

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

*(3-й моніторинг за результатами роботи ЦНАП у 2020 році,
з порівняльним аналізом за 2018-2020 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)	6
3.3. Типова організаційна структура та штат ЦНАП.....	9
3.4. Територіальна доступність послуг.....	10
3.6. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адміністративні послуги у 2020 році. Сталість (стійкість) ЦНАП	11
3.7. Окремі зауваження і пропозиції з анкет	12

1. Про методологію моніторингу

Моніторинг ЦНАП Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою» (далі - Програма) 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. Отримані статистичні дані особливо цінні для визначення ключових груп адмінпослуг, важливих для пріоритетної уваги держави і органів місцевого самоврядування (далі – ОМС), їх інтеграції до ЦНАП, спрощення процедур тощо.

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

Усі дані надані громадами і відповідальність за їх достовірність несуть ОМС цих громад.

Аналогічний моніторинг вже проводився двічі у попередні роки, тому в цьому документі відображено і динаміку розвитку ЦНАП, тобто порівняльний аналіз 2018-2020 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, а на показники 2020 року вплинула пандемія COVID-19 та відповідні карантинні обмеження. Інформація збиралася методом опитування (анкетування) керівників ЦНАП у лютому 2019, лютому 2020 та лютому 2021 року за попередній рік роботи ЦНАП відповідно. [Анкету можна завантажити за посиланням.](#)

Загальна інформація про громади та їх ЦНАП

У 22 громадах ЦНАП були створені, а в Кіптівській та Єрківській територіальних громадах (далі – ТГ) відбулася модернізація ЦНАП; у Білозірській ТГ було створено віддалене робоче місце (ВРМ) ЦНАП. У 7 ТГ були створені «спільні» ЦНАП, які надавали послуги мешканцям і громади, і району. При цьому на той час були втілені два варіанти (з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації та спільна робота в одному приміщенні двох ЦНАП – громади і райдержадміністрації)¹.

Перший ЦНАП Початкової Фази Програми відкрився 23 вересня 2017 року в Тячівській ТГ Закарпатської області, останній – у Полонській ТГ на Хмельниччині 25 квітня 2018 року. Пілотні громади Програми, розташовані у 14 областях України, обирались шляхом відкритого конкурсу. Громада з найменшою кількістю жителів – Новострілищанська ТГ Львівської області² (2,6 тис. мешканців), найбільша – Полонська ТГ на Хмельниччині (33,2 тис. мешканців)³.

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. Тячівська громада стала першою об'єднаною ТГ в Україні, яка почала надавати паспортні послуги в повному обсязі. Всі ЦНАП, які отримали підтримку Програми, мають комп'ютеризовані місця для самообслуговування відвідувачів, є доступними для людей з інвалідністю та обладнані дитячими куточками і сповивальними столиками.

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

¹ ЦНАП РДА припиняють своє існування на підставі Закону № 943 щодо мережі ЦНАП, і спільних ЦНАП більше не буде.

² В рамках нового АТУ Новострілищанська ОТГ стала частиною Бібрської ТГ.

³ Кількість жителів громад після проведення місцевих виборів на базі нового АТУ зазнала змін, але, оскільки понад 10 місяців ЦНАП функціонував в громадах на базі попереднього АТУ, то й в моніторингу використані відповідні дані.

2. Резюме. Ключові висновки

Абсолютна більшість ЦНАП Початкової Фази є належними, оскільки надають найважливіші групи послуг, зокрема, реєструють місце проживання, речові права на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців; надають адмінпослуги соціального характеру; здійснюють вклейку фото до паспорта (25/45 років) та видачу відомостей з Державного земельного кадастру. Більшість ЦНАП Початкової Фази також надають послуги з державної реєстрації актів цивільного стану та державної реєстрації земельних ділянок. Хоча саме дві останні названі групи послуг мають суттєвий потенціал для їх інтеграції до ЦНАП. Водночас спостерігаємо негативну тенденцію з пенсійними послугами, інтеграція яких у ЦНАП впала з 11 до 4 громад.

Ключовий середній показник на час моніторингу – це надання понад 8 груп послуг із 13, рекомендованих Програмою для ЦНАП. При цьому, зменшення інтеграції одних груп послуг (зокрема, пенсійних), перекривається інтеграцією інших груп послуг, тому середній показник залишається стабільним протягом 3 років. Водночас, треба враховувати, що стосовно окремих груп зберігаються законодавчі або ресурсні обмеження і перешкоди, особливо це стосується послуг РАЦС та паспортних послуг.

Усереднені показники ЦНАП на рисунку нижче:

Середня чисельність населення громади – 12,4 тис.



В середньому в ЦНАП – 9 працівників (18% - чол./82% - жінки)

В середньому 1 працівник ЦНАП надає 1300/1450/1170* послуг за рік



В середньому надається 19/25/20* консультацій в день



В середньому ЦНАП надають 35/44/36* адмінпослуги в день



Середній дохід від адмінзборів з/без паспортних послуг – 450/374 тис. грн.

* 2018 / 2019 / 2020

Отже, 1 працівник ЦНАП в середньому за рік обслуговує 1-2 тис. мешканців громади: надає послуги та консультації. Якщо рахувати **показник кількості наданих послуг у ЦНАП до кількості населення** у громаді, то у 2020 році **в середньому через ЦНАП пройшло 90% мешканців громад.**

Середній показник навантаження на один ЦНАП Початкової Фази у 2020 році протягом робочого дня становив близько 36 послуг. В середньому кожен ЦНАП надав за рік 9041 послугу, що приблизно дорівнює показникам 2018 року, але на 1800 послуг менше порівняно з 2019 роком.

Звідси також можна вирахувати, що один працівник ЦНАП в середньому за рік надав 1175 (у 2019 - 1450) послуг. Таке зменшення кількості наданих послуг у 2020 році ми вважаємо пов'язаним з пандемією COVID-19 та збільшенням кількості працівників ЦНАП на 20% (ймовірно, через приєднання нових територій до складу територіальної громади в кінці 2020 року). У будь-якому разі, треба враховувати, що у невеликих ТГ 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 в одному ЦНАП у 2020 році склав 20 консультацій протягом одного робочого дня.



Міністерство цифрової трансформації України



Міністерство розвитку громад та територій України

Найпопулярнішими групами послуг у 2020 були послуги з реєстрації нерухомості, реєстрації місця проживання, місцеві послуги. Водночас, спостерігалось суттєве зменшення наданих паспортних послуг (на 45%, очевидно, через обмеження закордонних поїздок).

Покращилась ситуація із залученням персоналу. Якщо у 2019 році 9 % посад у всіх ЦНАП були вакантними, то у 2020 – лише 6%.

Поліпшується і територіальна доступність до послуг в межах громад. Додатково у 2020 році в аналізованих ЦНАП відкрилося 20 ВРМ.

Відкритим залишається питання фінансової сталості ЦНАП. В середньому в місцеві бюджети за 2020 рік надійшло близько 450 тис. грн від адміністративних послуг (у ЦНАП з паспортними послугами), а без паспортних послуг – близько 374 тис. грн. При цьому 5 з 25 громад отримали за адміністративні послуги менше 100 тис. грн, а ще 3 громади – менше 200 тис. грн.

3. Розгорнутий аналіз

3.1. Рівень інтегрованості послуг у ЦНАП

Найважливіша частина характеристики ЦНАП - 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 з 13 рекомендованих груп послуг⁴). Варто наголосити, що порівняно з попередніми роками цей ключовий показник майже не змінився⁵.

Найбільша кількість груп послуг (11) надається у ЦНАП Мокрої Калигірки; найменше – по 6 груп – у трьох ЦНАП. Більшість інших ЦНАП надають по 8 (9 ЦНАП) або 9 (8 ЦНАП) груп послуг.

Порівнюючи показники попередніх років щодо інтеграції послуг, можна зробити висновок, що усі ЦНАП наближаються до усереднених показників на рівні 8-9 груп послуг, а відхилення в більшу чи меншу сторону стають незначними.

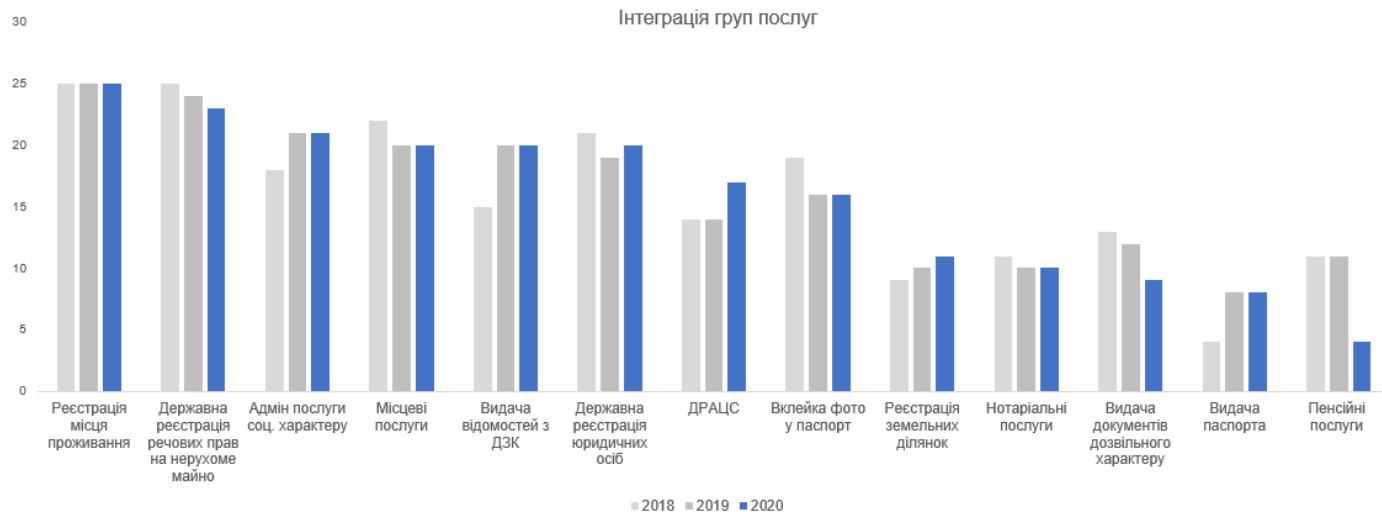
Детальні показники, зокрема, **кількість громад з Початкової Фази, які надають певні групи послуг у ЦНАП** такі:

- реєстрація **місця проживання** – усі **25** ЦНАП;
- державна реєстрація речових прав на **нерухоме майно** – **23** (крім Кочубеївки та Золотників) **(-1 порівняно з 2019 р.);**
- **соціальний захист** населення (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо) – **21** (крім Полонного, Старої Синяви, Гостомеля, Чемерівців) **(без змін порівняно з 2019 р.);**
- «**місцеві послуги**» (земельні, житлові тощо) – **20** (крім Калинівки, Скалата, Северинівки, Нових Стрелищ, Червоного) **(без змін порівняно з 2019 р.);**

⁴ **ВАЖЛИВО:** у цьому розрахунку **не зараховувалися** групи послуг, щодо яких у моніторингових анкетах не надано конкретних показників або вказано значення 0 без пояснень;

⁵ На це суттєво вплинуло припинення надання пенсійних послуг у ЦНАП спеціалістами ПФУ в період карантину, а також зміна підходів до підрахунку надання послуг з видачі ДДХ (якщо послуги не надавались, значить група відсутня). В іншому випадку ми могли б спостерігати незначний ріст.

- видача відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК) – 20 (крім Гостомеля, Золотників, Меджибожа, Нових Стрілиць, Старих Богородчан) (без змін порівняно з 2019 р.);
- державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців – 20 (крім Глобино, Золотників, Кочубеївки, Меджибожа, Миколаївки) (+ 1 порівняно з 2019 р.);
- державна реєстрація актів цивільного стану – 17 (крім Полонного, Нової Ушиці, Калинівки, Тячева, Краснопілля, Глобино, Веселого, Иршанська) (+2 порівняно з 2019 р.);
- **вклейка фото** до паспорта (25, 45 років) – 16 (крім Гостомеля, Золотників, Калинівки, Калити, Кіптів, Нових Стрілиць, Северинівки, Старої Синяви, Скалата) (без змін порівняно з 2019 р.);
- державна **реєстрація земельних ділянок** – 11 (крім Глобино, Калити, Білозір'я, Меджибожа, Иршанська, Старих Богородчан, Червоного, Северинівки, Кіптів, Кочубеївки, Нових Стрілиць, Миколаївки, Золотників, Скалата) (без змін порівняно з 2019 р.);
- «**нотаріальні дії**», що вчиняються посадовими особами ОМС – 10 (крім міст⁶, відсутні також у ЦНАП Білозір'я, Миколаївки, Иршанська, Меджибожа, де вони надаються поза ЦНАП іншими посадовими особами) (без змін порівняно з 2019 р.);
- видача **паспорта** громадянина України у формі картки та закордонного паспорта – 8 (наразі є тільки у Полонному, Тячеві, Калинівці, Білозір'ї, Кочубеївці, Скалаті, Веселому, Иршанську) (без змін порівняно з 2019 р.);
- послуги з видачі документів **дозвільного** характеру – 9 (-3 порівняно з 2019 р.)⁷;
- **пенсійні** адміністративні послуги – 4 ЦНАП надали кількісні показники 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) (-7 порівняно з 2019 р.);



Варто зауважити, що має місце різна динаміка розвитку ЦНАП у громадах протягом 2020 року. Найбільше **прогресували** ЦНАП Мокрої Калигірки та Чемерівців, де додатково інтегрували по 2 групи послуг.

⁶ У міських населених пунктах такі послуги в принципі не можуть надаватися посадовими особами ОМС за чинним законодавством.

⁷ Послуги з видачі документів дозвільного характеру потребують додаткового дослідження, адже показники за останні роки по громадах суттєво відрізняються. Можливо громади просто не ведуть належного підрахунку їх надання.

Натомість «втратили» по 2-3 групи послуг ЦНАП Скалата («місцеві послуги» та державна реєстрація земельних ділянок), Калити (пенсійні послуги та послуги з видачі ДДХ), Миколаївки («нотаріальні дії ОМС» та видача ДДХ), Золотників (пенсійні послуги, державна реєстрація земельних ділянок, нерухомості та бізнесу, при цьому додалися послуги з видачі ДДХ) та Червоного (пенсійні та «місцеві послуги»).

Найбільш негативні тенденції спостерігались щодо пенсійних послуг (перестали надавати у 7 ЦНАП, переважно через відмову спеціалістів ПФУ здійснювати візити до ЦНАП в період карантину) та послуги з видачі ДДХ (перестали надавати у 6 ЦНАП). Хоча варто додати, що ситуація з пенсійними послугами може змінитись на краще у 2021 році, після внесення пенсійних послуг до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг». Ситуація з послугами з видачі ДДХ можливо не така критична, адже, як показує досвід громад, де вони інтегровані, переважно протягом року за ними звертається лише кілька десятків осіб. Хоча «втрата» послуг у будь-якому разі погіршує їх доступність.

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

- утворені ЦНАП наразі демонструють достатній рівень інституційної сталості. Вони надають основні групи послуг. У 2020 відбулося незначне зменшення інтеграції адмінпослуг у ЦНАП, але це стосувалось переважно пенсійних послуг (через позицію Пенсійного фонду України) та послуг з видачі ДДХ;

- особливу увагу громад і далі варто зберігати на потребі інтеграції послуг РАЦС; адмінпослуг соціального характеру (у 2020 ситуація з інтеграцією цієї групи послуг почала покращуватись завдяки активній позиції Уряду); видачі відомостей з ДЗК та реєстрації земельних ділянок; вклейки фото до паспорта (25/45), аж до моменту, поки їх не буде інтегровано до кожного ЦНАП.

При цьому важливо наголосити, що у 2020 році було спрощено кваліфікаційні вимоги до персоналу ЦНАП для видачі відомостей з ДЗК, тому тепер ця група послуг може бути швидко інтегрована в ЦНАП у разі достатніх зусиль з боку громад і сприяння з боку Держеокадастру;

- є потреба подальшого налаштування паспортних послуг. Якщо з 2018 по 2019 кількість ЦНАП з повним переліком паспортних послуг зростає удвічі – з 4 до 8, то у 2020 цей показник залишився незмінним. Особливо актуальним це питання має залишатися для громад з чисельністю населення понад 10 тис. мешканців;

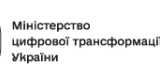
- найважливішим пріоритетом 2021 року (як і в попередніх роках) варто визначити послуги у сфері РАЦС, їх делегування усім ОМС та інтеграцію у ЦНАП. Адже саме з цією групою послуг пов'язана можливість комплексного обслуговування громадян за моделлю «життєвих ситуацій».

3.2. Ефективність роботи ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)

У цьому підрозділі Результатів моніторингу треба враховувати, що в 2020 році всі ЦНАП зіштовхнулись з викликами, пов'язаними з карантинними обмеженнями через пандемію COVID-19, що мало вплив на їх роботу та показники ефективності.

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

Разом усі 25 ЦНАП надали за 2020 рік понад 226 тис. послуг, що на 47 тис. менше ніж у 2019 році та на 10 тис. більше ніж у 2018. Також тут треба брати до уваги, що у цей моніторинг не



потрапили дані «спільних» ЦНАП з райдержадміністраціями (без ліквідації ЦНАП РДА), де облік послуг вівся РДА окремо; а також послуги, які надаються «представниками» суб'єктів надання адмінпослуг (відділами ДРАЦС Мін'юсту, УСЗН РДА, територіальними підрозділами Держгеокадастру тощо) та обліковуються ними окремо.

В середньому кожен ЦНАП надав за рік – 9041 послугу, що на 1,8 тис. менше ніж у 2019 році. Найбільше послуг надано у ЦНАП Нової Ушиці – 20 549 послуг (у 2019 лідером був Полонський ЦНАП з 28 тис. наданих послуг, який у 2020 році надав 15,5 тис. послуг). Найменше – у Нових Стрелищах – 1 472 послуг протягом року (хоча Нові Стрелища і надавали найменшу кількість послуг за останні 3 роки, але кожного року кількість наданих послуг зростала на 15-20%).

Середній показник навантаження на один ЦНАП протягом робочого дня (при 250 робочих днях за рік) складає **близько 36 послуг в день**. У найбільш завантаженому ЦНАП 2020 року (Нова Ушиця) цей показник складає 82 послуги в день. У найменшому (Нові Стрелища) – 6 послуг.

Якщо взяти окремо до уваги ЦНАП Мокрої Калигірки (наразі 4,9 тис. мешканців), де інтегрована найбільша кількість послуг (11 груп), то в ньому надано 2043 послуги за рік, тобто протягом дня у середньому надавалося більше 8 послуг.

Якщо рахувати навантаження на працівників ЦНАП за кількістю жителів громади, то в середньому на 1 працівника ЦНАП припадає 1500 жителів. Якщо взяти до уваги новий адміністративно-територіальний устрій та додаткове укрупнення громад, то цей показник зростає до 1800 жителів (навіть враховуючи прийом на роботу додаткового персоналу ЦНАП).

Найпопулярнішими групами послугам у 2020 році були:

- реєстрація нерухомості (середній показник 2,7 тис. за рік на один ЦНАП, при цьому ріст кількості наданих послуг цієї групи в ЦНАП окремих громад зріс в рази. Наприклад, у Скалаті з 63 у 2019 до 1551 послуг у 2020 році або в Новій Ушиці відповідно з 3760 до 7410 послуг);
- реєстрація місця проживання (середній показник – 1,2 тис. за рік);
- видача відомостей з ДЗК (середній показник – 970 за рік);
- паспортні послуги (там, де є обладнання, середній показник – 860 за рік);
- соціальний захист населення (середній показник – 820 за рік).

У загальних обсягах групи наданих послуг відображені на діаграмі нижче.

Загальна кількість наданих послуг по всіх ЦНАП в розподілі на групи:

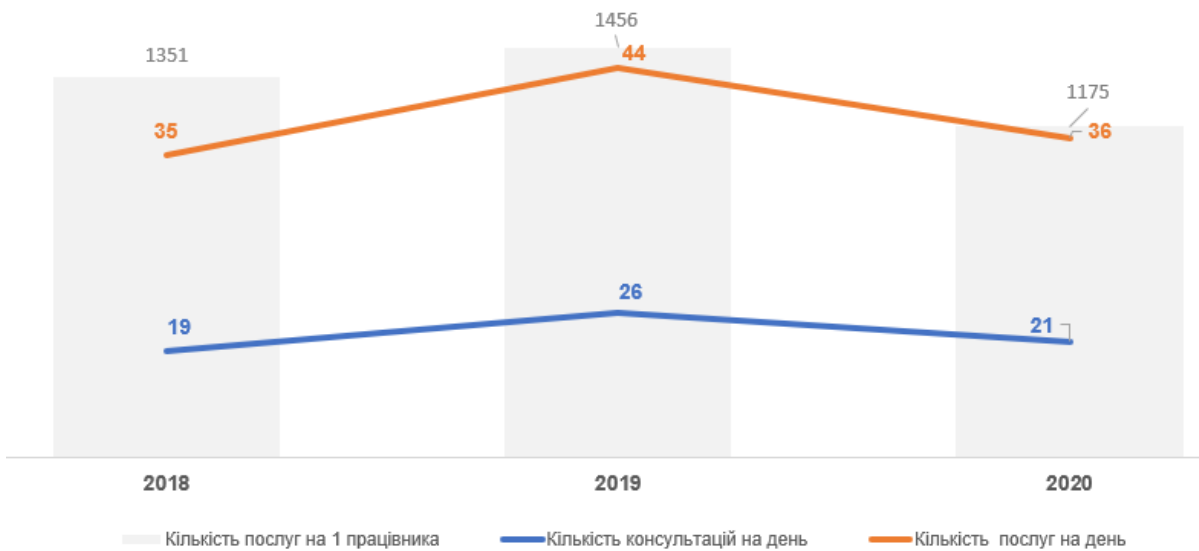


Ці показники підкреслюють правильність зусиль Програми щодо пріоритетної інтеграції в ЦНАП саме цих груп адміністративних послуг.

Окремої уваги заслуговує група «місцеві послуги» (середній показник - 1,8 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**.

Зберігається достатньо великий обсяг роботи ЦНАП щодо **надання консультацій**. Середній показник наданих консультацій у ЦНАП Початкової Фази складає близько **5 тис. за рік у кожному з ЦНАП**, які надали таку інформацію. Тобто у середньому близько 20 консультацій на ЦНАП протягом дня. При цьому, кількість наданих консультацій у 2020 році зменшилась на 20% порівняно з 2019 роком. Водночас, зменшення кількості наданих консультацій співмірне зі зменшенням кількості наданих послуг у 2020 році.

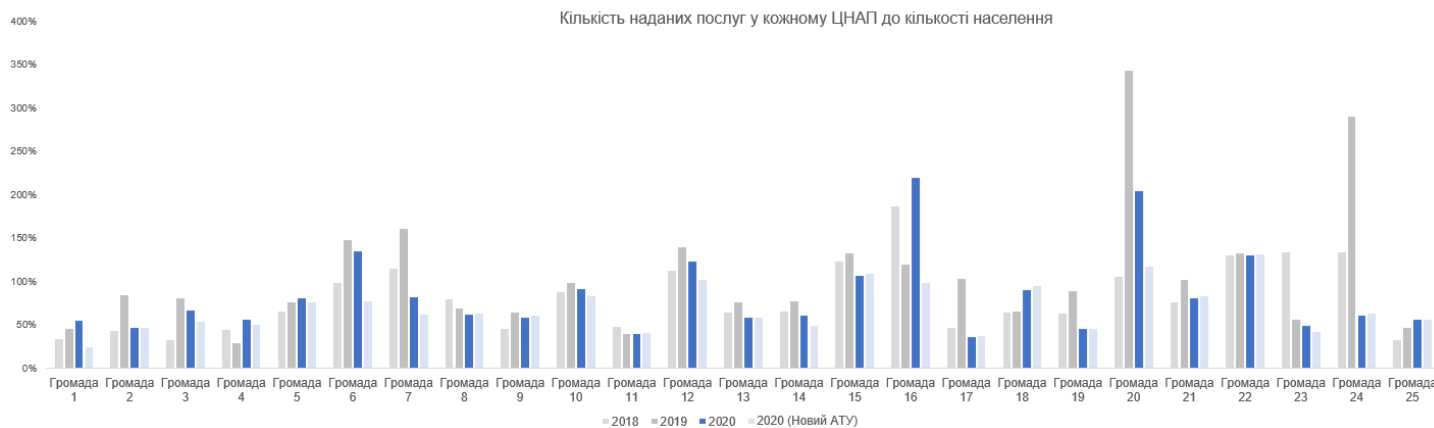


Цікаво, що кількість консультацій в Новоушицькому ЦНАП зростає з 5 тис. у 2019 році до понад 20 тис. у 2020 році, а в ЦНАП Червоного кількість наданих консультацій становить всього 3% від кількості наданих послуг. Як бачимо, чіткого взаємозв'язку в ЦНАП між кількістю наданих послуг і кількістю наданих консультацій немає. З одного боку, це може бути проблемою методології обліку в різних ЦНАП. Деякі ЦНАП можуть просто не обліковувати консультації, щоб не витратити час на їх фіксацію. З іншого – відмінності можуть виникати залежно від інтегрованих у ЦНАП груп послуг (одні можуть потребувати додаткових консультацій перед зверненням за адмінпослугою, а інші - ні). 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 2020 році **в середньому через ЦНАП пройшло 90% мешканців громад (0,9)⁸**, мінімально – 36% (0,36) у Золотниках (майже втричі менше порівняно з 2019 роком), максимально – 205% (2,05) у Кіптях (хоч і менше ніж у 2019 році на 40%, але показники і далі досить високі).

⁸ При розрахунку загальна кількість наданих послуг ділилась на кількість жителів громади. При цьому кількість мешканців у громадах дещо зменшилася.

Варто додати, що порівняно з 2019 роком цей середній показник знизився зі 120% майже до показників 2018 року. Суттєві зміни відбулися у ЦНАП Золотників, де показники впали з 1,1 до 0,36 та Кочубеївки, де відбулося падіння з 2,9 до 0,61.



Громади пронумеровані за кількістю населення, від більшої до меншої за новим АТУ

3.3. Типова організаційна структура та штат ЦНАП

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 (на базі нового АТУ від 2,6 до 45,8 тис. мешканців), середня чисельність мешканців наразі складає 12,4 тис. осіб (за новим АТУ – 15,3 тис.) **ЦНАП мають в середньому 9 працівників** (мінімально – 3, максимально – 25).

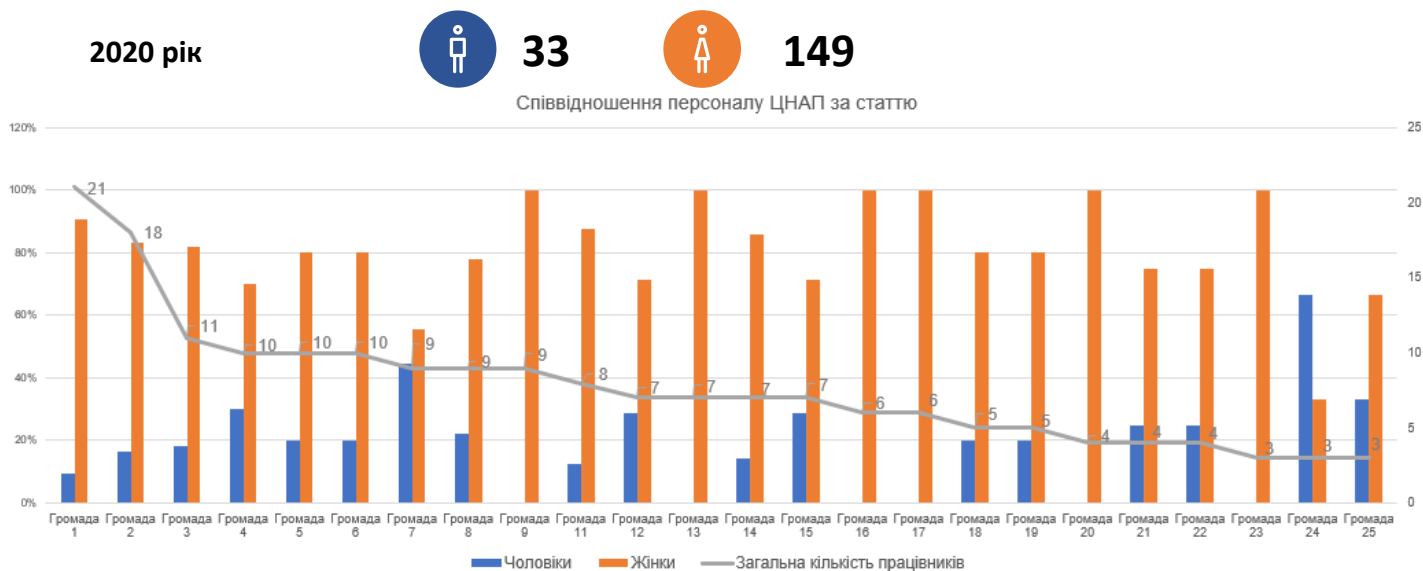
Ці показники дещо зросли (зокрема кількість працівників збільшилась в середньому на 15-20%) порівняно з 2018-2019 роками, що може бути пов'язано зі збільшенням населення у громадах через приєднання нових територій в рамках нового АТУ. При цьому Новострілищанська ТГ увійшла до складу Бібрської ТГ. Варто також звернути увагу, що п'ять громад суттєво збільшили чисельність свого населення на базі нового АТУ (Калинівка з 20 до 45 тис., Краснопілля з 16 до 21 тис., Глобино з 15 до 26 тис., Білозір'я з 9 до 22 тис., Северинівка з 3,5 до 8 тис.). Ще в 4 громадах відбулися менш значні зміни в чисельності населення, а для решти ситуація майже не змінилась.

Якщо у 2018-2019 роках громади можна було згрупувати за кількістю жителів і побачити певну залежність кількості жителів до кількості працівників ЦНАП, то у 2020 році ситуація дещо змінилась, тепер як у малих громадах (до 5 тис.) може бути 8-11 працівників (Кіпті, Кочубеївка), так і у великих громадах (понад 20 тис.) може бути 6-7 працівників (Тячів, Гостомель). Основна причина такого стану – це більша кількість персоналу у ЦНАП з віддаленими робочими місцями (ВРМ), і менша – без таких ВРМ або з меншою кількістю ВРМ.

Також треба враховувати, що ЦНАП у більших громадах Початкової Фази Програми були переважно спільними ЦНАП у районних центрах. У частині з них на період проведення моніторингу ще були збережені ЦНАП РДА зі своїм штатом. Показовим може бути приклад Калинівського ЦНАП, де після ліквідації ЦНАП РДА та приєднання до ТГ нових територій за новим АТУ чисельність персоналу ЦНАП збільшилась з 8 до 25 працівників, при цьому і кількість жителів громади зросла більше ніж удвічі. Подібна ситуація і в ЦНАП Краснопілля, де кількість жителів

зросла з 16 до 21 тис. після приєднання до ТГ територій за новим АТУ та після ліквідації ЦНАП РДА кількість працівників ЦНАП зросла з 10 до 21 особи.

Гендерна структура персоналу ЦНАП. На керівних посадах у ЦНАП 75% жінок та 25% чоловіків (порівняно з 2019 роком гендерний баланс керівного складу ЦНАП змінився на 5%, керівників-жінок стало більше). **Загальний склад персоналу ЦНАП: 82% - жінки, 18% - чоловіки (порівняно з 2019 роком гендерний баланс персоналу ЦНАП майже не змінився).**



Громади пронумеровані за кількістю працівників у ЦНАП, 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. Це питання стало ще більш актуальним після укрупнення територіальних громад по всій території України та, зокрема, приєднання до громад Початкової Фази нових територій з відповідною кількістю мешканців.

За 2020 рік актуальними є такі дані.

Всього у 2018-2020 роках створено 43 віддалені робочі місця (ВРМ) у 8 ТГ: Білозір'я – 1, Миколаївка – 1, Нова Ушиця – 2, Тячів - 3, Чемерівці – 4, Кочубеївка – 5, Калинівка - 7, Кіпті – 8, Краснопілля – 12. Варто звернути увагу, що додатково, окремі адмінпослуги можуть надаватись старостами, як, наприклад, у Червоненькій громаді (5 старост надають адмінпослуги).

Важливо, що через ВРМ надано досить значну кількість послуг, зокрема: у Білозірській ТГ – 950 послуг (майже втричі більше порівняно з 2019 роком); у Тячівській ТГ – 774 послуги; у Кіптівській ТГ – 2244 послуги, у Кочубеївській ТГ – 963 послуги.

Групи послуг, наданих за 2020 рік через ВРМ, у різних ТГ відрізняються.

Зокрема, у Тячівській ТГ це лише реєстрація місця проживання і «місцеві послуги».

Натомість у Білозірській ТГ серед послуг на ВРМ: РАЦС, реєстрація місця проживання, адмінпослуги соціального характеру; «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо). Такий перелік можна вважати базовим для ВРМ та намагатись інтегрувати його на всіх ВРМ.

Додатково у 2020 році відкрито 20 ВРМ, зокрема, у Новоушицькій, Калинівській, Краснопільській ТГ, що свідчить про розвиток мережі точок доступу до адміністративних послуг на місцевому рівні.

3.6. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адміністративні послуги у 2020 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 ТГ 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.

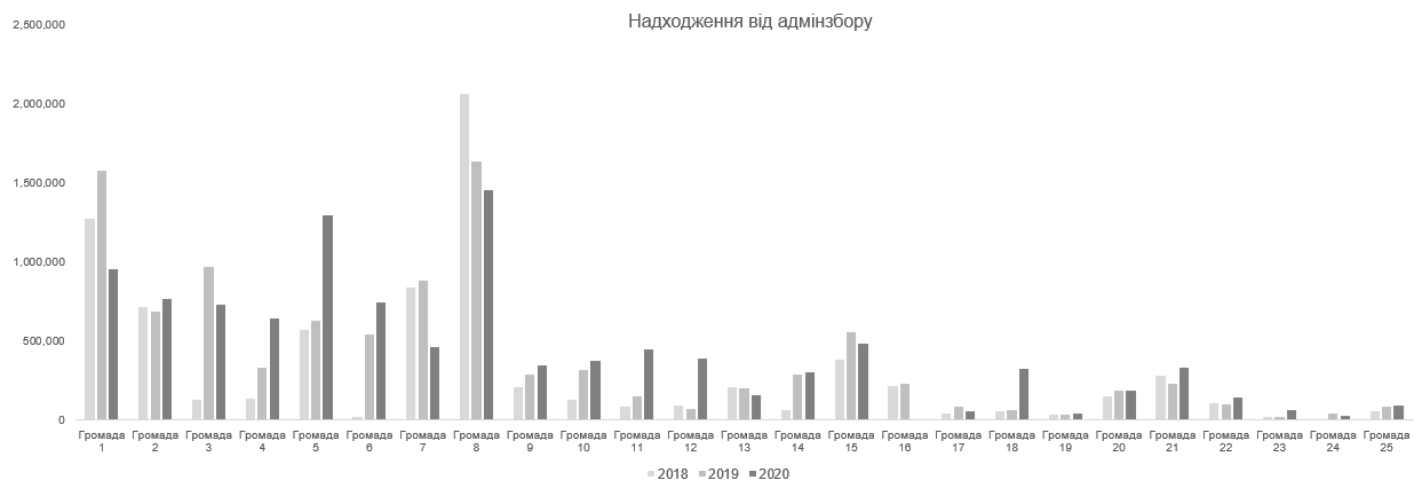
Середні показники щодо надходжень коштів за адміністративні послуги у 2020 році такі:

- разом з ЦНАП, які надають паспортні послуги – 450 тис. грн за рік **(+10% порівняно з 2019)**
- без ЦНАП, які надають паспортні послуги – **374 тис. грн за рік (+23% порівняно з 2019)**

Мінімально – 24 тис. грн (Кочубеївка), максимально – 1,4 млн. грн (Тячів, враховуючи паспортні послуги, але це на 20% менше порівняно з 2019 роком та на 40% менше порівняно з 2018 роком).

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

- громади, що отримали менше 100 тис. грн за рік – 5 громад;
- від 100 до 200 тис. грн за рік – 3 громади;
- від 300 до 500 тис. грн за рік – 9 громад;
- більше 500 тис. грн за рік – 5 громад;
- більше 1 млн. грн за рік – 2 громади (Нова Ушиця і Тячів).



Громади пронумеровані за чисельністю населення, від більшої до меншої

Отже:

- паспортні послуги досі суттєво підвищують «окупність» (стійкість) ЦНАП, але загалом надходження від паспортних послуг протягом 3 останніх років знижується, адже попит саме на платні «закордонні паспорти» зменшується і цими послугами користується менше громадян. Ще більше на видачу «закордонних паспортів» вплинули частково закриті кордони через пандемію COVID-19. 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, фактично вони дозволили зробити ЦНАП більш окупними в 2020 році. Наприклад, ЦНАП у Новій Ушиці отримав до місцевого бюджету близько 1,3 млн. грн в основному завдяки цій групі послуг;

- спостерігається певне усереднення ЦНАП за доходами, і більшість громад вже мають надходження від адмінзбору на рівні 200 – 500 тис. грн за рік, а кількість ЦНАП з дуже високими чи дуже низькими надходженнями стабільно зменшується;

- у 2020 році в окремих громадах відбулися суттєві зміни по надходженнях від адмінзбору порівняно з 2019 роком. Так надходження у Гостомелі зросли з 330 до 630 тис. грн, у Скалаті зі 150 до 450 тис. грн, у Меджибожі з 62 до 324 тис. грн, у Миколаївці з 67 до 390 тис. грн. Збільшення надходжень у перелічених громадах стало можливим завдяки збільшенню надання послуг з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно у кілька разів. А от в Краснополлі надходження зменшились з 880 до 460 тис. грн, а у Калинівці з 1,57 млн. грн до 950 тис. грн.;

- 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 було актуальне і в 2018-2019 роках та залишається таким і зараз. У 2021 році є шанс на вирішення цієї проблеми шляхом прийняття законопроекту [№ 4380 «Про адміністративний збір»](#).

3.7. Окремі зауваження і пропозиції з анкет

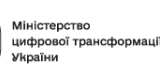
В інституційній частині переважно йшлося про потреби постійного підвищення кваліфікації персоналу.

Багато ЦНАП запланували у 2021 році встановити обладнання для надання паспортних послуг та реєстрації транспортних засобів. Хоча подібні плани були й в попередньому році, але жоден ЦНАП паспортних послуг протягом 2020 року так і не інтегрував.

Високий інтерес громад є до сфери цифровізації, зокрема щодо систем для автоматизації роботи ЦНАП (наприклад, використання Інформаційної системи «Вулик»), Програмного комплексу «Соціальна громада».

Згадували громади і про потребу в обміні досвідом між громадами з метою вивчення кращих практик.

Негативні тенденції спостерігаються у сфері РАЦС, зокрема, надходили пропозиції про необхідність внесення зміни до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану», оскільки окремі територіальні підрозділи Мін'юсту перешкоджають громадам надавати відповідні послуги, зокрема уповноважувати адміністраторів ЦНАП безпосередньо надавати ці послуги. Треба наголосити, що Мін'юст не повинен чинити перешкод ОМС у виконанні тих повноважень, які вони мають право виконувати за законом. Це стосується і базових повноважень РАЦС у селах,



селищах та колишніх містах районного значення. Поки що обмеження є тільки щодо колишніх міст обласного значення, але і воно може бути зняте після ухвалення законопроекту № 4382. Інші ОМС мають право уповноважувати на надання послуг РАЦС будь-яку посадову особу ОМС (його виконавчого органу), в т.ч. адміністраторів ЦНАП та старост.

Окремої уваги заслуговують відгуки громад щодо роботи ЦНАП в умовах карантину:

- близько половини ЦНАП повідомили, що карантинні обмеження та пандемія COVID-19 не вплинули на їх роботу;
- багато ЦНАП зазначали, що зменшилась кількість відвідувачів та кількість наданих послуг. Такий вплив також підтверджують результати нашого моніторингу;
- окремі ЦНАП зазначали, що встановлювали захисні бар'єри на робочих місцях, додаткові столи – для збільшення дистанції між працівниками та відвідувачами, вводили санітарні години та в окремих випадках змінювали графіки роботи;
- ЦНАП також зазначали, що в період карантину до них перестали приїжджати спеціалісти Пенсійного фонду України;
- зазначалося і про погіршення психоемоційного стану у працівників та відвідувачів через карантинні обмеження, що ускладнювало роботу та погіршувало якість надання адмінпослуг.

