рішенням виконкому Чернівецької міської ради №406/13 від 26.06.2012 р. В той же час "Дозвільний центр" згідно положення про ЦНАП є частиною ЦНАП, що створює плутанину та ускладнює розуміння підпорядкування. Рішення, що регулюють роботу ЦНАП у м. Чернівці, в загальному відвідають вимогам законодавства "Про адміністративні послуги" та примірним положенню і регламенту, хоча з одного боку деякі положення вилучено (щодо забезпечення місць для паркування, телефонним і факсимільним зв'язком, вимог щодо площ приміщення і т.д.), з іншого вказані документи додатково деталізують обсяг інформації, що надається представниками ЦНАП, встановлюють порядок участі адміністративних органів у роботі ЦНАП, встановлюється обов'язок аналізу звітів, переданих учасниками ЦНАП.

У ЦНАП м. Чернівці надаються 42 види адміністративних послуг 8 суб'єктами (підрозділами Чернівецької міської ради, районними в місті радами та реєстраційною службою Чернівецького міського управління юстиції). Адміністративні послуги Державної міграційної служби, органів Міністерства внутрішніх справ та ін. організацій не надаються. Через Дозвільний центр 16 дозвільними органами видаються 52 види документів дозвільного характеру. Протягом періоду дослідження на сайті ЦНАП було розміщено інформаційні картки, яких не було на початку дослідження. На даний момент на сайті присутній повний набір інформаційних карток, значна кількість технологічних карток та зразків заяв, відсутні інформаційні картки Відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реєстраційної служби Чернівецького міського управління юстиції, що не підпорядковується Чернівецькій міській раді.

Графік роботи ЦНАП м. Чернівці відповідає нормативним вимогам, однак графік прийому представників адміністративних органів дуже обмежений, наприклад, відділ економіки приймає лиш 3 години на тиждень, в п'ятницю, представники райрад міста – 2 години на тиждень, в четвер, департамент ЖКГ – двічі на тиждень по три години.

Згідно відповіді на інформаційний запит щодо надання у приміщенні ЦНАП супутніх послуг, такі не надаються.

Для інформування суб'єктів звернень у ЦНАП розміщено 10 інформаційних стендів, діяльність ЦНАП висвітлюється на сайті Чернівецької міської

ради та газеті "Чернівці". Оскільки сайт газети "Чернівці" востаннє оновлювався в 2012 році, перевірити наявність статей про ЦНАП важко. Інші засоби інформації згадують ЦНАП лише з нагоди відкриття більше інформації про нього немає, що говорить про недостатнє ефективне використання ЗМІ для інформування громадськості. Наприклад, про дозвільний центр ДАІ інформації в рази більше, 4 повідомлення по радіо і телебаченню також були присвячені відкриттю. Налагоджена співпраця з громадськими організаціями, наприклад, з Міським центром захисту приватних підприємців, що забезпечує функціонування "Гарячої лінії" для споживачів послуг. Однак, "Гаряча лінія" створена для скарг, відповідно в плані підтримки зв'язку вона «малоінформативна».

З метою вивчення думки споживачів адміністративних послуг у ЦНАП заведена книга відгуків і пропозицій, на стендах розміщено бланки анкети щодо задоволеності роботою ЦНАП, які можна анонімно заповнити та опустити до спеціальної скриньки, на сайті ЦНАП пропонується заповнити анкету та надіслати її електронною поштою. Варто зауважити, що постійне анонімне анкетування охопило 0,05% від наданих послуг або менше тисячної від загально наданих робіт, що не може вважатися результативним чи ефективним.

Інформація про функціонування центру поширюється переважно через побутові контакти, офіційні сайти міських рад та телефонні консультації. Наявні канали інформування про функціонування ЦНАП у двох третинах випадків забезпечують їх клієнтів повною інформацією, ще у чверті випадків – частковою. При цьому найбільш запитуваними відомостями є дані про перелік документів, необхідних для отримання адмінпослуг, перелік послуг, режим роботи та тривалість обслуговування клієнтів. При зростанні кількості постійних клієнтів ЦНАП зменшується їх потреба в інформації про функціонування центрів. Окрім того у двох третинах випадках тривалість надання запиту на отримання адмінпослуги чи консультації не перевищували 30 хв. Ці два елементи є першими які варто покращити для збільшення ефективності та результативності роботи центру, зокрема, це відзначають як експерти так і більше п'ятої частини респондентів що приймали участь у анкетуванні.

Також варто відмітити, що серед анкетованих респондентів переважна більшість відвідувала центр для отримання дозволів чи довідок в сфері житлових та земельних відносин (половина респондентів), ще третина звернулася до центру з питань дозволів на комерційну забудову. Тобто загально можна відзначити, що найбільше навантаження припадає на два дні тижня (саме у вівторок і четвер працює представник департаменту житлово-комунального господарства), інші ж послуги дуже слабо затребувані, що може бути пов'язано з великим терміном їх надання.

Загалом варто відмітити задоволеність респондентів створенням центру, що дозволяє їм спростити пошук та опрацювання інформаційних

потоків, однак найбільш негативним ці респонденти відзначають проблеми з отриманням інформації про центр в джерелах загального доступу (четверть респондентів, незалежно від належності до підприємницького розрізу, отримували інформацію від знайомих).

В загальному діяльність ЦНАП відповідає загальним вимогам, щодо функціонування подібних структур. Однак відсутність деяких необхідних елементів в системі надавання послуг не дозволила Чернівецькому ЦНАП отримати найвищі бали згідно дослідження роботи центру, відповідно оцінка роботи була надана за результатами дослідження становила 2,97 (при максимумі в 5 балів). Нижче приведемо ряд показників які найбільше негативно впливають на діяльність центру.

Найгірша ситуація з забезпеченням інформаційно-консультаційними послугами (відсутня повноцінна рецепція в самому ЦНАП, крім того на сайті міськради наявні лиш довідкові матеріали, відповідно консультація і пошук відсутні). В центрі не надаються жодні супутні послуги, що також знижує ефективність роботи. Інформаційні термінали в центрі відсутні, робота з електронними засобами отримання інформації за допомогою електронної пошти незадовільна (подача заявок через мережу Інтернет чи он-лайн відсутня повністю). Окрім іншого, зважаючи на відсутність системи електронної черги, робота адміністраторів є недостатньо активною, вільні адміністратори не завжди проявляють ініціативу, запрошуючи відвідувача на консультацію.

Відповідно до переліченого для отримання послуг громадянину чи господарській одиниці обов'язково особисто з'явитися в центр, а зважаючи на те, що певні послуги надаються представниками департаментів, які мають власний регламент роботи в центрі, це значно ускладнює можливість отримання послуг і знижує ефективність роботи центру.

Далі серед негативних чинників слід відзначити відсутність зон комфорту та гардеробу в приміщенні центру, а також відсутність можливості паркування автомобіля (паркування перед ЦНАП заборонене через вузьку вулицю, якою проходить маршрут тролейбуса, у двір ЦНАП автомобілі не пропускають, однак можливе паркування на прилеглих вулицях). Також значним негативним фактором є відсутність системи єдиного вікна, точніше реалізується не повністю – послуги реєстраційного відділу (держреєстраторами) надаються в окремому приміщенні. Незручною є видача документів дозвільного характеру через Дозвільний центр, який об'єднано з ЦНАП, за принципом "єдиного офісу", а не "єдиного вікна". При консультуванні щодо окремих послуг адміністратори рекомендують звертатись за більш детальними роз'ясненнями до відповідних органів.

Пункт 8.2. положення про ЦНАП визначає основним завданням "спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання", однак, згідно технологічних карток, терміни обробки звернень часто встановлено надто тривалими (30 робочих днів + 10 днів після сесії або до 55 днів при зверненнях від закладів торгівлі, сфери послуг) в той час, як пряме звернення до відповідного органу, як показує практика, займе набагато менше часу, особливо

враховуючи незначну віддаленість департаментів від міської ради.

Загалом роботу центру можна вважати задовільною, і, за умови вдосконалення соціальної складової надання послуг та врахування проблем з інформуванням населення, робота подібних центрів буде покращуватися й сприяти зменшенню витрат часу та задоволеності споживачів.

Під час експертної оцінки було виявлено наступні особливості діяльності Центру надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради:

- зони обслуговування та заповнення недостатньо відділенні одна від одної. Зона очікування не функціональна внаслідок відсутності системи електронної черги та інформаційних матеріалів в зоні;

- частина стендів розташовані у коридорі перед входом у кімнату, де надаються адміністративні послуги. Таке розташування є недостатньо зручним, т.я. потенційний користувач з високою ймовірністю буде шукати інформацію в приміщенні, в якому надаються послуги, ніж в коридорі. Такій поведінці сприятиме також недостатнє освітлення стендів та наявність великої кількості інформації на стендах ЦНАП та Дозвільного центру, що розташовані поруч. На стендах ЦНАП розміщено загальну інформацію про ЦНАП, графік роботи, інформаційні і технологічні картки послуг. Також в приміщенні, де надаються адміністративні послуги, на столах розміщені інформаційні матеріали (картки та зразки заяв) в папках. На жаль, в досліджуваній папці була інформація лише для частини послуг, які надаються в ЦНАП. Бланки можна було отримати у адміністратора, а не взяти з папки інформаційних матеріалів. Стенди, що розташовані в цьому приміщенні, розміщені над столами, що дещо утруднює доступ до інформаційних матеріалів, які в них розміщені. В загальному інформація, що вимагається ЗУ "Про адміністративні послуги" наявна, але її розміщення не є достатньо зручним та потребує кращого контролю за наявністю повного комплексу інформаційних матеріалів;

- відсутня інтегральна довідкова система, тобто одна особа-адміністратор не в змозі надати повну відповідь на подані запитання, в результаті чого відповідь надається часткова: інформація про терміни, пакет документів, оплати надається на місці, натомість щодо змісту адміністративної послуги рекомендовано звернутись безпосередньо до відділу, який її надає;

- останнім пунктом варто згадати недостатню інформованість про роботу центру, зокрема, інформація про діяльність ЦНАП, крім сайту Чернівецької міської ради, висвітлюється у газеті "Чернівці", на інформаційних стендах в приміщенні ЦНАП. В електронному ж форматі ЦНАП не має окремого сайту, проте на сайті Чернівецької міської ради є окремий розділ з посиланням до основного меню сайту, в якому розміщено інформацію ЦНАП. Особливості функціонування сайту Чернівецької міської ради (структура сайту, наповнення його не безпосередньо відповідальними особами ЦНАП, а персоналом Відділу інформації, зв'язків з громадськістю та міжнародних відносин і т.п.) не дозволяють повною мірою реалізувати інформаційний потенціал ЦНАП.

Серед найбільш негативних аспектів роботи центру можна відзначити: відсутність електронної черги; слабка робота з заявками поданими в

електронному вигляді; недосконалість інфраструктури обслуговування (відсутність парковки, зонування приміщення, рецепції, тощо); відсутність інформаційних терміналів; деякі проблеми з формуванням та задоволенням черговості споживачів; не повна зручність інформаційних стендів; доступність можливості вирішення певних питань в обмежений час тижня; відсутність парковки та гардеробу.

Загалом роботі центру дано оцінку, що можна вважати задовільною (2,97 бали), яка за умов мінімального виправлення вище перелічених недоліків буде значно покращена.

Додаткове опитування адміністративного персоналу закладів торгівлі та харчування, що знаходяться в центрі міста, тобто географічно не віддалені від місця розташування ЦНАП, продемонструвало низьку обізнаність їх з наявністю подібного органу, та практично повну відсутність практики користування його послугами, як і послугами дозвільного центру (згідно з відповідями опитуваних, вони користуються послугами відповідних департаментів напряму).

Висновки

Загалом роботі центру можна дати задовільну оцінку, однак варто відзначити наступні елементи, котрі необхідно покращити для ефективної та сучасної роботи центру.

Найбільш важливим є повністю об'єднати ЦНАП, Дозвільний центр та відділ державної реєстрації, забезпечивши приймання всіх документів адміністраторами та беззастережне дотримання принципу "єдиного вікна".

Слід розробити окремий сайт ЦНАП, структура якого та наповнення будуть сплановані відповідно до потреб клієнтів, а не структури сайту Чернівецької міської ради. Інформаційні та технологічні картки послуг різних органів мають бути оформлені за єдиним стандартом. Банківські реквізити для оплати послуг мають бути розміщені на сайті, бажано передбачити можливість оплати он-лайн.

На сайті слід розмістити інформацію про громадський транспорт, яким можна дістатись до ЦНАП, та картографічну інформацію з позначенням розміщення ЦНАП та рекомендованих місць для паркування.

Необхідно забезпечити можливість отримання послуг в електронному вигляді без відвідання ЦНАП, встановити електронну систему управління чергою з моніторами у зоні очікування та можливістю дистанційного запису (телефон, Інтернет і т. п.), розширити зону інформування, розмістити додаткові інформаційні матеріали в зоні очікування, забезпечити роботу інформаційного терміналу, розширити посадові обов'язки чергового попереднім консультуванням, а також забезпечити доступ до мережі Інтернет з використанням WiFi.

Інформаційна робота (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) має бути покращена з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів.

При цьому не слід забувати про необхідність розширення переліку надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи представників ДМС, МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвільно-регуляторний характер. ЦНАП потребує провадження обов'язкового оцінювання якості кожної наданої послуги з використанням досвіду м. Вінниці.

Зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг.

Рекомендації щодо удосконалення діяльності досліджуваних центрів надання адміністративних послуг в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України»

Для Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» (м. Вінниця, Вінницька область):

- внести зміни до графіку роботи Центру: два дні на тиждень продовжити години прийому до 20.00, здійснювати прийом громадян в суботу;
- розмістити в приміщенні Центру стенди, що відповідають вимогам чинного законодавства та розмістити всю необхідну інформацію про діяльність ЦНАП та адміністративні послуги, що надаються в Центрі;
- по можливості внести зміни до планування приміщення та відвести місце під гардероб.

Для Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» (м. Кривий Ріг, Дніпропетровська область):

- опрацювати питання розширення переліку адміністративних послуг ЦНАП, який би включав максимальну кількість популярних (базових) адміністративних послуг, у тому числі організувати надання в ЦНАП послуг з реєстрації місця проживання та паспортних послуг, реєстрації права власності на нерухомість тощо;
- забезпечити збереження зручного режиму роботи ЦНАП щодо всіх адміністративних послуг;
- передбачити реконструкцію приміщення ЦНАП таким чином, щоб забезпечити обслуговування заявників із дітьми та з особливими потребами (зробити зручнішим інформаційні термінали, належно обладнати кімнати особистої гігієни);
- запровадити у ЦНАП систему електронного керування чергою;
- організувати надання супутньої послуги фото на документи у ЦНАП;
- забезпечити своєчасне оновлення всієї інформації на веб-сторінці ЦНАП;
- відкрити територіальні підрозділи ЦНАП у районах міста;
- забезпечити уніфікований підхід до назви ЦНАП, уникаючи використання назв, що не відповідають чинному законодавству (центр муніципальних послуг, центр дозвільно-адміністративних послуг).

Для Головного управління Донецької міської ради «Центр надання адміністративних послуг» (м. Донецьк, Донецька область)²:

- поліпшити інформаційну роботу (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центру) для інформування про можливості та порядок отримання адміністративних послуг, донесення повної інформації про функціонування ЦНАП шляхом постійної соціальної реклами в місцевих друкованих та електронних ЗМІ або через органи самоорганізації;
- забезпечити створення сайту ЦНАП, використовуючи новітні інформаційні технології, передовий вітчизняний та зарубіжний досвід для створення ефективних інформаційних майданчиків та отримання інструментів зворотного зв'язку з одержувачами послуг;
- розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг та інших структур, діяльність яких носить дозвільно-регуляторний характер;
- вивчити вітчизняний досвід по методам і способам розширення найбільш популярних видів адміністративних послуг, які ще не надаються через ЦНАП;
- покращити взаємодію ЦНАП з місцевими державними адміністративними органами задля погодження з ними технологічних процесів з надання адміністративних послуг населенню;

² Наведені рекомендації розроблені на підставі проведеного аналізу та у зв'язку із проведенням АТО в Донецькій області на сьогодні мають виключно теоретичне значення

- розглянути можливість створення територіальних відділень ЦНАП для споживачів віддалених районів, визначити та затвердити перелік послуг, процес надання яких доцільно організувати максимально наближено до місць проживання громадян.

Для Управління (центру) надання адміністративних послуг апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації):

- виходячи із умов, які створені чинною нормативно-правовою базою, Київській міській державній адміністрації забезпечити міжгалузеву координацію з тим, щоб максимально можлива кількість надавачів адміністративних послуг здійснювали це через існуючу мережу ЦНАП;
- ЦНАП у Печерському районі міста Києва потребує повної реалізації принципу «єдиного вікна», а також максимального впровадження дистанційних форм роботи з отримувачами адміністративних послуг;
- забезпечити повне заповнення вакансій державних реєстраторів;
- впровадити широку інформаційно-просвітницьку кампанію силами КМДА та районних у місті державних адміністрацій з використанням різних каналів інформації для покращення обізнаності громадян про порядок отримання адміністративних послуг через ЦНАП;
- удосконалити офіційний веб-сайт ЦНАП, зокрема, в частині забезпечення більш зручної для відвідувача структури, спрощення навігації, більш оперативного змістовного оновлення;
- створити окрему сторінку ЦНАП в соціальних мережах;
- обладнати приміщення ЦНАП для вільного використання Wi-Fi;
- ввести в практику роботи ЦНАП он-лайн консультування через веб-сайт, соціальні мережі, листування електронною поштою, окрему лінію мобільного телефонного зв'язку;
- створити можливості для дистанційного запису на відвідування, відстеження черги в режимі он-лайн;
- розширити спектр супутніх послуг за рахунок додавання таких: копіювання, продаж канцелярського приладдя тощо.

Для Центру надання адміністративних послуг у м. Луганську (Луганська область)³:

- провести інвентаризацію інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, привести їх в єдиний формат, виправити наявні помилки;
- створити новий або модернізувати існуючий сайт ЦНАП з розширеною інформацією про послуги та додатковими функціональними можливостями: розширити можливість запису на прийом всіма доступними для користувачів методами за допомогою сайту; розробити пошук послуг за життєвими ситуаціями; розробити контекстний пошук; інтегрувати систему електронних платежів; впровадити систему подання звернень та отримання послуг в електронному вигляді;
- реформувати довідкову службу через створення повноцінного контактного центру з можливістю консультування в режимі інтернет-чату та обслуговування дзвінків з мобільних телефонів (за тарифами операторів або безоплатно);
- встановити у ЦНАП кнопку виклику персоналу;
- створити дитячий куточок;
- розширити перелік супутніх послуг послугами з фотографування (у ЦНАП надається послуга з вклеювання фотографії в паспорт);
- збільшити кількість наочних позначень у ЦНАП: провести на першій та останній сходинах жовті лінії (для людей з поганим зором), придбати годинник у зону очікування, нанести на скляних дверях, які розділяють зону очікування та зону обслуговування, вказівники розташування робочих місць;
- після групування послуг за життєвими ситуаціями можливе також внесення змін до системи електронної черги (має бути можливість розпочати пошук не з суб'єкта надання, а з життєвої ситуації або послуги);
- необхідно розширювати перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвольно-регуляторний характер.

Для Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» (Волинська область):

³ Наведені рекомендації розроблені на підставі проведеного аналізу та у зв'язку із проведенням АТО в Луганській області на сьогодні мають виключно теоретичне значення

- розробити сайт установи, що допомогло б більш комплексно висвітлювати діяльність Центру надання адміністративних послуг у м. Луцьку;
- передбачити процедуру попереднього електронного запису на відвідування Центру;
- розмістити для загального доступу в Інтернеті (за відсутності сайту – на офіційній веб-сторінці установи) технологічні картки послуг та ті інформаційні картки, яких не вистачає.

Для Центру надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради (м. Миколаїв, Миколаївська область):

- затвердити Регламент ЦНАП згідно вимог Постанови КМУ від 1.08.2013 "Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг";
- розширити перелік послуг, які надаються через ЦНАП, шляхом забезпечення належного виконання доручень керівництва міськради щодо надання інформації всіма органами виконавчої влади міста та комунальними підприємствами про власні послуги, які надаються населенню;
- встановити єдині години прийому для всіх послуг, що надаються через ЦНАП;
- впорядкувати інформацію в інформаційних картках усіх адміністративних послуг та розмістити на сайті ЦНАП інформаційні картки на всі послуги;
- розмістити на інформаційних стендах в приміщенні ЦНАП інформаційні картки та зразки заповнення документів на всі адміністративні послуги, які надаються через ЦНАП;
- запровадити можливість віддаленого (за допомогою Internet) запису суб'єктів звернень до електронної черги в години і дні, які влаштовують громадян;
- забезпечити інтеграцію сайту ЦНАП із сайтами надавачів послуг шляхом розміщення інформації (банерів) про сайт ЦНАП на головних сторінках відповідних органів влади та у розділах, які стосуються послуг, що надаються ними;
- забезпечити належне функціонування офіційного сайту ЦНАП та розмістити електронну пошту ЦНАП на головній сторінці сайту;
- розмістити контактну інформацію на офіційному сайті ЦНАП, наповнити сайт інформацією про новини та послуги, які можна отримати в ЦНАП, створити опцію «зворотного зв'язку»;
- забезпечити можливість зв'язку із ЦНАП через електронну пошту;
- необхідно розглянути можливість вжиття заходів підвищення комфортності перебування мешканців міста в ЦНАП (а саме: встановити безкоштовний міський телефон в зоні очікування ЦНАП; встановити в зоні очікування комп'ютер з безкоштовним доступом до мережі Інтернет; забезпечити відвідувачів ЦНАП безкоштовною питною водою через встановлення в зоні очікування кулера; облаштувати в зоні очікування «місце для дітей»).

Для Одеського обласного центру надання адміністративних послуг (м. Одеса, Одеська область):

- вдосконалити форму комунікації ЦНАП як робочого органу з потенційними відвідувачами через оновлення інформації на інтернет-сторінці Центру на предмет нововведень в галузі надання адміністративних послуг;
- покращити оперативність роботи лінії телефонного зв'язку з ЦНАП;
- впорядкувати черги у приміщеннях для очікування, у т.ч. за рахунок запровадження у ЦНАП ефективної системи електронного керування чергою;
- створити територіальні відділення ЦНАП для споживачів віддалених районів міста, визначити та затвердити перелік послуг, процес надання яких доцільно організувати максимально наближено до місць проживання громадян.

Для Полтавського обласного центру надання адміністративних послуг (м. Полтава, Полтавська область):

- поліпшити інформаційну роботу (передусім із фізичними особами - користувачами послуг центрів) з метою донесення повної інформації про функціонування ЦНАП. Передусім користувачів цікавить повний перелік послуг, вартість їх отримання та організація роботи з надання послуг. В якості ефективних каналів передачі інформації вбачаються місцеві засоби масової інформації та адресне інформування. Зазначені заходи сприятимуть зменшенню частки звернень до ЦНАП з метою отримання консультацій, і, відповідно, скороченню часу на надання адмінпослуг через зменшення навантаження на персонал центрів;
- розширити перелік надаваних у ЦНАП послуг за рахунок залучення до роботи в центрах представників МВС, МНС, інших структур, діяльність яких носить дозвольно-регуляторний характер;

- зважаючи на вагомість для клієнтів центрів фактору витрат часу на отримання послуги, вважається доцільним впровадження процедур дистанційного отримання адміністративних послуг.

Для Центру надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (м. Рівне, Рівненська область):

1. Задля поліпшення інформаційного супроводу діяльності ЦНАП :
 - створити окремий сайт. На сайті розмістити перелік послуг, технологічні та інформаційні картки. Забезпечити співпадіння кількості інформаційних та технологічних карток з кількістю послуг, які надає центр;
 - зробити пошук на сайті більш зручним для відвідувачів;
 - встановити лічильник входжень на сайт, який дасть можливість відслідковувати кількість відвідувань;
 - регулярно інформувати громадян про послуги та умови діяльності центру, використовуючи місцеві медіа. Підготувати та поширювати соціальну рекламу про Центр;
 - розмістити інформацію про ЦНАП на інших веб-ресурсах, передусім – органів влади;
 - створити і супроводжувати сторінки Центру у соціальних мережах;
 - ввести в дію інтегральну довідкову систему, яка вже діє у переважній більшості ЦНАП в обласних центрах України;
 - встановити інформаційні термінали;
 - впровадити адресне реагування на зауваження і пропозиції;
 - донести до громадськості результати моніторингу якості надання адмінпослуг, інформувати про дії щодо покращення роботи Центру.
2. Започаткувати безпосередньо у Центрі практику дистанційної роботи з отримувачами адміністративних послуг. Зокрема:
 - ввести попередній електронний запис і/чи запис на прийом до ЦНАП за телефоном;
 - застосовувати практику інформування заявників (клієнтів) про готовність відповіді/результату щодо надання адміністративної послуги шляхом телефонного (SMS) чи електронною повідомлення.
3. Підвищити комфортність приміщення Центру, зокрема:
 - розширити кількість приміщень Центру, куди мають безперешкодний доступ люди з функціональними обмеженнями;
 - облаштувати термінали, інформаційні та інші точки обслуговування для вільного користування ними людьми з функціональними обмеженнями;
 - впровадити „зони комфорту” у приміщенні Центру (дитячий куточок, гардероб, місця зберігання, місця для паління, буфет тощо);
 - впровадити практику надання „супутніх” послуг, таких як: ксерокопіювання, продаж канцелярських товарів, банківські послуги, встановити платіжні термінали, кавові автомати та автомати з питною водою, міський телефон, безкоштовний Wi-Fi;
4. Розширити коло інструментів для моніторингу думки відвідувачів. Це можуть бути як інтерактивні (електронне опитування, надання відгуків/рекомендацій на електронну пошту, спеціальні он-лайн форми), так і наочні механізми (пряме опитування, книга і скринька скарг та пропозицій, скриньки для оцінки якості послуги).
5. Облаштувати місця для паркування авто.

Для Центру надання адміністративних послуг м. Харкова (Харківська область):

- впорядкувати процес формування переліку адміністративних послуг;
- підвищити прозорість про фінансування діяльності ЦНАП та конкурсних процедур;
- розробити та впровадити нормативно-правову базу здійснення передбачених законом процедур (єдиний перелік адміністративних послуг, прийом заяв, декларацій та скарг, розповсюдження інформації про адміністративні послуги тощо);
- підвищити прозорість механізму отримання адміністративної послуги клієнтами центру;
- підвищити поінформованість громадян щодо отримання адміністративних послуг та механізму надання для кожної послуги;
- завершити створення мережі ЦНАП у м. Харкові шляхом забезпечення відповідності задач, через які вони створювались, з їх сьогодишнім функціонуванням.

Для Центру надання адміністративних послуг м. Херсона (Херсонська область):

- підшукати чи побудувати сучасне приміщення для розміщення ЦНАП, зручне для відвідувачів і пристосоване для різних категорій відвідувачів. Приміщення, яке використовується

в цей час має дуже вигідне розташування в самому центрі, проте, воно замале, має незручності, не є функціональним;

- необхідно модернізувати ЦНАП з точки зору використання ІТ-технологій. По-перше, зробити більш інформативним і функціональним веб-сайт Центру, щоб це був сучасний багатофункціональний портал, а не просто сайт-візитівка, щоб клієнти мали змогу створити електронну чергу, реєструватись для відвідин у зручний час, отримувати послуги і консультації в режимі он-лайн, здійснювати зворотній зв'язок, висловлювати свої оцінки, побажання, критику тощо.

- більш активно і оперативно використовувати електронну пошту ЦНАП;
- розробити і використовувати систему електронної черги та забезпечити можливість використання Wi-Fi для доступу до мережі Інтернет;
- відпрацювати інтегральну систему надання послуг;
- зробити більш зручним графік для працюючого населення;
- встановити у центрі міста біля будівлі міськвиконкому біл-борд з інформацією про ЦНАП та поширювати інформацію про роботу центру в місцевих ЗМІ;
- розробити систему моніторингу громадської думки про роботу центру;
- розширити асортимент супутніх послуг у приміщенні ЦНАП;
- запровадити засоби, які полегшують доступ і пересування для осіб з функціональними обмеженнями;
- встановити камери відео-спостереження.

Для Центру надання адміністративних послуг м. Черкаси (Черкаська область):

- надати можливість дистанційного запису на прийом та консультації через Інтернет;
- розробити механізми управління великими чергами у разі їх виникнення;
- збільшити заробітну плату працівникам ЦНАП та доукомплектувати вакантні місця;
- встановити пристрої для швидкого і зручного сканування/копіювання документів, які потрібні для клієнта;
- розробити систему та графік навчання персоналу ЦНАП.

Для Центру надання адміністративних послуг Чернівецької міської ради (м. Чернівці, Чернівецька область):

- розробити окремий сайт ЦНАП, структура якого та наповнення будуть сплановані відповідно до потреб клієнтів, а не структури сайту Чернівецької міської ради. Інформаційні та технологічні картки послуг різних органів мають бути оформлені за єдиним стандартом. Банківські реквізити для оплати послуг мають бути розміщені на сайті, бажано передбачити можливість оплати послуг он-лайн;

- на сайті розмістити інформацію про громадський транспорт, яким можна дістатись до ЦНАП, та картографічну інформацію із позначенням розміщення ЦНАП та рекомендованих місць для паркування;

- встановити електронну систему управління чергою з моніторами у зоні очікування та можливістю дистанційного запису (телефон, Інтернет і т. п.);

- розширити зону інформування, розмістити додаткові інформаційні матеріали в зоні очікування, забезпечити роботу інформаційного терміналу;

- забезпечити доступ до мережі Інтернет з використанням WiFi;

- найбільш важливим є повністю об'єднати ЦНАП, Дозвільний центр та відділ державної реєстрації, забезпечивши приймання всіх документів адміністраторами та беззастережного дотримання принципу "єдиного вікна" (дотримання концепції єдиного вікна скорочує час обробки запитів та навантаження як на персонал, так і на споживачів послуг);

- забезпечити можливість отримання послуг в електронному вигляді без відвідання ЦНАП та відповідних департаментів (більшість департаментів не забезпечені сайтами в мережі Інтернет або забезпечені виключно статичними їх версіями, що знижує ефективність їх використання й перетворює їх з інформаційного інструменту на довідковий стенд);

- впровадити систему електронної рецепції (що спростить як обслуговування споживачів так і час, що вони витрачають на відвідування органів та оформлення необхідних документів);

- поглибити співпрацю між департаментами та усунути дублювання виконуваних ними функцій (ЦНАП надає послуги аналогічні до послуг відповідних департаментів).

Рекомендації щодо покращення системи надання адміністративних послуг в Україні

1. Затвердити єдиний перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, на законодавчому рівні (Відсутність Закону України «Про Перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» призводить до неузгодженостей із визначенням вартості адміністративних послуг. Однак, найбільшою проблемою є відсутність єдиного переліку адміністративних послуг які надаються у ЦНАП, що не дозволяє реалізувати весь потенціал ЦНАП, а також призводить до значних відмінностей у переліках послуг різних ЦНАП. Наразі зазначену проблему частково розв'язали за допомогою актів Кабінету Міністрів України, однак має бути прийнятий відповідний закон, який остаточно врегулює перелік послуг, які можна отримати у ЦНАП. З метою виправлення негативної ситуації, пов'язаної із значною непропорційністю переліків послуг, що надаються у ЦНАП для суб'єктів господарювання та громадян, а також для збільшення кількості послуг для населення було видано розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р. Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р органам місцевого самоврядування рекомендувалося керуватися цим розпорядженням у своїй діяльності із забезпечення функціонування ЦНАП. Однак рекомендація не має обов'язкового характеру, як норма закону, тому органи місцевого самоврядування не поспішають із виконанням «рекомендованих» удосконалень у процесі надання адміністративних послуг. При цьому зазначені зміни потребують належного ресурсного забезпечення. Зрозуміло, що кількість суб'єктів господарювання значно менша за кількість фізичних осіб, відповідно у разі розширення переліку послуг – збільшиться навантаження на адміністраторів ЦНАП. Але відсутність єдиного реєстру адміністративних послуг в Україні, які можуть отримувати громадяни від суб'єктів надання адміністративних послуг через ЦНАП, призводить до того, що кожен суб'єкт надання адміністративних послуг самостійно визначає перелік послуг, який він надає, що призводить до недоступності деяких послуг для широкого кола населення).

2. Узгодити законодавчі норми, що регламентують функціонування новосформованої системи надання адміністративних послуг, із іншими законами в частині надання інформації (Так, згідно ч. 7 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» від суб'єкта звернення забороняється вимагати документи або інформацію, яке є в розпорядженні органів влади чи підпорядкованих ним установ (і взагалі, ця частина закону чітко встановлює закритий перелік з 17 найменувань документів, які можна вимагати від отримувача адміністративної послуги). А ч. 9 цієї ж статті 9 зобов'язує установи, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, «забезпечити безоплатне надання таких документів або інформації не пізніше трьох робочих днів з дня отримання запиту». Більше того, ч. 5 ст.13 цього ж закону визначає, що для надання адміністративної послуги адміністратор ЦНАП має право «безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг». Проте, інші закони, які регламентують процедури, наслідками яких є отримання адміністративних послуг, далеко не завжди узгоджуються із названими нормами Закону України «Про адміністративні послуги». Так, далеко не завжди орган влади може надати інформацію про громадянина третій особі без дозволу або, принаймні, попередження про це самого громадянина (тобто, отримати таку інформацію зовсім без участі отримувача адміністративної послуги не вийде). Безкоштовний характер надання такої інформації теж може бути підданий сумніву через норми інших законів. А вимоги закону «Про захист персональних даних» додатково обмежують можливість органів влади передавати до ЦНАП необхідні документи для надання адміністративних послуг. І вирішення цієї проблеми можливо виключно за умови узгодження кожної суперечливої позиції в різних Законах України).

3. Усунути відомчий характер надання адміністративних послуг у ЦНАП (В багатьох випадках ЦНАП є лише просторовим майданчиком для надання адміністративних послуг працівниками різних відомств (територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади). Працівники цих установ спеціально приходять для ЦНАП, де вони мають окреме місце та окремий час для прийому громадян, і ведуть прийом громадян, що бажають отримати адміністративні послуги таких відомств. Ці «відомчі» працівники не підпорядковуються ні правилам внутрішнього розпорядку, ні нормам закону «Про адміністративні послуги» – вони

працюють в робочий час їх органів влади, можуть мати обідню перерву та абсолютно не піддаються дисциплінарному впливу з боку керівництва ЦНАП. В той же час, ч.1 ст. 13 Закону України «Про адміністративні послуги» визначає, що «суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в ЦНАП звертається до адміністратора - посадової особи органу, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг», тобто – функціонування жодних інших надавачів адміністративних послуг чи консультантів у ЦНАП Законом не передбачені).

4. Усунути нормативно-правову неузгодженість між документами, що регламентують функціонування системи адміністративних послуг та здійснення регуляторної політики в Україні (Відповідно до вимог п.10 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги» діяльність ЦНАП здійснюється відповідно до положення та регламенту, які віднесено Державною службою України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва до регуляторних актів. Відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» усі регуляторні акти мають прийматися за особливою процедурою. Вимоги до положення про ЦНАП встановлено Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 р. № 118, а вимоги до регламенту ЦНАП – Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588. Однак, за своїм змістом зазначені документи не відповідають вимогам ст. 1 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», у якій чітко визначено які документи є регуляторними актами. Віднесення регламенту та положення про ЦНАП до регуляторних актів призводить до значних затримок із прийняттям даних документів, що також передбачає погодження із Державною службою України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва, яке може тривати протягом 1 місяця. Наслідком цієї ситуації є те, що органи місцевого самоврядування після проходження регуляторної процедури не наважуються проходити її повторно під час внесення змін до положення або регламенту ЦНАП. Таким чином створюються штучні бар'єри, які стримують реформування системи надання адміністративних послуг в Україні).

5. Усунути неузгодженості законодавства з питань адміністративних послуг та з питань дозвільної системи у сфері господарської діяльності (Такі питання призводять, наприклад, до непорозумінь з дозвільними органами, які не розуміють, навіщо до регламенту надання документу дозвільного характеру розробляти ще інформаційну та технологічну картки).

6. Створити єдину загальноукраїнську електронну базу даних адміністративних послуг для громадян України (Підключити всі регіональні ЦНАП до даної бази та розробити зручну і ефективну пошукову систему, в якій кожен клієнт ЦНАП у будь-якому регіоні матиме змогу швидко отримати довідку про адміністративну послугу. Таким чином громадяни матимуть інформацію про зразки отримання послуг в інших регіонах, що покращить якість надання адміністративних послуг та рівень поінформованості громадян, зробить прозорішими практики надання і отримання громадянами адміністративних послуг).

7. Розробити державну політику щодо управління інформаційними ресурсами (в контексті якої буде реалізовано внутрішній та зовнішній документообіг органів місцевого самоврядування, та конкретні заходи, які були б спрямовані на забезпечення взаємодії, інтеграції та спільного відпрацювання загальнодержавних планів та регіональних проєктів).

8. Прискорити реалізацію електронної ідентифікації громадян різними методами в системах електронного урядування (зокрема, в системі звернень громадян, системі електронної взаємодії органів влади, порталі адміністративних послуг. При цьому слід розробити та реалізовувати чітку державну політику у сфері кібернетичної безпеки).

9. Розробити стандарти, критерії оцінки якості адміністративних послуг, глосарій термінів щодо адміністративних, соціальних, муніципальних послуг для забезпечення спільного розуміння між органами державної виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та відомствами, а також для розмежування відповідальних міністерств та відомств.

10.Сформувати міжвідомчу систему електронної взаємодії органів влади, що надають послуги через ЦНАП (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, забезпечивши при цьому адміністраторам ЦНАП доступ до інформації з державних реєстрів та інформаційних баз даних інших органів влади).

11.Впровадити автоматизовану систему діловодства при організації надання адміністративних послуг (Система не має обмежуватися тільки реєстрацією вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, а має також передбачати систему електронного документообігу у взаємодії з іншими органами влади, які надають свої адміністративні послуги через ЦНАП).

12.Розробити схему поступового переходу від існуючої схеми надання адміністративних послуг до повного електронного документообігу (наслідуючи досвід країн Європи, що надасть можливості для отримання послуг, не відвідуючи особисто ЦНАП, всі інстанції та департаменти).

Отже, запровадження системи надання адміністративних послуг – це багатостороння реформа. Її реалізація означає далеко не тільки створення принципово нової для України інституції – ЦНАП. Ця реформа вимагає комплексної трансформації всієї системи влади, із одночасним запровадженням багатьох інших технологій та процедур. Крім створення ЦНАП, необхідно на законодавчому рівні затвердити перелік адміністративних послуг, узгодити законодавство про обмін між органами влади інформацією про громадян та її статус, ретельно проконтролювати виконання в ЦНАП технічних стандартів надання адміністративних послуг та нещадно боротися із зловживаннями окремих відомств. А це вимагає від вищого керівництва держави не стільки матеріально-фінансових витрат, скільки політичної волі.

Інформаційно-лобістська кампанія по вдосконаленню системи адміністративних послуг

В рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України» протягом вересня 2014 року – січня 2015 року представниками Асоціації регіональних аналітичних центрів були проведені регіональні інформаційно-лобістські кампанії у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Київській, Миколаївській, Одеській, Полтавській, Рівненській, Харківській, Херсонській, Черкаській, Чернівецькій областях.

Регіональні кампанії передбачали: презентацію результатів моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг у 12-ти обласних центрах України у форматі прес-конференцій за участю представників суб'єктів управління діяльністю цільових ЦНАП; організацію та проведення круглих столів з метою обговорення узагальнених результатів дослідження та рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності ЦНАП; подання рекомендацій до релевантних суб'єктів прийняття рішень у сфері регулювання діяльності об'єктів дослідження (місцевих органів влади та самоврядування); проведення переговорів щодо врахування рекомендацій з представниками релевантних суб'єктів прийняття рішень у сфері регулювання діяльності досліджуваних ЦНАП, подання інформаційних запитів про врахування рекомендацій; звернення до консультативно-дорадчих органів при установах державної влади і місцевого самоврядування.



В результаті кампанії у 12-ти регіонах України було проведено більше 20-ти публічних заходів, присвячених тематиці надання адміністративних послуг та ефективності діяльності центрів надання адміністративних послуг, які сприяли налагодженню публічного діалогу між представниками громадського сектору та органами місцевої влади та самоврядування, які несуть відповідальність за забезпечення роботи центрів надання адміністративних послуг.



Так, завдяки кампанії, реалізованій Дніпропетровською обласною громадською організацією «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики», керівництвом Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» були враховані рекомендації, підготовлені за результатами досліджень в рамках проекту, зокрема:

- перелік адміністративних послуг було систематизовано за суб'єктами надання та були оприлюднені відповідні бланків заяв, зразків для заповнення, технологічні та інформаційні картки, що значно спростило пошук необхідної інформації;
- підготовлено проект регламенту Муніципального центру послуг м. Кривого Рогу, який ураховує вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588;
- розпочато роботу із юридичного оформлення територіальних підрозділів ЦНАП у кожному з 7 районах міста та налагодження надання через них повного переліку адміністративних послуг;
- заплановано здійснити реконструкцію приміщення ЦНАП таким чином, щоб забезпечити більш зручні умови для заявників із дітьми та з особливими потребами;
- забезпечено своєчасне оновлення всієї інформації на веб-ресурсі ЦНАП;
- розглядається питання доцільності запровадження системи електронного керування чергою.



За результатами лобістської кампанії у м. Рівне значна частина рекомендацій, зокрема тих, що стосуються поліпшення інформаційного супроводу діяльності ЦНАП, вже врахована. На початку 2015р. планується введення в дію нової платформи та програмного забезпечення, яке дозволить впровадити практику дистанційної роботи з отримувачами адміністративних послуг.

Проект викликав значний резонанс серед громадськості, ЗМІ та профільних інституцій у м. Полтава. Зокрема, в результаті проекту місцеві засоби масової інформації ініціювали низку тематичних програм. Департаментом економічного розвитку Полтавської ОДА було включено пропозиції проекту до Комплексної програми підтримки підприємництва у Полтавській області до 2017 року в частині подальшого проведення незалежного громадського моніторингу ЦНАП області. Полтавська міська рада ініціювала внесення змін до рішення про роботу ЦНАП. Зауваження та пропозиції Полтавської обласної громадської організації «Аналітичний центр «Бюро економічних та соціальних досліджень» вже було частково враховано, а саме: розширено кількість адміністративних послуг та залучено додаткових працівників ЦНАП, поліпшено систему інформування громадян про ЦНАП через мережу Інтернет. Проте не всі пропозиції були враховані саме через відсутність бюджетного фінансування, зокрема щодо недоліків приміщення ЦНАП, відсутності електронної черги, відсутності додаткового сервісу (супутніх послуг). Прийняття сесією міської ради рішень, що передбачають впровадження запропонованих рекомендацій, передбачається у січні - лютому 2015 року.

Чернівецька міська рада та керівництво ЦНАП активно співпрацювали протягом моніторингу з Чернівецькою обласною громадською організацією «Буковинська агенція регіонального розвитку». В результаті інформаційно-лобістської кампанії було створено партнерські умови роботи з керівництвом ЦНАП. Розпочато діяльність по усуненню недоліків роботи ЦНАП, які можуть бути вирішені на рівні керівництва центру. У 2015 р. заплановано ліквідувати значну частину виявлених недоліків та вести активну роботу з розвитку ЦНАП. Проте в даному випадку обмежуючими факторами залишаються: недосконалість законодавства, небажання адміністративних органів втрачати контроль та потенційне джерело корупційного доходу, відсутність достатнього фінансування.



За період моніторингу діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Харкова доступність та повнота інформації в ЦНАП значно покращилися. Перш за все це стосується роботи сайту, який зазнав суттєвих змін. Значна кількість зауважень та пропозицій від Харківської обласної громадської організації «Фонд місцевої демократії», які були направлені письмово чи висловлені усно, щодо покращення роботи ЦНАП, були враховані. Зокрема, з'явилася можливість для здійснення он-лайн консультацій від фахівців, юристів, реєстраторів, спеціалістів митної служби. Крім того, було вдосконалено систему Skype-консультацій, завдяки якій заявники змогли отримувати необхідну їм інформацію у будь-який час, а не тільки в обмежені часи, як було до цього. В результаті моніторингу було виявлено, що кількість відвідувачів протягом робочого дня в різних територіальних відділеннях дуже різна. Ситуацію з чергами було вирішено шляхом розміщення на сайті ЦНАП в режимі он-лайн інформації щодо кількості відвідувачів в черзі одночасно у всіх територіальних філіях Центру (було створено спеціальну програму, яка відображає величину черг у всіх відділеннях ЦНАП). На зауваження Фонду місцевої демократії щодо недостатньої кількості адміністраторів, протягом тижня міська влада прийняла рішення про збільшення штату на 21 одиницю.