

**АПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ, УПРАВЛІННЯ,
ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

Освітньо-професійна програма Зв'язки з громадськістю
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти Магістр

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Тамара ЛОЗИНСЬКА

11 грудня 2023 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: **«Удосконалення організації надання адміністративних послуг
органом місцевого самоврядування»**

виконала здобувач вищої освіти заочної форми навчання

Наливайко Наталія Василівна

Керівник кваліфікаційної роботи

Ольга СЕРДЮК

Полтава – 2023 року

ВСТУП

Актуальність теми. Процеси децентралізації, які відбулися в нашій державі спираються на інтереси жителів територіальних громад. Значущим елементом реформи децентралізації в Україні є адміністративні послуги, оскільки органи місцевого самоврядування одержали більше повноважень для їх надання. А отже, питання удосконалення якості системи надання адміністративних послуг населенню на місцевому рівні є одним з пріоритетних.

В Україні, на сьогодні, розроблена достатньо потужна нормативно-правова база у сфері надання адміністративних послуг. Перш за все це – Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI, Розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782-р. «Про внесення змін до розпорядження КМУ від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України «Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 08.09.2016 №1501/248. Проте, в умовах втілення світових принципів публічного управління у вітчизняну управлінську діяльність, не втрачає своєї актуальності подальший розвиток нормативно-правових, організаційно-інституційних та економічних механізмів надання якісних адміністративних послуг на основі європейських стандартів якості.

Теоретичні питання щодо надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні та інших країн досліджували відомі науковці та фахівці: К. К. Афанасьєв [1], І. Бригілевич [7], О. М. Буханевич [8], Н. В. Васильєва [9], Н.С. Грабар [12], А. В. Кірмач [20], І. Б. Коліушко [21-23], М. П. Кунцевич [25], А. Б. Лис [26], О. М. Мельтюхова [4], Я. Б. Михайлюк [28], Л. В. Набока [29], К. В. Ніколаєнко [33], В. О. Петьовка

[37], В. П. Писаренко [38], Ю. Ю. Сосяк [57], В. Тимощук [59], А. О. Топча [60], Ю. П. Шаров [69] та інші.

Разом з тим, незважаючи на накопичені напрацювання науковців у сфері адміністративних послуг, питання щодо теоретичного та практичного обґрунтування їх надання органами місцевого самоврядування, зокрема в як в умовах реалізації політики децентралізації в Україні, так і в умовах воєнного стану в країні, поки що залишаються недостатньо вивченими. Усі ці аспекти обумовлюють необхідність подальших наукових досліджень цієї проблематики, зокрема з точки зору науки про публічне управління.

Зв'язок роботи з науковими темами. Кваліфікаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт Полтавського державного аграрного університету за темою «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (№ державної реєстрації 017U003104, 2017-2026 рр.).

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження – проаналізувати питання надання адміністративних послуг на місцевому рівні в контексті проведеної реформи децентралізації в Україні.

Для досягнення даної мети були поставлені наступні завдання:

- провести аналіз наукових досліджень понятійного змісту категорії «адміністративна послуга»;
- проаналізувати практику надання адміністративних послуг на муніципальному рівні деяких зарубіжних країн;
- розкрити підходи щодо організації надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування та висвітлити питання підвищення якості їх надання;
- висвітлити діяльність центрів надання адміністративних послуг під час запровадження воєнного стану в Україні;
- проаналізувати організаційно-правове, інституційне та ресурсне забезпечення діяльності центру надання адміністративних послуг Лубенської територіальної громади та напрями його розвитку;

– дослідити діяльність центру надання адміністративних послуг Лубенської територіальної громади та шляхи удосконалення якості надаваних послуг.

Об’єктом дослідження є суспільні відносини в системі владних повноважень щодо надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

Предмет дослідження теоретичні аспекти та практика організації надання адміністративних послуг на рівні Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Лубенської міської ради.

Методи дослідження. Теоретико-методологічною основою дослідження кваліфікаційної роботи є загальні положення функціональних процесів надання адміністративних послуг органами місцевої влади, наукові праці вітчизняних фахівців щодо поняття та класифікації категорії «адміністративна послуга», а також вивчення кращих практик зарубіжних країн у сфері надання адміністративних послуг на муніципальному рівні.

При виконанні кваліфікаційної роботи використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні методи дослідження:

– комплексний та системний підходи – для дослідження розуміння сутності поняття «адміністративна послуга», шляхом вивчення головних її ознак, засад формування та розвитку;

– економічний, статистичний та порівняльний аналіз – для дослідження напрямків розвитку та організаційних змін діяльності з надання адміністративних послуг як в Україні, так і в Лубенській громаді;

– метод ситуаційного підходу – для вивчення питання вдосконалення системи надання адміністративних послуг органами місцевої влади під впливом внутрішніх та зовнішніх факторів середовища; аксіологічний аналіз – для вивчення першочергових вимог суспільства до органів місцевої влади, що стосуються питання якості надання адміністративних послуг;

– метод соціокультурного аналізу – для оцінки особливостей становлення надання адміністративних послуг в умовах запроваджених реформ в місцевому самоврядуванні України.

Наукова новизна. В результаті, проведених в кваліфікаційній роботі, досліджень можна зробити ряд висновків, що містять елементи наукової новизни:

–дістали подальшого розвитку теоретичні підходи до надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування;

–обґрунтовано комплекс заходів, націлених на підвищення якості надання адміністративних послуг громадянам з врахуванням реалій військового часу.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні комплексу заходів з удосконалення якості процесу надання адміністративних послуг у Лубенській територіальній громаді.

Інформаційна база. Інформаційною базою кваліфікаційної роботи стали: нормативно-правова та довідкова література, фахові літературні джерела, річні звіти Центру надання адміністративних послуг Лубенської міської ради, просторові дані за 2019-2022 роки.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі їх публікації в збірниках міжнародних науково-практичних конференцій.

Публікації. Згідно результатів проведених досліджень були опубліковані тези:

«Функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні під час воєнного стану», які включені до збірника тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Інновації для відродження: національний, регіональний, міжнародний контекст» (м. Запоріжжя, 12-13 жовтня 2023 р.);

Досвід країн Європи щодо надання адміністративних послуг на місцевому рівні», які включені до збірника матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні управлінські та соціально-економічні аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання в умовах трансформації публічного управління» (м. Одеса, 10 листопада 2023 року).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 75

сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 70 найменувань, 5 додатків. Кваліфікаційна робота містить 6 таблиць, 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Адміністративні послуги органів місцевого самоврядування як об'єкт наукових досліджень

Перетворення, що відбуваються в діяльності органів місцевого самоврядування покликані забезпечити відкритість, прозорість, підвищення довіри населення до місцевої влади, толерантність у взаємовідносинах між громадськістю та посадовими особами, удосконалення якості, доступності та своєчасності надання адміністративних послуг громадянам. Адже з боку суспільства зростають вимоги до результативності організації роботи місцевих органів влади у сфері надання адміністративних послуг.

У нині існуючому правовому обігу адміністративні послуги окреслюються як одна з провідних категорій, а їх значення, насамперед, в контексті адаптації прийнятих державою законів вимогам Європейського Союзу, постійно зростає. Характерним для сучасного ринку адміністративних послуг є тенденція їх зростання та швидка диверсифікація. Достатньо широкий спектр послуг здатних задовольнити як індивідуальні, так і колективні потреби особи, суспільства та держави, не залишає сумнівів щодо потреби у їх правовому регулюванні. Свідченням цього є законодавчі акти про послуги, що останніми роками інтенсивно розвиваються, і дають визначення видів послуг та суб'єктів їх надання, а також строки надання та отримання відповідних послуг.

Професор В. Авер'янов у своїх роботах стверджує, що адміністративні послуги – це новий елемент взаємовідносин держави з людиною. Ними слід вважати численні обов'язки державних органів щодо виконання різного роду дозвільно-реєстраційних дій за відповідними зверненнями фізичних і

юридичних осіб [1].

Адміністративна послуга існує там, де є публічний інтерес у задоволенні приватного інтересу. Об'єднавши особистісні, суспільні та національні інтереси, дана категорія ґрунтується на діалектичній єдності індивіда, суспільства і держави.

В. Тимощук висловлює думку про те, що в основу вчення про адміністративні послуги покладено концепцію служіння держави (влади) людині (суспільству), тому в основу категорії «послуги» покладено таке ж навантаження, як і в приватному секторі, тобто діяльність направлена на задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи. Разом з цим науковець досліджує адміністративну послугу у двох аспектах: як публічно-владну діяльність адміністративного органу, що спрямована на забезпечення (легалізацію) умов реалізації прав фізичної чи юридичної особи, що реалізується за заявою такої особи; як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, що спрямована на забезпечення (легалізацію) умов реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи та виконується за заявою особи [57, с. 101].

Сучасне трактування категорії «адміністративна послуга» – це охоплення всіх видів діяльності, які здійснюються в інтересах суспільства, в цілому, під егідою органів публічної влади. А, відтак, надання адміністративних послуг має виступати як функція сучасної, демократичної, соціальної держави.

Проте, вчений І. Голосніченко наполягає на твердженні, що не кожна розпорядча діяльність (навіть спрямована на реалізацію прав і свобод громадян) являється послугою [11, с. 38]. Адже, взагалі, метою будь-якої діяльності органів виконавчої влади, їх посадових і службових осіб має бути забезпечення прав та свобод громадян і інших осіб. Автор характеризує управлінську послугу як створення організаційних умов для реалізації громадянином або іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин своїх прав.

На думку автора адміністративній послугі також можна дати таку характеристику – це правові відносини, що виникають між державою або її виконавчими органами з одного боку, та фізичними або юридичними особами – з іншого. Значимими ознаками є: сукупність дій та заходів, спрямованих на задоволення потреб суб'єкта звернення, що становлять публічний інтерес; наявність відповідного результату, який не виражається в матеріальному еквіваленті, але має для нього споживчу цінність.

Чинне законодавство України, що регулює питання надання послуг, містить велику кількість суміжних понять. До прикладу, різні нормативно-правові акти апелюють такими термінами, як «державні послуги», «управлінські послуги», «адміністративні послуги», «муніципальні послуги». Єдині концептуальні засади теорії надання послуг мають ґрунтуватися на цілісному понятті категорії «публічні послуги», які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи іншими суб'єктами за державні кошти. А розрізняють види публічних послуг за ознаками владних повноважень суб'єкта надання послуг:

–державні послуги – послуги, які надаються органами державної влади, її виконавчими органами та іншими державними інституціями, а також недержавними організаціями, яким делеговані відповідні повноваження і здійснюються за рахунок використання коштів державного бюджету;

–управлінські послуги – послуги, які виступають у вигляді розпорядчої діяльності органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування та регламентуються законодавством, здійснюється за ініціативи фізичних та юридичних осіб і спрямовані на реалізацію прав, свобод та законних інтересів суспільства;

–адміністративні послуги – регламентуються, насамперед, концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та передбачають юридичне оформлення умов реалізації суб'єктами звернення (фізичними та юридичним особами) законних прав за заявою, а саме: видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення

реєстрації тощо [18, с. 106-107].

– муніципальні – послуги, які надаються, безпосередньо, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, а також комунальними підприємствами, установами й організаціями за власні кошти місцевих бюджетів.

I. Коліушко, експерт з питань конституційного та адміністративного права, виокремлює чотири основні групи адміністративних послуг за їх змістом.

– видача дозволів (на заняття певними видами господарської діяльності; на проведення мітингів чи демонстрацій; на розміщення рекламної продукції; на придбання, зберігання, носіння та перевезення зброї), у тому числі, акредитація, атестація, сертифікація (зокрема, акредитація вищих навчальних закладів та закладів охорони здоров'я; атестація підприємств та робочих місць; сертифікація товарів, робіт та послуг);

– реєстрація з веденням реєстрів (реєстрація актів цивільного стану, суб'єктів господарювання, транспортних засобів, тощо), у тому числі легалізація суб'єктів (зокрема, легалізація громадських об'єднань;

– легалізація актів (консульська легалізація документів), нострифікація (визнання дипломів, виданих іншими країнами) та верифікація (встановлення автентичності сертифікатів про походження товарів з України);

– соціальні адміністративні послуги, тобто визнання певного статусу, прав особи (зокрема, призначення пенсій, субсидій, пільг тощо) [21, с. 107].

Таким чином, В. Б. Авер'янов [3], І. Б. Коліушко [21, 23] та В. П. Тимошук [23, 59] підкреслюють, що здійснюючи аналіз своєї діяльності органи місцевого самоврядування мають зважати на характерні ознаки адміністративних послуг, що формуються відповідно нормативного визначення, тобто:

– адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи (наприклад, не є адміністративною послугою підготовка проектів певних рішень відповідної ради; загальні заходи з реабілітації дітей

тощо; надання певних даних за рішенням суду тощо). тож, так звана «втручальна» діяльність адміністративного органу (різного роду перевірки) не являється адміністративною послугою.

– надання адміністративних послуг, що пов'язуються з забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної людини (тобто тих, що можуть захищатися в судовому порядку). Найтипівішими прикладами адміністративних послуг є різноманітні дії, пов'язані з реєстрацією (суб'єктів господарювання, транспортних засобів, майнових прав тощо), видачею дозволів (ліцензій) тощо.

– право на отримання суб'єктом звернення тієї чи іншої адміністративної послуги має бути визначено законодавчо. ніхто не має вимагати від особи отримання певного адміністративного документа, якщо це передбачено лише рішенням місцевої ради, а тим паче – вимагати сплати за надання такого документа (наприклад, декотрі міські ради, користуючись своїм монопольним становищем, запроваджують платні послуги з присвоєння поштової адреси об'єктам нерухомого майна. при цьому дана процедура наразі не визначена жодним законодавчим актом).

– адміністративні послуги надаються виключно адміністративними органами шляхом реалізації своїх повноважень. іншими словами, адміністративна послуга не може бути господарською послугою (наприклад, копіювання, ламінування документа тощо). зазвичай, конкретна адміністративна послуга може бути отримана лише в одному адміністративному органі. В такому разі адміністративний орган виступає «монополістом» у наданні відповідної адміністративної послуги.

– у процесуальному сенсі, результат адміністративної послуги це деякий адміністративний акт, тобто рішення або дія адміністративного органу, який задовольняє запит суб'єкта звернення (відповідне рішення, документ або дія суб'єкта владних повноважень), що спрямований, безпосередньо, на набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків особи, яка звернулася за отриманням певної послуги, відповідно до чинного

законодавства.

Підвищення автономії діяльності органів місцевого самоврядування, у тому числі, що стосується надання публічних послуг місцевим жителям, пропагується в європейському правовому просторі, таких як Європейська хартія місцевого самоврядування, яка була ратифікована Законом України від 15 липня 1997 року № 452/97-ВР, Рамкова рекомендація Ради Європи про регіональну демократію від 17 листопада 2009 року, Рекомендація Ради Європи про фінансові ресурси органів місцевого самоврядування та їхні обов'язки: тест на субсидіарність № 79 (2000) та ін. [38].

Основними документами, що регулюють порядок надання адміністративних послуг в Україні, є Закон України «Про адміністративні послуги» [48] від 06.09.2012 № 5203-VI, Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг та Розпорядження КМУ «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [15] від 16.05.2014 № 969-р. (зі змінами від 18 серпня 2021 р.)

Сучасні вимоги до організації роботи органів виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг, в кінцевому підсумку, мають призвести до спрощення всіх дозвільних процедур, прозорості та відкритості діяльності влади, усунення будь-яких підстав для корупції. Все це мають забезпечити Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), які діють як об'єднані офіси, куди громадяни звертаються для реалізації своїх прав.

Існує п'ять суттєвих вимог для створення успішного, ефективного ЦНАПу: політична воля, бачення та реалізм плану дій, достатньо дієва підготовча робота, приміщення, що відповідає вимогам, інформаційне, технічне та програмне забезпечення. Якщо ці умови дотримуються, то й надання адміністративних послуг розвивається, якість послуг покращується, а отже, і мешканці відповідних муніципальних територій активно звертаються за послугами до ЦНАПів, а інформація використовуватиметься

швидше і точніше, що сприятиме покращенню клімату в суспільстві країни.

Для того, щоб систематизувати існуючі правила ведення єдиної інформаційної бази і, відповідно, забезпечити доступ громадськості до інформації про діючі адміністративні послуги, є сенс дослідити такий нормативно-правовий акт як «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг», затвердженого постановою КМУ від 4 грудня 2019 р. № 1137 (зі змінами) [43].

В процесі децентралізації адміністративних послуг важливого значення набуває гарантія якісного обслуговування жителів відповідних громад у центрах надання адміністративних послуг. Покращення якості публічних послуг, що надаються на місцях, набуває все більшого значення для органів місцевого самоврядування. Даної проблема, останнім часом, привертає до себе посилену увагу. Серед шляхів удосконалення системи виділяють, по-перше, забезпечення, безперечно, максимум «прозорості» в роботі муніципальної влади, ведення режиму постійного діалогу з населенням, використання в цих цілях всього наявного арсеналу засобів, ціллю яких є забезпечення публічності місцевого самоврядування. Для того, щоб громадськість була залучена до процесу управління, вони, перш за все, повинні бути проінформовані про стан справ та наявність існуючих місцевих програм і проблем.

Звертаючись до питання підвищення якості надання адміністративних послуг потрібно, в першу чергу, розробити стандарти оцінки якості надання послуг, встановити еталон обслуговування споживачів послуги та виробити систему контролю якості. Окрім цього, доречним є залучення споживачів до оцінювання якості надання адміністративних послуг, що дозволить більш чітко визначити першочергові проблеми сфери надання адміністративних послуг, а також шляхи щодо їх вирішення.

З таким підходом до підвищення якості надання адміністративних послуг погоджуються і науковці А. Кірмач і В. Тимошук, які акцентують свою увагу на тому, що оцінка якості надання адміністративних послуг

повинна базуватися на критеріях, щоб мати можливість оцінювати та стандартизувати процеси надання даних послуг. Критерії – «це ті показники, які є підставою для встановлення стандартів надання адміністративних послуг і за якими можна визначати, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси споживача та наскільки адекватною і професійною є діяльність адміністративного органу» [20].

Таким чином, аналіз вище наведених науково-теоретичних підходів з визначення поняття «адміністративні послуги», їх видів, особливостей, ознак та якості надання, показує розмаїття поглядів науковців на розуміння даної категорії. Це є свідченням того, що інституція адміністративних послуг в Україні потребує доопрацювання та врегулювання на законодавчому рівні, адже якість надання послуг, перш за все, залежить від ефективної роботи органів виконавчої влади, державних службовців та посадових осіб, які є прямими учасниками надання адміністративних послуг.

1.2. Досвід зарубіжних країн щодо надання адміністративних послуг на місцевому рівні

Чітке визначення поняття адміністративної послуги, як важливої складової державних та муніципальних послуг, закладено в Концепції адміністративної реформи. Відповідно до даної Концепції сферу публічних послуг складають саме ті послуги, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери їх управління.

Спираючись на досвід економічно розвинутих країн щодо запроваджених ними якісних систем надання публічних послуг, слід зазначити, що переважна більшість цих країн свою діяльність спрямовують на формування зручності та доступності умов для населення при отриманні послуг, а саме: ефективні інтегровані офіси; компетентні суб'єкти надання

послуг; локальні та глобальні інформаційні мережі; власні веб-портали, для ознайомлення з адміністративними послугами; структурованість електронних систем окремих видів послуг [4, с. 54–58].

Досвід розвинених країн світу демонструє нам, що тільки при відкритості державного сектору по відношенню до своїх громадян, забезпечить ту якість та доступність адміністративних послуг у публічній сфері, яка необхідна для розбудови демократичного суспільства.

Більшість країн Європи втілили в свою діяльність з надання послуг адміністративного характеру модель єдиного вікна для громадян («one-stop-shop»). Гарним прикладом цього є Німеччина, яка одною з перших запровадила дану систему. За відсутності спеціальних законодавчих актів чи відповідних державних програм, місцеві муніципалітети, виходячи із своїх потреб, взяли на себе ініціативу по створенню таких офісів у своїх містах, тому і практика втілення зазначених офісів різниться. Такі офіси, в своїй більшості, надають максимально запитувані (популярні) громадянами послуги такі як: реєстрація місця проживання, реєстрація майна, оформлення паспортів та посвідчень, видача різного роду довідок, здійснення консультацій тощо.

Але в законодавстві Німеччини є певні особливості, такі офіси не надають послуги соціального характеру, не здійснюють реєстрацію актів цивільного стану, не видають дозволи на будівництво — ці послуги в ФРН перебувають у віданні органів державної влади [30, с. 104].

Основною ідеєю спрощення доступу місцевих жителів до адміністративних та деяких послуг приватного сектору, шляхом їх поєднання було створення мережі сервісних центрів для громадян. В результаті всіх проведених в Німеччині адміністративних реформ, було створено багатоканальний доступ до послуг різного характеру, виходячи з принципу «єдиного вікна», а саме: кол-центри, які відповідають за надання вичерпної інформації про послуги та проводять запис на прийом; сервісні центри з надання адміністративних послуг, які надають вузький спектр

щоденних послуг; інтернет-портали, які відповідають за інформацію про наявні онлайн-послуги.

Досвід Польщі також заслуговує уваги, оскільки ця країна з усіх посткомуністичних країн першою пішла шляхом європейської інтеграції. Адміністративно-територіальна реформа, яка була проведена в Польщі на початку 21 століття, базувалася на єдності системи надання адміністративних послуг населенню, організацію якої покладено на територіальні громади. Територіальні громади Польщі мають наступний поділ: місцевий рівень (гміни та повіти); регіональний рівень (воєводства).

Громади не потребують підпорядкування центральним органам тому, що є важливою частиною державного управління в країні. Необхідно також зазначити обґрунтовану спільність роботи державної влади та органів місцевого самоврядування. Територіальні громади на всіх рівнях є самостійними і незалежними від виконавчої влади, але тісно співпрацюють, коли виникають питання щодо вирішення певних територіальних проблем. Органи державної виконавчої влади підпорядковані по вертикалі. Організація надання адміністративних послуг громадянам є основним обов'язком органів місцевого самоврядування. Місцеві органи влади повинні організовувати надання послуг громадянам, але вони не зобов'язані надавати їх самі. Для цього вони повинні укласти договір з обслуговуючими організаціями або недержавними установами.

Територіальна громада надає адміністративні, соціальні та (освіта, охорона здоров'я, соціальна допомога, безпека, культура, консультації на ринку праці) та комунальні послуги (енерго-, водопостачання та водовідведення, транспорт, утримання доріг та зелених насаджень тощо) [16].

Говорячи про країни європейської спільноти слід зауважити, що більшість країн-членів Європейського Союзу прийняли закони «Про місцеві органи влади», згідно відповідних законодавчих актів органам місцевого самоврядування надаються повноваження щодо самостійного вирішення

потреб та питань місцевого значення шляхом фінансування та організації порядку надання муніципальних послуг. До прикладу, Закон Латвії «Про місцеві органи влади» окреслює надання якісних адміністративних послуг населенню як одну з основоположних функцій уряду. Законодавство переважної більшості країн Євросоюзу розмежовують муніципальні послуги за критеріями на обов'язковості і необов'язкові. Водночас місцева влада має пріоритетність прав на приймати рішення про фінансування та надання послуг, які не передбачені законодавством. У Латвії достатньо ефективно працює Портал державних і муніципальних послуг Латвії, шляхом впровадження концепції електронних послуг з використанням електронного підпису.

Впроваджені в Естонії уніфіковані реєстри довели свою функціональну ефективність. Найпоширенішими електронними послугами є: паркова, школа, податки, банк, земельний кадастр, пацієнт, поліція. Функціонує Державний портал електронних послуг, електронні бази даних, запроваджено електронний документообіг, електронні та мобільні ID-картки. Введено в дію цифровий підпис з використанням ID-картки та технології "Перехрестя", яка полягає у використанні декількох баз даних різних установ через один портал.

В Литві також досить розвинена електронна інфраструктура, зокрема, бібліотека, портал для водіїв, реєстрація приватних підприємств та акціонерних товариств, діє електронна система обслуговування місцевого населення [66].

Одною з найкращих систем в Європейському Союзі, так званих, «універсамів послуг» є модель Нідерландів. Система вибудована так, що більшість послуг в країні надіється саме на місцевому рівні, тобто органами місцевого самоврядування. Звертаючись до таких центрів («універсамів послуг»), громадяни отримують: по-перше повну інформацію про адміністративні послуги; по-друге можуть подати заяву на отримання певної муніципальної послуги чи отримати довідку, що не потребує збору

додаткової інформації; по-третє отримати вже готовий результат адміністративної послуги [42, с. 175].

Згідно з норвезькою Програмою розвитку електронного урядування «Digitizing public sector services» (Оцифрування послуг державного сектору), основними цілями уряду є:

- державне управління має бути максимально доступним онлайн;
- веб-сервіси мають стати загальнообов'язковим правилом і засобом комунікації між державою, громадянами та бізнесовими структурами;
- максимальне покращення якості послуг;
- «оцифрування» сфери публічного управління сприятиме вивільненню ресурсів, для інших сфер, які їх потребують [35, с. 145].

Звичайно, така модель надання адміністративних послуг має позитивне значення як для громадян (економія часу, доступність і зручність послуг, адже послугу можна отримати в одному місці і за одне відвідування), так і для держави в цілому (виключається безпосередній контакт громадян з посадовцями, а отже усувається корупційна складова).

У Великій Британії взаємозв'язки між органами державної влади та громадськістю регулюються Хартією громадянина. За мету в даному документі взято надання таких послуг, яким громадяни можуть довіряти і які є гордістю для всіх посадовців держави. Хартія охоплює всі служби центральних органів влади, органів місцевого самоврядування, сфери охорони здоров'я, освіти, охорони правопорядку, транспорту, а також сфери послуг, що надають певні приватизовані структури. Дія Хартії поширюється на ті сфери, де немає ефективної конкуренції або де у певного споживача відсутній вибір для отримання послуги. Основою цього є те, що кожен громадян країни має право на отримання високоякісних публічних послуг, які змогли б задовольнити їх потреби [65, с.110-113].

Тож, в засади надання адміністративних послуг в Великій Британії покладено оцінку якості особисто споживача. Виходячи з цього, кожен громадянин має змогу ознайомитися, на сайті уряду країни, зі звітом щодо

надання відкритих державних послуг за конкретний звітний рік, який дозволяє побачити, якою мірою урядові реформи сприяють покращенню інноваційності та диверсифікації системи надання публічних послуг.

Уваги заслуговує також досвід Канади, яка як федеральна країна має три рівні влади — федеральний, провінційний та муніципальний. Країна відрізняється своєю державною політикою, яка надає перевагу створенню «інтегрованих офісів» — єдиноцентрових місць, де громадяни можуть отримати різноманітні публічні послуги. Різні рівні влади, включаючи федеральну, провінційну і муніципальну, спільно працюють над поєднанням зусиль у наданні послуг, включаючи створення спільних офісів.

При розробці та закріпленні процедур надання різних послуг мірилом виступає «зручність» суб'єкта звернення. Наприклад, якщо існує можливість подати заявку на отримання певної послуги або підтвердити, ті чи інші, дані за допомогою засобів телефонного зв'язку, то цей метод впроваджується, оскільки він є, звичайно ж, зручнішим для громадян, ніж особистий візит до офісу. Тож, під час розробки процедурного етапу надання послуги враховується цей фактор, забезпечуючи максимальну зручність для клієнтів.

Головні напрямки в галузі надання послуг Канади включають в себе спрощення взаємозв'язків між урядом та громадськістю, стимулювання самообслуговування серед громадян, сприяння максимальній співпраці між всіма рівнями влади, а також використання новітніх технологій.

Для централізованого надання послуг створено центр «Сервіс Канада», з одним контактним номером та веб-сторінкою. У даному центрі, найбільшою популярністю користуються наступні послуги: призначення допомоги по безробіттю, видача номеру соціального страхування, оформлення паспортів, послуги у галузі пенсійного забезпечення. Такі офіси надають не лише власні послуги, а також ті послуги, що відносяться компетенції інших юрисдикцій. «Сервіс Канада» використовує також сегментацію клієнтів, враховуючи їх вік, соціально-економічний статус та інші фактори. Для кожної окремої групи розробляється власна політика

надання послуг, включаючи пріоритетний спосіб отримання відповідної послуги чи надання необхідної інформації.

Слід відзначити важливу річ: федеральна влада, зокрема «Сервіс Канада», виконує послуги на досить високому рівні, але провінційна влада демонструє більш швидке впровадження нововведень та пропонує послуги значно вищої якості. Даний факт підтверджує, що близькість надавача послуги до споживача, сприяє швидшому та якіснішому наданню послуги.

В США адміністративна реформа розпочалася ще в 90-х роках ХХ ст., змістом її було надання якісних послуг населенню. Фокусом діяльності уряду став, так би мовити, бізнесовий підхід: громадянин – це клієнт, а його потреби – це потреби клієнтів. Ідея такого комплексного підходу стало визначення поняття «клієнти уряду», яке було одним із основних понять адміністративної реформи. Відтак, населення (клієнти) становилися споживачами адміністративних послуг, партнерами з надання послуг, що контролювали органи державної влади. У рамках загальнодержавної програми, ідея якої полягає в тому, що клієнт головний, проводився моніторинг для оцінки якості надаваних послуг, та досліджувалася думка споживачів відповідних послуг. З цією метою проводилося дослідження для демонстрації того, що процес удосконалення надання публічних тісно корелюється з правилом «зворотного зв'язку» із споживачами послуг. Окрім цього, метою органів державної влади стало виявлення недоліків та збір пропозицій щодо покращення рівня стандартів якості надання послуг, здійснюється, на постійній основі, опитування державних службовців, які задіяні в обслуговуванні громадян безпосередньо [8, с. 222–229].

Важливим кроком у стратегії реформування державного управління США стало прийняття рішення про створення електронного уряду. На сьогодні в країні створено десятки тисяч урядових веб-сайтів та сотні тисяч веб-сторінок. Також, існує урядовий електронний портал (First Gov), який здійснює моніторинг переліку надаваних державних послуг, що дозволяє споживачам, в свою чергу, швидко отримувати інформацію про зміни такого

переліку. Загалом, програма створення відповідної моделі електронного урядування на рівні держави спрямована на спрощення та здешевлення відносин між громадянами і представниками бізнес-структур з державними органами, а також на забезпечення встановлення органами державної влади «зворотного зв'язку» з громадянами [67].

Ефективність роботи державних установ окреслюється професійними якостями управлінського персоналу, доступністю наявних послуг та зі збільшенням залучення потенційних споживачів публічних (адміністративних) послуг.

Досліджуючи моделі провідних країн світу у сфері надання адміністративних послуг у вище наведених прикладах, ми можемо побачити деяку різницю у підходах до організації роботи. Але є те, що об'єднує всі ці моделі, а саме: послуги для споживача мають бути якісні, доступні, зручні та, по можливості, за спрощеною процедурою. Основоположними формами надання адміністративних послуг виступають: «універсами послуг», «єдине вікно», електронні послуги.

Узагальнюючи вище наведені приклади можна сказати наступне: оскільки наша держава вибрала європейський шлях розвитку та проводить реформування місцевого самоврядування і територіальної організації влади та побудови громадянського суспільства, досвід деяких країн світу щодо надання адміністративних послуг є вкрай важливим для України.

Беручи до уваги міжнародний досвід щодо організації системи надання адміністративних послуг, Україні доцільно взяти до уваги кращі світові практики, що стосується: законодавчого процесу – наближення надання адміністративних послуг до основних принципів провідних країн світу; інформаційного процесу – удосконалення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; організаційного процесу – створення та організація роботи достатньої кількості ЦНАПів, які найбільш орієнтовані на споживача; розроблення зручного графіка роботи; створення мобільних центрів для повної доступності громадян до послуг; процесу

підбору персоналу – ретельний відбір кваліфікованих працівників до ЦНАПів, матеріальне їх стимулювання, гідна заробітна плата, можливість кар'єрного зросту; налагодження зворотного зв'язку між органами влади та громадськістю, здійснення моніторингу оцінки якості надання адміністративних послуг.

Висновки до розділу 1

У першому розділі здійснено виклад теоретичного контексту та підходів до дослідження аспектів надання адміністративних послуг, які існують на сьогоднішній день. Аналіз різних визначень поняття «адміністративна послуга» свідчить про різноманіття поглядів науковців щодо його розуміння, а також дозволяє виокремити різні види та спільні ознаки, що характеризують адміністративні послуги.

Дослідивши різні напрацювання фахівців, можна зробити наступний висновок: нашій державі необхідне подальше вдосконалення та законодавче врегулювання інституту адміністративних послуг, оскільки надання даних послуг, переважною мірою, залежить від ефективності роботи органів виконавчої влади, місцевої влади, державних службовців та посадових осіб, що безпосередньо залучені до цього процесу.

Одним із шляхів удосконалення якості надання послуг та покращення зв'язків із громадськістю може стати формування та впровадження ЦНАПів комплексного підходу до системи оцінки якості послуг. Виходячи з досвіду функціонування ЦНАПів є очікування, що саме активність центрів щодо впровадження такої системи оцінювання якості надання послуг спонукатиме до її використання органами влади на практиці.

Міжнародний досвід країн-лідерів у реформуванні публічної сфери має бути взятий за основу у підвищенні якості надання адміністративних послуг для нашої держави. Закордонна практика організації надання

адміністративних послуг потребує створення єдиного розуміння питання щодо категорії, ознаки, принципів, методів та якості надання адміністративних послуг. На світовій арені поступово приймаються нормативно-правові акти, котрі з часом стають обов'язковими для виконання країнами міжнародного співтовариства, в тому числі і Україною. Адже Україна є невід'ємною частиною світової спільноти

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Організація надання адміністративних послуг на місцевому рівні

Пріоритетними напрямками для нашої держави на місцевому рівні в умовах проведення адміністративної реформи наразі є надання якісних та доступних послуг мешканцям територіальних громад через створення ЦНАПів.

Удосконалення галузі надання публічних послуг в основу яких покладено ідею сервісної держави є одним із головних напрямів реформування публічного управління та адміністрування в нашій державі. Задля установаження функціонування сервісної держави, суть якої полягає в тому, що держава існує для задоволення потреб громадян та бізнесу, забезпечення гідного виконання прав споживача щодо надання різного виду послуг, створення зручних і доступних електронних сервісів для надання відповідних послуг, Президент України видав Указ «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних державних послуг» [50]. Даним документом визначено завдання покладені на виконання урядом, зокрема це стосується: встановлення єдиних вимог до надання публічних послуг; трансформування певних публічних послуг в електронну форму; здійснення контролю якісного надання публічних послуг; втілення нових критеріїв щодо формування та функціонування центрів надання адміністративних послуг.

Надання адміністративних послуг це один із напрямів проведених реформ публічного управління та адміністрування згідно «Стратегії реформування державного управління України на період до 2021 року» [58] і змістом їх є: стандарти та гарантії адміністративних процедур, якість надаваних адміністративних послуг та електронне урядування.

Дослідження, що проводилися в галузі публічного управління, дали чітке поняття необхідності створення ЦНАПів, які мають функціонувати як постійно діючі орган або ж це може бути структурний підрозділ при відповідному органі місцевого самоврядування. Тому, на нашу думку, виходячи з цього, як результат має стати вибір оптимального співвідношення зручності та територіальної наближеності ЦНАПів до отримувачів даних послуг, а також економічної ефективності від їх створення. Тож на основі проведених досліджень можна виділити наступні форми ЦНАПів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Основні форми діяльності ЦНАП

Форма ЦНАП	Характеристика ЦНАП
ЦНАП у громаді з одним чи кількома населеними пунктами, що розміщені компактно	Розміщується в одному офісі, де надаються найбільш затребувані адміністративні послуги
ЦНАП у громаді в складі якої три і більше населених пункти	Функціонує в адміністративному центрі громади та за потреби створюється територіальний підрозділ чи віддалені робочі місця
Віддалене стаціонарне робоче місце адміністратора	Створюється робоче місце адміністратора на постійній основі з відповідним графіком роботи
Віддалене виїзне робоче місце адміністратора	Надання послуг адміністратором, який працює за певним графіком та годинами роботи
Мобільний офіс	Один з видів віддаленого робочого місця з відповідним ресурсним забезпеченням

При створенні ЦНАПу громади самі вирішували якими вони будуть зважаючи на наступні аспекти, які стосуються певних особливостей, таких як територіальне розташування, майнові послуги, послуги БТІ, страхові та соціальні тощо.

Сам ЦНАП не являється суб'єктом надання адміністративних послуг, але слугує для забезпечення прав громадян на отримання відповідних послуг в одному приміщенні за принципом «єдиного вікна» (суб'єктами надання адміністративних послуг виступають державні та місцеві органи влади). Для цього адміністратори центру (їх посадові особи) взаємодіють з органами, що

надають такі послуги.

Разом з тим, створений ЦНАП має враховувати кількісний показник проживаючого населення громади чи окремого населеного пункту, зручність часу для відвідувачів, можливість надання послуг через портали електронних послуг, надання супутніх послуг. Також Центрам делеговано повноваження щодо реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання (перебування)/зняття із задекларованого(зареєстрованого) місця проживання, а також оформлення різного виду соціальних допомог, що передбачені чинним законодавством.

Щоб забезпечити належну організацію роботи Центрів Кабінет Міністрів України прийняв наступні нормативно-правові акти: «Примірне положення про центр надання адміністративних послуг», затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 (в редакції від 13.08.2021 р.) [46]; «Примірний регламент центру надання адміністративних послуг», затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (в редакції від 01.02.2022 р.) [47]; Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р (зі змінами від 18.08.2021 р.) «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [15] тощо.

З точки зору споживачів послуг, ЦНАП – це саме те місце, де можна, за одне відвідування, отримати максимально необхідний для нього набір адміністративних послуг у комфортних умовах. Тож головним завданням ЦНАПів є забезпечення отримання суб'єктом звернення повного набору адміністративних послуг, які для нього є значимими. Останні подано в табл. 2.2, де вони позначені як обов'язкові (+); допустимі (залежно від ситуації) і, переважно є бажаним для суб'єкта звернення (~); елемент не обов'язковий, можливо навіть надлишковий (-).

Вимоги органів місцевої влади до надання адміністративних послуг мають задовольняти очікування та потреби жителів громади, а також

якісного їх виконання. Дані вимоги можуть відноситися до:

- максимально допустимого часу очікування в черзі;
- максимально допустимого часу обслуговування клієнта;

Таблиця 2.2

Спроможність громад надавати адміністративні послуги за групами

Послуги та інфраструктура ЦНАП	Громада до 10 тис. мешканців (сільські, селищні громади)	Громада від 10 до 20 тис. мешканців (сільські, селищні, міські громади)	Громада від 20 до 50 тис. мешканців (селищні, міські громади)	Громада понад 50 тис. мешканців (міські громади)
Реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюб, смерть)	~	+	+	+
Реєстрація місця проживання/перебування	+	+	+	+
Послуги щодо «внутрішніх» паспортів (вклейка фото у 25, 45 років)	+	+	+	+
Послуги щодо оформлення паспортів зразка 2015 року (ID карток) та закордонних паспортів	~	~	+	+
Видача відомостей із ДЗК (Витяги)	~	+	+	+
Реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб підприємців	~	+	+	+
Реєстрація майнових прав на нерухомість (земельні ділянки, житлові будинки тощо)	~	+	+	+
Дозволи/декларації у сфері будівництва	~	~	+	+
Послуги соціального характеру (субсидії, пільги, державні та місцеві допомоги)	+	+	+	+
Послуги пенсійного характеру	+	+	+	+
Веб-сторінка/ веб-сайт	+	+	+	+
Різного роду консультації для суб'єктів звернення, в тому числі:				
– електронною поштою;	+	+	+	+
– телефоном (у .ч. мобільним);	+	+	+	+
– через Скайп, Фейсбук тощо.	~	~	+	+
Територіальні підрозділи	-	+	+	+
Віддалені робочі місця для роботи адміністраторів	+	+	+	+
Інформаційно-консультаційний пункт	~	+	+	+
Стенди з інформацією про послуги	+	+	+	+
Місце для самообслуговування відвідувачів	~	+	+	+
Автоматизована система керування чергою	~	+	+	+
Пандус або кнопка виклику	+	+	+	+
Місця для дітей/дитячі куточки	~	+	+	+
Каса, термінал для оплати послуг	+	+	+	+
Ксерокс	+	+	+	+
Система відео нагляду	~	+	+	+
Електронний документообіг	+	+	+	+
Скринька для оцінювання якості послуг	+	+	+	+

- відсотку послуг наданих після встановленого терміну;
- відсотку персоналу ЦНАПу, які пройшли фахову підготовку та курси підвищення кваліфікації;
- кількості послуг, які можуть надаватися у скорочений термін та за спрощеною процедурою (згідно технологічних карток);
- переліку послуг, які можуть надаватися в електронному форматі;
- кількості та переліку електронних сервісів інформування жителів громади: (веб/сайт, електронна пошта, електронна черга, Skype, Facebook, мобільні додатки, електронний кабінет тощо);
- кількості інструментів оцінювання якості надання послуг;
- кількості скарг та пропозицій щодо професійної діяльності посадових осіб;
- кількості додаткових документів (зокрема в інформаційних та технологічних картках), які не відповідають вимогам чинного законодавства за наявної в них інформації [48].

Ключовим елементом, який підвищує якість та швидкість обслуговування суб'єктів звернення в ЦНАП, являється ступінь їх електронізації. Це визначається наявністю в Центрах відповідних сервісних ресурсів, які забезпечують своєчасність та спрощення самої процедури надання адміністративних послуг. Такими додатковими сервісами є: електронний документообіг; наявна електронна черга; онлайн-консультування; перспектива отримання потрібних послуг в електронному вигляді.

З огляду на це важливістю набуває матеріально-технічне забезпечення робочих місць у ЦНАПах. Не кожна громада могла собі дозволити за власні кошти обладнати сучасний, технологічний Центр. Для цього в державі було запущено декілька проектів міжнародної технічної допомоги, що спрямовувалися на розв'язання проблем роботи ЦНАПів. Наприклад, в рамках програми «U-LEAD з Європою», пріоритетність якої було

формування ефективних ЦНАПів в територіальних громадах. Програма «U-LEAD з Європою» - це одна з наймасштабніших міжнародних програм з технічної допомоги в реформі децентралізації України. Фінансування здійснюється Європейським Союзом та такими країнами-членами: Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Швецією. «U-LEAD з Європою» сприяє створенню багаторівневої управлінської системи на місцевому рівні, яка має бути прозорою, підзвітною та реагувати на потреби своїх мешканців. Дана концепція включає дві головні цілі:

- посилення можливостей головних суб'єктів на національному, регіональному та місцевому рівнях для реалізації регіональної політики та реформи децентралізації;
- розширення спроможності територіальних громад для надання якісних послуг громадянам;

За допомогою даної програми було створено та модернізовано близько 600 Центрив по всій Україні. Ця програма надала інституційну підтримку ЦНАПам (до прикладу, розробка документації для ЦНАПу, вибір моделі та визначення спектру послуг тощо), допомогу в реконструкції приміщень, закупку меблів, обладнання для ЦНАПів; програмного забезпечення; створення мобільних та віддаленого робочих місць, навчання персоналу. Фахівці даного проекту надавали допомогу у роботі з жителями громад в аспекті їх інформування та залучення. Усі відкриті в рамках даної програми ЦНАПи є доступними для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення, мають обладнані куточки для дітей.

В рамках напряму щодо удосконалення якості надання місцевих послуг Програми «U-LEAD з Європою», у співпраці з громадами було відкрито перші 26 ЦНАП, що увійшли до Початкової фази, яка стартувала 2016 року. Одним з цих пілотних проектів стало створення ЦНАПу Глобинської громади в якому брали участь шведські експерти. Пріоритетом програми є саме потреби людей, тобто споживачів послуг. Тому експерти на місці вивчали індивідуальні потреби та можливості громади щодо надання

адміністративних послуг місцевим мешканцям, її фінансову спроможність. Такий підхід притаманний всім фахівцям даної програми – кожна громада індивідуальна, тож і ЦНАП має бути таким, щоб задовольнити потреби жителів щодо отримання необхідних послуг.

Важливо зазначити, що роботи по реконструкції приміщення ЦНАПу громада проводила коштами місцевого бюджету. Це також є одним і пунктів співпраці з "U-LEAD». А Програма надала допомогу в інституційному створенні Центру, оснащенні меблями, технічному та програмному забезпеченні, підготовці та навчанні персоналу. Тож Глобинський ЦНАП було створено з урахуванням досвіду провідних європейських практик щодо надання зручних, доступних та якісних адміністративних послуг.

Взагалі всі програми та проекти з міжнародної технічної та інституційної допомоги, які наразі реалізуються в державі, створюють сприятливі умови, насамперед для органів місцевої влади, для того, щоб мережі Центрів надання адміністративних послуг розвивалися, а також забезпечували належну територіальну доступність та спрощеність в отриманні адміністративних послуг, підвищення спроможності ЦНАПів в наданні якісних послуг жителям своїх громад.

Посилення інституційної спроможності ЦНАПів та територіальних громад сприяє сталому розвитку громади і, відповідно, зростанню довіри її мешканців до влади.

2.2. Функціонування центрів надання адміністративних послуг в Україні під час воєнного стану

Сфера надання адміністративних послуг в Україні достатньо успішно розвивається. В ході реалізації реформи децентралізації громади отримали ширші повноваження, ресурси і, відповідно, відповідальність. Кожна громада сама вирішувала яку модель ЦНАПу

створювати, щоб задовольнити якісними послугами жителів громади. Практика надання адміністративних послуг через ЦНАПи показала, що отримати комплекс послуг за одне відвідування в одному офісному приміщенні, за комфортних умов, стало можливим для кожного громадянина.

Тому КМУ України видав розпорядження про внесення змін до розпорядження КМУ від 16 травня 2014 р. № 523 «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [15]. Даним нормативно-правовим актом перелік обов'язкових послуг, які можна отримати через ЦНАП, в єдиному просторі, було розширено втричі. Таким чином, суб'єктам звернення Центрів стали доступними послуги з 13 сфер життя (рис.2.1).

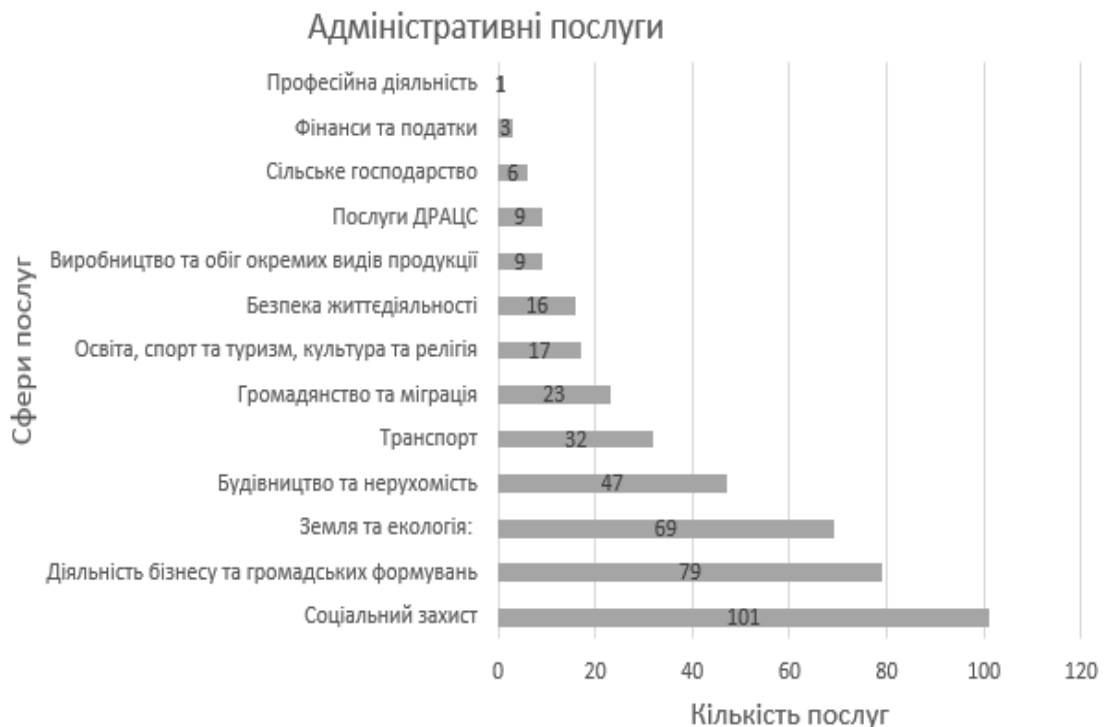


Рис. 2.1. Кількість послуг по сферах, які можна отримати через ЦНАП

Мережа ЦНАПів в Україні розвивалася втілюючи в життя

політику якості і доступності адміністративних послуг до громадян. За даними Міністерства цифрової трансформації, на початок 2022 року, в Україні повноцінно функціонувало:

- ЦНАП – 1027;
- відділених робочих місць (ВРМ) – 1712;
- територіальних підрозділів (ТП) – 124;
- мобільних ЦНАП – 28.

Тобто ми мали змогу спостерігати, що за останні роки мережа ЦНАПів в нашій державі розвивалася, втілюючи в життя політику якості і доступності адміністративних послуг до громадян.

Однак, свої корективи в діяльність Центрів надання адміністративних послуг внесло повномасштабне вторгнення в Україну Російської Федерації. У кожній громаді ЦНАПи реагували на виклики війни по-різному. По суті, надання послуг у Центрах було заблоковано з першого дня російської агресії. Переважна більшість послуг, які надаються через ЦНАПи, є послугами, делегованими державою ОМС, і потребують певних дій у відповідних державних реєстрах, робота яких була призупинена з 24 лютого 2022 року. Відтак, і місцеві жителі, і персонал опинилися у форс-мажорній ситуації, коли стало неможливим подання заяв на отримання певної адміністративної послуги, наданням консультацій громадянам, які зверталися до ЦНАПів, і тим, хто приходив за результатом. Тобто робота була майже паралізована.

Від початку дії воєнного стану низка суб'єктів надання адміністративних послуг була змушена, тимчасово, призупинити діяльність у сфері надання адміністративних послуг, а саме строків їх надання та видачі документів дозвільного характеру [52]. Це було зумовлено потребою налаштування роботи в особливих умовах, збереженню даних і реалізації плану правових дій під час воєнного стану. Але, на нашу думку, таке часткове призупинення надання адміністративних послуг та закриття державних реєстрів, а також поступове відновлення надважливих груп послуг було виправданим, з погляду безпеки, кроком.

Слід також зауважити, що на початку активної фази війни гострими проблемами були:

- ідентифікація особи, у разі втрати всіх документів, та одночасного закриття демографічного реєстру, призупинення роботи підрозділів ДМС;
- припинення надання всіх послуг, вчинення яких здійснювалося з використанням державних реєстрів (реєстрація всіх видів нерухомого майна, бізнесу тощо);
- призупинення надання однієї з найзатребуваніших груп послуг – реєстрація/декларування місця проживання особи, що унеможливлювало надання інших пов'язаних з цим послуг;
- певні труднощі, на перших етапах війни, роботи застосунку «Дія».

Справедливо зазначити про те, що «Дія» згодом суттєво покращила ситуацію щодо отримання певних послуг, що дозволило закрити потребу у виплатах державних допомог («ЄПідтримка») мільйонам громадян, а також відновила інші популярні послуги (цифрові документи, довідки, витяги тощо).

Та попри все, з перших днів війни ЦНАПи все ж знайшли своє вагоме місце в цей важкий період для нашої держави та стали комунікаційними та консультаційними центрами, а також гуманітарними штабами. У багатьох громадах ЦНАПи збирали гуманітарну допомогу для внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО), розподіляли її та допомагали у вирішенні інших питань переселенців. Тому ЦНАПи вже з середини березня 2022 року почали надавати новий, для себе, вид послуг соціального спрямування: отримання статусу ВПО, допомога на проживання ВПО, компенсація особі, що безоплатно розмістила ВПО.

Українська держава доволі успішно і оперативно реагувала на виклики спричинені війною. Так урядом були внесені певні зміни у законодавчі акти щодо надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. Так постановою КМУ від 01.07.2022 року № 755 змінено правила з оформлення довідки ВПО [54]. Метою постанови є врегулювання проблеми відсутності

документа, що посвідчує особу та підтверджує громадянство України внутрішньо переміщеної особи. Тобто, за відсутності даного документа, заявник, під час дії воєнного стану, має право представити відображення в електронній формі, що містять документи, які посвідчують особу та її громадянство, чи то документ, що посвідчує особу та засвідчує її спеціальний статус, згенерований через Портал Дія або єДокумент, або ж це може бути довідка з ЦНАПу, ДП «Документ», територіального підрозділу ДМС про подачу особою документів для оформлення паспорта громадянина України [54].

Разом з тим, адміністратори ЦНАПів зіштовхнулися з проблемою пов'язаною з роботою програми «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», проводилася реєстрація ВПО. З огляду на високий рівень переміщення внутрішніх біженців із зони бойових дій при їх реєстрації виникали технічні проблеми через велике навантаження на програму, що ускладнювало оперативне виконання реєстрації ВПО. Іншою проблемою програми «Соціальна громада» є те, що дані, які вносяться надалі не піддаються коригуванню. Тобто коли внутрішньо переміщена особа змінила місце проживання або в неї відбулися зміни в паспортному документі, то такі дані можна відкоригувати тільки в Управлінні соціального захисту населення, що, звісно, не є зручним ні для ВПО ні для працівників.

З перших днів військових дій Державна міграційна служба була змушена тимчасово призупинити роботу всіх своїх інформаційних систем задля збереження персональних та конфіденційних біометричних даних громадян України. Дана ситуація вплинула й на відображення цифрових документів в додатку «Дія» протягом деякого часу.

Уряд відреагував на виниклу проблему внесенням змін до законодавчих актів щодо паспортних послуг (Постанова КМУ від 28 лютого 2022 № 170 [14]) продовження терміну дії паспортного документа (ID) та чинність паспорта з не вклеєною вчасно фотокарткою; продовження терміну дії закордонного паспортного документа до 5-ти років, (Постанова КМУ від

28 жовтня 2022 р. № 1220 [49]) зміни в оформленні документів, які посвідчують особу і визначають громадянство України.

Певна кількість адміністративних послуг перебувають в безпосередній залежності від реєстрації місця проживання людини. Реєстрація місця проживання є одною найзатребуваніших послуг серед населення. Окрім цього реєстрація має прямий вплив на роботу військових адміністрацій, органів місцевого самоврядування, в тому числі на облік ВПО, військовий облік, планування бюджету тощо. Тому вже в липні 2022 року було внесено ряд змін до Закону України від 05.11.2021 р. № 1871-IX «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» [53], що дало змогу відновити роботу адміністраторів в Реєстрі територіальних громад.

Водночас війна показала те, що ряд послуг має бути краще підготовані до безпекових викликів. В умовах ризиків подальшої військової агресії з боку Росії, в тому числі гібридні її форми (кібератаки, диверсії тощо), а також природних і техногенних ризиків є досить актуальним. Загалом, певні рішення можуть бути більш ефективними за мирного часу.

Моніторинг діяльності Центрів надання адміністративних послуг був, є і буде одним із ключових пунктів, передбачених стратегією реформування державного управління на 2022-2025 роки. Згідно з цим документом, кількість електронних послуг в Україні з кожним роком буде зростати і сягне понад двохсот. Щоб впоратися з такою різноманітністю, постає необхідність побудови ефективної інфраструктури, включаючи розширення мережі ЦНАПів, першочерговим завданням яких є швидке, доступне та комфортне обслуговувати населення [58].

Так до прикладу, громадська організація Центр політико-правових реформ (далі ЦППР) в рамках проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг і підвищення їх якості в умовах війни в Україні» впродовж 2022 року моніторила роботу ЦНАПів в деяких регіонах [64]. Даний проект передбачає оцінку діяльності Центрів, що включає: якість

сервісу обслуговування громадян, повнота пакету основних послуг, облаштування офісних приміщень, навчання персоналу, надання супутніх послуг тощо.

ЦППР досліджував питання впливу повномасштабної війни на роботу ЦНАПів великих міст України – Києва, Львова, а також Дніпра і Харкова, які розташовані близько до лінії фронту.

Результати такого дослідження показали, в більшій мірі, ЦНАПи досить швидко і успішно адаптувалися в своїй роботі до умов воєнного стану. За першої нагоди відновлювалися доступи до Державних реєстрів, які в перші місяці російської агресії були заблоковані. Саме складніше налагодити свою роботу, звичайно, було Харкову. Але місцева влада зробила все від неї залежне, щоб забезпечити функціонування Центрів з урахуванням безпекових вимог. Попри це, низка ЦНАПів, незважаючи на поновлення доступу до державних реєстрів, все ще не мають достатньо повного пакету основних адміністративних послуг для надання їх громадянам. Зокрема це стосується адміністративних послуг соціального характеру – певних послуг для ВПО та послуг пенсійного характеру [64].

Звичайно низка ЦНАПів зазнали майнових втрат, це стосується, перш за все, прифронтових міст. Також воєнний стан вплинув на графік роботи Центрів, переважна більшість з них скоротили години прийому. Відключення світла, комендантська година, звільнення частини персоналу – все це має негативні наслідки на діяльність ЦНАПу, а отже і на задоволення потреб споживачів послуг.

Не всі ЦНАПи, наразі, надають повний пакет послуг ДРАЦС. Зокрема, є проблеми з реєстрацією актів цивільного стану, оскільки Міністерство юстиції з невідомих причин не дозволяє органам місцевого самоврядування повноцінно надавати ці послуги. Незважаючи на те, що у 2021 році Верховна Рада надала відповідні повноваження всім органам місцевого самоврядування. Наприклад, навіть у ЦНАПах великих міст можна зареєструвати тільки народження дитини, а от смерть і шлюб – ні. Дана

проблема і шляхи її вирішення обговорювалися на засіданні фахової мережі з питань, що стосується надання адміністративних послуг, яке відбулося 27 січня 2023 року. Відповідні засідання проводяться на регулярній основі Асоціацією міст України, яка працює в рамках Проекту «Сприяння всебічному розвитку громад через аналітику, діалог та міжнародне співробітництво». Фінансується він Німецьким товариством Міжнародного співробітництва (GIZ) в рамках Підтримки реформи децентралізації в Україні (U-LEAD з Європою. Фаза II). Учасниками таких діалогових зустрічей є керівники ЦНАПів, представники ОМС, військових адміністрацій, Міністерства юстиції України, Секретаріату КМУ, громадських організацій тощо [5].

Існують також тимчасові проблеми з реєстрацією автомобілів та видачею посвідчень водія. У більшості ЦНАПів призупинили надання цих послуг. Причина полягає в тому, що КМУ затвердив нові вимоги щодо бланків, які виготовляються на новому обладнанні, а старі моделі добігають кінця терміну дії. Та дане питання вирішується Міністерством економічного розвитку і торгівлі шляхом забезпечення ЦНАПів новим обладнанням.

Міністерство цифрової інформації розширює мережу ЦНАПів нової формації – Дія.Центри, які працюють за правилом – one-stop shop. Це модернізовані Центри де надається ще більше комплексних, швидких та якісних послуг за одне відвідування, доступних кожному громадянину. Крім того є низка додаткових послуг та сервісів, прийом здійснюють професійні адміністратори, обов'язковою вимогою є наявність місць для дітей та місць для використання порталу «Дія», а також розвиток цифрових навичок – всі ці умови створюють комфортний сервіс нового покоління. На сьогодні в Україні функціонує 10 Дія.Центрів, а більш як 238 ЦНАПів працюють над тим, щоб трансформуватися в такі Центри.

Таким чином, сфері надання адміністративних послуг зроблено чимало, пакет базових послуг розширюється, а їх якість, незважаючи на важкі часи для України, значно зросла. Тим не менш, є труднощі, які потрібно долати,

щоб створити комфортні умови для громадян. Наша держава прагне бути сервісною державою, а якісні адміністративні послуги мають стати її обличчям.

Висновки до розділу 2

В третьому розділі розглянуто стан надання якісних та доступних адміністративних послуг населенню органами місцевого самоврядування, створення повноцінного та комфортного середовища для громадян є одним з ключових факторів реформи децентралізації. Для територіальних громад було конче необхідно організувати діяльність ЦНАПів з подальшим розвитком сфери надання послуг місцевим жителям. З огляду на чисельність громади, її територіальну розпорошеність, наявність відповідних комунальних підприємств та інших відомств, кожною громадою приймалося рішення про вибір моделі ЦНАПу (один офіс, наявність віддалених робочих місць чи територіальних підрозділів тощо).

Станом на 01.01.2022 рік мережа ЦНАПів в Україні становила близько 3 тисяч точок доступу, це – центральні офіси ЦНАПів, віддалені робочі місця, територіальні підрозділи та мобільні ЦНАПи. Зі збільшенням точок доступу до послуг відбулася і низка позитивних змін у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг. Насамперед це стосується розширення групи послуг, які надаються через ЦНАПи, підтримка розвитку інфраструктури Центрив з метою підвищення якості надання послуг громадянам в рамках проектів міжнародного співробітництва, збільшення можливостей для отримання супутніх послуг, комфортності та доступності маломобільних груп населення до отримання необхідних послуг.

Достатньо тісною і плідною була і є співпраця в рамках міжнародного

проекту U-LEAD з Європою, першою фазою якого була допомога з організації формування ефективних ЦНАПів в територіальних громадах. В рамках даної програми була надана інституційна, матеріально-технічна та навчальна допомога. Наразі триває друга фаза даного проекту, одним з напрямків є допомога в реформуванні сфери адміністративних послуг.

З початком повномасштабного вторгнення Російської Федерації надання адміністративних послуг унеможлиблювалося припиненням роботи всіх держаних сервісів. Уряд достатньо оперативно реагував на ситуацію яка складалася в країні на той чи інший період. Було прийнято низку нормативно-правових актів, які регулювали діяльність щодо надання адміністративних послуг для громадян, а саме: паспортні послуги, реєстрація актів цивільного стану, реєстрація/декларування місця проживання особи, послуги соціального характеру, державна реєстрація бізнесу та нерухомості, реєстрація транспортних засобів, реєстрація ВПО (набуття статусу), «Підтримка» тощо. Тож, навіть в умовах воєнного стану надання якісних та доступних адміністративних послуг в нашій державі залишається одним з пріоритетів в діяльності ЦНАПів.

РОЗДІЛ 3

ОСНОВНІ НАПРЯМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЦНАП ЛУБЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

3.1 Розвиток організаційно-правового, інституційного та ресурсного забезпечення діяльності ЦНАП Лубенської міської ради

Центр надання адміністративних послуг Лубенської територіальної громади було створено як структурний підрозділ виконавчого комітету Лубенської міської ради, який розпочав свою практичну діяльність 1 липня 2013 року. ЦНАП виконавчого комітету Лубенської міської ради Лубенського району Полтавської області здійснюючи свою діяльність керується, насамперед, Конституцією України, законами України: «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, а також нормативно-правовими актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, що регулюють організацію та методику ведення роботи, Положенням про Центр та Регламентом Центру, а також посадовими інструкціями.

Розпорядженням КМУ від 12.06.2020 року № 721-р «Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Полтавської області» до Лубенської територіальної громади було приєднано 19 сільських рад [36]. Відповідно до статистичних даних кількість проживаючого населення по громаді складає 70371 осіб. Площа громади складає 1070,3 км². Виходячи з того, що до міста доєдналося 62 сільських населених пункти виник запит на гарантоване задоволення потреб жителів сіл щодо отримання ними доступних, якісних адміністративних послуг. Тому міською радою було вибрано наступну модель ЦНАПу – головний офіс в

місті Лубни та 2 віддалених робочих місця, 11 віддалених місць в селах Березоточа, Вищий Булатець, Войниха, Вовчик, Калайдинці, Литвяки, Мгар, Михнівці, Новаки, Оріхівка, Хорошки, один територіальний підрозділ в селі Засулля. Діяльність в новому складі ЦНАП розпочав 01 січня 2021 року (додаток А).

ЦНАП підзвітний Лубенській міській раді та її виконавчому комітету, підпорядковується, безпосередньо, першому заступнику міського голови.

Головними завданнями діяльності Центру є:

- втілення державної політики щодо забезпечення організації надання адміністративних послуг суб'єктами надання даних послуг;
- спрощення процедури отримання суб'єктами звернення адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- надання адміністративних послуг визначених чинним законодавством;
- здійснення контролю щодо додержання суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду заяв та прийняття відповідних рішень;
- забезпечення взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг;
- дотримання норм антикорупційного законодавства, уникнення корупційних правопорушень при виконанні своїх повноважень;
- вжиття заходів щодо організації якісного обслуговування міських жителів суб'єктами надання адміністративних послуг.

Основними принципами роботи Центру є:

- орієнтація на суб'єкта звернення адміністративної послуги;
- відкритість, прозорість, доступність та зрозумілість процедур;
- запобігання корупційних дій та ліквідація посередницьких послуг;
- забезпечення доступності суб'єктів звернення до інформації щодо стану розгляду звернення;
- оперативність вирішення питань;

– забезпечення рівності прав щодо отримання адміністративних послуг усіх суб'єктів звернення.

В Регламенті Центру визначені вимоги: до приміщення в якому функціонує ЦНАП, ВРМ та ТП; до інформаційних і технологічних карток; до роботи інформаційного підрозділу; до порядку прийняття заяв, документів та їх подальшого опрацювання; до діяльності адміністраторів на віддалених робочих місцях.

Центр очолює керівник – начальник управління, який призначається на посаду та звільняється з займаної посади Лубенським міським головою з дотриманням чинного законодавства України.

Загальна чисельність персоналу Центру надання адміністративних послуг Лубенської міської ради, на сьогодні, складає 27 працівників. Визначався відповідний кількісний склад персоналу рішенням Лубенської міської ради, а отже, зміни та доповнення, у разі необхідності, визначатимуться рішенням місцевої ради з дотриманням законодавчих вимог (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Структура управління структура ЦНАП Лубенської міської ради, 2023 р.

Надання адміністративних послуг забезпечується через адміністратора, головного спеціаліста з обов'язками адміністратора шляхом його безпосередньої взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг згідно чинного законодавства України.

Графік роботи працівників Центру складався згідно з вимогами трудового законодавства (додаток Б).

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП його територіальний підрозділ та відділені робочі місця, затверджуються виконавчим комітетом Лубенської міської ради Лубенського району Полтавської області відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та інші нормативно-правові акти.

Суб'єкт звернення для отримання певної адміністративної послуги звертається до адміністратора Центру, який є посадовою особою, що організовує надання адміністративних послуг дотримуючись вимог законодавства.

Основними завданнями адміністратора ЦНАПу є:

- надання суб'єктам звернень досконалої інформації та консультації стосовно вимог та процедури надання адміністративних послуг;
- прийняття від суб'єктів звернень пакету документів, необхідного для надання відповідної адміністративної послуги, здійснення реєстрації та подання пакету безпосередньому суб'єкту надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня після його отримання відповідно до законодавства;
- видача (забезпечення надсилання засобами зв'язку) суб'єктам звернень результатів щодо надання адміністративної послуги, повідомлення про можливість отримання адміністративної послуги;
- здійснення організаційного забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справи та прийняття рішення;

– надання адміністративних послуг у випадках, що передбачені чинним законодавством.

Фінансове, матеріально-технічне забезпечення Центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів, а також інших джерел, не заборонених законом.

З метою забезпечення комфортних умов для надання адміністративних послуг жителям громади, у червні 2019 року було розпочато співпрацю з міжнародною Програмою «U-LEAD з Європою» (далі – Програма), яка тривала до 2021 року. Дана співпраця мала достатньо успішний результат не тільки для ЦНАПу, а й для громади в цілому. Міжнародними партнерами надана допомога за такими видами: «Інституційна допомога, навчання персоналу, підвищення його кваліфікації, допомога у роботі з мешканцями», «Матеріальна допомога». Завдяки Програмі всі адміністратори ЦНАПу пройшли навчання. Центральний офіс, ТП та дев'ять ВРМ адміністратора облаштовано – меблями, комп'ютерною технікою, необхідним програмним забезпеченням для налаштування ПК «Вулик». Встановлено та підключено електронну систему керування чергою.

Зі збільшенням кількості адміністративних послуг та з метою удосконалення системи соціального захисту населення Лубенської громади всіх адміністраторів Центрів підключено до «Порталу Дія», ЄІССС, Порталу Пенсійного фонду України, а також програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

На кожну адміністративну послугу, яка надається відповідно до чинного законодавства, затверджені інформаційні та технологічні картки. Основна інформація для суб'єкта звернення про надання адміністративних послуг описується у інформаційних картках, а безпосередньо порядок надання адміністративних послуг – у технологічних картках. На кожну адміністративну послугу розробляється та затверджується своя інформаційна та технологічна картка.

В інформаційній картці міститься наступна інформація:

- про суб'єкта надання адміністративної послуги;
- про перелік, порядок та спосіб подання документів на адміністративну послугу;
- про наявність або відсутність адміністративного збору за відповідну адміністративну послугу;
- про строки та результати надання адміністративної послуги;
- про способи отримання результату;
- про регулятивні законодавчі акти щодо надання адміністративних послуг.

В технологічній картці міститься інформація про:

- етапи опрацювання звернення з надання адміністративну послуги;
- відповідальну посадову особу;
- структурні підрозділи, що відповідають за рішення;
- строки виконання відповідного рішення.

Інформаційні та технологічні картки, а також зміни до них розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг згідно Закону України «Про адміністративні послуги» та Постанови КМУ від 30 січня 2013 року № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» та інших нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг [51].

Адміністративна послуга вважається наданою від того моменту, коли про її надання проінформовано суб'єкта звернення. При цьому до терміну надання адміністративної послуги не зараховується термін доставки поштової кореспонденції.

За наданням адміністративних послуг ЦНАПу здійснюється постійний моніторинг. Проводиться системний збір та обробка інформації про розгляд справ та дотримання термінів розгляду справ суб'єктами уповноваженими на надання адміністративної послуги.

Ключовими завданнями моніторингу є:

- контроль за діями адміністраторів, що пов'язані з прийомом вхідних

та вихідних пакетів документів;

- документальне протоколювання дати реєстрації вхідних та вихідних пакетів документів;

- вдосконалення порядку видачі вихідного пакету документів;

- супровід та координація процедури, пов'язаної з наданням адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг;

- інформування начальника ЦНАПу, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення законодавчих вимог стосовно питань надання адміністративних послуг, які допускаються суб'єктами надання таких послуг.

Усі посадові особи виконавчого комітету Лубенської міської ради, уповноважені надавати адміністративні послуги, за порушення законодавчих вимог у сфері надання адміністративних послуг несуть відповідальність – дисциплінарну, цивільну, адміністративну, кримінальну.

3.2. Основні напрями надання адміністративних послуг ЦНАП Лубенської міської ради та шляхи їх удосконалення

Протягом 2022 року Центр надання адміністративних послуг Лубенської територіальної громади продовжив свою роботу, зберігаючи основну мету – забезпечення прозорості та відкритості розгляду звернень, створення зручних та доступних умов для отримання громадянами та суб'єктами господарювання якісних адміністративних послуг. Принцип роботи «єдиного вікна» дав можливість скоротити і спростити процедуру отримання необхідних документів та послуг суб'єктам звернення.

На початку 2022 року рішенням Лубенської міської ради було збільшено перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП до 280 найменувань (табл. 3.1), надання яких, в більшості, було тимчасово призупинено або обмежено у зв'язку з введенням воєнного стану в державі.

А ЦНАП та його територіальні підрозділи стали гуманітарними штабами, де люди отримували консультації та соціальну підтримку.

Таблиця 3.1

Адміністративні послуги, що надаються через ЦНАП Лубенської міської ради, 2022 р.

Показник	Назва центру (у тому числі ТП/ВРМ)		
	ЦНАП	ТП	ВРМ
Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через центр	280	129	128
Кількість адмінпослуг, надання яких запроваджено через центр, та які фактично надаються у період дії воєнного стану	170	128	128
Через центр надається послуга:			
місцевого значення	54	41	41
визначених розпорядженням КМУ від 16.05.2014 №523	214	100	100
соціального характеру, в тому числі: визначених розпорядженням КМУ від 16.05.2014 №523	85	85	85
з реєстрації місця проживання	так	так	так
паспортні послуги – комплексна послуга ID-14	ні	ні	ні
паспортні послуги – інші паспортні послуги	так	так	так
комплексна послуга «Малютко»	так	ні	ні
послуги з реєстрації актів цивільного стану	ні	ні	ні
послуги ДЗК	так	ні	ні
послуги ДІАМ	так	ні	ні
з реєстрації транспортних засобів	ні	ні	ні
видачі посвідчення водія	ні	ні	ні

Протягом березня та квітня місяців адміністраторами ЦНАПу здійснювався прийом заяв, переважно, з муніципальних та соціальних послуг, спектр яких значно розширився, у зв'язку з переміщенням громадян України із зон воєнних (бойових) дій. Так, за 2022 рік працівниками ЦНАПу надано 44696 адміністративних послуги, з яких 40 % складають послуги соціального характеру, а саме: оформлення та видача довідок внутрішньо переміщених осіб – 1776 (засобами ПК «ІС Соціальна громада»); послуги управління соціального захисту населення – 8114.

Тож, навіть від час воєнного стану, Центр постійно працював і надавав достатньо широкий спектр адміністративних послуг та консультацій громадянам, що збільшився в порівнянні з попередніми роками (табл. 3.2).

Це обумовлено, перш за все, розширенням групи надаваних послуг соціального характеру.

Таблиця 3.2

**Порівняльна таблиця наданих послуг та консультацій ЦНАП
Лубенської міської ради, 2020-2022 рр.**

Показники	Роки		
	2020	2021	2022
Послуги, од.	12200	42858	44696
Консультації, од.	8550	10011	11123

Також ми можемо побачити досить суттєву різницю в показниках в порівнянні з 2020 роком. Пояснення такої відмінності полягає в тому, що до Лубенської громади було приєднано 19 сільських рад, а отже збільшилася чисельність населення громади і, відповідно, зріс запит на послуги.

Також на виконання рішення Уряду щодо компенсації витрат власникам житла за безоплатне тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб Центром, починаючи з 1 квітня 2022 року (розпорядження Лубенського міського голови від 31 березня 2022 року №126-р) розпочато прийом заяв на отримання компенсації витрат від власників житла, що розмістили внутрішньо переміщених осіб. Станом на 1 жовтня 2022 року таких заяв прийнято – 8168. З 01 вересня 2022 року адміністратори підключені і працюють в інформаційно – аналітичній системі «Прихисток», яка призначена для внесення і оброблення інформації, обліку та формування даних, необхідних для здійснення компенсації витрат особам, що безоплатно розмістили внутрішньо переміщених осіб.

Протягом червня та серпня поступово поновлювалися доступи до державних реєстрів адміністраторам ЦНАПу, які були автоматично заблоковані з початком введення воєнного стану. Завдяки підключенню до:

- Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців,
- Державного реєстру речових прав на нерухомість,

- Державного земельного кадастру,
- Єдиної Державної електронної системи у сфері будівництва (ЄДЕССБ),
- Реєстру територіальної громади, адміністратори здійснювали не тільки прийом документів, а й мали можливість надавати існуючу інформацію у реєстрах у вигляді витягу та довідки за власним цифровим підписом (додаток В).

Започаткований у 2017 році дистанційний прийом заяв з питань Головного управління Держгеокадастру у Полтавській області (витяг з Державного земельного кадастру) було продовжено і у поточному році. Враховуючи зручність отримання послуги кількість звернень значно зросла (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Кількість звернень за послугами ДЗК через ЦНАП Лубенської міської ради, 2018-2022 р.р.

Запроваджений у вересні 2021 року шеринг Дія QR, що надає можливість адміністратору отримати копію цифрового документу у форматі

pdf, та продовжений в період воєнного стану, як в ЦНАПі м. Лубни, так і на усіх ВРМ. Це доволі сучасний спосіб подачі цифрових документів, що збільшує ефективність роботи персоналу, а також скорочує час на обробку та перевірку відповідних документів. На початку липня поновлено надання комплексної послуги «єМалятко» та впроваджено подання інформаційного повідомлення про пошкоджене майно на порталі Дія через адміністраторів ЦНАПу.

З метою забезпечення оперативності та своєчасності надання адміністративних послуг проведено ряд заходів щодо підключення адміністраторів до Державного земельного кадастру з опцією надання витягів з ДЗК безпосередньо адміністратором за своїм цифровим підписом.

ЦНАП працює над удосконаленням надання адміністративних послуг населенню. Для цього щорічно розробляються плани щодо заходів та завдань з покращення якості надання адміністративних послуг (табл. 3.3) (табл. 3.4).

Таблиця 3.3

Завдання та заходи покращення якості надання адміністративних послуг на 2023 рік

Завдання та заходи	Відповідальні за реалізацію	Джерела фінансування	Показники успішності реалізації (кількісні та якісні)	Стан виконання
1	2	3	4	5
1. Проведення навчань з питань надання послуги «єМалятко» адміністраторами ВРМ ЦНАП на платформі Центрив	Центр надання адміністративних послуг	-	Підняття рівня професійної підготовки для практикуючих адміністраторів	Виконано
2. Надання доступу адміністраторам ВРМ до порталу Дія для надання послуги «єМалятко»	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуг за місцем проживання суб'єкта звернення.	Не виконано
3. Проведення заходів щодо підключення адміністраторів ВРМ до ДЗК з опцією надання витягів з ДЗК	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуг за місцем проживання суб'єкта звернення.	Не виконано

Продовж. табл. 3.3

1	2	3	4	5
4. Проведення заходів щодо організації електронної реєстрації та декларування місця проживання фізичних осіб на порталі Дія	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Дозволить оптимізувати роботу, підвищить якість обслуговування клієнтів.	Виконано
5. Встановлення терміналів з метою оплати послуги за місцем її надання (еквайринг)	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Облаштування у офісі ЦНАП 2-х терміналів для здійснення оплати адмінзбору за місцем надання адмінпослуги для зручності, що забезпечить економію часу та оптимізації процесу надання послуги.	Виконано

З огляду на події, які відбуваються в нашій державі, на часі досить актуально постало питання так званих ветеранських послуг. Це послуги, що безпосередньо стосуються ветеранів, учасників бойових дій та членів їх сімей. Тож Кабінет Міністрів України розширив перелік обов'язкових послуг щодо даної категорії громадян. Дані послуги включають в себе:

- офіційне встановлення статусу УБД;
- отримання (заміна) посвідчення учасника УБД, особи з інвалідністю внаслідок війни, член сім'ї загиблого;
- продовження дії відповідних документів;
- одержання витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни;
- отримання грошової допомоги чи компенсації.

Лубенський ЦНАП працює над тим, щоб якомога швидше впровадити в свою роботу надання пакету даних послуг. Для вирішення цього питання з місцевого бюджету виділяються кошти на програмне забезпечення та технічну підтримку.

–Хоча на сьогодні в Лубенській міській громаді також діє місцева

програма з надання грошової допомоги постраждалим військовослужбовцям та членам сімей загиблих військовослужбовців. Оформлення такої допомоги здійснюється через адміністраторів центрального офісу ЦНАПу та ВРМ.

Таблиця 3.4

Завдання та заходи покращення якості надання адміністративних послуг на 2024 рік

Завдання та заходи	Відповідальні за реалізацію	Джерела фінансування	Показники успішності реалізації (кількісні та якісні)
1. Надання доступу адміністраторам ВРМ до порталу Дія для надання послуги «єМалятко»	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуг за місцем проживання суб'єкта звернення.
2. Проведення заходів щодо підключення адміністраторів ВРМ до ДЗК з опцією надання витягів з ДЗК	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуг за місцем проживання суб'єкта звернення.
3. Проведення заходів щодо встановлення програмного забезпечення з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуги та дозволить підвищити якість обслуговування клієнтів.
4. Проведення заходів щодо організації надання послуг учасникам бойових дій, членам їх сімей, людям з інвалідністю внаслідок війни, а також родичам загиблих військових	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Можливість швидкісного і якісного отримання послуги та дозволить підвищити якість обслуговування клієнтів.
5. Встановлення терміналів з метою оплати послуги за місцем її надання (еквайринг)	Центр надання адміністративних послуг	Місцевий бюджет	Облаштування ВРМ терміналами для здійснення оплати адміністративного збору за місцем надання адміністративної послуги забезпечить економію часу всіх учасників процесу та оптимізує процедуру надання послуги.

Також, з огляду на те, що надання послуг соціального характеру через Центр постійно збільшується до жовтня 2023 року всіх адміністраторів та головних спеціалістів підключено до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). ЄІССС – це комплексна система, що призначена автоматизувати всі напрямки соціальної підтримки в межах єдиної інформаційної сфери та технологічної платформи. Дана система автоматизує майже всі процеси та прискорює розгляд заяв, що дає змогу швидко отримати ту чи іншу соціальну послугу (довідка про розмір пенсії та сплачені страхові внески, соціальні допомоги для дітей та сімей з дітьми, осіб з інвалідністю тощо).

Проте, досліджуючи роботу ЦНАПу можна побачити низку наявних проблем. Перш на що звертаємо увагу, це низький рівень інформаційного забезпечення населення щодо послуг які надаються, консультації фахівців інших структурних підрозділів та відомств, моніторингу якості надання адміністративних послуг (додаток Д). Хоча, в усіх точках доступу адміністративних послуг громади наявні інформаційні стенди, є сторінка Центру в соціальній мережі Facebook, а також створена сторінка Центру надання адміністративних послуг на офіційному сайті Лубенської міської ради (рис. 3.3).

Але, разом з тим, на тому ж таки офіційному сайті громади інформація щодо діяльності Центру достатньо застаріла, а отже, і про її актуальність не може йти мова (рис. 3.4).

Неналежне інформування громадян призведе до порушення зворотного зв'язку. Правильно організована система зворотного зв'язку з громадськістю має великий вплив на ефективність роботи ЦНАПу, метою якої є не уникнення скарг чи негативних відгуків, а максимальне використання даної інформації для покращення діяльності Центру (додаток Е).

Тому, на нашу думку, органам місцевого самоврядування Лубенської міської ради слід приділити увагу питанню щодо усунення недоліків з оперативного інформування населення про роботу ЦНАПу.

The screenshot shows the official website of the Lubivka City Council (ЦНАП). The header includes the council's name and a search bar. The main navigation menu lists: ГОЛОВНА, МІСТО, МІСЬКА ВЛАДА, ГРОМАДЯНАМ, ДОКУМЕНТИ, Е-СЕРВІСИ, and ЛУБНИ ТУРИСТИЧНІ. The breadcrumb trail indicates the current location: Головна / Громадянам / Центр надання адміністративних послуг. A filter section shows 25 items. A table lists various administrative services with their respective view counts.

Заголовок	Перегляди
Положення про Центр надання адміністративних послуг Лубенської міської ради	Перегляди: 889
ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	Перегляди: 5533
Графік проведення консультацій у ЦНАП представниками суб'єктів надання адміністративних послуг	Перегляди: 794
Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Лубенської міської ради	Перегляди: 1386
Режим роботи відділу	Перегляди: 1376

On the right side, there is a logo of the city council and a vertical menu with the following items: Бюджет міста, Вибори, Відкриті дані, Електронне звернення до.

Рис. 3.3. Офіційна сторінка ЦНАП Лубенської міської ради, 2023 р.

Удосконалити роботу офіційного сайту Центру щодо постійного та своєчасного оновлення інформації про діяльність ЦНАПу, про наявність груп адміністративних послуг, які можна отримати як в центральному офісі так і на віддалених робочих місцях та територіальному підрозділі (рис. 3.4). Для цього на веб-сайті Центру мають бути розміщені достовірні відомості про:

- режим роботи, місце знаходження всіх точок доступу до адміністративних послуг громади, номери довідкових телефонів, електронної пошти;
- електронну чергу суб'єкта звернення;
- повний перелік адмінпослуг з інформаційними картками на кожен з них;
- графік консультацій у ЦНАПі фахівцями суб'єктів надання адмінпослуг;
- зміни та новації в законодавстві щодо надання адміністративних послуг;
- можливість контролю суб'єктом звернення за рухом своєї справи.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Лубенської міської ради

Центр надання адміністративних послуг / 01 грудня 2020 / Перегляди: 1386



☰ poslugy_tsnapu.pdf
1 / 18
- 53%
+
🔍 ↺
⬇️
🖨️
⋮

Додаток 2
до рішення міської ради
від 17 червня 2016 року

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Лубенської міської ради

№ п/п	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Назва адміністративної послуги	Нормативно-правові акти відповідно до яких надається послуга, визначається порядок, умови і розмір плати за її надання	Розмір плати за надання адміністративної послуги
1.	Юридичний відділ виконавчого комітету Лубенської міської ради	Видача довідки про перебування на обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов	- Житловий Кодекс Української РСР; - Правила обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов	Безкоштовно
2.		Виття на соціальний квартирний облік громадян, які користуються правом на соціальне житло	- Житловий Кодекс Української РСР; - Правила обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов	Безкоштовно
3.		Виття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов	- Житловий Кодекс Української РСР; - Правила обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов	Безкоштовно
4.	Відділ житлово-комунального господарства та капітального будівництва виконавчого комітету Лубенської міської ради	Видача доповіді на проведення земляних робіт	- Рішення Лубенської міської ради від 25.05.2001 р. «Про поліпшення санітарного стану та удосконалення Правил благоустрою та утримання території м. Лубин» (додаток № 2)	Згідно встановленого тарифу

Бюджет міста

Вибори

Відкриті дані

Електронне звернення до міської ради

Комунальні підприємства

Комунальне майно та землі

Рис. 3.4. Перелік послуг, які надаються через ЦНАП Лубенської міської ради, 2023 р.

Для зручності пошуку та розташування інформації на сайті перелічені вище пункти доречно викласти в блоках за категоріями (наприклад, паспортні послуги, соціальні послуги, земельні послуги, реєстраційні послуги, довідки та витяги, електронна черга, результати звернення, зворотній зв'язок тощо). Для суб'єкта звернення за адміністративною послугою простота навігації сайтом досить важливий чинник, тому його структура має бути максимально зручною, щоб жителі громади мали змогу швидко знайти необхідну інформацію.

Також вважаємо за доцільним налагодження співпраці з місцевими ЗМІ (щотижневиками «Лубенщина» та «Вісник», цільова аудиторія яких – літні люди, що не користуються гаджетами), де буде висвітлюватися вся інформація яка розташована на веб-сайті ЦНАПу.

Зворотний зв'язок має бути пріоритетом у роботі ЦНАПу, адже він впливає на якість надання адмінпослуг і посилює взаємодію з громадськістю

.Для встановлення дієвого зворотного зв'язку зі споживачами послуг можна використати наступні інструменти: стаціонарні скриньки для зауважень та пропозиції суб'єктів звернень; скриньки е-черги; смс-оцінювання чи через електронний кабінет; оцінювання з використанням технічних засобів (планшети тощо), якими необхідно забезпечити Центр; соціологічні опитування громадян.

Висновок до розділу 3

Третій розділ розкриває інституційну, організаційну та функціональну діяльність ЦНАПу Лубенської міської ради. Він веде свою діяльність відповідно до вимог чинного законодавства України. Розроблено Регламент Центру та Положення, затверджено посадові інструкції. Відповідні нормативні документи регламентують діяльність ЦНАПу, розкривають його організаційну структуру, встановлюють завдання, обов'язки та функції адміністраторів. Після проведеної адміністративно-територіальної реформи (Лубенська громада збільшилася як територіально, так і чисельністю населення) змінилася організаційна структура Центру, було створено 1 ТП та 13 ВРМ. Це дало змогу наблизити послуги до всіх мешканців громади незважаючи на їх місце перебування (в кожному старостинському окрузі функціонує ВРМ ЦНАПу). В своєму оновленому складі ЦНАП запрацював 01 січня 2021 року.

Розпочата в 2019 році співпраця з Програмою «U-LEAD з Європою» мала вагомі для ЦНАПу результати. За результатами даної співпраці Лубенський Центр отримав інституційну, технічну та матеріальну допомогу (навчання персоналу, програмне забезпечення, меблі, техніка тощо).

З кожним роком перелік групи адміністративних послуг, що надаються ЦНАП збільшується. Різноманітність послуг потребує компетентності від посадових осіб, тому виникає потреба у постійному навчанні та підвищенні

кваліфікації персоналу. Адміністратори Центру працюють на платформах «Портал Дія» та Порталу Пенсійного фонду України, а також програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада».

Під час воєнного стану мережа Центру працювала у штатному режимі, виконуючи свої обов'язки з урахуванням безпекових викликів. Посадові особи оперативно освоювали нові програмні продукти та нові види послуг.

КМУ було розширено перелік послуг для ветеранів війни, УБД та членів їх сімей. З огляду на актуальність даного питання ЦНАП Лубенської громади, за фінансової підтримки міської ради, також планує впроваджувати в свою діяльність надання такого пакету послуг.

Завдання та заходи з покращення якості надання адміністративних послуг на 2024 рік включають: підключення адміністраторів ВРМ до ДЗК з опцією надання витягів з ДЗК; надання доступу адміністраторам ВРМ до порталу Дія для надання послуги «ЄМалятко»; встановлення програмного забезпечення з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм; організації надання послуг учасникам бойових дій, членам їх сімей, людям з інвалідністю внаслідок війни, а також родичам загиблих військових; встановлення терміналів з метою оплати послуги за місцем її надання (еквайринг).

Іншим напрямом підвищення ефективності діяльності з надання якісних послуг є підключення всіх адміністраторів до ЄІССС. Відповідно Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, ЄІССС створена для того, щоб автоматизувати та централізувати будь-які процеси в соціальній сфері. Отримати послуги соціального характеру стане швидше та простіше.

Для удосконалення якості надання адміністративних послуг є потреба належному інформуванні громадян щодо переліку адміністративних послуг, способів подання звернень, строки виконання тощо. Відтак постає питання постійного моніторингу якості надання адміністративних послуг. Для цього було запропоновано впровадити в роботу наступні інструменти такі як: стаціонарні скриньки для зауважень та пропозиції суб'єктів звернень;

скриньки е-черги; смс-оцінювання чи через електронний кабінет; оцінювання з використанням технічних засобів (планшети тощо), якими необхідно забезпечити Центр; соціологічні опитування громадян.

ВИСНОВКИ

Узагальнюючи теоретичні положення та отриманий результат дослідження наукової проблеми організації надання адміністративних послуг на рівні територіальних громад, в тому числі в умовах сучасних викликів, зроблено наступні висновки:

1. Системний аналіз українських та світових практик свідчить про те, що питання надання адміністративних послуг, в тому числі рівні місцевого самоврядування, є достатньо актуальним для переважної більшості країн світу. При цьому дане питання набуло особливості в контексті реформи децентралізації. Одним з ключових завдань реформи є вдосконалення надання адміністративних послуг, що мають відповідати державним стандартам та забезпечувати принцип територіальної доступності.

Одним із шляхів удосконалення якості надання послуг та покращення зв'язків із громадськістю може стати формування та впровадження ЦНАПів комплексного підходу до системи оцінки якості послуг. Виходячи з досвіду функціонування ЦНАПів є очікування, що саме активність центрів щодо впровадження такої системи оцінювання якості надання послуг спонукатиме до її використання органами влади на практиці.

2. Спираючись на результати дослідження та узагальнення кращих практик зарубіжних країн, і вивчення їх досвіду у сфері надання послуг можна стверджувати про закономірність надання якісних адміністративних послуг жителям громад з урахуванням їх потреб та очікувань зумовлює формування принципу «єдиного вікна» («one-stop-office»). Доведено, що яскравим прикладом такого підходу є такі світові країни, як Великобританія, Канада, Нідерланди, Польща, ФРН та ін.

3. Встановлено, що наша держава усвідомлюючи значення побудови нового демократичного суспільства, прагнучи стати повноцінним членом світової спільноти достатньо успішно втілює в практику зарубіжний досвід сфери надання адміністративних послуг. Прикладом цього є формування

нових комфортних офісів Дія.Центрів.

На основі аналізу нормативно-правової бази сфери надання адміністративних послуг визначено, що Урядом країни постійно ведеться робота з удосконалення законодавчих актів, які регулюють діяльність ЦНАПів та інших відомств уповноважених надавати відповідні послуги.

4. Стандартам та нормам діючого законодавства повною мірою відповідають не всі ЦНАПи. Це стосується Центрів громад. Право обирати модель ЦНАПу належить громаді, і кожна громада формує його організаційну діяльність зважаючи на такі аспекти, як територіальне розташування, майнові послуги, послуги БТІ, пенсійні та соціальні тощо. Проте можна спостерігати низку позитивних змін, що відбулася у розвитку мережі ЦНАПів: збільшення групи адміністративних послуг, що надаються через них; підтримка розвитку інфраструктури Центрів та їх спроможності надавати якісні послуги населенню в рамках міжнародної технічної допомоги; впровадження новітніх підходів та форм до організаційної діяльності Центрів

5. 24 лютого 2022 року внаслідок повномасштабного вторгнення Російської Федерації та початком військових дій в Україні було порушено роботу частини з 1027 ЦНАПів, 1712 відділених робочих місць, 124 територіальних підрозділів, 28 мобільних ЦНАПів, що повноцінно функціонували в Україні на початок 2022 року. В умовах введення воєнного стану в Україні і вимушеного призупинення роботи державних реєстрів ЦНАПи стали гуманітарними осередками та консультативними центрами. Велася робота з реєстрації ВПО, оформлення допомоги ВПО на проживання, оформлення компенсації власникам житла, які безкоштовно розмістили ВПО, а також надання інших адміністративних послуг соціального характеру.

Встановлено, що Уряд країни достатньо вдало реагує на виклики війни враховуючи потреби та можливості надання критичних адміністративних послуг. Постійно вносяться зміни в законодавчі

акти, які регулюють порядок надання адміністративних послуг, їх зміст, умови тощо.

6. ЦНАП Лубенської міської ради являється структурним підрозділом виконавчого комітету Лубенської міської ради. Центр здійснює свою діяльність згідно чинного законодавства України, що регулює сферу надання адміністративних послуг, службу в органах місцевого самоврядування та інших нормативно-правових актів. Від 01 січня 2021 року Центр запрацював в оновленому складі з новою структурою. Для забезпечення всіх мешканців громади рівним правом на отримання адміністративних послуг було створено один ТП та 13 ВРМ. На кожну адміністративну послугу, відповідно законодавству, розроблено та затверджено інформаційні та технологічні картки, в яких міститься повна інформація про наявні послуги. Центр співпрацює з міжнародною Програмою «U-LEAD з Європою» щодо надання матеріально-технічної та інституційної допомоги.

7. Кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП Лубенської міської ради щороку збільшується і станом на початок 2022 року складає до 280 найменувань. Адміністратори Центру підключені до таких державних ресурсів як: Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Державний реєстр речових прав на нерухомість, Державний земельний кадастр, Єдина Державна електронна система у сфері будівництва, Реєстр територіальної громади, Портал пенсійного фонду, Портал Дія. Послуги соціального характеру надаються через ПК «ІС «Соціальна громада»».

8. ЦНАП працює над впровадженням нових видів послуг. Насамперед це стосується так званих ветеранських послуг. Даний вид послуг передбачає надання учасникам війни та їх сім'ям ряду послуг: встановлення статусу, виготовлення та заміна посвідчення, отримання витягів з Єдиного держреєстру ветеранів війни, отримання різних видів допомог, пільг та компенсацій.

9. Велася робота над підключенням адміністраторів Центру до Єдиної

інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), що дозволить надавати послуги соціального характеру ще якісніше, ще зручніше, ще швидше.

10.Завдання та заходи покращення якості надання адміністративних послуг на 2024 рік включають: підключення адміністраторів ВРМ до ДЗК з опцією надання витягів з ДЗК; надання доступу адміністраторам ВРМ до порталу Дія для надання послуги «єМалятко»; встановлення програмного забезпечення з оформлення та видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм; організації надання послуг учасникам бойових дій, членам їх сімей, людям з інвалідністю внаслідок війни, а також родичам загиблих військових; встановлення терміналів з метою оплати послуги за місцем її надання (еквайринг).

11. Виявлена низка недоліків, пов'язаних з інформаційним забезпеченням мешканців громади щодо діяльності, нових видів послуг, змін у законодавстві, простежується низький рівень зворотного зв'язку з жителями громади а отже є потреба в організації належного оповіщення громадян щодо переліку адміністративних послуг, способів подання звернень, строки виконання тощо. Дані аспекти безпосередньо впливають на якість надання адміністративних послуг, а отже постає питання постійного моніторингу якості надання адміністративних послуг. Для цього було запропоновано впровадити в роботу наступні інструменти такі як: стаціонарні скриньки для зауважень та пропозиції суб'єктів звернень; скриньки є-черги; смс-оцінювання чи через електронний кабінет; оцінювання з використанням технічних засобів (планшети тощо), якими необхідно забезпечити Центр; соціологічні опитування громадян.