

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЦНАПІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ТА ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ

Глобальний розвиток економіки та пристосування до сучасних умов господарювання, зокрема процеси дерегуляції в країні, реформи самоврядування, призводять до нових віянь та посиленої відповідальності за місцевий розвиток громад. Укрупнення, сприяє тому, що вже застарілі методи господарювання неефективні, територіальне збільшення вимагає нових підходів до надання якісних адміністративних послуг. Зокрема, ці процеси вимагають постійного посиленого контролю та відповідальності з боку місцевих органів влади. Адже теперішні територіальні громади несуть відповідальність за планування свого розвитку, за добробут мешканців та економічне майбутнє. Тому місцеві влади повинні так осучаснитись, володіти такими знаннями, навичками, інформацією, переймати позитивний досвід, щоб забезпечити більшу конкурентоспроможність своїх громад [3]. Кожен мешканець громади протягом життя, стикається з необхідністю процедур, які потребують отримання дозволів, державної реєстрації, зокрема, це послуги з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання та видачі паспортів в тому числі закордонних, реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія, реєстрації бізнесу, реєстрації прав на нерухомість, призначення різних видів державної допомоги, зняття з обліку суб'єктів підприємницької діяльності, надання відомостей з Державного земельного кадастру, розміщення та регулювання зовнішньої реклами, роботи закладів торгівлі, екологічні дозволи та з підвищеної небезпечності, санітарно-епідеміологічні експертизи, матеріальна допомога, тощо. Одним із методів спрощення та полегшення мешканцям громад процедур реєстрації базових адміністративних послуг, (згідно з Законом України «Про адміністративні послуги»), передбачено, що місцеві органи влади можуть утворювати Центри надання адміністративних послуг, які ефективно служитимуть громаді, мешканцям району. Законодавчо це підкріплено також розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523, яким затверджено Перелік послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП, а також потреби децентралізації повноважень з надання базових адміністративних послуг [1].

Відповідно до Закону «Про адміністративні послуги», Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) це – державні установи з надання різноманітних адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу». Створюються при місцевих радах з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам. Можуть мати територіальні підрозділи для легшої доступності [1].

Згідно з цим Положенням є ряд рекомендацій до діяльності ЦНАПів, а саме:

- належне приміщення для ЦНАП, яке повинне має відповідати концепції «відкритого простору»;
- неухильне дотримання вимог Закону до прийомних годин у ЦНАП. Закон визначає мінімальні 42 години (тобто можна й більше) для прийому громадян протягом тижня;

Наразі в Україні діє близько 800 ЦНАПів, з яких 148 відкрито в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ), які пропонують своїм відвідувачам від 50 до 135 послуг. Варто відзначити, що такі центри не українське ноу-хау. Подібні офіси функціонують у багатьох країнах ЄС і Північної Америки, а починаючи з 2012 року, вони активно розбудовуються і працюють в Україні.

Беззаперечно, діяльність ЦНАПів має переваги:

- згідно соціологічних досліджень, то вони підтверджують, що у разі функціонування належного ЦНАП якість послуг оцінюється споживачами удвічі краще, аніж при наданні послуг без ЦНАП. Фактично це є позитивна оцінка для керівництва міста/району;

- утворення ЦНАП, як правило, не потребує розширення штатної чисельності органу влади, адже ЦНАП не передбачає появи нових функцій у цього органу.

Потрібно враховувати, що ЦНАП фактично виконує функції приймальні для усіх відвідувачів органу влади, відтак потрібно лише перерозподілити штатну чисельність між різними структурними підрозділами. І навіть якщо через ЦНАП надаватимуться адміністративні послуги інших органів влади, то тут теж має йтися про перерозподіл чисельності та інших ресурсів, але вже між різними органами влади. [3]

Отже, основна інвестиція при створенні ЦНАП – це витрати на приміщення, а також інформаційна освіченість та обізнаність сучасної людини вимагає постійного пошуку інформації через мережу Інтернет, отже, потрібно також потурбуватися про створення функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг ЦНАПом. Хоча постає питання чи дійсно невеликим містечкам потрібно діяльність ЦНАПів, адже більшість адміністративних послуг безкоштовні, тому утримувати це для маленьких містечок не вигідно, це можуть собі дозволити великі міста з більш-менш нормальним бюджетом, а маленьким територіальним громадам це робити вкрай важко.

Також серед основних проблем щодо функціонування ЦНАПів можна виділити:

- де-юре держава створює всі умови для розвитку таких Центрів, а де-факто складно пройти всі перевірки, бо на місцях сидять люди з державними заробітними платами, які здійснюють певний опір при передачі ЦНАПам права на обслуговування громадян та суб'єктів господарської діяльності з боку тих державних і муніципальних структур, які раніше здійснювали таке обслуговування самостійно. Такий опір пояснюється тим, що співробітники цих структур елементарно бояться подальших за такою передачею об'єктивних штатних скорочень. Крім того, завдяки такій передачі ЦНАПам частини робіт, співробітники вищеназваних структур можуть позбутися додаткових доходів внаслідок застосування механізмів низової корупції;

- проблема ЦНАПів щодо отримання дозволів на здійснення того чи іншого виду адміністративних послуг, адже це потребує збирання великої кількості документації та всі дозволи офіційно платні;

- відсутність матеріальних стимулів для підвищення якості та розширення асортименту послуг у співробітників самих ЦНАПів, адже заробітні плати мінімальні;

- недостатня інтегрованість адмінпослуг особливо це стосується ЦНАПів на периферії, в яких відсутні такі послуги, як реєстрація актів цивільного стану, послуги у сфері соціального захисту, послуги з реєстрації автомобілів та видачі посвідчення водія. Паспортні послуги також інтегровані далеко не в кожен навіть міський Центр надання адмінпослуг. Не в кожному такому центрі адміністратори мають доступ до Державного земельного кадастру, а отже, не видають витяги з нього. Як наслідок, далеко не в усіх таких центрах клієнти можуть замовити великий пакет послуг всього за один візит, також багато ЦНАПів орієновані тільки на платні послуги, що беззаперечно не є припустимим;

- графік роботи ЦНАПів не однаковий для усіх адмінпослуг, тобто передбачають обмежені дні та години прийому відвідувачів, а також обідню перерву. Крім того, трапляються ситуації, за яких орган місцевого самоврядування, що утворив ЦНАП, надає певні послуги не через нього, а через свої окремі структурні одиниці. Останні, в свою чергу, працюють за власними обмеженими графіками роботи. Найчастіше це відбувається із послугами з реєстрації бізнесу і нерухомості;

- не налагоджено електронний документообіг. Низка послуг не завжди одразу надається у офісі ЦНАПу. Деякі такі центри часто виконують функцію «транзитерів», куди люди приносять і здають документи, щоб вони передали їх далі у відповідні органи.

Громадяни ж чекають на результат, а потім знову приходять до ЦНАПу, щоб цей результат отримати (наприклад, забрати паспорт із вклеєним фото тощо). Однак у багатьох центрах адмінпослуг відсутній електронний документообіг з іншими органами, що надають такі послуги. Відтак, більшість документів заявників передаються далі з таких центрів до відповідних органів у паперовому вигляді (тобто відвозяться посадовцями ЦНАП). Це спричиняє до зайвих часових і фінансових затрат. Натомість електронний документообіг дозволяє сканувати усі документи заявників, а не відвозити їх фізично.

- недостатні умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми, коли ігнорується стандарт щодо необхідності облаштування вбиралень для цієї категорії осіб;
- формуляри заяв часто заповнюють самі відвідувачі, хоча бланки заяв має заповнювати виключно його персонал (адміністратори, реєстратори). Клієнту персонал повинен подавати вже друквану інформацію, щоб він ознайомився та постави в разі згоди підпис;
- хаотичність навчання персоналу, відсутність планів підвищення кваліфікації їх персоналу;
- обмеженість інструментів для з'ясування думки відвідувачів ЦНАПів. У багатьох ЦНАПах обмежуються використанням виключно скриньок або журналів для скарг і пропозицій, щоб опитати клієнтів про якість роботи. Крім того, далеко не завжди отримані навіть цим способом зауваження і пропозиції фіксуються в документах, аналізуються і втілюються в життя. Анкетування й соціологічні опитування не є достатньо поширеною практикою.

Які ж є самі затребувані види послуг у ЦНАПах, це, звичайно ті, які найбільш актуальні на сьогодні в державі, а саме питання земельного врегулювання зокрема - реєстрація землі, на другому місці це питання пов'язані з створенням суб'єктів підприємництва та їх закриттям, особливо так звані ФОПи, оскільки реєстрація їх безкоштовна, так за пів року ці підприємства часто припиняють свою діяльність тому що не в змозі сплатити податки а процедура закриття досить трудомістка. В великих міських ЦНАПах найбільш затребувані пенсійні і соціальні послуги.

Які ж перспективи розвитку ЦНАПів в умовах такого невизначеного сьогодення та пандемії. По перше актуальним на сьогодні є, як сформульовано в Законі України «Про адміністративні послуги», створення віддалених місць для роботи адміністраторів центру, шляхом передачі документації в електронному вигляді, виїзні прийоми, розширити перелік послуг, які надаються в режимі онлайн, безпосередній прийом громадян, відповіді на запитання, на звернення, одержані електронною поштою, телефоном;

реєстраційні – реєстрація звернень у системі документообігу (заяви, скарги, пропозиції, заяви на отримання адміністративних послуг);

запис на прийом до посадовців; видача результатів адміністративних послуг;

реєстрація бізнесу та речових прав, реєстрація місця проживання, оформлення та видача паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та паспорта для виїзду за кордон, тощо.

По друге – можливості щодо кращого облаштування приміщень безкоштовними Wi-Fi зонами, дитячими зонами, особам з особливими потребами, забезпечення Центрів мнемосхемами для незрячих, для людей, які пересуваються на візку з комфортним заїздом, запровадження системи пост-терміналів, які дадуть можливість одразу оплачувати платні адміністративні послуги на місці, розширення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, включивши до нього ті, що мають переважний попит серед населення, створення умов для підвищення кваліфікації працівників ЦНАП тощо.

По третє, сьогодення диктує правила та освоєння нових якісних сучасних послуг «не виходячи з дому», тобто сайт ЦНАП повинен бути обов'язково сучасним інформаційним ресурсом, куди можна звернутися для ознайомлення з законодавчою базою, з інструкціями з реєстрації користувача і отримання консультації в «Особистому кабінеті», здійснити попередній онлайн-запис на прийом, тощо.

Взагалі, потрібно переходити, як зроблено окремими ЦНАПами, на застосування європейської практики, яка передбачає резервування конкретного часу прийому, коли всім зручно та без черг, зокрема створення «Особистих кабінетів», коли користувачі мають можливість отримувати онлайн-послуги: електронні консультації, попередній запис на прийом у ЦНАП, подачі заяви на отримання послуг в електронному вигляді [2].

Отже, центральній і місцевій владі варто звернути увагу на ці проблеми й докласти, в межах своєї компетенції, усіх зусиль задля їх вирішення. Зокрема, уряду й новобраним депутатам необхідно нарешті виконати Стратегію реформування державного управління і прийняти закону щодо децентралізації послуг з реєстрації актів цивільного стану, земельних ділянок, автомобілів і послуг з видачі посвідчень водія, щоб вони, врешті, надавалися через ЦНАПи. Профільні міністерства, керівні органи місцевого самоврядування й активні небайдужі громадяни мають подбати, щоб усі вищезазвані проблеми усувалися, вживши для цього відповідних нормотворчих і організаційних дій.

Список використаних джерел

- 1 " Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Документ 5203-VI, поточна редакція — Редакція від 14.10.2020, підстава - 703-IX
- 2 Пальчук В. Особливості розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] / В. Пальчук // Україна: події, факти, коментарі. – 2017. – № 9. – С. 36–45. – Режим доступу: <http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2017/ukr9.pdf>. – Назва з екрану.
- 3 Планування розвитку територіальних громад. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / Г. Васильченко, І. Парасюк, Н. Єременко / Асоціація міст України – К., ТОВ «ПДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 256 с.
- 4 Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / Автор-упорядник В.Тимошук – К.: Москаленко О.М., 2014 – 140 с.