

Сердюк О. І.

*к. е. н., доцент, професор кафедри публічного
управління та адміністрування ПДАА, м. Полтава, Україна,*

Аранчій Я. С.

*здобувач СВО Магістр
Полтавської державної аграрної академії
м. Полтава, Україна*

РОЗВИТОК МЕРЕЖІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Невід’ємною складовою реформи децентралізації є наближення послуг до людини та надання якісних сервісів, зокрема й адміністративних послуг. Розбудова системи центрів надання адміністративних послуг є маркером успішності реформи.

До старту реформи в Україні працювали 45 центрів надання адміністративних послуг. Наприкінці 2012 р. їх було 502. На 01.01.2019 р. їх налічувалося 796, за I півріччя 2019 р. запрацювало 18 нових центрів та територіальних підрозділів [1, 2]. У 2015-2018 рр. центри надання адміністративних послуг створювали лише органи місцевого самоврядування, в першу чергу об’єднані територіальні громади (ОТГ). Це пов’язано з децентралізацією повноважень, центри надання адміністративних послуг у новоутвореній громаді є особливо цінним, позитивним символом змін Станом на 01.07.2019 р. 168 центрів надання адміністративних послуг працюють в ОТГ.

З загальної кількості утворених центрів надання адміністративних послуг станом на 1 квітня 2019 р. – 713 центри, 44 територіальних підрозділів, 50 віддалених робочих місць та 1 мобільний центр. Центри надання адміністративних послуг районних державних адміністрацій складають 54,9 %, міст районного значення, сільських селищних рад – 19,4 %, обласних центрів та м. Київ – 9,0 %, міст обласного значення – 16,9 % [1].

Серед рекордсменів по кількості послуг, які надавалися на 01.01.2019, є центри надання адміністративних послуг міст Луцьк та Кам'янське, де надається 374 та 291 послуга відповідно. Ще у 23 центрах надається більше 214 послуг. 8 % – надає понад 200 послуг; 25 % – надає 136-200 послуг; 57 % – надає від 50 до 135 послуг; 10 % – менше 50 послуг [1]. В середньому щодня у центрах надання адміністративних послуг надається 60 послуг (приріст показника за півроку становить +6 послуг/день). Однак, в м. Харків кількість наданих послуг в день перевищує в десятки разів і може сягати близько 4800 наданих послуг за один робочий день. На 01.01.2019 3 % центрів надання адміністративних послуг надавали понад 500 послуг в день, 11 % – від 100 до 500 послуг, 12 % – від 50 до 100 послуг, 49 % – забезпечує від 20 до 50 послуг і 25 % – надають менше 20 послуг [1]. Спостерігається певне зростання кількості послуг наданих за один день в порівнянні з 2018 р.

Надання необхідного переліку адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг можливе лише за наявності доступу до чотирьох основних державних реєстрів: єдиного державного реєстру юридичних осіб ФОП та ГО; державного реєстру речових прав на нерухоме майно; державного земельного кадастру; єдиного державного демографічного реєстру. Станом на 01.07.2019 р. більше 90 % центрів надання адміністративних послуг мають доступ до перших двох реєстрів, проте лише 21,6 % та 16,4 % мають доступ до третього та четвертого реєстрів [1].

Важливим показником забезпеченості роботи центрів надання адміністративних послуг є кількість працівників, яка на 01.07.2019 складає 5811 осіб, з них 61 % – адміністратори, 14 % – керівники ЦНАП, 10 % – державні реєстратори, 3 % – реєстратори місця проживання, 12 % – інші працівники [1]. До роботи в ЦНАП залучаються: представники структурних підрозділів райдержадміністрації; представники територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади (1141 особа).

Важливим елементом, що підвищує якість та швидкість обслуговування у центрах надання адміністративних послуг є ступінь їх електронізації. Він

визначається наявністю сервісів, які пришвидшують та спрощують процедуру надання адміністративних послуг. До таких додаткових сервісів відносять: електронний документообіг; наявність електронної черги; онлайн консультування; можливість отримання послуг в електронному вигляді.

Проблема електронізації послуг та впровадження електронного документообігу залишається актуальною для переважної більшості центрів надання адміністративних послуг. В 2019 р. 13 % усіх центрів пропонували онлайн консультування, 27 % – отримання послуг в електронному вигляді, 19 % – практикували електронну чергу, 34 – мали електронний документообіг, 11 % – електронний запис.

На якість та швидкість надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг також впливає наявність у його приміщенні додаткових супутніх послуг. Доцільність їх надання у приміщенні центрів виправдана зручністю для споживачів. Найпопулярнішими є банківські послуги та послуги з ксерокопіювання документів. Проте, здійснити оплату за надання адміністративних послуг у платіжному терміналі та відділенні банку можна у кожному четвертому приміщенні центру надання адміністративних послуг, зробити копію необхідного документа не виходячи із приміщення центру – у кожному сьомому, вільний доступ до мережі Інтернет можна знайти лише у 5 % центрів надання адміністративних послуг [1].

За останнім соціологічним дослідженням 30 центрів надання адміністративних послуг у найбільших містах України (крім окупованих територій) загальна позитивна оцінка споживачів послуг – 92 % [3]. Привітністю та компетентністю працівників центрів задоволені понад 95 % громадян. При цьому за короткий період більшість центрів надання адміністративних послуг повноцінно інтегрували у себе послуги реєстрації нерухомості, бізнесу, місця проживання, паспортні послуги. Покращуються умови для осіб з інвалідністю, умови для швидкої оплати послуг тощо. Зросла загальна задоволеність, суттєво зменшилися нарікання черги та інші проблеми.

Міністерство розвитку громад та територій України визначило серед

дев'ятнадцяти найкращих за критеріями «енергоефективність», «безбар'єрність», «сучасне обладнання та програмне забезпечення», «дизайн та логістика простору» і два центри надання адміністративних послуг в Полтавській області (м. Кременчук, м. Пирятин).

У 2018 році громада м. Кременчук отримала сучасний та прозорий, безбар'єрний простір шляхом реконструкції адміністративної будівлі за підтримки держави та із залученням коштів ДФРР та субвенції. Центральний офіс локаційно зручний, працюють і два відділення. Є широкий спектр послуг, в т.ч. соціального характеру. Задіяні новітні технології, програмне забезпечення Е-ЦНАП, вільний WI-FI. Основні принципи роботи: відкритість, прозорість та зрозумілість процедур.

Центр надання адміністративних послуг м. Пирятин створено в рамках Програми підтримки об'єднаних громад за фінансової підтримки Програми BMZ-GIZ та Програми «U-LEAD з Європою». Його відкрито 15.09.2017 р. Тут новітні технології та обладнання, сучасні планування та дизайн, оздоблення, інженерні систем офісу, безбар'єрний доступ, зональність та логістика. Зручний доступ до якісних послуг населенню прилеглих громад (чотири населених пункти). Практикується наближення надання послуг – «Мобільний офіс». Додаткові послуги – бюро правової допомоги. Центр надання адміністративних послуг – дипломант області «Кращий ЦНАП ОТГ» у 2018 р.

Указ Президента України № 647/2019 від 4 вересня 2019 р. «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» віддає пріоритет центрам надання адміністративних послуг, утвореним органами місцевого самоврядування. Постають також завдання: визначення та впровадження єдиних вимог до надання публічних послуг, у тому числі ключових показників ефективності, граничного часу очікування, показників задоволеності суб'єктів звернення; поступового переведення окремих публічних послуг в електронну форму; упровадження дієвого механізму контролю за наданням публічних послуг та ряд інших.

Подальша децентралізація повноважень з надання адміністративних

послуг, а саме, організація центрів надання адміністративних послуг у новостворених об'єднаних територіальних громадах, підвищить доступність та ефективність надання послуг на місцевому рівні, а також переконає громадяни в практичній площині в результатах впровадження реформи децентралізації.

Одним з механізмів створення якісної мережі центрів надання адміністративних послуг, зокрема, в частині отримання матеріальної допомоги (меблів, офісної техніки, програмного забезпечення, розробці нового дизайну та зонування приміщень центру) – можливість участі у Програмі «U-LEAD з Європою», яка є однією з найбільших програм міжнародної технічної допомоги для України з підтримки децентралізації.

Література:

1. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за 2018. URL: [pikhttps://my.gov.ua/be/files/10062/embed](https://my.gov.ua/be/files/10062/embed) (дата звернення 03.12.2019).

2. Розвиток мережі ЦНАП за I півріччя 2019 року. Портал реформи адміністративних послуг. URL: <http://cnap.in.ua/monitoring-1-half-of-2019/> (дата звернення 03.12.2019).

3. Центри надання адміністративних послуг # ЦНАП: найкращі проекти у регіонах. URL: <http://dfrr.minregion.gov.ua/foto/upload/%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%20%D0%A6%D0%9D%D0%90%D0%9F4.pdf> (дата звернення 03.12.2019).

4. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. Центр політико-правових реформ. URL: <https://pravo.org.ua/ua/news/20873871-yakist-nadannya-administrativnih-poslug-v-ukrayini-dumka-gromadyan,-otsinka-fahivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv> (дата звернення 03.12.2019).

5. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг. Указ Президента України № 647/2019 від 4 вересня 2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019> (дата звернення 03.12.2019).