

**Результати спеціалізованого моніторингу ЦНАП з ВРМ та мобільним ЦНАП  
Програми «U-LEAD з Європою»  
Напрямок покращення якості надання адмінпослуг для населення**

<b>1. Про методологію моніторингу .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Резюме. Ключові висновки .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Розгорнутий аналіз.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Рівень інтегрованості послуг у основному офісі ЦНАП .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Ефективність роботи основного офісу ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг) .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адмінпослуги у I півріччі 2020 року.     Сталість (стійкість) ЦНАП .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4. Типовий штат ЦНАП та ВРМ .....</b>	<b>8</b>
<b>3.5. Рівень інтегрованості послуг на ВРМ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.6. Ефективність роботи ВРМ (кількісні параметри наданих послуг) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.7. Стан інфраструктури в населених пунктах з ВРМ.....</b>	<b>11</b>
<b>3.8. Мобільний ЦНАП.....</b>	<b>13</b>

# 1. Про методологію моніторингу

Спеціалізований моніторинг ЦНАП з віддаленим робочим місцем (далі - ВРМ), з мобільним ЦНАП, що створювалися за підтримки Програми «U-LEAD з Європою» (далі – Спецмоніторинг, Програма) здійснювався з метою з'ясування стану окремих моделей ЦНАП, 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 на базі адміністративно-територіального устрою, що діяв до проведення місцевих виборів 25.10.2020 року методом онлайн-опитування ([анкета опитування додається](#)) керівників ЦНАП у серпні-вересні 2020 року. Дані відображені у документі охоплюють **період I півріччя 2020 року**.

Спецмоніторинг проводився серед громад 1-го раунду Програми (2019-2020 роки), де вже була проведена імплементація технічного завдання, інституційно створені або модернізовані і функціонують ЦНАП з ВРМ, та/або спеціально обладнанні автомобілі для надання адміністративних послуг (далі – мобільні ЦНАП).

Загальна кількість громад, яким надіслано анкети – 75. За отриманими відповідями проаналізовано роботу 52 ЦНАП, 123 ВРМ, що утворені у 46 громадах та 6 громад з мобільним ЦНАП. За усі надані громадами дані і за їх достовірність несуть відповідальність органи місцевого самоврядування (ОМС) цих громад.

Окремі показники Спецмоніторингу у цьому Звіті порівнюються з результатами Моніторингу 25 ЦНАП Початкової Фази Програми, що проводився у 2019 році. При цьому треба враховувати специфіку даних Спецмоніторингу, оскільки окремі ЦНАП тільки розпочали роботу на початку 2020 року, що вплинуло на статистичні показники. Також суттєво вплинула ситуація з пандемією COVID-19, тому при порівнянні з майбутніми моніторингами, варто брати це до уваги.

Отримані статистичні дані особливо цінні для визначення оптимальної моделі розвитку мережі ВРМ в громадах та ключових груп адміністративних послуг, важливих для пріоритетної уваги держави і ОМС, їх першочергової інтеграції до ЦНАП, в тому числі ВРМ, мобільних ЦНАП.

## *Загальна інформація про громади та їх ЦНАП і ВРМ:*

Середньостатистичне населення громад, де функціонує ЦНАП з ВРМ, становить 12 500 мешканців, при цьому найменшою є Білоцерківська громада Полтавської області (близько 4 тисяч мешканців), а найбільшою – Дунаєвецька громада Хмельницької області (39 тисяч мешканців).

Загалом, в зазначених громадах функціонує від 1 до 6 ВРМ (в середньому 2,7 ВРМ).

Також актуальними є такі усереднені показники:

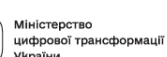
- 12 км – відстань від ВРМ до основного офісу ЦНАП (як правило, центру укрупненої громади);
- 1372 мешканців обслуговує одне ВРМ.

Середньостатистичне населення громад, де функціонує мобільний ЦНАП, – 25 600 мешканців (максимально - 43 000 осіб). Завдяки вже відкритим за підтримки Програми ВРМ близько 167 000 громадян з віддалених населених пунктів отримали доступ до якісних адміністративних послуг. За допомогою мобільного ЦНАП наблизений доступ до послуг мають близько 180 000 мешканців.

**В середньому 1372  
мешканців обслуговує 1  
ВРМ**

3875 мешканців

262 мешканців



## 2. Резюме. Ключові висновки

Абсолютна більшість ЦНАП Спецмоніторингу надають найважливіші групи послуг, зокрема: реєстрацію місця проживання, речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, адмінпослуги соціального характеру; вклейку фото до паспорта (25, 45 років), видачу відомостей з Державного земельного кадастру.

52% ЦНАП Спецмоніторингу також надають послуги з державної реєстрації актів цивільного стану, а 39% ЦНАП надають послуги державної реєстрації земельних ділянок. Хоча саме ці дві групи послуг мають ще суттєвий потенціал для їх інтеграції до ЦНАП.

**Ключовий середній показник інтегрованості послуг – близько 8 груп із 13, рекомендованих Програмою.** Водночас, стосовно окремих груп послуг зберігаються законодавчі або ресурсні обмеження і перешкоди, особливо це стосується паспортних послуг.

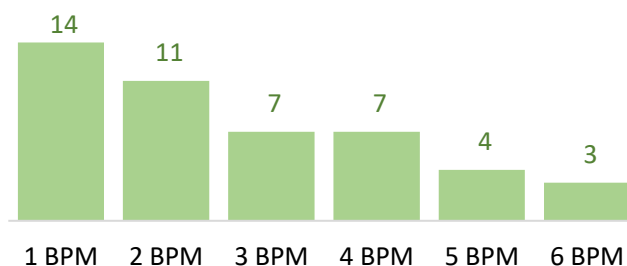
**1 працівник основного офісу ЦНАП в середньому обслуговує 1 824 мешканців та надає близько 500 послуг за півріччя.**

В середньому кожен ЦНАП за I півріччя 2020 року надав 3 766 послуг. Якщо припустити, що таку ж кількість послуг буде надано і в II півріччі, то відповідні показники Спецмоніторингу на 25% менші за показники ЦНАП Початкової фази<sup>1</sup>. Але Спецмоніторинг охоплює період суворого карантину, що однозначно вплинув і на роботу ЦНАП.

Найпопулярніші групи послуг у основному офісі ЦНАП у I півріччі 2020 року: реєстрація речових прав на нерухоме майно; реєстрація місця проживання; «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо).

**Інтеграція послуг на ВРМ складає на рівні 3-4 груп адмінпослуг, і саме ці групи послуг є найбільш популярними серед громадян та найнеобхіднішими на ВРМ.** Зокрема, це послуги з реєстрації місця проживання, «місцеві послуги», адмінпослуги соціального характеру та послуги «місцевого нотаріату»<sup>2</sup>. Викликає занепокоєння лише низький рівень інтеграції на ВРМ послуг РАЦС. Загалом ВРМ виконують своє первинне завдання – зберегти доступ до послуг після укрупнення громад. І, звісно, ВРМ мають потенціал для розвитку.

Загалом у 46 громадах створено 123 ВРМ. Максимальну кількість ВРМ (6) мають 3 ЦНАП, а мінімальну (1 ВРМ) – 14 ЦНАП. **В середньому у досліджуваних громадах створено по 2,7 ВРМ.**

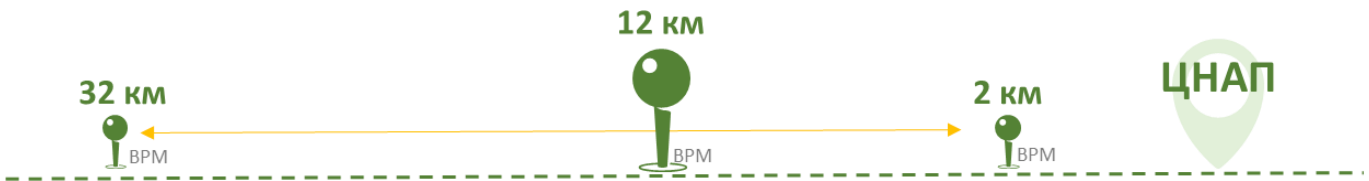


<sup>1</sup> Відповідні дані зібрані за 2019 рік.

<sup>2</sup> «Місцевий нотаріат» - це окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС у сільських населених пунктах. І хоча, де-юре, це не адміністративні послуги, але їх надання рекомендоване Програмою для надання у ЦНАП / ВРМ. Адже надання цих послуг, як правило, здійснюється тими ж посадовими особами (старостами, адміністраторами тощо).

Загалом ці BPM обслуговують 268 населених пунктів (167 тис. мешканців) та за I півріччя 2020 року надали 39 тис. послуг.

**Віддаленість BPM** від основних офісів ЦНАП коливається від 2 до 32 кілометрів та в **середньому становить 12 кілометрів.**



Спецмоніторинг також показав значні можливості для розвитку надання адмінпослуг Мобільним ЦНАП. Але внаслідок пандемії COVID-19 та карантинних обмежень протягом періоду спецмоніторингу мобільні ЦНАП працювали з меншою інтенсивністю, ніж планувалося на початку (графіки виїздів та маршрути). Ефективність та обґрунтованість рішень окремих ОМС про зупинку роботи мобільних ЦНАП потребує самостійного аналізу.

Відкритим залишається питання фінансової сталості ЦНАП. **В середньому у місцеві бюджети за I півріччя 2020 року надійшло 177 тисяч гривень від адміністративного збору. При цьому 23 з 52 громад отримали за адміністративні послуги менше 100 тисяч гривень, з яких у 8 громад – менше 10 тисяч гривень.**

### 3. Розгорнутий аналіз

#### 3.1. Рівень інтегрованості послуг у основному офісі ЦНАП

Найважливіша ознака ЦНАП – це **інтегрованість послуг**, тобто кількість груп послуг, які можна отримати у ЦНАП.

У значної кількості ЦНАП досить високі показники інтегрованості послуг. За переліками вони надають в середньому 10 груп послуг з 13 (середній показник Моніторингу ЦНАП Початкової Фази у 2019 році становив 8,4 груп послуг), але в цю цифру входять групи послуг, які жодного разу не надавались за звітний період.

Якщо вважати, що показник «0» наданих послуг у відповідній групі послуг може свідчити про фактичну відсутність цієї групи послуг у ЦНАП, то за результатами Спецмоніторингу отримаємо в **середньому 7,8 груп** послуг в основних офісах ЦНАП.

При цьому, у 3 ЦНАП фактично надаються 11 груп з 13 можливих, у 14 ЦНАП – 9-10 груп, у 20 ЦНАП – 7-8 груп, у 15 ЦНАП – 6 і менше груп послуг.



Особливої уваги потребують ЦНАП, у яких надаються менше 6 груп адміністративних послуг, адже тут потенціал ЦНАП використаний дуже обмежено.

Натомість позитивним фактом є інтеграція 10-11 груп адміністративних послуг як у більших громадах (понад 15 тисяч мешканців), так і у малих (близько 5 тисяч мешканців).

Отже, відсоток ЦНАП, що надають відповідні групи послуг в основних офісах ЦНАП (1-го раунду Програми за I півріччя 2020, а також порівняння з даними ЦНАП Початкової Фази за 2019 рік) такі:



База Спецмоніторингу – 52 громади, Моніторингу Початкової Фази – 25 громад.

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

1) основні офіси ЦНАП демонструють достатньо добрий рівень інституційного розвитку та інтегрованості послуг, наближаючи базові групи послуг до мешканців громад;

2) у порівнянні з ЦНАП Початкової Фази, показники інтеграції деяких груп послуг у ЦНАП нижчі, що особливо помітно по пенсійних послугах та видачі паспорта, де різниця майже удвічі;

3) абсолютним 100% показником відзначається інтеграція у ЦНАП послуг з реєстрації місця проживання. Це є свідченням одного з позитивних наслідків реформи з делегування даного повноваження ОМС, адже таке рішення максимально наблизило цю послугу до громадян і полегшило її інтеграцію у всі ЦНАП;

4) високі показники інтеграції власних послуг/повноважень («місцеві послуги» / 92%);

5) досить висока інтеграція послуг в рамках делегованих повноважень, що дають надходження до місцевого бюджету від адміністративного збору, як-от реєстрація нерухомого

майна, і є дуже популярними у мешканців. При цьому послуги з державної реєстрації бізнесу мають таку ж процедуру «заведення» у ЦНАП, але рівень їх інтеграції дещо нижчий. Можливо і через те, що ця група послуг не дає надходжень до місцевого бюджету (переважна більшість послуг у сфері реєстрації бізнесу наразі безкоштовні);

б) досить низькі показники інтеграції послуг з реєстрації актів цивільного стану, які можна вважати базовими для громадян. Загалом повноваження з реєстрації актів цивільного стану (народження, смерті, шлюбу) мали б бути делеговані усім територіальним громадам, тоді б проблему було вирішено системно, як, наприклад з реєстрацією місця проживання. Впливають і перешкоди організаційного характеру, закріплені в підзаконних актах Міністерства юстиції, зокрема, щодо єдиної нумерації актових записів в межах територіальної громади зі старостинськими округами включно. Також зберігається традиційна практика, коли повноваженнями у сфері РАЦС наділяють лише секретарів місцевих рад чи їх виконкомів, які не хочуть надавати відповідні послуги у ЦНАП;

7) рівень інтеграції послуг з видачі відомостей з ДЗК також потребує покращення. Недавні зміни до законодавства (Закон щодо мережі ЦНАП №943 від 03.11.2020), якими знято надмірні кваліфікаційні вимоги для видачі адміністраторами ЦНАП відомостей з ДЗК, можуть виправити ситуацію і відповідні відомості зможуть видавати адміністратори ЦНАП у момент звернення;

8) увагу громад і далі варто зберігати на потребі інтеграції послуг з реєстрації земельних ділянок. Системне вирішення цієї проблеми в руках парламенту, який може забезпечити делегування повноважень з реєстрації земельних ділянок ОМС, принаймні у добровільному порядку;

9) є потреба подальшого налаштування паспортних послуг в основних офісах ЦНАП, адже їх надають лише 15% ЦНАП. Але і тут вирішення проблеми у значній мірі залежить від національного рівня влади, оскільки вартість інтеграції паспортних послуг у ЦНАП залишається дуже високою.

### 3.2. Ефективність роботи основного офісу ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)

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

**Разом усі 52 ЦНАП надали за I півріччя 2020 року понад 195 838 послуг.** При цьому варто брати до уваги значний вплив карантинних обмежень у цей період.

**В середньому кожен ЦНАП надав – 3766 послуг.** Найбільше послуг надано у ЦНАП «громади О.» – 12 003 послуг. Найменше - у ЦНАП «громади К.»<sup>3</sup> - 274 послуги.

**В середньому за 6 місяців найпопулярнішими групами послуг були:**

<sup>3</sup> Тут і далі Громади заковдані для збереження конфіденційності даних у дослідженні.



Окремої уваги заслуговує група «місцеві послуги» (середній показник - 768). Тут завжди залишається відкритим питання наповнення цієї групи послуг, адже громади включають сюди найрізноманітніші довідки та інші «послуги», які потребують оцінки на юридичну чистоту.

Також потребує пояснення відносно невисокий показник адмінпослуг соціального характеру (АПСХ) / соціальний захист населення. Тут може бути три пояснення. Частина ЦНАП розташована у «старих райцентрах» і громадяни очевидно могли звертатися в УСЗН райдержадміністрацій. Частина громад надає ці послуги у старостинських округах через «уповноважених посадових осіб», що не інтегровані у структуру ЦНАП/ВРМ. І ще одне пояснення – це можливо, неповний перелік цих послуг із потенційно-можливого, сезонний характер послуг із призначення житлових субсидій та автоматизація їх перепризначення.

Якщо рахувати **показник кількості наданих послуг у ЦНАП до кількості населення** у громаді, в середньому через ЦНАП за період моніторингу пройшло 30% мешканців громад, мінімально 0,6% у «громаді К.», де за досліджуваний період надано лише 274 послуги, а максимально 76% мешканців у «громаді З.».

### 3.3. Кошти, що надійшли до місцевого бюджету за адмінпослуги у I півріччі 2020 року. Сталість (стійкість) ЦНАП

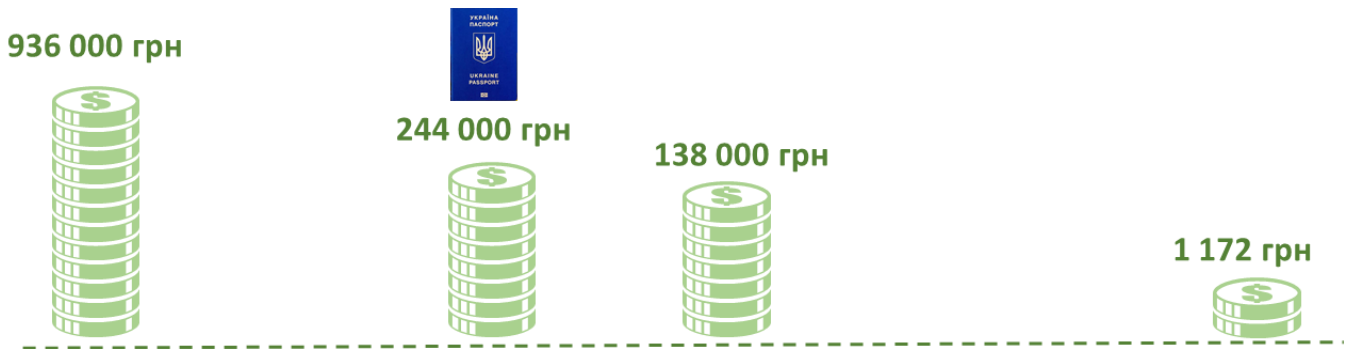
Потрібно щоразу нагадувати, що ЦНАП не має не меті заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП – це насамперед публічна сервісна структура, а в укрупнених територіальних громадах особливо важлива її соціальна функція, забезпечення доступності адмінпослуг.

Крім того, як правило, ЦНАП у невеликих громадах формуються за рахунок вже працюючих фахівців, і не потребують додаткових коштів на персонал.

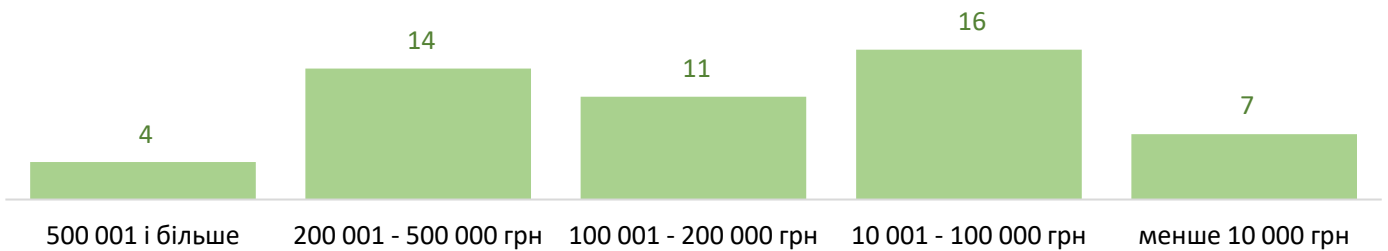
Проте надходження від адміністративних послуг можуть впливати на сталість ЦНАП, їх потенціал для належної роботи та розвитку.

**Середні показники щодо надходжень коштів від адміністративних послуг для одного ЦНАП за I півріччя 2020 року такі:**

- разом з ЦНАП, які надають паспортні послуги – 244 тис. грн.;
  - без ЦНАП, які надають паспортні послуги – 138 тис. грн.;
- Мінімально – 1 172 грн. максимально – 936 тис. грн..



Якщо згрупувати 52 ЦНАП за фінансовими показниками за півріччя, то складаються такі групи:



Важливим є питання видатків на утримання ЦНАП, і тут Спецмоніторинг показав наступне.

В середньому за I півріччя ОМС витрачали на ЦНАП:

- 486 тис. грн. на заробітні плати,
- 30 тис. грн. на комунальні послуги,
- 10 тис. грн. на програмне забезпечення,
- 3 тис. грн. на поштові послуги.

**Тобто за півріччя на утримання одного ЦНАП в середньому йде від 520 000 тисяч гривень.**

Значний потенціал для покращення цієї ситуації можливо реалізувати на рівні законодавства завдяки раціоналізації цієї сфери публічних фінансів та встановлення обґрунтованої плати за адмінпослуги (окрім послуг соціального характеру). Зокрема, раціональним є підняття плати за частину адміністративних послуг, де розміри адміністративного збору є вкрай мізерними (копійчані платежі). Шляхом прийняття законопроекту №4380 «Про адміністративний збір» влада у 2021 році може вирішити це питання і створити більш сприятливі умови для розвитку мережі ЦНАП та забезпечення прозорості платежів за адміністративні послуги.

### 3.4. Типовий штат ЦНАП та ВРМ

Якщо змалювати загалом вигляд «середнього» ЦНАП Спецмоніторингу, то при поточних показниках населення у громадах від 4 тис. до 39 тис. мешканців, середня чисельність мешканців наразі складає 12,5 тис. осіб.

**ЦНАП мають в середньому 7 працівників** (мінімально – 4, максимально – 16), а на одного працівника ЦНАП в середньому припадає 1 824 мешканці громади. Усі ці показники дуже подібні до показників ЦНАП Початкової фази.



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

- у громадах до 5 тис. мешканців – 4-7 працівники у ЦНАП;
- у громадах від 5 до 10 тис. мешканців – 4-9 працівників;
- у громадах від 10 до 20 тис. мешканців – 4-11 працівників;
- понад 20 тис. (максимально – 39 тис. мешканців) – середній показник 12 працівників.

Отже, при визначенні співвідношення кількості персоналу у ЦНАП до кількості мешканців громади, можна побачити ще такі закономірності:

- у менших громадах (до 5 тис.) на 1 працівника ЦНАП припадає 850 мешканців (600-1100 мешканців);

**- у середніх громадах (від 5 до 20 тис.) – на 1 працівника ЦНАП припадає 1,8 тис мешканців (660-3000 мешканців);**

- у більших громадах (від 20 тис.) – на 1 працівника припадає 2,5 тис. мешканців (1 600-3 500 мешканців).

Якщо дивитись на усереднені показники, то вони загалом співпадають з показниками Моніторингу Початкової Фази, але в кожній групі громад є значні відхилення.

В середньому, за I півріччя 1 працівник ЦНАП надав 531 послугу (близько 4 послуг на день). При цьому треба враховувати, що у таких ОМС і їх ЦНАП, персонал ЦНАП часто по багатьох групах послуг також виконує функції бек-офісу (тобто суб'єкта надання адміністративних послуг).

**На 123 ВРМ працює 211 працівників.** Хоча показники двох громад дещо аномальні (26 працівників для 5 ВРМ, і 21 працівник для 4 ВРМ). Без цих громад **середній показник працівників на ВРМ складає 1-2 працівники (1,4).**

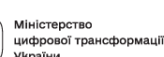
### 3.5. Рівень інтегрованості послуг на ВРМ






















Як і для основних офісів ЦНАП, найважливішим для ВРМ є інтегрованість послуг, щоб громадяни мали змогу в своєму населеному пункті або якомога ближче до нього скористатись максимальним спектром послуг.

За даними Спецмоніторингу, якщо з узагальнення виключити три громади з найнижчими показниками – **середній рівень інтегрованості послуг на ВРМ наразі становить 3,4 груп послуг.** Хоча і тут ще 8 громад зазначили, що на ВРМ надають лише 2 групи послуг, що наразі не відповідає мінімально необхідній кількості навіть відповідно до технічних завдань Програми.

Варто відзначити значний внесок «громади 3.» яка інтегрувала всі рекомендовані 6 груп послуг, а основна частина наданих послуг припала на адмінпослуги соціального характеру.

Детальні показники охоплення наданих послуг по ВРМ (та у порівнянні з основним офісом ЦНАП):



	Кількість ВРМ *, що надають такі послуги		Основний офіс ЦНАП	
«місцеві послуги» (земельні, житлові тощо)	38	 82%	48	 92%
реєстрація місця проживання	37	 80%	52	 100%
адмінпослуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо)	34	 74%	44	 85%
«нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами ОМС у сільських населених пунктах	27	 59%	23	 44%
державна реєстрація актів цивільного стану	8	 17%	27	 52%
вклейка фото до паспорта (25, 45 років)	7	 15%	34	 65%
послуги з видачі документів дозвільного характеру	4	 9%	19	 37%
державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	1	 2%	45	 87%
державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців	-		36	 69%
видача відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК)	-		35	 67%
державна реєстрація земельних ділянок	-		20	 39%
пенсійні адміністративні послуги	-		12	 23%
видача паспорта громадянина України у формі картки та закордонного паспорта	-		8	 15%
<b>Всього</b>	<b>46</b>		<b>52</b>	

\* є ЦНАП що мають понад 1 ВРМ, тому в таблиці відображено узагальнені показники всіх ВРМ по кожному ЦНАП.

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

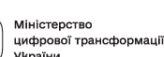
1) багато ВРМ створюється на базі колишніх сільських рад, тому вкрай важливо, що вони забезпечують базовий перелік адміністративних послуг, які надавалися до укрупнення територіальних громад («місцеві послуги», послуги «місцевого нотаріату», послуги з реєстрації місця проживання, послуги РАЦС) та навіть наблизили важливу групу послуг - адміністративні послуги соціального характеру). Ці групи послуг можна дійсно вважати ключовими для ВРМ;

2) показник 3,4 груп послуг на ВРМ є досить добрим. Але є потенціал для розвитку та інтеграції інших груп послуг. Особливо варто звернути увагу на низький показник інтегрованості на ВРМ послуг РАЦС.

### 3.6. Ефективність роботи ВРМ (кількісні параметри наданих послуг)

Загалом у 46 громадах створено 123 ВРМ, максимальну кількість ВРМ (6) мають 3 ЦНАП, а мінімальну (1) – 13 ЦНАП. **В середньому у досліджуваних громадах створено по 2,7 ВРМ.**

123 ВРМ за I півріччя надали 39 000 послуг. Найбільше послуг надано п'ятьма ВРМ у «громаді З.» – 6 196, найменше на ВРМ «громада К.» – лише 25 послуг. В середньому на одному ВРМ у I півріччі 2020 року надавалось 317 адмінпослуг. Загалом же приблизно кожна шоста адміністративна послуга надається в громаді через ВРМ.



Двома громадами послуги на ВРМ не надаються, як зазначено у відповідях – через відсутність персоналу. Також варто додати, що 5 громад із загальною кількістю 10 ВРМ надали за I півріччя до 100 адмінпослуг, тобто в середньому вони надавали менше 15 послуг на місяць.

Загалом 123 ВРМ обслуговують 268 населених пунктів. Найбільше населених пунктів (28) обслуговують 5 ВРМ «громади 3.», найменше (один населений пункт) обслуговують ВРМ з п'яти громад.

**Середня віддаленість ВРМ від основного офісу ЦНАП становить 12 кілометрів, мінімальна – 2 кілометри, максимальна – 32 кілометри.**

Важливим показником є **кількість годин прийому громадян на ВРМ**. До 58% ВРМ можна звернутись впродовж 40 годин на тиждень, а **середній показник складає 34 години**. Це дуже позитивна характеристика для доступності послуг. Також ці цифри можуть свідчити про те, що в основному на ВРМ працює персонал старостинських округів (старости та ін..), для яких виконання завдань адміністратора ЦНАП є одним з багатьох у переліку. Тобто ВРМ з невеликою кількістю звернень за послугами не потребують спеціалізованого персоналу («чистих адміністраторів»).

Найменше - 7-8 прийомних годин на тиждень є у 4 громадах (14 ВРМ), і ці ВРМ обслуговують населені пункти з населенням 1000-2000 мешканців.

Також можна зауважити, що громади переважно встановлюють однакову кількість годин прийому для ВРМ, що функціонують на їх території.

Загалом ВРМ обслуговують 167 тисяч мешканців громад. Середня кількість мешканців, що обслуговує один ВРМ становить близько 1 450 осіб (найбільша - 3 875, найменша – 262).

**В середньому за 6 місяців найпопулярнішими групами послуг на ВРМ були:**



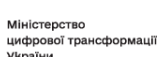
**ВИСНОВКИ цього підрозділу Спецмоніторингу:**

1) практика надання послуг на ВРМ ще тільки розвивається. Проте важливо, що на ВРМ забезпечені найважливіші групи адмінпослуг, які раніше надавалися у сільрадах, що увійшли до складу укрупнених територіальних громад, а також АПСХ. Тобто забезпечена територіальна доступність таких послуг;

2) по кількості найпопулярніших послуг можна зробити впевнений висновок, що саме рекомендовані Програмою послуги для ВРМ – дійсно найбільше затребувані і громадянами;

3) середня відстань ВРМ від основного офісу ЦНАП (12 км), а також розширені прийомні години – вказують, що для багатьох громадян функціонування ВРМ – це дійсно оптимальний доступ до послуг, особливо у сільській місцевості, та при складнощах транспортного сполучення.

### 3.7. Стан інфраструктури в населених пунктах з ВРМ



Важливим питанням є **можливість сплати адміністративного збору** в місці подання заяви отримання послуги. Ситуація на ВРМ наступна:

67% ВРМ мають на своїй території відділення «Укрпошти» (хоча такі відділення можуть працювати за відмінним графіком від прийому на ВРМ ) або банку;

9% ВРМ пропонують здійснення оплати шляхом переказу коштів через онлайн банкінг-системи за допомогою наданих реквізитів;

6% ВРМ мають pos-термінали, для прийому платежів картою;

4% ВРМ мають лайт-бокси для здійснення оплати;

0% ВРМ пропонують оплату адмінзбору на сайті ЦНАП за допомогою банківської картки;

**15% населених пунктів не мають умов для сплати адмінзбору на ВРМ.**

Як бачимо, можливості для оплати адміністративного збору на ВРМ досить обмежені. У кращому випадку в населеному пункті може бути відділення банку або «Укрпошти». Мешканці 15% (47) населених пунктів взагалі не мають змоги сплатити адмінзбір в межах населеного пункту, де розташовано ВРМ.

Якщо змоделювати отримані результати на всю територію України, то тисячі населених пунктів можуть мати проблеми зі сплатою адмінзбору в межах їх територій. Вирішити цю проблему може запровадження готівкових платежів у ЦНАП та ВРМ, принаймні в населених пунктах, де відсутні відділення банків та «Укрпошти».

Можливість швидко та якісно надавати адміністративні послуги також залежить від **наявності та якості інтернету** на ВРМ.

Виходячи з даних Спецмоніторингу:

65% ВРМ використовують кабельний інтернет,

16% ВРМ підключені через телефонну мережу (ADSL, коли телефонна лінія вільна і можна користуватись одночасно інтернетом і телефоном),

9% користуються супутниковим інтернетом,

4% – мобільним інтернетом.

При цьому у 2% ВРМ інтернет переважно відсутній, 9% визнають роботу інтернету незадовільною, 23% – задовільною, 43% – доброю, 19% – відмінною.

Незважаючи на наявність інтернету в більшості ВРМ, **взаємодія ВРМ з основним офісом ЦНАП** (передача документів) **здійснюється переважно фізично (59%)**, ще 17% налагодили взаємодію з основним офісом електронною поштою, **7% мають системи електронного документообігу**. При цьому 57% ВРМ взаємодіють з основним офісом змішано: і фізично, і в електронній формі.

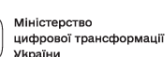
**Передача документів** здійснюється:

- у 20% ВРМ – періодично, за чітко визначеним графіком;

- 78% ВРМ передають документи при потребі;

- 26% – при нагоді.

Загальний показник складає понад 100% адже громади могли обирати кілька відповідей, наприклад щодо передачі документів і при потребі, і при нагоді.



### 3.8. Мобільний ЦНАП

В рамках Спецмоніторингу було проаналізовано роботу **6 мобільних ЦНАП**, відкритих за підтримки Програми «U-LEAD з Європою».

4 мобільних ЦНАП почали працювати у 2019 році, а ще два – тільки у 2020 (28 січня та 23 червня відповідно), тому це вплинуло на загальні показники. Також на роботу мобільних ЦНАП у 2020 році суттєво вплинула пандемія COVID-19, адже в період посиленого карантину в окремих громадах мобільні ЦНАП взагалі не функціонували. Хоча, на наш погляд, активне використання мобільного ЦНАП в період суворого карантину, могло б навпаки зменшити потребу громадян у поїздках до центру громади (в основний офіс ЦНАП) за адмінпослугами.

Загалом 6 Мобільних ЦНАП мають обслуговувати 128 населених пунктів, з яких: мобільний ЦНАП Громади № 1 обслуговує 43 населені пункти, а інші 25, 20, 19, 12 та 9 відповідно. В середньому, населення громад, де функціонує мобільний ЦНАП, на одну громаду складає 25 600 мешканців (від 7 500 до 43 000 осіб).

#### Рівень інтеграції послуг в мобільних ЦНАП:

	<i>Кількість мобільних ЦНАП які надають відповідні групи послуг:</i>
державна реєстрація речових прав на <b>нерухоме</b> майно	5
видача відомостей з Державного <b>земельного кадастру (ДЗК)</b>	5
<b>соціальний</b> захист населення (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо)	4
« <b>місцеві</b> послуги» (земельні, житлові тощо)	4
реєстрація <b>місця проживання</b>	3
<b>пенсійні</b> адміністративні послуги	2
інші послуги	2
« <b>нотаріальні дії</b> », що вчиняються посадовими особами ОМС у сільських населених пунктах	1
державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – <b>підприємців</b>	1
<b>вклейка фото</b> до паспорта (25, 45 років)	1
державна <b>реєстрація земельних ділянок</b>	1
послуги з видачі документів <b>дозвільного</b> характеру	-
державна реєстрація актів <b>цивільного стану</b>	-
<b>видача паспорта</b> громадянина України у формі картки та закордонного паспорта <sup>4</sup>	-
<b>Всього мобільних ЦНАП</b>	<b>6</b>

Очевидно, що питання переліку послуг у мобільних ЦНАП потребує додаткової уваги, адже рекомендації Програми у цій частині громадами ще не виконані.

<sup>4</sup> На національному рівні не створено можливості для інтеграції паспортних послуг у мобільний ЦНАП ОМС.

Оцінити популярність отримання адміністративних послуг через мобільний ЦНАП досить складно. З одного боку, за I півріччя 2020 року було надано лише 1 385 послуг (534 – видача відомостей з ДЗК, 271 – державна реєстрація речових прав на нерухоме майно, 250 – місцевих послуг, 120 – інших послуг, по 93 послуги з реєстрації місця проживання та соціального захисту, решта послуг було надано менше 10 разів).

З іншого боку, можливості для повноцінної роботи ще не було, адже в період пандемії частина громад зупиняла надання адміністративних послуги через мобільний ЦНАП. Це суттєво вплинуло на загальні показники і не відображає реальний попит на послуги в цих громадах і можливу ефективність мобільного ЦНАП.

Важливо додати, що через мобільний ЦНАП ще надавались консультації, загалом 962 (620 з яких, мобільним ЦНАП громади № 2).

Впродовж I півріччя 2020 року **жоден з мобільних ЦНАП не працював за затвердженим графіком**. У 4 ЦНАП відбувалися коригування маршрутів залежно від потреб, ще 2 ЦНАП взагалі не працювали за графіком («працювали по ситуації»).

Замовлення виїзду мобільного ЦНАП здійснюється переважно через старосту чи іншу посадову особу в громаді. Такий підхід використовують всі громади. Також часто громадяни замовляють виїзд мобільного ЦНАП телефонуючи в основний офіс ЦНАП (в 5 громадах), ще у двох громадах заявку на виїзд мобільного ЦНАП можна залишити електронною поштою.

Загалом за досліджуваний період мобільні ЦНАП відвідали 85 населених пунктів зі 128 планових. У 57 населених пунктів за період моніторингу було здійснено менше 5 виїздів, тобто системно зі 128 населених пунктів мобільним ЦНАП відвідувалось лише 28.

*Інфраструктура.* З 85 населених пунктів, які відвідали мобільні ЦНАП у 71 використовувався мобільний інтернет, ще у 10 супутникове (5) та дротове (5) підключення до інтернету. У 4 населених пунктах наявність підключення до інтернету та його тип не відомі.

Щодо *працівників*, які були задіяні у мобільному ЦНАП, завжди є присутнім водій та адміністратор ЦНАП, в окремих випадках долучаються державні реєстратори та спеціалісти з реєстрації місця проживання, представники управління соціального захисту населення, секретар місцевої ради. Важливо додати, що у виїздах мобільних ЦНАП також беруть участь керівники ЦНАП, що дозволяє краще враховувати ситуацію на місцях при подальшому плануванні роботи. Зокрема, це важливо саме на початку роботи мобільного ЦНАП.

Про самоокупність мобільного ЦНАП, як і основного офісу ЦНАП та ВРМ наразі не йдеться. Громада № 2 витратила на мобільний ЦНАП 25 тис. грн., громада № 3 – 61 тис. грн., з яких 58 тис. - це заробітна плата водіїв; при цьому на паливо витратили лише 1 600 грн., що лише підтверджує малу кількість виїздів у цей період. Громада № 1 витратила 34 тис. грн., з яких 23 тис. - це заробітна плата водіїв.

Щодо надходжень від адміністративного збору за надані мобільним ЦНАП послуги, то надходження становили від 2 000 до 15 000 гривень. Паспортні послуги могли б додати суттєвої ефективності мобільним ЦНАП.

Варто зауважити, що загалом технологічна складова мобільного ЦНАП досить високо оцінена громадами.

**Ключовий висновок у частині мобільного ЦНАП такий, що і державі загалом, і громадам та проектам міжнародної технічної допомоги потрібно уважно ставитися до інвестицій у мобільні ЦНАП. Треба забезпечити їх ефективне використання, а для цього налагодити регулярний моніторинг та аналіз роботи.**

