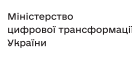


U-LEAD
З Е В Р О П О Ю

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення

21 травня 2020 року

СТРАТЕГІЯ ВИХОДУ З КАРАНТИНУ ДЛЯ ЦНАП



ВСТУП

Ситуація березня-травня 2020 року, коли Україна як і цілий світ, потерпали від пандемії вірусу COVID-19 вплинула вже і матиме ще вплив у майбутньому на роботу ЦНАП та загалом на сферу адміністративних послуг. Все сприймається насамперед через призму **безпеки та здоров'я персоналу ЦНАП та споживачів послуг**. Тому є потреба:

- сформувати бачення виходу з карантину та повернення до більш звичного активного життя;
- врахувати отриманий досвід на перспективу для безпечного надання адмінпослуг.

Наразі пропонується розглянути **три основні сценарії «виходу ЦНАП з карантину»**:

1-й – ситуація повертається до норми частково, поширення вірусу є відносно контрольованим, окремі карантинні обмеження ще тривають 1-2 роки.

2-й – ситуація в межах країни є достатньо контрольованою, але можливі тимчасові погіршення (кризи) в окремих громадах, районах, областях.

3-й – ситуація повертається до норми повністю, поширення вірусу зупинене, карантинні обмеження скасовані.

При цьому вихідною позицією є те, що за загальним правилом, держава / органи місцевого самоврядування (ОМС) повинні завжди намагатися зберегти доступ до усіх адміністративних послуг або принаймні до найширшого їх переліку. Адже від можливості отримання адмінпослуг залежить реалізація багатьох прав і свобод громадян, виконання їх обов'язків, а також ведення бізнесу.

Електронні канали надання адмінпослуг можуть суттєво мінімізувати ризики. Але у короткостроковій перспективі завдання електронізації адмінпослуг та переважного задоволення попиту онлайн ще не можуть бути реалізовані. Тому фізичний доступ до адмінпослуг має бути також забезпечений.

Можливо більшість пропозицій, викладених у цьому документі, будуть актуальні насамперед для великих міст, а також громад, які зазнали суттєвого впливу пандемії. Їх використання залежить від епідеміологічної ситуації у конкретній громаді та рішень компетентних органів.

Особливу увагу усім ЦНАП потрібно звернути на Тимчасові рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів при здійсненні дозволених видів діяльності, які передбачають приймання відвідувачів в офісних приміщеннях на період карантину у зв'язку поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), затверджені постановою Головного державного санітарного лікаря України від 09.05.2020 №16 (далі – Тимчасові рекомендації), а також відслідковувати рішення Уряду, інших

органів державної влади та місцевого самоврядування на регіональному та місцевому рівні щодо поетапного виходу з карантину та їх впливу на організацію роботи з надання адміністративних послуг.

Цей документ, підготовлений Програмою «U-LEAD з Європою», враховує також результати обговорення даної проблематики 14 травня 2020 року з представниками органів місцевого самоврядування, зокрема, працівниками ЦНАП, а також асоціацій ОМС та іншими зацікавленими особами.

СЦЕНАРІЙ 1. СИТУАЦІЯ ПОВЕРТАЄТЬСЯ ДО НОРМИ ЧАСТКОВО, ПОШИРЕННЯ ВІРУСУ Є ВІДНОСНО КОНТРОЛЬОВАНИМ, ОКРЕМІ КАРАНТИННІ ОБМЕЖЕННЯ ЩЕ ТРИВАЮТЬ 1-2 РОКИ.

Персонал

Вплив. Персонал ЦНАП зазнав негативного впливу частково. Окремі працівники, особливо люди у зоні підвищеного ризику (вік 60+, відповідні хронічні захворювання, що пригнічують імунітет), переведені у дистанційну роботу та/або переведені у бек-офісні підрозділи ОМС/ЦНАП, або вимушені до «відпустки за власний рахунок», або навіть вимушені звільнитися. До звільнень в окремих ОМС спонукають також економічні наслідки карантину, в т.ч. їх негативний вплив на місцеві бюджети.

Для багатьох працівників ускладнений доступ до роботи через обмеження руху громадського транспорту, особливо у сільській місцевості.

Окремі працівники ЦНАП були інфіковані. Місце інфікування може бути не визначене. Але підвищений ризик у ЦНАП як місця роботи зберігається.

Вихід-заходи. Держава та ОМС вживають заходи, щоб мінімізувати ризики заподіяння шкоди здоров'ю персоналу. Це стосується:

- забезпечення персоналу засобами індивідуального захисту (респіратори / захисні маски, рукавиці, антисептики, можливо – захисні екрани для обличчя або захисні окуляри). Встановлені вимоги до відвідувачів та дезінфекційних робіт у приміщенні ЦНАП;
- продовження змін в умовах праці працівників, що перебувають у зоні ризику. В т.ч. перехід або збереження дистанційної роботи (бек-офіс, в т.ч. телефонна довідка, Скайп-консультування тощо), або відпустки;
- може бути окремо вирішено питання власних критеріїв ОМС для віднесення персоналу до зони підвищеного ризику (наприклад, вік 50+ тощо);
- проведення періодичної перевірки стану здоров'я працівників (в т.ч., за можливості, періодичні тестування), температурний скрінінг щоденно, як умова допуску до роботи. При температурі тіла понад 37,2⁰ С або ознаках респіраторного захворювання працівник до роботи не допускається;
- забезпечення гарантій і підтримки у разі захворювання, в т.ч. можливе додаткове страхування за рахунок бюджетних коштів або профспілкових ресурсів;
- проведення необхідних тренінгових заходів для персоналу та інструктажів з питань безпеки (також з дотриманням заходів безпеки);
- покладання додаткових зобов'язань на усіх працівників щодо соціального дистанціювання, дотримання профілактичних заходів у позаробочий час;
- за можливості, застосування групового ротаційного підходу роботи - частини персоналу працюють окремими групами по змінах для мінімізації ризику інфікування всього складу ЦНАП. При цьому можливим є залучення працівників, які не працюють у фронт-офісі у відповідні періоди (зміни), до виконання інших завдань ЦНАП чи ОМС (за згодою працівників) задля того, щоб не відправляти працівників

- у відпустки за власний рахунок;
- за можливості, формування додаткових «резервних груп» для уникнення ситуацій інфікування всього складу ЦНАП;
 - керівництво ЦНАП / ОМС вирішує питання транспортного забезпечення персоналу для доступу до робочого місця (у разі збереження обмежень у русі громадського транспорту);
 - працівники повинні мити руки з рідким милом або обробляти їх спиртовмісними антисептиками не рідше ніж раз на 3 години, та після відвідування громадських місць, використання туалету, прибирання, обслуговування тощо;
 - працівники повинні уникати контактів з особами, що мають симптоми респіраторних захворювань (кашель, лихоманка тощо) та самоізолюватись у разі виникнення таких симптомів;
 - персонал ЦНАП, який не працює у фронт-офісі, може залучатися до інших робіт (в т.ч. впорядкування справ, архівів тощо), до дистанційних форм підвищення кваліфікації.

■ Перелік послуг та Споживачі

Вплив. У багатьох ЦНАП / громадах були тимчасово обмежені переліки послуг (відповідно до рекомендацій Уряду). Додаткові «перебої» з послугами у ЦНАП є у сферах, що залежні від інших суб'єктів надання адмінпослуг, зокрема органів виконавчої влади (ДМС, ПФУ, Держгеокадастр тощо). Сформувався «відкладений попит».

Вихід-заходи. Держава / ОМС намагаються відновити доступ до усіх адміністративних послуг, або принаймні найширшого їх переліку. Усі обмеження переглядаються, і окремі з них зберігаються лише в обґрунтованих випадках.

- У разі збереження обмежень щодо надання окремих послуг громадянину чи суб'єкту господарювання повинна завжди гарантуватися можливість **«бути вислуханим (почутим)»**, тобто мати доступ до комунікації з компетентним органом влади (уповноваженою особою), аби пояснити, яка адміністративна послуга йому/їй потрібна і для чого. Для цього використовуються насамперед дистанційні канали комунікації (телефон, Скайп, електронна пошта тощо), зі зрозумілими та розумними строками для відповіді.
- До повної нормалізації життя **діє правило: перед візитом до ЦНАП – зателефонуй у ЦНАП за консультацією та зареєструйся на прийом** (з визначеним днем та періодом часу). За Тимчасовими рекомендаціями прийом здійснюється виключно за попереднім записом з дотриманням часового інтервалу, який дозволяє виключити контакт між відвідувачами.
- За потреби, розпланувати поетапне відновлення повного переліку послуг у ЦНАП, для запобігання виникнення черг. Спочатку забезпечити прийом громадян за більш пріоритетними (життєво важливими) послугами. Врахувати пропускну спроможність ЦНАП і збалансувати перелік послуг та/або строки їх надання.
- Враховуючи зупинення строків надання адміністративних послуг, оптимізувати і раціоналізувати, за можливості, процеси і підходи для оперативного надання адміністративних послуг, що накопичились за період карантину. Розрахувати рівень

раціоналізувати, за можливості, процеси і підходи для оперативного надання адміністративних послуг, що накопичились за період карантину. Розрахувати рівень відкладеного попиту, з огляду на статистику минулих аналогічних періодів та період карантину. Враховувати це у плануванні роботи.

- За можливості, продовжити чинність окремих рішень, документів без додаткового звернення за підтвердженням (наприклад, строкові дозволи, строкові посвідчення тощо).

■ Прийом громадян та Інфраструктура

Вплив. У кількох ЦНАП / ОМС тимчасово припинявся прийом громадян. У більшості ЦНАП прийом відновлений. У багатьох ЦНАП суттєво обмежені дні і години прийому. В окремих ЦНАП / ОМС закриті територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені робочі місця. В більшості ЦНАП відвідувачі очікують на прийом поза приміщеннями ЦНАП (на вулиці). У багатьох ЦНАП документи подаються через «віконце» або спеціальну «скриньку».

У більшості ЦНАП є технічні перерви для провітрювання та дезінфекції. Припинено або обмежено використання стільців/диванів для очікування, дитячих кімнат/куточків, кулерів, кавоматів тощо.

Вихід-заходи. Відновити максимально години прийому. Обмеження – з урахуванням потреби у проведенні санітарних заходів.

Відновити точки доступу до послуг (територіальні підрозділи ЦНАП, ВРМ) без обмежень.

За потреби, після аналізу – тимчасово запровадити диференційовані (спеціальні) прийомні дні та/або години для окремих вікових та/або соціальних груп (наприклад, 60+ та окремий день для працівників у зоні підвищеного ризику розповсюдження вірусу: медичні працівники, поліція, працівники сфери торгівлі, доставки та транспорту).

В інфраструктурі ЦНАП врахувати аспекти, які мінімізують ризики розповсюдження вірусів. Зокрема, це:

- забезпечення ЦНАП більшими площами, що сприяють дистанціюванню (у разі наявності, а також враховувати у майбутньому розвитку інфраструктури ЦНАП);
- розташування і облаштування робочих місць, що надають достатню фізичну відстань між відвідувачами та персоналом. За потреби, зменшення кількості робочих місць, їх «розосередження». За Тимчасовими рекомендаціями допускається одночасне перебування відвідувачів з розрахунку не більше однієї особи на 10 квадратних метрів зони обслуговування; між місцями обслуговування дистанція не менше 1,5 метра;
- продовження проведення дезінфекційних робіт (прибирань) з рекомендованою компетентними органами періодичністю та технологіями. За Тимчасовими рекомендаціями – вологе прибирання з використанням м'яких та дезінфекційних (в кінці зміни) засобів і провітрювання не рідше, ніж кожні 2 години та після закінчення робочого дня /зміни. За можливості, проведення таких робіт у окремих

- блоках (частинах) зони обслуговування (залах тощо) для мінімізації загальних зупинок у роботі ЦНАП і технічних перерв;
- збереження правил очікування споживачів у черзі поза приміщенням ЦНАП (зовні приміщення) з належною дистанцією. За Тимчасовими рекомендаціями нанесення маркування, в тому числі і поза межами закладу, з метою уникнення скупчення людей перед входом та дотримання умов перебування в черзі з дотриманням дистанції між клієнтами не менше 1,5 метра. ЦНАП вживає заходів для регулювання такої черги та дотримання дистанції;
 - на вході до приміщення організується місце для обробки рук спиртовмісними антисептиками з концентрацією активної діючої речовини понад 60% для ізопропілових спиртів та понад 70% для етилових спиртів. Доцільно розмістити яскравий вказівник про необхідність дезінфекції рук (банер, наклейка тощо);
 - де можливо, відмежування зони очікування від зони обслуговування. Розосередження місць очікування задля забезпечення дистанціювання, та за умови вжиття протиепідемічних заходів;
 - припинення використання «ризикованої інфраструктури»: стільців для очікування, дитячих кімнат/куточків, кулерів, кавоматів, поліграфічних матеріалів тощо або обмежене їх використання з умовою вжиття санітарних заходів. Водночас доцільно зберегти доступність платіжних терміналів, у зв'язку з критичною необхідністю цієї групи супутніх послуг для отримання адмінпослуг;
 - збереження / облаштування «тимчасових бар'єрів» - прозорих перегородок на робочих місцях між персоналом та відвідувачами. Використання скриньок для прийому заяв тощо;
 - збереження безконтактного температурного скрінінгу на вході у ЦНАП, вимог до відвідувачів щодо використання засобів індивідуального захисту (респіратори або захисні маски, в тому числі виготовлені самостійно; за можливості, рукавиці), забезпечення у приміщенні ЦНАП антисептиків, та за можливості - одноразових рукавичок для відвідувачів;
 - постійна наявність у санвузлах рідкого мила, антисептиків, та паперових рушників. Використання багаторазових рушників заборонено;
 - покращення IT-інфраструктури ЦНАП для електронної взаємодії ЦНАП і СНАП;
 - у подальшому розвитку точок доступу до послуг, віддавати перевагу більшій кількості малих ВРМ, замість великих терпідрозділів. Це сприятиме меншій мобільності споживачів послуг та меншій кількості контактів на самих точках прийому; адаптивність усієї інфраструктури ЦНАП, в т.ч. приміщень, ВРМ, мобільних ЦНАП, «мобільних кейсів» тощо, до поточних потреб громади і держави;
 - централізований збір використаних засобів індивідуального захисту, паперових серветок в окремі контейнери (урни) з кришками та одноразовими поліетиленовими пакетами з подальшою утилізацією.

■ Процедури і правила

Вплив. У деяких ЦНАП впроваджений попередній запис на прийом. У деяких ЦНАП / ОМС результати послуг максимально надсилаються поштою або електронними каналами (в т.ч. із застосуванням кваліфікованого електронного підпису).

Вихід-заходи. Процедури надання адміністративних послуг переглядаються на предмет:

- зняття обмежень та розширення способів (каналів) звернення за послугами, сприяючи максимально телефонним зверненням, поштою, е-поштою, скайпом та іншими е-рішеннями тощо;
- покращення міжвідомчої взаємодії, насамперед електронної, між органами влади задля мінімізації відомостей та документів, що вимагаються від громадян;
- розширення спроможності ОМС та способів видачі результатів наданих послуг, в т.ч. різними видами поштової доставки (як за рахунок місцевого бюджету, так і за рахунок споживачів послуг);
- більше попереднього запису та можливостей для планування і впорядкування прийому (в т.ч. класичні е-системи керування чергою; можливо з використанням мобільних технологій);
- за загальним правилом, перед візитом до ЦНАП потрібно перетелефонувати, проконсультуватися і записатися на прийом на певний день та певний проміжок часу;
- може використовуватися послуга «зворотнього дзвінка», в т.ч. від персоналу, що працює віддалено з дому.

Загальною метою залишається зменшення потреби і кількості особистих візитів суб'єктів звернення до ЦНАП для отримання послуги.

- Особлива увага приділяється перегляду інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, за можливості – оптимізації процедур, усунення зайвих ланок.
- Внести необхідні зміни у нормативні акти, що регламентують діяльність ЦНАП (насамперед в Регламент ЦНАП), які потрібні для врахування нових правил (наприклад, в частині змін при обслуговуванні у форматі «мобільного / виїзного адміністратора»), до посадових інструкцій тощо.
- У кожному ЦНАП підготовлений резервний План дій (документ, що регламентує роботу в особливих умовах) та матеріально-технічні засоби для екстра-ситуацій (певна кількість засобів індивідуального захисту тощо), за можливості - ноутбуки для можливості дистанційної роботи з дому.

Залишатися гнучкими і оперативно реагувати на виклики.

■ Комунікація (інформування)

Вплив. Багато ЦНАП оперативно інформують про зміни у роботі через власні веб-ресурси та соціальні мережі. Водночас інформація буває надто динамічною і споживачі не встигають слідкувати за актуальними даними. Окремі ЦНАП недостатньо інформують про зміни у своїй роботі.

Вихід-заходи. Комунікаціям, тобто інформуванню потрібно приділити ще більшу увагу. Це питання залишається одним з ключових у роботі.

Точками активності є:

- використання усього потенціалу інформаційних технологій, і насамперед веб-ресурсів, соціальних мереж, для розміщення актуальної інформації особливо про зміни та обмеження;
- забезпечення достатньої статичності та видимості важливої інформації, її повторюваності та коригування (за потреби);
- врахування специфіки різних гендерних груп (особливо вікових, і особливо громадян у зоні підвищеного ризику) та їх цільового інформування про важливі аспекти отримання послуг та зміни у роботі і правилах;
- пошук та використання каналів наймасовішого покриття (міське телебачення та преса, комунікатори, поштові / інформаційні листівки у сільській місцевості тощо) та індивідуального адресування (смс-розсилки);
- створення спеціальних «гарячих ліній» для оперативного зв'язку і вирішення питань громадян. Змістовна взаємодія телефоном має бути гарантована. При цьому варто більше використовувати мобільний зв'язок (що наразі є значно доступнішим для населення), а також мати можливість «зворотного дзвінка». Намагатися забезпечити роботу таких сервісів за максимально можливим графіком, в т.ч. у вечірні години та вихідні дні (зокрема, за рахунок «дистанційних працівників»).

Загалом потрібне регулярне інформування громадян про стан роботи ЦНАП (кількість працюючих, відвідувачів, зміни у графіку роботи ЦНАП, про нові можливості отримання адмінпослуг тощо).

■ Фінансування

Вплив. Усі бюджети дефіцитні, в т.ч. внаслідок спаду економічної активності та перерозподілу публічних доходів та видатків. Надходження від адміністративних зборів суттєво зменшилися. Кошти на зарплату, включаючи преміювання, суттєво обмежені. Видатки на матеріально-технічне забезпечення ЦНАП обмежені або відсутні взагалі.

Розвиток інфраструктури нових ЦНАП зупинений. Через скорочення видатків державного бюджету (субвенція на розвиток ОТГ, ДФРР тощо) окремі ЦНАП не відкриті або не модернізовані через брак ресурсів для завершення робіт.

Вихід-заходи. Пріоритетно фінансувати безпекові видатки та заробітну плату персоналу.

При подальшому оновленні техніки передбачити можливість її мобільного використання (придбання ноутбуків, мобільних телефонів, можливість віддаленого підключення до робочого місця тощо).

У приміщеннях ЦНАП – забезпечувати системи рекуперації та вентиляції.

СЦЕНАРІЙ 2. СИТУАЦІЯ В МЕЖАХ КРАЇНИ Є ДОСТАТНЬО КОНТРОЛЬОВАНОЮ, АЛЕ МОЖЛИВІ ТИМЧАСОВІ ПОГІРШЕННЯ (КРИЗИ) В ОКРЕМИХ ГРОМАДАХ, РАЙОНАХ, ОБЛАСТЯХ.

У рамках цього сценарію має місце вплив як при сценарії 1 та застосовуються адекватні рекомендації сценарію 1.

Водночас, при суттєвому зростанні кількості захворювань в межах окремої громади, району, області, можливі тимчасові заходи, які запроваджуються локально (в межах громади або її окремих населених пунктів) або на районному чи навіть регіональному рівні.

Для вироблення та запровадження чітких та адекватних правил можлива повна зупинка ЦНАП на прийом відвідувачів на певний період (бажано, нетривалий).

Можливий вплив на роботу ЦНАП загальних карантинних обмежень у громаді (або районі, області), в т.ч. щодо роботи громадського транспорту тощо.

Персонал

- Персонал обов'язково забезпечується засобами індивідуального захисту (маски, рукавиці, антисептики, можливо - захисні екрани для обличчя або захисні окуляри).
- Персонал у зоні підвищеного ризику обов'язково переводиться у режим дистанційної роботи або відпустку.
- Обов'язкове регулярне тестування персоналу ЦНАП (не рідше 1 разу на 3-5 днів).
- Обов'язковий щоденний температурний скрінінг персоналу ЦНАП як умова допуску до роботи.
- Обов'язкове страхування (за рахунок бюджетних коштів) на тимчасовий період.
- Обов'язкове застосування групового ротаційного підходу роботи. Частина складу персоналу працюють групами позмінно для мінімізації ризику інфікування всього складу ЦНАП.
- Керівництво ЦНАП / ОМС вирішує питання доступу до робочого місця персоналу та його безпеки, зокрема при потребі перевезення у межах громади.
- Персонал зобов'язаний неухильно дотримуватися обмежень у позаробочий час, з відповідальністю, що дорівнює вимогам дотримання службової дисципліни.

Перелік послуг та Споживачі

- Послуги ЦНАП згруповані за рівнями пріоритетності. Пріоритетно мають гарантуватися адмінпослуги, що стосуються видачі ідентифікаційних документів («внутрішні паспорти»), у сферах, що забезпечують пересування (наприклад, відновлення посвідчення водія), та /або є важливими для невідкладних подій (народження, смерть) тощо.
- Перелік послуг може бути обмежений, залежно від пріоритетності послуги, а також рівня відвідуваності ЦНАП. У разі відсутності черг і скупчень відвідувачів – перелік послуг може не обмежуватися.

- Суб'єктам звернення гарантується можливість **«бути вислуханим (почутим)»**, тобто мати доступ до комунікації з компетентним органом влади (уповноваженою особою), аби пояснити яка адміністративна послуга йому/їй потрібна, і чому. Використовуються дистанційні канали комунікації (телефон, Скайп, електронна пошта тощо), зі зрозумілими та розумними строками для відповіді.
- Для окремих вікових та соціальних груп запроваджені диференційовані прийомні дні (окремий день для працівників у зоні підвищеного ризику розповсюдження вірусу: медичні працівники, поліція, працівники сфері торгівлі, доставки та транспорту).
- Для бізнесу зберігається максимальне сприяння.
- Громадяни у зоні підвищеного ризику (критерії визначені) у період загострення епідемії, за загальним правилом, не приймаються, а в особливих випадках необхідності отримання послуги – вживаються усі заходи для гарантування безпеки суб'єкту звернення.
- У разі тимчасової втрати спроможності окремими ЦНАП і СНАП (в т.ч. через інфікування усього складу персоналу) – застосовуються заходи з налаштування альтернативних рішень (міжмуніципальне співробітництво, узгоджені рішення, екстериторіальні послуги тощо). За можливості, рекомендується завчасно укласти такі угоди про «взаємозамінність» і «взаємодопомогу».
- Готувати, за можливості, зі складу ОМС персонал, який буде готовий виконувати основні завдання працівників ЦНАП у таких екстра-випадках.

■ Прийом громадян та Інфраструктура

- Вимоги до відвідувачів передбачають обов'язкову наявність засобів індивідуального захисту (мінімальні вимоги – захисні маски, рукавиці). У приміщенні ЦНАП забезпечуються антисептики та одноразові рукавички для відвідувачів.
- Загальні прийомні години, як правило, не обмежуються. Єдина підстава для обмежень – брак персоналу у достатній кількості для «ротаційного» (змінно-вахтового) способу роботи, або введення комендантських обмежень владою.
- Діє правило виключно попереднього запису. **Перед візитом до ЦНАП обов'язково зателефонувати у ЦНАП за консультацією і записатися на визначений день і час.**
- Точки доступу до послуг (територіальні підрозділи ЦНАП, ВРМ) працюють без обмежень. Винятки – локальні – у разі підвищених рівнів захворюваності в окремих населених пунктах або інфікування персоналу ЦНАП (терпідрозділу, ВРМ).
- Забезпечується розташування і облаштування робочих місць, що надає підвищену фізичну дистанцію між відвідувачами та персоналом. У діючих ЦНАП, за потреби, зменшення кількості робочих місць, їх «розосередження».
- Відвідувачі у приміщенні для очікування не допускаються. Очікування споживачів на прийом у черзі здійснюється поза приміщенням ЦНАП з належною дистанцією.
- Обов'язкові проведення дезінфекційних робіт (прибирань) з рекомендованою компетентними органами періодичністю та технологіями. Обов'язкове постійне провітрювання приміщення.

- Припинення використання «ризикованої інфраструктури», в т.ч. стільців для очікування, дитячих кімнат/куточків, гардеробів, кулерів, кавоматів тощо. Виняток – платіжні термінали, у зв'язку з їх необхідністю для оплати адмінпослуг.
- Після кожного відвідувача контактні зони дезінфікуються (стілець, стіл, ручка тощо).
- Обов'язкове облаштування «тимчасових бар'єрів»: прозорих перегородок на робочих місцях (між персоналом та відвідувачами).
- Одночасна кількість відвідувачів у зоні обслуговування обмежується.
- За можливості, передача документів здійснюється через скриньки для прийому заяв.
- За можливості, облаштовуються місця прийому громадян на вулиці, у теплу пору року.

■ Процедури і правила

- Прийняття заяв різними допустимими способами (каналами) звернення за послугами, в т.ч. телефоном, поштою, е-поштою, скайпом та іншими е-технологіями тощо.
- Мінімізація додаткових та повторних звернень громадян. Самостійне усунення недоліків персоналом у документах, наскільки це можливо (в т.ч. у порядку телефонного, електронного консультування), самостійне виправлення описок, недостатніх даних, очевидних помилок (за згодою з суб'єкта звернення, з належним документуванням), у разі внесення законодавчих змін, які передбачають такі дії при наданні адміністративних послуг.
- Усі можливі результати послуг (оригінали документів) направляються поштою, або електронними каналами: із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, або на запит замовника послуги – електронною поштою (сканкопії документів).
- Застосування автоматичної пролонгації результатів адміністративних послуг (чинності рішень тощо) в особливих умовах (в межах компетенції ОМС).
- Формат «мобільного / виїзного адміністратора» не застосовується.

■ Комунікація (інформування)

- На веб-ресурсі своєчасно і належно візуально подається інформація про зміни та обмеження.
- У разі наявності місцевого телебачення, радіо, преси – про зміни у правилах ЦНАП інформувати на правах соціальної реклами.
- Завчасно і адресно інформувати громадян, що очікують на результати послуг, про можливі строки і способи отримання результатів. Пріоритетно інформувати громадян у зоні підвищеного ризику.
- Забезпечити роботу спеціальних «гарячих ліній» для оперативного телефонного зв'язку і вирішення питань громадян. За можливості підвищений режим роботи: 14/7 (наприклад, з 08.00 до 22.00, сім днів на тиждень).

- Забезпечити роботу спеціальних «гарячих ліній» для оперативного телефонного зв'язку і вирішення питань громадян. За можливості підвищений режим роботи: 14/7 (наприклад, з 08.00 до 22.00, сім днів на тиждень).
- Максимально і регулярно інформувати про альтернативні канали отримання адміністративних послуг (особливо, доступних онлайн), про поштові замовлення тощо.
- Широко інформувати населення про можливість електронної подачі документів у ЦНАП через застосування сервісу Порталу «Дія», який дозволяє підписувати документи кваліфікованим електронним підписом. Донести мешканцям інформацію про способи отримання кваліфікованих електронних підписів.

■ Фінансування

- Пріоритетно фінансувати безпекові видатки.
- Дозволити самостійну оплату окремих послуг споживачами (зокрема, поштові послуги під час надсилання їм результатів наданих послуг).

СЦЕНАРІЙ 3. СИТУАЦІЯ ПОВЕРТАЄТЬСЯ ДО НОРМИ ПОВНІСТЮ, ПОШИРЕННЯ ВІРУСУ ЗУПИНЕНЕ, КАРАНТИННІ ОБМЕЖЕННЯ СКАСОВАНІ.

Вплив позначений у Сценарії 1.

Персонал

- Персонал забезпечується засобами індивідуального захисту (маски, рукавиці, антисептики тощо) – за індивідуальними запитами окремих працівників, якщо це потрібно для адаптивного відновлення «довіри до безпеки». Ці заходи можуть здійснюватися за рахунок бюджетних ресурсів протягом обмеженого періоду (наприклад, до 1-2 місяців).
- Повернення з дистанційної (віддаленої) роботи усіх працівників. Персонал у зоні підвищеного ризику може бути переведений на інші посади (переважно бек-офісна робота тощо), якщо є такі можливості і клопотання окремих працівників.
- Перевірка стану здоров'я працівників, в т.ч. температурний скрінінг скасовані.
- Водночас, у разі сумнівів у стані здоров'я окремих працівників, – адекватне реагування (направлення до лікаря тощо).
- Підтримуються заходи з питань безпеки, в тому числі щодо дистанціювання.
- Для персоналу, за можливості, організовані та проведені спеціальні психологічні заходи (тренінги) для подолання емоційних та комунікаційних проблем у роботі, зумовлених періодом пандемії та карантину, а також нових особливостей у комунікації з суб'єктами звернення.

Перелік послуг та Споживачі

- Держава та ОМС відновлюють доступ до повноцінного переліку адміністративних послуг, без обмежень. За потреби, застосовується поетапне відновлення повного переліку послуг у ЦНАП.
- Окремо вирішуються спірні ситуації, зумовлені простроченнями та невчасно замовленими / наданими послугами.

Прийом громадян та Інфраструктура

- Прийомні години відновлені без обмежень.
- Відновлені усі точки доступу до послуг (територіальні підрозділи ЦНАП, ВРМ) без обмежень.
- Усі інші обмеження прийому суб'єктів звернення (як-от, диференційовані прийомні години, дні - для окремих вікових груп та/або соціальних груп тощо) скасовані.
- В інфраструктурі ЦНАП відновлені усі елементи, що гарантують нормальну роботу – стільці/дивани для очікування, дитячі кімнати/куточки, кулери, кавомати тощо.
- Відновлена робота та цільове призначення усієї іншої інфраструктури ЦНАП, зокрема мобільних ЦНАП, «мобільних кейсів» тощо.

- У розташуванні і облаштуванні робочих місць зберігається/здійснюється надання достатньої фізичної відстані між відвідувачами та персоналом.
- Технічні перерви протягом робочого дня скасовані.
- Громадяни можуть знову очікувати на прийом у приміщенні ЦНАП у відповідних секторах очікування та інформування.
- «Тимчасові бар'єри» (прозорі перегородки на робочих місцях між персоналом та відвідувачами тощо) повинні бути демонтовані та передані на зберігання.

■ Процедури і правила

- Скасовані обов'язкові передумови звернення до ЦНАП (як-от, попередній запис тощо).
- Процедури надання адміністративних послуг і далі переглядаються на предмет зняття необґрунтованих обмежень та розширення способів (каналів) звернення за послугами, сприяючи максимально телефонним зверненням, поштою, е-поштою, Скайпом та іншими е-технологіями тощо.
- Вживаються заходи для покращення міжвідомчої взаємодії, насамперед електронної, між органами влади задля мінімізації відомостей та документів, що вимагаються від громадян.
- Вживаються заходи для розширення спроможності ОМС та способів видачі результатів наданих послуг, в т.ч. різними видами поштової доставки (як за рахунок бюджету, так і за рахунок споживачів послуг).
- Внесені необхідні зміни у нормативні акти, що регламентують діяльність ЦНАП (насамперед в Регламент ЦНАП), для відновлення правил роботи, за потреби з урахуванням набутого досвіду (наприклад, в частині змін при обслуговуванні у форматі «мобільного / виїзного адміністратора» тощо).
- У кожному ЦНАП підготовлений та затверджений План дій (документ, що регламентує роботу в особливих умовах) та забезпечена певна кількість резервних матеріально-технічних засобів для екстра-ситуацій (засоби індивідуального захисту тощо).

■ Комунікація (інформування)

- Вживаються необхідні заходи для належного інформування про відновлення правил роботи ЦНАП, можливу етапність окремих кроків.
- Застаріла (неактуальна) інформація вилучена з усіх інформаційних ресурсів (від веб-ресурсів, і закінчуючи оголошеннями на стендах ЦНАП).
- За можливості, здійснюється цільове інформування мешканців громади про відновлення роботи ЦНАП.
- Окреме нагадування про послуги, що потребують уваги, у зв'язку з обмеженнями по строках (в т.ч. для отримання / підтвердження різних статусів, пільг, чинності документів тощо) та/або з ризиками притягнення до відповідальності за їх порушення.

- Продовжується активне інформування про послуги, які можна отримати он-лайн або використовуючи інші дистанційні, альтернативні канали.
- Збереження (або створення) спеціальних «гарячих ліній» для оперативного зв'язку з «адміністрацією (ОМС)» і вирішення питань громадян. Змістовна взаємодія телефоном і надалі гарантована, але може бути з раціоналізацією (скороченням) часу таких кол-центрів.

■ Фінансування

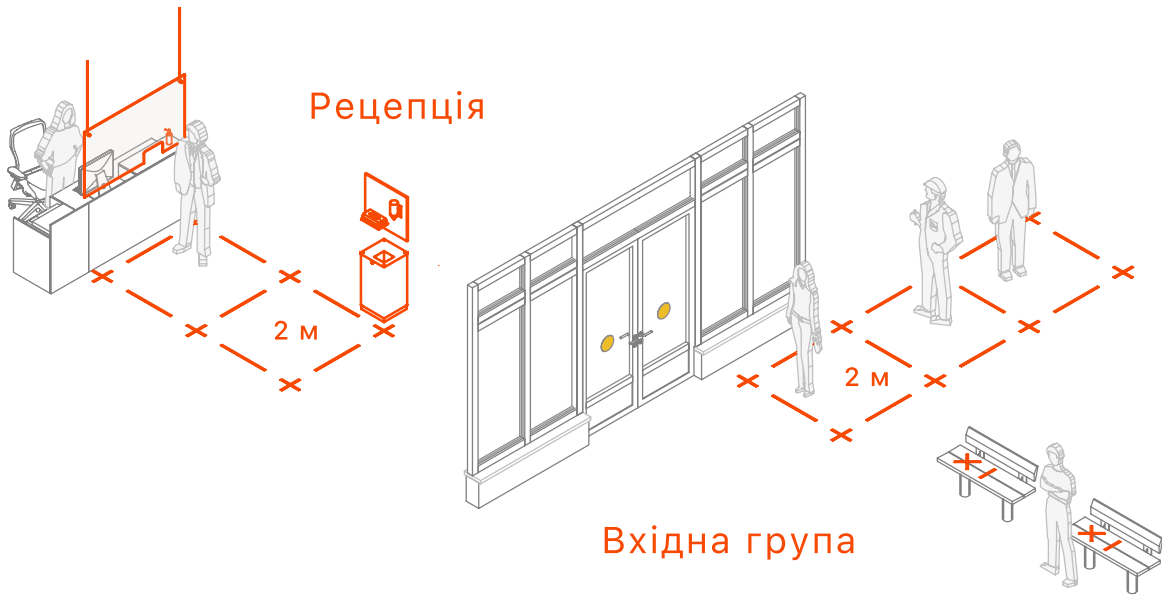
- Підтримуються у необхідному обсязі видатки на матеріально-технічне забезпечення ЦНАП, розвиток інфраструктури.
- При оновленні техніки передбачена можливість її мобільного використання (купівля ноутбуків, мобільних телефонів, можливість віддаленого підключення до робочого місця тощо).
- Впроваджуються заходи з покращення ІТ-інфраструктури ЦНАП, в т.ч. для електронної взаємодії ЦНАП і СНАП.
- У приміщеннях ЦНАП – забезпечується встановлення систем рекуперації та вентиляції (відповідні заходи принаймні заплановані).

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВІ. ОКРЕМІ ВИСНОВКИ ТА КРОКИ, ЯКІ ДОЦІЛЬНО ЗРОБИТИ НА ДЕРЖАВНОМУ РІВНІ.

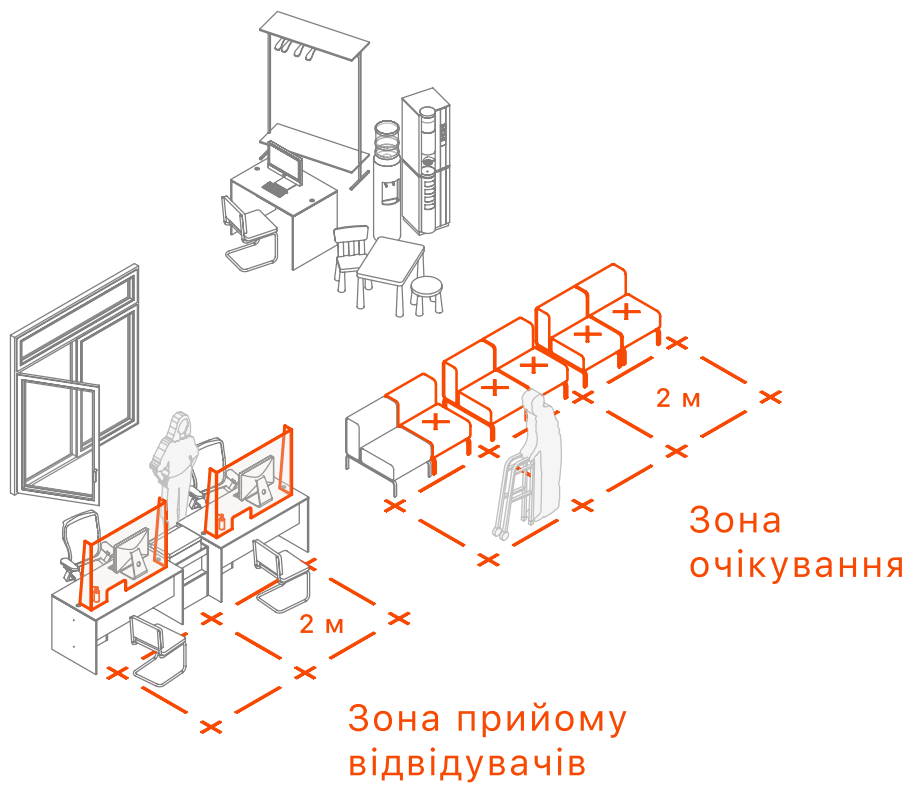
- Вживати ще більшої активності держави у розвитку е-послуг, е-навичок, та довіри у цій сфері. З додатковою пріоритетизацією зусиль держави у цифровій трансформації послуг, сприяючи вирішенню у першу чергу найгостріших проблем, а також з врахуванням масовості послуг.
- Важливо прискорити реформування окремих секторів, що провокують зайвий попит на послуги (як-от, регулювання у сфері житлових субсидій, державні допомоги) та/або можуть бути штучними бар'єрами в житті громадян (як-от, чинна система реєстрації місця проживання і обмеження пересування в окремих населених пунктах та регіонах країни у час карантину), та/або змушують до зайвих переміщень за послугами (як-от, надання послуг РАЦС в ОТГ на базі міст обласного значення).
- Особлива увага має бути приділена перегляду типових інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг. Доцільно у плановому та проактивному порядку зібрати в ОМС пропозиції щодо удосконалення надання конкретних послуг, усунення зайвих ланок, поліпшення взаємодії, насамперед електронної, задля мінімізації збору громадянами інформації та документів, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

- За потреби і можливості, внести додаткові змін у законодавстві щодо пролонгації термінів звернення за адміністративними послугами та підстав для притягнення до відповідальності, з урахуванням «відкладеного попиту» та «пропускної спроможності».
- Продовжити чинність окремих державних документів (наприклад, на 1-2 роки – «внутрішніх паспортів» у формі картки, виданих вперше; паспортів у формі книжечки – з пролонгацією на вклейку фото при досягненні 25/45 років – на 1-2 роки) тощо.
- Розширювати можливості і сфери для екстериторіального надання адміністративних послуг.
- Усунути перешкоди, що заважають дистанційному та швидкому наданню послуг (як-от потреби притягнення до адмінвідповідальності зі складними процедурами замінити сплатою підвищеного розміру адміністративного збору тощо).
- Підвищувати рівень довіри до публічних службовців, в тому числі персоналу ЦНАП, зокрема, для самостійного усунення недоліків у документах, де можливо (в т.ч. у порядку телефонного, електронного консультування), виправлення опісок, недостатніх даних, очевидних помилок (за згодою з суб'єкта звернення, з належним документуванням) – врегулювання таких можливостей на законодавчому рівні.
- Рационалізувати видатково-дохідну частину відносин у фінансуванні надання адмінпослуг. Більшість розмірів плати за адмінпослуги мають бути достатньо компенсаційними. Держава повинна компенсувати видаткову частину (забезпечити ресурсами) на надання делегованих ОМС повноважень, в т.ч. при наданні безоплатних адміністративних послуг або послуг з неадекватними розмірами плати за адміністративні послуги. Ухвалити закон про адміністративний збір.

ЦНАП: ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО ДИСТАНЦІЮВАННЯ



⚠ Бажано заходити у приміщення по одному



2020

U-LEAD
З Е В Р О П О Ю