

**Результати Моніторингу 25 пілотних ЦНАП
Початкової Фази
Програми «U-LEAD з Європою»
Напрямок покращення якості надання адмінпослуг для населення**

*(2-й моніторинг за результатами роботи ЦНАП у 2019 році,
з порівняльним аналізом за 2018-2019 роки)*

1. Про методологію моніторингу	2
2. Резюме. Ключові висновки	3
3. Розгорнутий аналіз.....	4
3.1. Рівень інтегрованості послуг у ЦНАП	4
3.2. Ефективність роботи ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)	7
3.3. Типова організаційна структура та штат ЦНАП.....	9
3.4. Територіальна доступність послуг.....	11
3.5. Особливості роботи спільних ЦНАП (ОМС та РДА)	12
3.6. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адміністративні послуги у 2019 році. Сталість (стійкість) ЦНАП	12
3.7. Окремі зауваження і пропозиції з анкет	14

1. Про методологію моніторингу

Моніторинг ЦНАП Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою» здійснюється з метою з'ясування стану розвитку ЦНАП у цих громадах, проблем та перспектив їх роботи, а також для врахування цього досвіду у поточній діяльності Програми, в тому числі при розробці пропозицій щодо державної політики у цій сфері.

Інформація збиралася методом опитування (анкетування) керівників ЦНАП у лютому 2020 року. Анкету можна [завантажити за посиланням](#).

У цьому документі аналізуються дані 25 громад, оскільки інформація про мобільний ЦНАП збиралася за іншою анкету і опрацьовується окремо.

Усі надані громадами дані і відповідальність за їх достовірність несуть органи місцевого самоврядування (ОМС) цих громад.

Аналогічний моніторинг вже проводився у 2019 році, тому в цьому документі відображено і динаміку розвитку ЦНАП, тобто порівняльний аналіз 2018 і 2019 років. При цьому треба враховувати специфіку даних першого року моніторингу, оскільки окремі ЦНАП тільки розпочали роботу в першій половині 2018 року, що вплинуло на статистичні показники.

Отримані статистичні дані особливо цінні для визначення ключових груп адміністративних послуг, важливих для пріоритетної уваги держави і ОМС, їх першочергової інтеграції до ЦНАП, спрощення процедур тощо.

Загальна інформація про громади та їх ЦНАП:

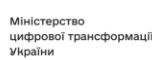
У 22 громадах ЦНАП були створені, а в Кіптівській ОТГ та Єрківській ОТГ відбулася модернізація ЦНАП; у Білозірській ОТГ було створено віддалене робоче місце (ВРМ) ЦНАП. У 7 громадах були створені «спільні» ЦНАП, які надають послуги мешканцям і громади, і району. При цьому були втілені два варіанти (з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації, та спільна робота в одному приміщенні двох ЦНАП - ЦНАП громади і ЦНАП райдержадміністрації).

Перший ЦНАП Початкової Фази Програми відкрився 23 вересня 2017 року в Тячівській ОТГ, Закарпатської області, останній – у Полонській ОТГ на Хмельниччині – 25 квітня 2018 року.

Пілотні громади Програми, розташовані у 14 областях України, обирались шляхом відкритого конкурсу. Громада з найменшою кількістю жителів – Новострілищанська ОТГ Львівської області (2,6 тис. мешканців), найбільша громада за кількістю мешканців – Полонська ОТГ на Хмельниччині (33,2 тис. мешканців).

Під час реалізації Початкової Фази з 2016 по 2018 роки було створено перший в Україні мобільний ЦНАП (робота якого аналізується окремо), побудовано «з нуля» та створено два енергоефективних ЦНАП, один з яких є найенергоефективнішим ЦНАП в Україні. Тячівська громада стала першою ОТГ в Україні, яка почала надавати паспортні послуги в повному обсязі. Всі ЦНАП, які отримали підтримку Програми, мають комп'ютеризовані місця самообслуговування для відвідувачів, є доступними для людей з інвалідністю та обладнані дитячим куточком.

Завдяки відкриттю ЦНАП Початкової Фази більше 400 000 громадян отримали доступ до якісних адміністративних послуг.



2. Резюме. Ключові висновки

Абсолютна більшість ЦНАП Початкової Фази є належними, оскільки надають найважливіші групи послуг, зокрема, здійснюють реєстрацію місця проживання, речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, надають адмінпослуги у сфері соціального захисту населення; здійснюють вклейку фото до паспорта (25, 45 років), видачу відомостей з Державного земельного кадастру. Більшість ЦНАП Початкової Фази надають послуги з державної реєстрації актів цивільного стану та державної реєстрації земельних ділянок. Хоча саме дві останні названі групи послуг мають ще суттєвий потенціал для їх інтеграції до окремих ЦНАП.

Ключовий середній показник на час моніторингу – це надання понад 8-груп послуг із 13 рекомендованих Програмою для ЦНАП. Водночас, треба враховувати, що щодо окремих груп зберігаються законодавчі або ресурсні обмеження і перешкоди, особливо це стосується паспортних послуг.



Середня чисельність населення громади 12,4 тис.



В середньому 7 працівників ЦНАП (20%/80% - Ч/Ж)



В середньому 1 працівник ЦНАП надає 1300/1650* послуг в рік



В середньому 19/25 консультацій на день



В середньому ЦНАП надають 35/44 адмінпослуги на день



Середній дохід від адмінзборів з/без паспортів – 406/290 тис. грн.

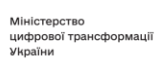
* 2018 / 2019

1 працівник ЦНАП в середньому за рік обслуговує 1-2 тисячі мешканців громади: надає послуги та консультації. Консультації є окремою частиною роботи ЦНАП, адже персонал ОМС витрачає значні ресурси на спілкування та інформування потенційних споживачів послуг про умови отримання послуг, необхідні документи тощо.

Середній показник навантаження на один ЦНАП Початкової Фази у 2019 році протягом робочого дня становив біля 44 послуг. В середньому кожен ЦНАП надав за рік 10 895 послуг, що на понад 2 тисячі більше, ніж у 2018 році.

Звідси також можна вирахувати, що один працівник ЦНАП в середньому за рік надав 1650 послуг, або біля 7 послуг в день. При цьому треба враховувати, що у невеликих ОМС і їх ЦНАП, персонал ЦНАП переважно також виконує і функції бек-офісу (суб'єкта надання адміністративних послуг) та нерідко - ще й інші повноваження.

Середній показник наданих консультацій у одному ЦНАП - в 2019 році склав 26 консультацій протягом робочого одного дня.



Найпопулярнішими групами послуг залишаються послуги з реєстрації місця проживання, реєстрації нерухомості, сфери соціального захисту населення, а також паспортні послуги.

Співпраця ОМС з РДА залишається проблемною у більшості громад, в яких створені спільні ЦНАП.

Викликом для ОМС зберігається питання залучення персоналу, що відповідає кваліфікаційним вимогам. Зокрема, близько 15% опитаних ОМС/ЦНАП мають відкриті вакансії, а загалом 9% посад по усіх ЦНАП є вакантними.

Відкритим є також питання фінансової сталості ЦНАП. В середньому у місцеві бюджети за 2019 рік надійшло дещо більше 400 тисяч гривень від адміністративних послуг (з паспортними послугами), а без паспортних послуг – біля 290 тис. грн. При цьому 8 з 25 громад отримали за адміністративні послуги менше 100 тисяч гривень, а ще 3 громади – менше 200 тисяч гривень. Для порівняння річний фонд оплати праці одного працівника ОМС / ЦНАП становить орієнтовно від 70-100 тис. грн.

3. Розгорнутий аналіз

3.1. Рівень інтегрованості послуг у ЦНАП

Найважливіша частина для моніторингу - це **інтегрованість послуг**, тобто кількість груп послуг, які можна отримати у ЦНАП.

Загалом більшість ЦНАП мають добрі показники і надають **понад 8 груп послуг** (середній показник 8,4 з 13 груп послуг¹). Варто наголосити, що порівняно з 2018 роком цей ключовий показник майже не змінився (якщо враховувати і «втрату»), і інтеграцію послуг, то на всі 25 ЦНАП загальний результат +3 групи послуг).

¹ **ВАЖЛИВО:**

1) У цьому розрахунку груп послуг **зараховувалися:**

- послуги з реєстрації земельних ділянок та послуги сфери соціального захисту у «спільних» ЦНАП в райцентрах - навіть якщо не надано показників щодо кількості таких послуг, оскільки ці послуги переважно надаються через представників суб'єктів надання адмінпослуг (у сфері ДЗК із застосуванням окремого реєстру) та обліковуються окремо;

- «видача документів дозвільного характеру» (ДДХ) і «місцеві послуги» (житлові тощо), навіть якщо показник наданих послуг складає 0 у звітному році, оскільки у малих громадах могло не бути звернень за цими послугами;

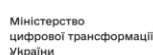
- послуги пенсійної сфери - навіть якщо надаються представником Пенсійного фонду України (ПФУ) за обмеженим графіком, і окремо обраховані ЦНАП у яких вказані тільки консультації;

- послуги, що надаються у одному приміщенні з ЦНАП (як-от, послуги РАЦС, що надаються безпосередньо відділом РАЦС Мінюсту) – навіть якщо не надано показників кількості.

2) У цьому розрахунку **не зараховувалися:**

- групи послуг, що належать або можуть належати до компетенції ОМС (зокрема, видача відомостей з ДЗК), і щодо яких у моніторингових анкетах не надано конкретних показників або вказано значення 0 без пояснень;

- група «інші послуги» (переважно це різноманітні довідки).



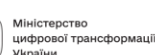
Найбільшу кількість груп послуг (10) надають у ЦНАП Калити, Миколаївки, Іршанська, Червоного; найменше груп послуг - у одному ЦНАП - Нових Стрілиць - 5 груп². Більшість інших ЦНАП надають по 8 (5 ЦНАП) або 9 (11 ЦНАП) груп послуг.

Також можна зробити висновок, що у малих громадах легше інтегрувати найширший спектр базових послуг, оскільки помірношою є загальна кількість звернень у ЦНАП, а також наявність в компетенції ОМС цих громад повноважень з державної реєстрації актів цивільного стану та вчинення окремих нотаріальних дій.

Детальні показники, зокрема, кількість громад з Початкової Фази, які надають певні групи послуг у ЦНАП такі:

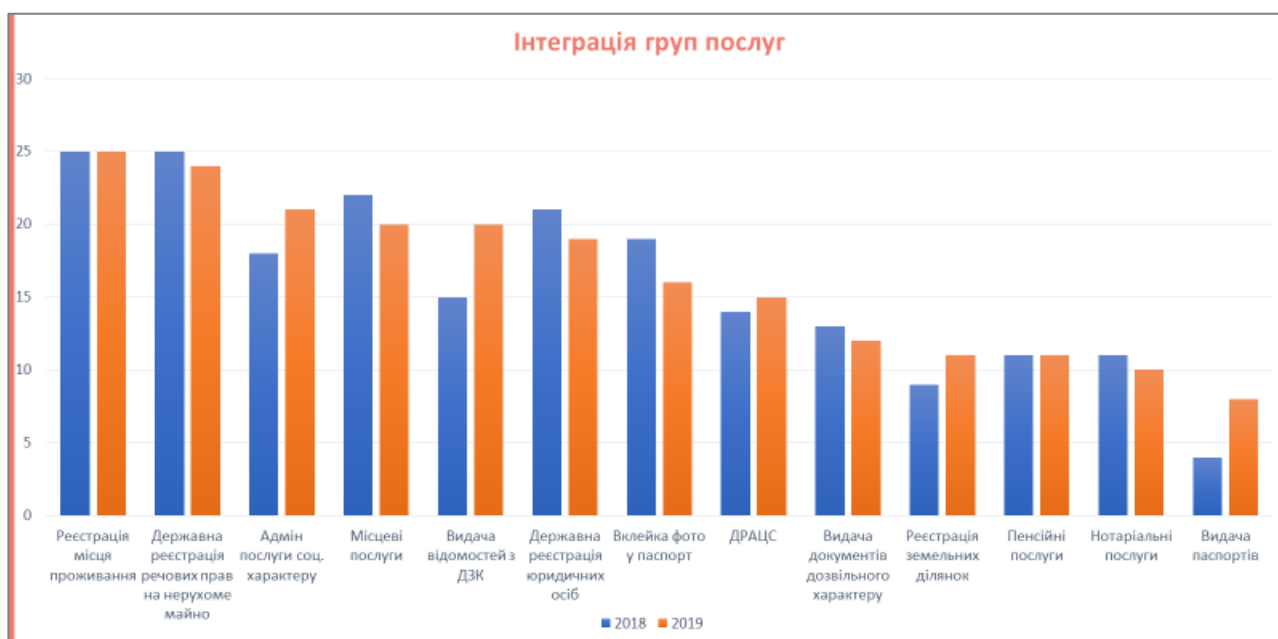
- реєстрація місця проживання надають усі 25 ЦНАП;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно – 24 (крім Кочубеївки) (-1 порівняно з 2018 роком);
- соціальний захист населення (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо) – 21 (крім Полонного, Старої Синяви, Тячева, Чемерівців) (+3 порівняно з 2018 роком);
- «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо) – 20 (крім Калинівки, Єрки, Северинівка, Нові Стрілиця, Мокра Калигірка) (-2 порівняно з 2018 роком);
- видача відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК) – 20 (крім Гостомеля, Золотників, Меджибожа, Нових Стрілиць, Старих Богородчан) (+5 порівняно з 2018 роком);
- державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців – 19 (крім Глобино, Гостомеля, Кочубеївки, Меджибожа, Миколаївки, Мокрої Калигірки) (-2 порівняно з 2018 роком);
- вклейка фото до паспорта (25, 45 років) – 16 (крім Гостомеля, Золотників, Калинівки, Калити, Кіптів, Нових Стрілиць, Северинівки, Старої Синяви, Скалата) (-3 порівняно з 2018 роком);
- державна реєстрація актів цивільного стану – 15 (крім Полонного, Нової Ушиці, Чемерівців, Калинівки, Тячева, Краснопілля, Глобино, Веселого, Білозіря, Іршанська) (+1 порівняно з 2018 роком);
- послуги з видачі документів дозвільного характеру – 12 (-1 порівняно з 2018 роком);
- пенсійні адміністративні послуги – 11 ЦНАП надали кількісні показники наданих послуг і ще 8 вказали виключно консультації (хоча для цієї групи послуг загалом характерними є робота через представника Пенсійного Фонду України і за дуже обмеженим графіком);
- державна реєстрація земельних ділянок – 11 (крім Чемерівців, Гостомель, Калинівка, Калити, Білозір'я, Меджибожа, Іршанська, Старих Богородчан, Червоне, Северинівки, Кіптів, Кочубеївки, Нових Стрілиць, Миколаївки) (+2 порівняно з 2018 роком);

² У частині громад, зокрема, у Калинівці та Чемерівцях, працюють "спільні" ЦНАП без ліквідації ЦНАП РДА. Тому у Звіті можуть бути не відображені групи послуг ЦНАП РДА, хоча для громадян вони доступні у єдиному офісі. Отже, загальний рівень інтегрованості таких «спільних» ЦНАП вищий, аніж відображено у звіті.



- «**нотаріальні дії**», що вчиняються посадовими особами ОМС у населених пунктах, де немає нотаріусів – **10** (крім міст³, відсутні також у ЦНАП Білозір'я, Нових Стрелищ, Іршанська Меджибожа, де вони надаються поза ЦНАП іншими посадовими особами) **(-1 порівняно з 2018 роком)**;

- видача **паспорта** громадянина України у формі картки та закордонного паспорта – **8** (наразі є тільки у Полонному, Тячеві, Калинівці, Білозір'ї, Кочубеївці, Скалаті, Веселому, Іршанську) **(+4 порівняно з 2018 роком)**.



Варто зауважити, що має місце різна динаміка розвитку ЦНАП у громадах протягом 2019 року. Найбільше **прогресували**, ЦНАП Тячева та Скалата, де додатково інтегрували по 2 групи послуг.

Натомість «втратили» послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців ЦНАП Миколаївки та Мокрої Калигірки. Основною причиною «втрати» послуг ці громади називають складнощі у залученні персоналу, що відповідає вимогам законодавства. Хоча можна припустити, що зменшення цієї групи послуг зумовлене їх безоплатністю, та відповідно – меншою мотивацією громад надавати такі послуги.

Є також «втрати» і по інших групах послуг, загалом, у 5-ти громадах стало на 1-ну групу послуг у ЦНАП менше, а в 2-х ЦНАП – на 2 групи послуг менше. Також є проблеми з належним обліком наявних і наданих послуг у деяких ЦНАП.

³ У міських населених пунктах такі послуги в принципі не можуть надаватися посадовими особами ОМС, за чинним законодавством.

З усіх наведених даних можна зробити наступні **ВИСНОВКИ**:

- утворені ЦНАП наразі демонструють достатній рівень інституційної сталості. Вони надають основні групи послуг. Хоча без участі/заохочення Програми додаткова інтеграція послуг уповільнилася, і заявлені плани реалізуються не повністю;

- **особливу увагу громад і далі варто зберігати на потребі інтеграції послуг РАЦС; соціального захисту населення, видачі відомостей з ДЗК та реєстрації земельних ділянок; вклейки фото до паспорта (25/45);**

При цьому важливо наголосити, що крім сфери видачі відомостей з ДЗК посадовими особами ОМС самостійно (де стримуючим фактором є високі кваліфікаційні вимоги до персоналу), усі інші групи послуг цілком можливі для швидкого налаштування у ЦНАП і потребують, насамперед, достатніх зусиль з боку громад. Тому тут зовсім невиправданою здається «втрата» у 2 ЦНАП послуг з реєстрації бізнесу та аж у 3-х ЦНАП – послуг з вклейки фото до паспорта (25, 45 років);

- є потреба подальшого налаштування паспортних послуг. Порівняно з 2018 роком кількість ЦНАП з повним переліком паспортних послуг зростає удвічі – з 4 до 8. Проте і цей показник поки що становить менше 30% від усіх громад Початкової фази. Особливо актуальним це питання має залишатися для громад з чисельністю понад 10 тис. мешканців, адже 8 з них досі не забезпечують видачі паспортів;

- найважливішим пріоритетом 2020 року варто визначити послуги у сфері РАЦС, їх делегування усім ОМС та інтеграцію у ЦНАП. Адже саме з цією групою послуг пов'язана можливість комплексного обслуговування громадян за моделлю «життєвих ситуацій».

3.2. Ефективність роботи ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)

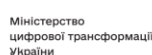
У цій секції Звіту треба враховувати, що в 2019 році всі ЦНАП вже повноцінно функціонували протягом року, а показники щодо кількості наданих послуг окремих ЦНАП в 2018 році охоплюють менші періоди ніж повний 2018 рік, оскільки деякі ЦНАП Початкової Фази Програми були відкриті у лютому-квітні 2018 року.

Щодо абсолютної кількості наданих послуг у ЦНАП, то можна вивести такі показники.

Разом усі 25 ЦНАП надали за 2019 рік понад 272 тисячі послуг, що на 55 тисяч більше ніж у 2018 році. Знову так, тут треба брати до уваги, що у цей моніторинг не потрапили дані «спільних» ЦНАП з райдержадміністраціями (без ліквідації ЦНАП РДА), де облік окремих послуг ведеться РДА окремо; а також послуги, які надаються «представниками» суб'єктів надання адмінпослуг (ДРАЦС Мінюсту, УСЗН РДА, Держгеокадастр тощо) та обліковуються ними окремо.

В середньому кожен ЦНАП надав за рік – 14970 послуг, що на 2 тисячі більше ніж у 2018. Найбільше послуг надано у ЦНАП Полонного – 28 389 послуг. Найменше - у Нових Стрелищах - 1 226 послуг протягом року.

Середній показник навантаження на один ЦНАП протягом робочого дня (при 250 робочих днях у рік) **складає біля 44 послуг в день**. У найбільш завантаженому ЦНАП 2019 року (у Полонному) – цей показник складає 114 послуг в день. У найменшому (Нові Стрелища) – 5 послуг протягом дня.



Хоча, якщо взяти окремо до уваги ЦНАП, де інтегрована найбільша кількість послуг, то наприклад у ЦНАП Червоного (наразі 5,7 тис. мешканців, 10 груп послуг), за рік надано 5830 послуг, тобто протягом дня у середньому надавалося більше 23 послуг.

Найпопулярнішими групами послугам у 2019 році були:

- реєстрація нерухомості (середній показник 2,1 тис. за рік на один ЦНАП).
- реєстрація місця проживання (середній показник – 1,72 тис. за рік);
- паспортні послуги (там, де є обладнання, середній показник - 1,56 тис за рік);
- соціальний захист населення (середній показник – 1,07 тис. за рік).

У загальних обсягах групи наданих послуг відображені на діаграмі нижче.



Ці показники підкреслюють правильність зусиль Програми щодо пріоритетної інтеграції в ЦНАП саме цих груп адміністративних послуг.

Окремої уваги заслуговує група «місцеві послуги» (середній показник - 2,7 тис. за рік). Проте тут залишається відкритим питання наповнення цієї групи послуг, адже громади включають сюди найрізноманітніші довідки та інші «послуги», які ще потребують верифікації на юридичну чистоту.

Вартим поширення є **приклад ЦНАП Миколаївки**, що з червня 2018 року **приймає документи на виготовлення облікової картки фізичної особи-платника податків** (і таких послуг у 2019 році було надано 353, що на 30% більше ніж у 2018 році).

Зберігається достатньо великий обсяг роботи ЦНАП щодо **надання консультацій**. Середній показник наданих консультацій у ЦНАП Початкової Фази складає більше **6,4 тисяч за рік у кожному з ЦНАП**, які надали таку інформацію. Тобто у середньому близько 25 консультацій на ЦНАП протягом дня. При цьому, кількість наданих консультацій збільшилась у 1,5 рази порівняно з 2018

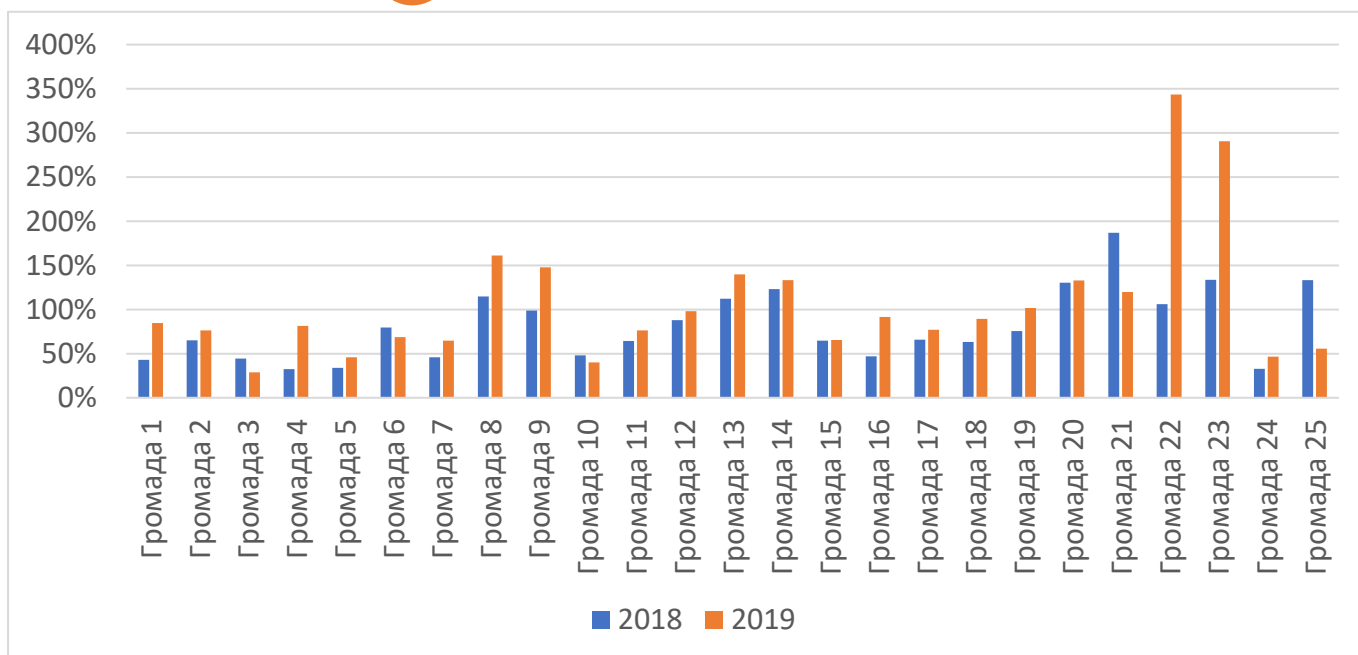
роком, що може свідчити про зростання попиту на адміністративні послуги, підвищення обізнаності про ЦНАП у громаді). Хоча ще одним поясненням є відповідальніше ставлення громад (ЦНАП) до обліку консультацій, адже це теж суттєва частина роботи ЦНАП.

Цікаво, що кілька громад вказали дуже велику кількість наданих консультацій – три ЦНАП вказали біля 14 тисяч консультацій. А один з спільних ЦНАП вказав понад 23 тисячі консультацій. І в цих, і в деяких інших випадках кількість консультацій наближається до кількості наданих послуг. З одного боку, це може бути проблема методології обліку, оскільки окремі ЦНАП вважають, що практично кожній послугі передують консультації. На наш погляд, якщо таке спілкування (інформування про суть послуги і т.д.) відбувається вже при наданні послуги, то це не повинно обліковуватися як окрема консультація. Також, такі високі показники консультування можуть вказувати і на потребу розвитку додаткових каналів надання інформації (особливо, веб-сайту).

Якщо рахувати **показник кількості наданих послуг у ЦНАП до кількості населення у громаді**, то у 2019 році **в середньому через ЦНАП пройшло 110% мешканців громад (1,1)⁴**, мінімально 29% (0,29) у Гостомелі, максимально 340% (3,44) у Кіптях. Варто додати, що порівняно з 2018 роком цей середній показник виріс з 80% на 30 пунктів. Це також може означати, що мешканці все більше справ можуть вирішити саме у своєму ЦНАП, у своїй громаді.



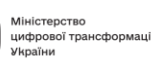
У середньому 110% мешканців громад пройшло через ЦНАП у 2019 році



Громади пронумеровані за кількістю населення, від більшої до меншої

3.3. Типова організаційна структура та штат ЦНАП

⁴ При розрахунку загальна кількість наданих послуг ділилась на кількість жителів громади. При цьому кількість мешканців у громадах дещо зменшилася.



Домінуючою організаційно-правовою формою ЦНАП є структурний підрозділ (21 ЦНАП). 4 ЦНАП мають статус постійно діючого робочого органу.

Якщо змалювати загалом вигляд «середнього» ЦНАП Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою», то при поточних показниках населення у громадах від 2,6 тис до 33,5 тис мешканців, середня чисельність мешканців наразі складає 12,4 тис осіб. **ЦНАП мають в середньому 7 працівників** (мінімально – 3, максимально – 18). Ці дані майже не змінилися порівняно з 2018 роком, хоча дещо зросла кількість персоналу ЦНАП у більших громадах.

Для ЦНАП – структурних підрозділів, це власне штат таких ЦНАП (керівник підрозділу, адміністратори / державні реєстратори / спеціалісти тощо). У ЦНАП – постійно діючих робочих органах – це і згадані вище аналогічні працівники структурних підрозділів забезпечення роботи ЦНАП, і інші посадові особи (секретарі ради, спеціалісти різних відділів тощо).

При цьому, якщо згрупувати громади за чисельністю, то середній показник персоналу у ЦНАП складає;

- у громадах до 5 тис. мешканців – 3-4 працівники у ЦНАП;
- у громадах від 5-10 тис. мешканців – 5-6 працівників;
- у громадах від 10-20 тис. мешканців – 10 працівників⁵ (+1 порівняно з 2018 роком);
- понад 20 тис. (макс. – 33,5 тис. мешканців у Полонному) – середній показник 9 працівників⁶ (+2 порівняно з 2018 роком).

Також тут треба враховувати, що ЦНАП у більших громадах Початкової Фази Програми – це переважно спільні ЦНАП у районних центрах. У частині з них ще збережені ЦНАП РДА зі своїм штатом.

Загалом при аналізі розрахунку кількості персоналу у ЦНАП на певну кількість мешканців громади, можна побачити ще такі усереднені кореляції:

- у менших громадах (до 5 тис.) припадає 1 працівник ЦНАП на 700-800 мешканців;
- **у середніх громадах (від 5 до 20 тис.) – 1 працівник ЦНАП на 1,5 тис мешканців;**
- у більших громадах (від 20 тис.) – 1 працівник на 2-3 тис. мешканців.

При цьому треба враховувати, що у таких ОМС і їх ЦНАП, персонал ЦНАП переважно також виконує функції бек-офісу (суб'єкта надання адміністративних послуг).

Гендерна структура персоналу ЦНАП. На керівних посадах ЦНАП 70% жінок та 30% чоловіків (порівняно з 2018 роком гендерний баланс керівного складу ЦНАП змінився на 10%, керівників жінок стало більше). **Загальний склад персоналу ЦНАП: 80% - жінки, 20% - чоловіки (порівняно з**

⁵ Тут суттєво впливає показник Старої Синяви, де створено спільний з РДА ЦНАП на 18 працівників, без цього міста середній показник ЦНАП цієї групи складає 8-9 працівників.

⁶ Тут впливають показники Гостомеля, де є тільки 4 працівники. Без цього селища міського типу середній показник ЦНАП цієї групи громад складає біля 10 працівників.

2018 роком гендерний баланс персоналу ЦНАП покращився на 7%, адже раніше чоловіків у ЦНАП було лише 13%).

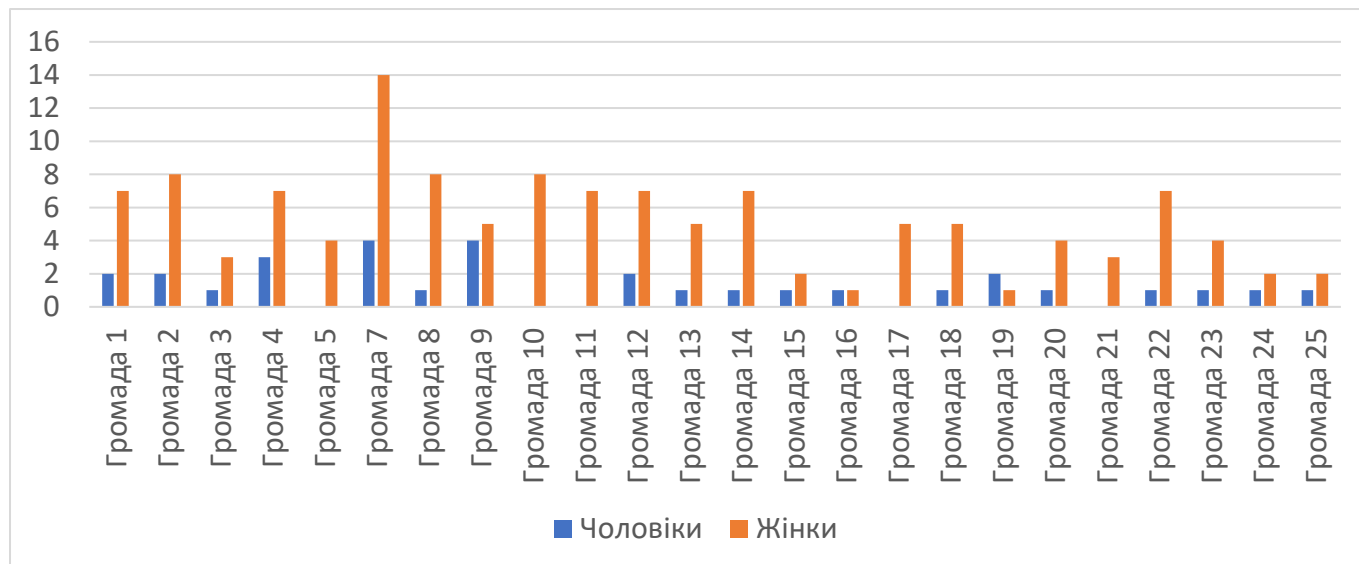
2019 рік



31



126



Громади пронумеровані за кількістю населення, від більшої до меншої

3.4. Територіальна доступність послуг

Враховуючи, що абсолютна більшість ЦНАП Початкової Фази створювалися / модернізувалися в ОТГ, окремий акцент робиться на розвиток територіальної доступності послуг, тобто на створенні віддалених робочих місць (ВРМ) у старостинських округах.

За 2019 рік актуальними є такі дані.

Всього створено 31 віддалене робоче місце (ВРМ) у 8 ОТГ: Білозір'я – 1, Кіпті - 5, Кочубеївка – 5, Миколаївка – 4, Нова Ушиця – 1, Тячів - 3, Чемерівці – 4, Червоне – 5.

Важливо, що через ВРМ надано досить значну кількість послуг, зокрема: у Білозірській ОТГ – 339 послуг (-35% порівняно з 2018 роком); у Тячівській ОТГ – 923 (+32%) послуг; у Кіптівській ОТГ – 3228 послуг (+80%).

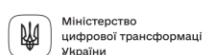
Групи послуг, наданих за 2019 рік через ВРМ, у різних ОТГ відрізняються.

Зокрема, у Тячівській ОТГ це лише реєстрація місця проживання і місцеві послуги.

Натомість у Білозірській ОТГ серед послуг на ВРМ: соціальний захист населення; пенсійні послуги; «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо).

У Кіптівській ОТГ це: реєстрація місця проживання; соціальний захист населення; «нотаріальні дії»; «місцеві послуги».

Додатково у 2019 році відкрилося ВРМ у Новій Ушиці, що свідчить про розвиток мережі надання адміністративних послуг на місцевому рівні.



3.5. Особливості роботи спільних ЦНАП (ОМС та РДА)

7 ЦНАП працюють у форматі «спільних», тобто надають послуги не лише мешканцям однієї громади, а й усього району. У частині громад ЦНАП РДА взагалі припинили діяльність (Краснопілля, Стара Синява, Полонне).

Натомість у райцентрах, де ЦНАП РДА ще функціонують і працюють в одному приміщенні з ЦНАП ОМС відгуки про таку співпрацю ОМС з РДА загалом залишаються критичними. Громади могли оцінити цю співпрацю за шкалою: 1 бал – негативно, 3 - задовільно, 5 – відмінно. На це питання відповіли 3 з 4 громад, де ЦНАП РДА ще не ліквідовано. Із наданих оцінок: 1 ЦНАП оцінив співпрацю як негативну; 1 - задовільно (Веселе), і лише 1 – відмінно (Калинівка).

В одній з більш розлогих відповідей йдеться про фактичну «конкуренцію» між двома ЦНАП, особливо за послуги і збори у сфері реєстрації прав на нерухоме майно. Також виникають непорозуміння у громадян при отриманні результатів послуг, особливо коли представника (-ків) РДА немає на робочому місці.

3.6. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адміністративні послуги у 2019 році. Сталість (стійкість) ЦНАП

Потрібно щоразу нагадувати, що ЦНАП не має не меті заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП – це насамперед публічна сервісна структура, а в ОТГ особливо важлива її соціальна функція, забезпечення доступності адміністративних послуг. Крім того, як правило, ЦНАП у невеликих громадах формуються за рахунок вже працюючих фахівців, і не потребують додаткових коштів.

Проте надходження від адміністративних послуг можуть впливати на сталість ЦНАП, їх потенціал для належної роботи та розвитку.

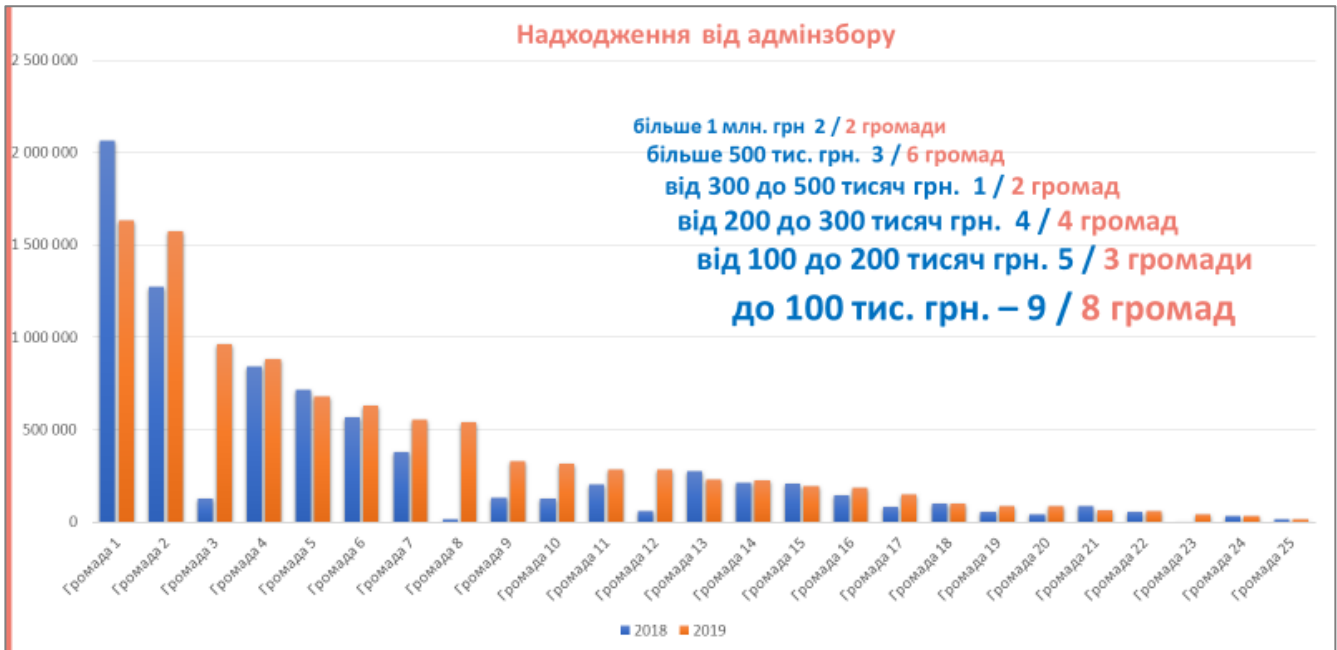
Середні показники щодо надходжень коштів від адміністративних послуг такі:

- разом з ЦНАП, які надають паспортні послуги – 406 тис. грн на рік **(+25% порівняно з 2018)**
- без ЦНАП, які надають паспортні послуги – **290 тис грн. на рік (+45% порівняно з 2018)**

Мінімально – 17 тис. грн. (Мокра Калигірка), максимально – 1,6 млн. грн (Тячів, враховуючи паспортні послуги, але це на 20% менше порівняно з 2018 роком).

Якщо згрупувати 25 ЦНАП за фінансовими показниками, то складаються такі групи:

- громади, що отримали менше 100 тис. грн. на рік – 8 громад;
- від 100 до 200 тисяч грн. на рік – 3 громади;
- від 200 до 300 тисяч - 4 громади;
- від 300 до 500 тисяч грн. на рік – 2 громади;
- більше 500 тис. грн. на рік – 6 громад;
- більше 1 млн. грн на рік – 2 громади (Калинівка і Тячів - райцентри, з паспортними послугами).



Громади пронумеровані за кількістю населення, від більшої до меншої

Таким чином:

- паспортні послуги досі суттєво підвищують «окупність» (стійкість) ЦНАП, але загалом надходження від паспортних послуги знижується, адже попит саме на платні «закордонні паспорти» зменшується і цими послугами користується менше громадян. Крім того, у найменших громадах взагалі постає питання і щодо попиту на ці послуги, і щодо спроможності ОМС їх налаштувати та підтримувати;

- суттєві надходження дають також послуги у сфері реєстрації нерухомості;

- без паспортних послуг ЦНАП у малих громадах мають невисоку окупність. Але як зазначалося, важливо брати до уваги, що у цих ЦНАП послуги надаються практично тим же персоналом, що був у громаді і до створення ЦНАП. Тобто створення ЦНАП не є кроком, що погіршує фінансову сталість ОМС;

- є значний потенціал для покращення цієї ситуації, адже можна на рівні законодавства раціоналізувати цю сферу публічних фінансів, тобто встановити обґрунтовану плату (адміністративний збір) за більшість нині безоплатних адмінпослуг (крім сфери соціального захисту населення) та підняти плату за частину адміністративних послуг, де розміри є вкрай мізерними. Це питання мало б бути одним з пріоритетів органів державної влади України у 2020 році.

3.7. Окремі зауваження і пропозиції з анкет

В інституційній частині переважно йшлося про брак персоналу та про потреби постійного підвищення кваліфікації (традиційно – з особливою зацікавленістю до питань комунікаційних навичок та стресостійкості).

Багато ЦНАП запланувало у 2020 році встановити обладнання для надання паспортних послуг. Також ЦНАП ставлять питання про придбання обладнання для надання послуг у сфері реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія. Це також є добрим показником готовності ОМС «розвантажувати» державу та наближати послуги для своїх мешканців.

Однією з проблем і пропозицій у моніторингових Анкетах постало надання нотаріальних послуг. Хоча ці послуги не належать до адміністративних, проте ОМС нарікають на черги та складнощі отримання цих послуг у тих населених пунктах, де є нотаріуси (запис у черзі йде на місяць вперед).

Окремо згадане питання складності співпраці з Держгеокадстром в частині державної реєстрації земельних ділянок у зв'язку з малою чисельністю державних кадастрових реєстраторів у районі.

У багатьох ЦНАП залишається потреба у допомозі з налаштування адмінпослуг сфери соціального захисту.

