

**Щодо розвитку мережі ЦНАП  
(принципи і підходи Робочої групи №5.1. «Адміністративні послуги» під егідою  
Ради донорів при Мінрегіоні)**

**Мета**

Визначення принципів і підходів щодо розвитку мережі ЦНАП покликане сприяти:

- 1) забезпеченню доступу громадян до адміністративних послуг;
- 2) ефективному використанню державної та міжнародної технічної підтримки;
- 3) децентралізаційній реформі.

**Загальні принципи**

1. Обов'язок утворення ЦНАП в ОМС наразі є тільки у міст обласного значення. ЦНАП в інших ОМС може бути утворений у кожній спроможній громаді. Загальна кількість ЦНАП може відповідати загальній кількості громад в Україні після завершення реформи місцевого самоврядування (~1600-1800 ОТГ)<sup>1</sup>.

2. Подальшого розвитку потребує існуюча мережа ЦНАП, оскільки вони, як правило, утворені у найбільших населених пунктах та покривають найширше коло споживачів послуг. Уряд (насамперед, Мінекономрозвитку) повинен мати ефективні інструменти моніторингу та оцінювання стану ЦНАП (достатності інфраструктури, переліку послуг, ефективності роботи) і заохочувати розвиток усіх ЦНАП до належного рівня. Тому постійним завданням є аналіз стану існуючих ЦНАП та їх модернізація.

3. Особливим пріоритетом на теперішньому етапі є стимулювання створення ЦНАП органами місцевого самоврядування – територіальними громадами, розташованими у районних центрах. Зважаючи на значну «слабкість» більшості ЦНАП райдержадміністрацій, і на перспективи суттєвих змін районного рівня влади (ліквідацію більшості райдержадміністрацій та/або зміну їх функцій на префекторальні), потрібно якнайшвидше забезпечити створення мережі ЦНАП «на заміну» ЦНАП районного рівня. Інфраструктуру існуючих належних ЦНАП РДА доцільно зберегти та передати під відповідальність ОМС - громад. Окремо потрібно дбати про збереження (переведення) кваліфікованого персоналу ЦНАП РДА в ЦНАП ОМС.

4. У питанні територіальної доступності до ЦНАП корисними є напрацювання Офісу реформи адміністративних послуг, що ґрунтуються на потребі забезпечення фізичного доступу до послуг / ЦНАП (30-хв. доступності). При цьому додатково потрібно опрацьовувати питання: забезпечення сільського населення громадським транспортом; розробки рекомендаційних стандартів щодо фізичної (кілометрової) доступності в межах населених пунктів та за їх межами; створення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП та/або територіальних підрозділів ЦНАП, застосування співробітництва територіальних громад тощо.

5. ЦНАП у новоутвореній громаді (ОТГ) є особливо цінним, позитивним символом змін, якісно новою точкою доступу до адміністративних послуг, в тому числі до їх ширшого переліку, фундаментом для розвитку адміністративної спроможності ОМС. При цьому, в ОТГ важливо забезпечити належну фізичну (територіальну) доступність до послуг в колишніх місцевих (як правило, сільських, селищних) радах, що увійшли до складу ОТГ.

---

<sup>1</sup> Орієнтовні показники на 2020 рік (відповідно до інформації, озвученої Прем'єр-міністром України під час Форуму місцевого самоврядування / ОТГ. Київ. 5 грудня 2018 р).

### **Пріоритети державної та міжнародної технічної підтримки. Принципи**

1. Підтримки потребує як створення нових ЦНАП, так і модернізація (розвиток) існуючих, в тому числі в інституційній частині.

2. Проекти на створення / модернізацію ЦНАП повинні бути раціональними, економними, екологічними, енергоефективними, сталими.

3. Державної фінансової підтримки та міжнародної технічної допомоги потребують, насамперед, новоутворені ОТГ з підтвердженою спроможністю, а також - ОМС – територіальні громади розташовані в районних центрах (як перспективні центри ОТГ).

4. Потрібно враховувати, що великі міста мають достатні ресурси, в т.ч. від плати за адміністративні послуги, для реалізації проектів створення / модернізації ЦНАП з власних джерел. Водночас держава і проекти МТД повинні надавати всебічну підтримку інституційному розвитку таких великих ЦНАП.

5. Проекти МТД та державні ресурси повинні уникати дублювання діяльності та нерівномірного розподілу ресурсів щодо окремих громад та/або регіонів, в тому числі надлишкових витрат в окремі громади.

6. Проекти МТД та державні ресурси повинні бути націлені на створення в ОМС інтегрованого офісу надання адміністративних послуг - єдиного центру надання адмінпослуг, в якому будуть надаватися всі найбільш витребувані групи послуг, в т. ч. соціального характеру, з питань реєстрації актів цивільного стану, реєстрації транспортних засобів і видачі посвідчень водія тощо; уникати розпорошення послуг і ресурсів, облаштовуючи відомчі офіси.

#### **«Технічні» рекомендації:**

- використовувати рекомендаційні переліки послуг для ЦНАП (урядові та проектів МТД);

- застосовувати раціональні розрахунки щодо достатньої кількості робочих місць / кількості персоналу / площ приміщень ЦНАП, у т.ч. при плануванні спрямування коштів МТД і державного бюджету на створення/покращення інфраструктури ЦНАП;

- враховувати, що ефективність та якість надання адміністративних послуг суттєво залежить від організаційного поєднання в органі, що утворив ЦНАП, функцій фронт-офісу і бек-офісу (тобто здійснення відповідних повноважень);

- покращувати координацію між міністерствами та іншими ЦОВВ, які створюють або підтримують створення ЦНАП чи відомчих підрозділів для надання адміністративних послуг, а також проектів МТД для мінімізації ризиків неефективного використання публічних ресурсів, уникнення дублювання та задля досягнення синергетичного ефекту у налаштуванні системи надання адміністративних послуг у громадах, зорієнтованої на довгострокову перспективу;

- використовувати «типові проекти» та апробовані рішення;

- популяризувати успішні практики ЦНАП, в тому числі завдяки інформаційним заходам, навчальним візитам у межах країни.