

## **Ближче, швидше, якісніше і по-європейськи: черкаські об'єднані громади створюють власні центри надання адмінпослуг**

Однією з основних цілей створення об'єднаних територіальних громад є наближення якісних послуг до споживача. Щоб житель найменшого села міг отримати послуги (а серед них і адміністративні), не виїжджаючи з населеного пункту. Таку можливість мешканцям ОТГ Черкащини дають центри адміністративних послуг, які активно створюють у громадах.

Чому майбутнє – за віддаленими робочими місцями адміністраторів та мобільними ЦНАПами та чим один великий міськрайонний центр надання адмінпослуг кращий за 3 маленьких дізнавався кореспондент Zmi.sk.ua.

Зараз у Черкаській області власні ЦНАПи мають уже 4 ОТГ. Серед них 3 сільських – Білозірська, Єрківська та Мокрокалігирська, та одна міська – Шполянська. Ще 5 громад – на етапі створення власних ЦНАПів або ж підписують меморандуми про співпрацю з сусідніми ОТГ чи містами, щоб їхні жителі обслуговувалися в єдиному просторі і могли отримати якомога більше послуг у одному місці.

Закордонні паспорти та ID-картки у межах села Білозірська ОТГ стала не лише першою на Черкащині та однією з перших в Україні об'єднаною територіальною громадою, а й територією якісного адмінсервісу. Власний ЦНАП білозірці отримали 2,5 роки тому. Профінансували його створення Державний фонд регіонального розвитку та інші міжнародні програми.

Водночас мешканці селища Ірдинь, що входить до Білозірської ОТГ, користуються послугами спеціаліста-адміністратора, який працює в селищі, на місці (так зване „віддалене робоче місце“). В ОТГ не обмежилися „стандартним“ і найбільш популярним серед сільського населення пакетом послуг: оформленням субсидій, реєстрацією місця проживання, майнового та земельного права та реєстрацією юридичних і фізичних осіб.



Півроку тому коштом Державного фонду регіонального розвитку закупили робочу станцію для оформлення біометричних закордонних паспортів та ID-карток. Облаштування робочої станції обійшлося у 100 тисяч гривень, 20% від вартості проекту проспівфінансували з місцевого бюджету. Ще 140 тисяч гривень вклали в підключення та роботу каналу зв'язку.

*Відтепер ID-картку видають жителям громади, які мають отримати паспорт уперше, а також тим, хто потребує заміни старого паперового паспорту. Біометричні ж закордонні паспорти у Білозірській ОТГ може оформити будь-який громадянин України.*

Власне, багато жителів обласного центру так і робили, коли наприкінці зими та навесні черкаські „паспортні сервіси“ були перевантажені, а в системі електронних черг постійно відбувалися збої.

Ініціаторами створення такої станції стали самі жителі ОТГ, – говорить голова Білозірської ОТГ Володимир Міцук. – Півтора роки тому ми запустили в роботу наш Центр надання адмінпослуг, а вже зараз маємо можливість приймати замовлення у ньому на видачу біометричних паспортів та ID-карток. На станції працюють двоє спеціалістів, щоб уникнути перевантажень та збоїв у роботі у разі відпусток.

Мобільний ЦНАП: адміністратор, комп'ютер і банківський термінал ЦНАП у Шполянській міській ОТГ запрацював з 1 січня 2018-го року. Установа обслуговує понад 18-тисячне населення громади. Окрім того, клієнтами ЦНАПу є і жителі Шполянського району. Тут надають біля 135 адміністративних послуг, працюючи у режимі „єдиного вікна“.

Хоч громада й невелика і включає лише місто Шполу та два села – Кримки і Скотареве, селянам не доводиться їздити до адмінцентру по кожну довідку. В кожному з сіл є працівник, який відповідає за своєчасну видачу документів. Також щотижня працівник центрального ЦНАПу приїжджає до них, такий собі виїзний варіант. Адміністратор має ноутбук зі спеціальними програмами. Клієнти отримують частину послуг прямо на місці, а документи, для оформлення яких потрібен час, адміністратор привозить їм через тиждень.

Нині за платні послуги чи ті, за які вноситься адмінзбір, у ЦНАПі клієнти можуть розрахуватися безготівково через банківський термінал.

- Ми плануємо поширити практику надання якісних адмінпослуг і на село Капустине, жителі якого прагнуть також приєднатися до Шполянської ОТГ, - коментує начальник відділу економічного розвитку та інвестицій Шполянської міської ОТГ Наталія Коваль.

За словами чиновниці, Шполянська ОТГ разом із Матусівської та Мліївською стали переможцями конкурсу від Програми „U-LEAD з Європою“. Трійка громад-переможців отримують допомогу в рамках Раунду 1 Фази впровадження напряму з покращення якості надання адмінпослуг Програми. В ОТГ підтвердили спроможність створити належний ЦНАП в партнерстві з Програмою.

Загалом таку допомогу до кінця року отримають 115 громад з 22 областей України. У рамках Раунду 1 буде створено 86 (72%) звичайних ЦНАП, 24 (20%) міськрайонних, 6 (5%) мобільних ЦНАП, 4 (3%) ЦНАП

в рамках міжмуніципального співробітництва. Існують випадки інтеграції різних моделей в громади, наприклад, міськрайонний мобільний ЦНАП, повідомляє портал decentralization.gov.ua.

Наразі, для всіх 115 громад затверджується Технічне завдання (ТЗ) – індивідуальний документ з максимально детальним описом всіх аспектів створення ЦНАП.

Технічне завдання складається з детального опису інституційного та фізичного аспектів створення ЦНАП. Для кожного аспекту ТЗ з громадою погоджений план реалізації з термінами та сферами відповідальності.

За рахунок програми восени ми отримаємо нові меблі, комп'ютерну техніку, інформаційну систему „Вулик“ та 5 навчальних тренінгів для персоналу. Як на мене, то підтримка програми дозволяє систематизувати роботу ЦНАПів, наблизити їх до стандартів центрів надання адмінпослуг у великих містах України та країнах Європи, - коментує Наталія Коваль. – У ЦНАПі має бути відкритий простір, зручна зона очікування, рівні умови доступу до приміщення для людей з інвалідністю, дитячі кімнати чи куточки, де батьки могли б спокійно лишити малюків на час оформлення документів. Нині ми працюємо, щоб Шполянський ЦНАП мав усе це плюс позитивних і кваліфікованих адміністраторів, які б уміли грамотно працювати за умови виникнення конфліктних ситуацій, а в ідеалі – попереджувати їх. Основна наша ціль – щоб жителі ОТГ і району могли швидко і комфортно отримати максимальну кількість послуг в одному місці.

Для цього частина послуг, які раніше надавали різні спеціалісти міської ради – наприклад, соціальні та матеріальні допомоги, теж „переадресовуються“ через ЦНАП. Це реально зручніше для людей, адже їм не потрібно ходити кабінетами, очікувати прийому необхідних спеціалістів та бути залежними від їх графіку роботи. Ми прагнемо, щоб людина звернувшись до нашого ЦНАПу швидко отримала всі необхідні їй послуги в комфортних умовах.

Нагадаємо, що у березні 2017-го року європейську допомогу в частині розбудови Центрів адміністративних послуг отримали також Мокрокалигірська та Єрківська ОТГ з Черкащини.

Один замість трьох: чому ЦНАПи теж треба об'єднувати

Те, що зі створенням ОТГ ЦНАПи ростуть, як гриби, має не лише позитивний вплив. Інша сторона медалі – це плутанина, яка виникає у головах клієнтів центрів надання адмінпослуг, коли в одному місті функціонує і районний, і міський ЦНАПи (або додатково ще й центр надання адмінпослуг від ОТГ).

Нині в Україні функціонують 88 ЦНАПів у об'єднаних територіальних громадах, коментує радник з надання муніципальних послуг Черкаського центру розвитку місцевого самоврядування Любов Полішкевич. – Це невелика цифра, враховуючи, що в нашій державі вже створено 705 ОТГ. Проте, в кожному районі кожної області існує районний ЦНАП, подекуди ще й міський, плюс по одному в обласних центрах. Якщо у місті два ЦНАПи – районний і міський, та ще й недалеко один від одного (як, наприклад,

у Золотоноші, де відстань між ЦНАПами – 250 метрів) – це створює плутанину в головах відвідувачів та купу додаткової роботи для адміністраторів, які змушені постійно „перенаправляти“ людей. А от в місті Умань унікальна ситуація – у районному центрі вже функціонують два ЦНАПи – міський, що обслуговує 84 тисячі жителів, та районний, що надає послуги 44 тисячам мешканців району, а 9-тисячна Паланська ОТГ, географічне розташування якої та протяжність громади в 57 км зумовлює розміщення центральної садиби

Паланської ОТГ в місті Умані, - планує створювати власний ЦНАП також у місті Умані.

На мою думку, замість того, що будувати третій ЦНАП в одному й тому ж місті, краще цим установам об'єднатися в одну потужну. З такими ресурсами, якщо об'єднати зусилля, навіть енергоефективний ЦНАП побудувати можна. Тим більше, що приклади таких центрів є уже в Сумській та Хмельницькій області. Їх вартість – від 1 мільйона 200 тисяч до 3 мільйонів гривень.

*Об'єднання ЦНАПів актуально ще й через те, що не всі районні центри надання адмінпослуг відповідають європейським нормам і вимогам чинного законодавства та є зручними для відвідувачів.*

Наприклад, у Каневі районний ЦНАП розташований не в центрі міста, а у провулку, який важко знайти, а міський – на другому поверсі колишнього дитячого садка. В приміщенні тісно, зона очікування всього 6-7 метрів. І от, хоча Канівський міський ЦНАП надає широкий перелік адмінпослуг, адміністратори там активні, завжди мають багато ідей з покращення роботи, та показники по кількості відвідувачів і наданих послуг доволі низькі. У Корсунь-Шевченківському районний ЦНАП розташований на другому поверсі адмінбудівлі. Людей з інвалідністю адміністратори обслуговують просто в холі. А коли клієнти шукають вхід в центр надання адмінпослуг, то спочатку стукають у кабінети на першому поверсі. Це відволікає і дратує і людей, що там працюють, і самих відвідувачів, – коментує Любов Полішкевич.

Тому, як на мене, для районів, які об'єднуються в одну громаду, – майбутнє за міськрайонними ЦНАПами – установами, які обслуговуватимуть жителів усього району в просторому зручному приміщенні за принципом „єдиного вікна“, та мобільними ЦНАПами – автомобілями з підсилювачами інтернет-зв'язку та місцями оператора і клієнта. Такі „мобільні ЦНАПи“ чергуватимуть за графіком у віддалених населених пунктах. Проте кожен випадок – індивідуальний. Якщо громада має кількість населення від 5 тисяч і села розташовані близько до адмінцентру ОТГ, але далеко від районного центру, є сенс будувати ЦНАП в ОТГ. У разі, якщо об'єдналися багато дрібних населених пунктів, більш логічним буде обслуговування людей мобільним ЦНАПом. А у населених пунктах від 1 тисячі населення доцільно створювати віддалене робоче місце.

Найголовніше, за словами Любові Полішкевич, обрати такий варіант, який буде максимально ефективним і зручним для жителів конкретної громади.

*З посиланням на сайт Zmi.ck.ua: <http://zmi.ck.ua/longread/blijche-shvidshe-yaksnshe-cherkask-obdnan-gromadi-stvoryuyut-vlasn-tsentri-nadannya-admposlug.html>*