

ЦНАПи ЯК СИСТЕМА ПЛАТФОРМ ДЛЯ МАКСИМАЛЬНОГО СПРОЩЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ



Н. В. Шамрай

голова Всеукраїнської асоціації центрів
надання адміністративних послуг,
директор Департаменту надання
адміністративних послуг виконавчого органу
Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації),
кандидат наук з державного управління

Станом на кінець 2017 року в Україні функціонує 746 Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), а саме: 278 – створено органами місцевого самоврядування (у тому числі 41 територіальний підрозділ), 468 – створено місцевими державними адміністраціями. Окрім того, 43 віддалених місця для роботи адміністраторів ЦНАП створено органами місцевого самоврядування.



ЗА 2017 РІК
В УКРАЇНІ СТВОРЕНО
ТА РОЗПОЧАЛИ РОБОТУ
64 НОВИХ ЦНАП,
У ТОМУ ЧИСЛІ
50
В ОБ'ЄДНАНИХ
ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.



СТВОРЕННЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Реформування системи надання адміністративних послуг розпочалось у 2006 році з прийняттям Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та зі створенням перших дозвільних центрів, де підприємці отримали можливість в одному місці оформити потрібні для ведення господарської діяльності документи дозвільного характеру.

Після прийняття 6 вересня 2012 року Закону України «Про адміністративні послуги» на базі дозвільних центрів було створено ЦНАП, де в комфортних та зручних умовах послуги можуть отримати вже не тільки представники бізнесу, а й громадяни.

Основними позитивними досягненнями реформи системи надання адміністративних послуг можна вважати:

- заборону вимагати від суб'єкта звернення документи та інформацію, не передбачені чинним законодавством;
- отримання документів або інформації, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних та інших органів, установ та організацій, не від за-

явника, а шляхом взаємодії чиновників між собою;

- впорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг (через запровадження технологічних карток) та надання вичерпної інформації заявникам (через встановлений обов'язок широкого інформування та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг);

- введення уніфікованого поняття «адміністративний збір» як єдиної плати за платні адміністративні послуги;

- зручний для суб'єктів звернень графік прийому (у ЦНАП, утворених при виконавчих органах міських рад міст, що є адміністративними центрами областей, АР Крим, а також при Київській, Севастопольській міських та районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях, – не менше шести днів на тиждень та семи годин на день, в інших ЦНАП – не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день; прийом здійснюється без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень до двадцятої години).

Надання адміністративних послуг громадянам на високому

європейському рівні є одним із найголовніших пріоритетів як державної, так і місцевої влади.

Основні переваги функціонування ЦНАП:

- чітко встановлений та зручний графік роботи;
- швидкість, зручність і комфорт;
- відкритий робочий простір у форматі «open-space», де забезпечується обслуговування заявників (кабінетно-коридорна система, коли людина, знаходячись наодинці з чиновником, може легко домовитись з ним та дати хабара, відходить у минуле);
- зручності для людей з обмеженими можливостями;
- системи електронної черги;
- ведення відео та аудіо запису;
- у 99% випадків документи передаються на опрацювання в back office, що виключає корупцію, адже виникає бар'єр в особі адміністратора між заявником та суб'єктом надання адміністративної послуги, який приймає рішення;
- інтегрований офіс для отримання усіх видів послуг (одне звернення для вирішення

декількох питань, мінімалізація кількості звернень тощо);

- повноцінне інформування про адміністративні послуги (контактний телефон, сайт, інформаційні кіоски та інформаційне табло в ЦНАП).

У своїй роботі ЦНАП керуються Єдиними вимогами (стандартами) до якості обслуговування відвідувачів, розробленими Міністерством економічного розвитку і торгівлі України. Основна увага в усіх центрах приділяється 6-ти основним

персональним стандартам якісного обслуговування: привітність, компетентність, зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу, індивідуальний підхід, коректна поведінка у нестандартних ситуаціях, акуратність і точність при обслуговуванні.

ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

З метою реалізації політики децентралізації та передачі повноважень органам місцевого самоврядування, спрощення доступу громадян до отримання адміністративних послуг, підвищення зручності їх отримання та покращення якості їх надання, наприкінці 2015 року Верховною Радою України прийнято ряд законодавчих актів відносно делегування на місцевий рівень повноважень щодо надання адміністративних послуг у сферах: реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприєм-

ців; надання відомостей з Державного земельного кадастру.

Після отримання повноважень у органів місцевого самоврядування з'явилась можливість забезпечити якісне та швидке надання найбільш масових адміністративних послуг.

Повноваження щодо надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно і державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців отримали також акредитовані суб'єкти й нотаріуси. Але надходження до бюджетів від здійснення ними зазначеної діяльності є значно меншими, ніж надходження, які забезпечують ЦНАП.

60% КОШТІВ АДМІНІСТРАТИВНОГО ЗБОРУ ЗАЛИШАЄТЬСЯ У ПРИВАТНИХ НОТАРІУСІВ АБО АКРЕДИТОВАНИХ СУБ'ЄКТІВ НА ЇХ УТРИМАННЯ, ДО БЮДЖЕТІВ СПЛАЧУЄТЬСЯ 40% ОТРИМАНИХ КОШТІВ; НАТОМІСТЬ ЦНАП ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ 100% НАДХОДЖЕННЯ КОШТІВ ДО БЮДЖЕТІВ.

Кошти з місцевих бюджетів, отримані за надання адміністративних послуг, дають змогу не тільки розвивати відповідну територіальну громаду, а й дозволяють ЦНАП підвищувати якість обслуговування, облаштовувати додаткові сервіси для заявників, утримувати архіви та картотеки (до яких направляють на зберігання опрацьовані документи щодо надання деяких адміністративних послуг нотаріуси та акредитовані суб'єкти).

ЗА 2017 РІК ДО ЗАГАЛЬНОГО ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО БЮДЖЕТУ УКРАЇНИ НАДІЙШЛО 2 842,7 МЛН ГРН ВІД ПЛАТИ ЗА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ. НАДХОДЖЕННЯ ДО СПЕЦІАЛЬНОГО ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО БЮДЖЕТУ УКРАЇНИ ЗА ЦЕЙ ЖЕ ПЕРІОД СКЛАЛИ 484,5 МЛН ГРН. НАЙБІЛЬШУ КІЛЬКІСТЬ НАДХОДЖЕНЬ ЗАБЕЗПЕЧУЄ МІСТО КИЇВ: 2 256 МЛН ГРН - ДО ЗАГАЛЬНОГО ФОНДУ ТА 78,3 МЛН ГРН - ДО СПЕЦІАЛЬНОГО ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО БЮДЖЕТУ УКРАЇНИ.

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

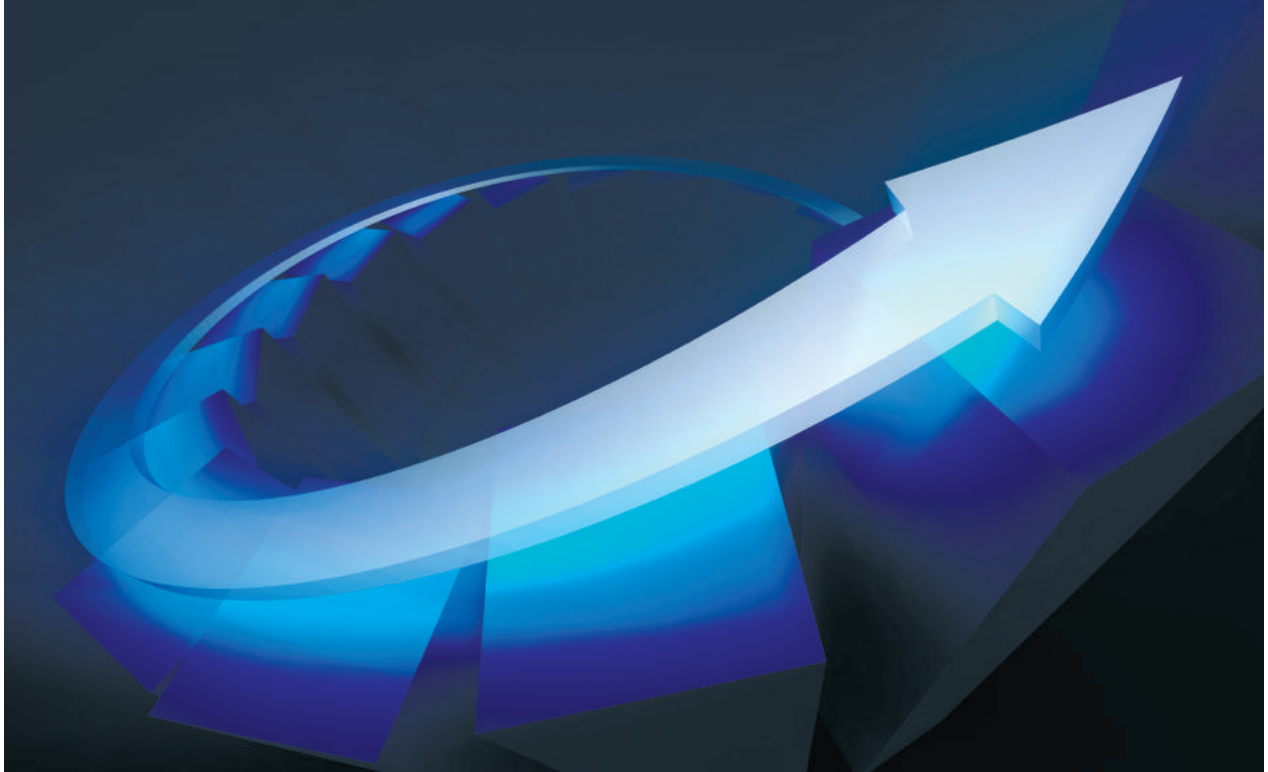
У 2017 році через ЦНАП надано 11 млн послуг. В середньому щодня через ЦНАП надається 40 тис. послуг. Порівняно з 2016 роком динаміка збільшення надання послуг через ЦНАП у 2017 році становить 33%.

Більше 90% ЦНАП має доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань і Державного реєстру

речових прав на нерухоме майно (90,7% та 91% відповідно).

Залежно від регіону, через ЦНАП можна отримати більше 300 різних видів адміністратив-

них послуг. Наприклад, одним із основних напрямків діяльності Київської міської влади є встановлення єдиного підходу до надання адміністративних послуг,



підвищення рівня їх якості та доступності для громадян. У місті Києві через міський ЦНАП надається 99 адміністративних послуг, а через районні – 151 послуга (за рахунок надання можливості заявникам отримати послуги міського рівня в районних ЦНАП).

**СТАНОМ НА КІНЕЦЬ 2017 РОКУ
У МІСТІ КИЄВІ ФУНКЦІОНУЄ 14 ЦНАП:
7 МІСЬКИЙ, 70 РАЙОННИХ ЦЕНТРІВ
ТА 3 ТЕРИТОРІАЛЬНІ ПІДРОЗДІЛИ.
ЗАГАЛОМ, У 2017 РОЦІ ЦНАП
МІСТА КИЄВА НАДАНО 927,4 ТИС.
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
(ЩО НА 45,2% БІЛЬШЕ
НІЖ У 2016 РОЦІ).**

На виконання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, спрямованих на лібералізацію Європейським Союзом візового режиму для України» в усіх ЦНАП м. Києва за кошти міського бюджету облаштовано робочі

місця та забезпечено надання адміністративних послуг з оформлення і видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки.

У 2017 році через інформаційну систему «Офіційний веб-портал адміністративних послуг міста Києва» (<http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/>):

- зареєстровано 6 514 «особистих кабінетів» заявників;
- надано 2 848 послуг в електронному вигляді;
- надано 1 233 електронних консультацій;
- надіслано 519 943 sms-повідомлень заявникам щодо отримання оригіналу документа;
- зареєстровано в електронній черзі 15 666 попередніх записів на прийом до ЦНАП на певну дату та час.

На виконання вимог чинного законодавства у сфері децентралізації:

- всі районні в місті Києві державні адміністрації забезпечили здійснення повноважень у сфері реєстрації місця проживання/перебування особи (з 4.04.2016 р.);
- виконавчим органом Київської міської ради (Київською місь-

кою державною адміністрацією) та районними в місті Києві державними адміністраціями здійснюються повноваження у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (з 4.05.2016 р.).

У місті Києві було здійснено низку заходів, які сприяли підвищенню якості надання адміністративних послуг, спрощенню та оптимізації процедур надання, а також зручності їх отримання громадянами:

- запущено реєстрацію на прийом до будь-якого ЦНАП через Офіційний веб-портал адміністративних послуг міста Києва;
- у структурі Департаменту (Центру) створено відділ мобільного реагування, що складається з 50 адміністраторів;
- в усіх районах міста Києва розпочато роботу у форматі «open-space»;
- забезпечено додаткові зручності для відвідувачів (умови для осіб з особливими потребами; дитячі кімнати і кімнати матері та дитини; доступ до Інтернету (Wi-Fi); платіжні термінали; надання низки супутніх послуг);

- ЦНАП оснащено новітнім обладнанням і сучасними електронними системами (в тому числі керування електронною чергою, електронний документо-обіг тощо);

- запроваджено sms-інформування заявників про стан розгляду справи;

- в усіх ЦНАП облаштовано зону самообслуговування, де заявники можуть скористатися комп'ютером, відсканувати документи або зробити їх копії, роздрукувати та заповнити заяву тощо;

- в ЦНАП міста Києва збільшено кількість годин прийому до-

кументів з оформлення та видачі паспорта громадянина України в формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон (*понеділок-четвер: 09.00-20.00, п'ятниця: 09.00-16.45, субота: 09.00-16.00*);

- запроваджено відображення на Офіційному веб-порталі адміністративних послуг міста Києва стану електронної черги в он-лайн режимі щодо надання адміністративних послуг з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України в формі ID-картки;

- створено Call-центр;

- проводиться анонімне анкетування для вивчення думки заявників щодо рівня задоволеності отриманими послугами, дотримання процедур їх надання (через інформаційні кіоски, на Офіційному веб-порталі адміністративних послуг міста Києва та на сторінці Департаменту (Центру) у Facebook);

- для забезпечення відповідності соціальним і діловим стандартам у зовнішньому вигляді працівників для адміністраторів ЦНАП, при виконанні ними службових обов'язків, запроваджено формений одяг та знаки розрізнення.

ПЕРСПЕКТИВИ

Як в Україні, так і в місті Києві, продовжується робота щодо реформування сфери надання адміністративних послуг у напрямку спрощення процедури отримання адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання, організації їх надання у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень. Одним із найголовніших пріоритетів є перехід до надання максимальної кількості адміністративних послуг заявникам в електронному вигляді, що взагалі виключить необхідність відвідування ЦНАП.

Станом на кінець 2017 – початок 2018 років проводиться робота щодо запровадження надання через ЦНАП адміністративних послуг, визначених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання

адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», а саме:

послуг Міністерства юстиції України:

- державна реєстрація громадських формувань (постійно діючих третейських судів; структурних утворень політичних партій; відокремлених підрозділів іноземних неурядових організацій, представництв, філій іноземних благодійних організацій; символіки, підтвердження всеукраїнського статусу громадських об'єднань);

- державна реєстрація актів цивільного стану;

послуг Міністерства внутрішніх справ України:

- державна реєстрація (перереєстрація, зняття з обліку) транспортних засобів;

- видача (обмін) посвідчень водія. ■

З УСЬОГО НАВЕДЕНОГО ВИЩЕ МОЖНА ЗРОБИТИ ВИСНОВОК, ЩО ПОДАЛЬШИЙ РОЗВИТОК ЦНАП ТІСНО ПОВ'ЯЗАНИЙ З:

- ✓ ДОТРИМАННЯМ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ;
- ✓ ПОСТІЙНИМ ПІДВИЩЕННЯМ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ;
- ✓ ОПТИМІЗАЦІЄЮ ПРОЦЕДУР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ;
- ✓ ВПРОВАДЖЕННЯМ ДОДАТКОВИХ СЕРВІСІВ;
- ✓ АВТОМАТИЗАЦІЄЮ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ;
- ✓ ПОСТІЙНИМ ПІДВИЩЕННЯМ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ.