

PROSTO

Підходи до надання адмінпослуг в ОМС

Василь Сегін, координатор політики

PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» 1 липня 2021 – 31 січня 2024

Проект PROSTO фінансується Урядом Швеції через Шведське агентство міжнародного розвитку Sida та реалізується компанією SALAR International, що є структурною одиницею Шведської асоціації місцевих рад та регіонів (SALAR). SALAR охоплює всі 290 муніципалітетів і 20 окружних рад Швеції

SALAR International – консалтингова компанія з розвитку, що підтримує місцеву демократію та належне управління в країнах, що розвиваються. Професійна компетенція SALAR International охоплює такі сфери, як розвиток потенціалу місцевого самоврядування, надання послуг; місцевий та регіональний розвиток; політикф щодо децентралізації; підтримка асоціацій місцевого самоврядування; європейська інтеграція.

Досвід в Україні

Sida за підтримки SALAR та інших організацій реалізувало Компонент 2 (C2) створеної ЄС Програми для України «U-LEAD з Європою». В результаті реалізації Програми було створено або модернізовано 484 Центри адміністративних послуг (ЦНАП) у територіальних громадах та загалом 1300 точок доступу до послуг, що були підтримані інституційно та матеріально.

Про проект

Бенефіціари Проекту:

Міністерство цифрової трансформації України та Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України


Цільова аудиторія Проекту:

- Громади, у яких немає ЦНАП і які хочуть поліпшити надання адміністративних і публічних послуг своїм мешканцям.
- Громади, у яких вже є ЦНАП, і які мають на меті покращення якості надання послуг мешканцям. Такі громади можуть податися на отримання інституційної та тренінгової (навчальної) підтримки щодо надання послуг.



Основні активності Проекту:


1. Служба експертної підтримки ЦНАП, яка надає консультаційну допомогу щодо розвитку мережі ЦНАП та покращення якості надання послуг.
2. Навчання персоналу ЦНАП.
3. Адвокація та підтримка питань політики у сфері адміністративних послуг.
4. Залучення та інформування населення.
5. Обмін досвідом між громадами (після 24.02.2022 трансформовано у релокацію ВПО-працівників ЦНАП)
6. Підтримка старост у наданні послуг жителям віддалених районів.
7. Кризова підтримка громад, що постраждали внаслідок військового вторгнення



<https://prosto.in.ua>


Підтримка доступності послуг в Україні

[Про проект](#)
[Новини та події](#)
[Подати заявку](#)
[Бібліотека](#)











Проект PROSTO працює, щоб посилити здатність місцевих органів влади надавати якісні послуги мешканцям громад України. Проект фінансується Урядом Швеції через Шведське агентство міжнародного розвитку Sida.


ДОРОЖНЯ КАРТА
ДЛЯ ДЕОКУПОВАНИХ ГРОМАД
з відновлення роботи ЦНАП




ОТРИМАТИ
КОНСУЛЬТАЦІЮ



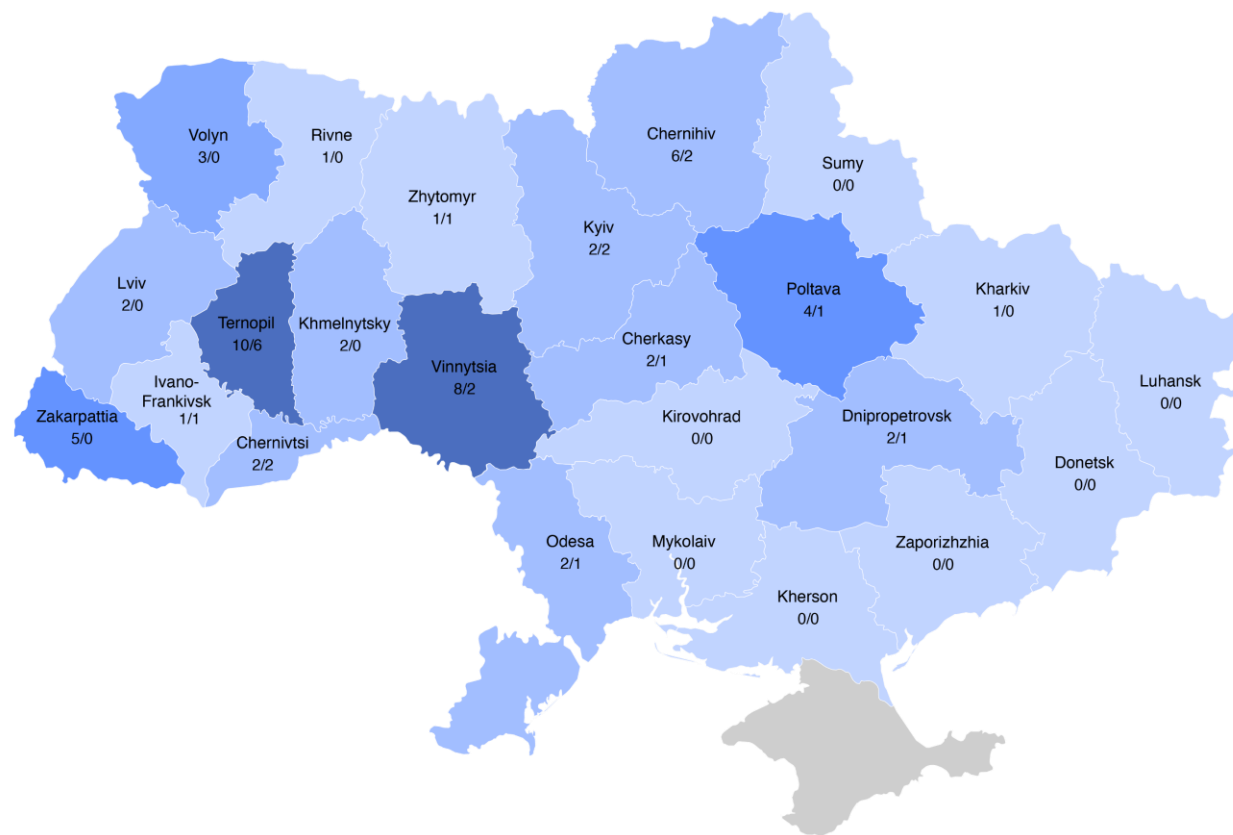
ЗАПИСАТИСЯ
НА ТРЕНІНГ





ДІЗНАТИСЬ
ПРО НАС

Створення та модернізація ЦНАП – базова компетенція проекту



- **Загальна кількість заявок на участь у проекті 89**
- **Загальна кількість громад-партнерок по створенню чи модернізації ЦНАП: 56**
- **Перший раунд: 31**
- **Другий раунд: 25**

Кількість громад-партнерок / вже працюючі ЦНАП

Передумови якісного надання адмінпослуг

1) Послуги повинні бути фізично доступними для громадян

- Інклюзивна інфраструктура
- Мережа ТП / ВРМ + залучення старост
- Мобільні рішення надання адмінпослуг

2) Доступність до базового переліку адмінпослуг (в ідеалі дотримання 523 розпорядження) або хоча б 12 найбільш затребуваних груп

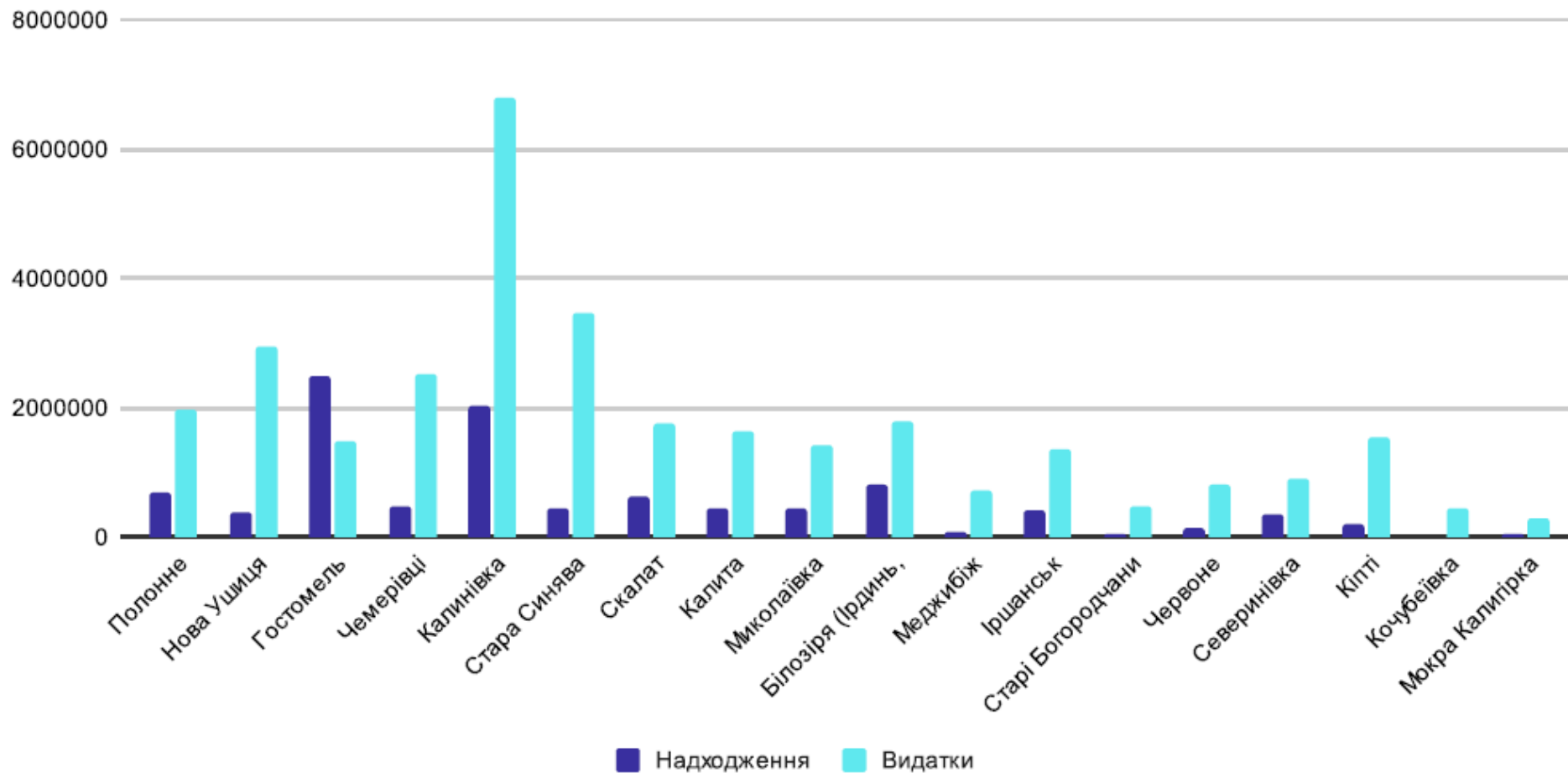
3) Можливість оплати адмінпослуг та отримання інших супутніх послуг у ЦНАП / ТП / ВРМ

4) Зручний для відвідувачів графік роботи

Виклики у сфері політики

- 1) Адміністративний збір
- 2) ДРАЦС
- 3) Державна реєстрація нерухомості та бізнесу
- 4) Налагодження взаємодії з Пенсійним фондом для якісного надання АПСХ та пенсійних послуг
- 5) Паспортні послуги
- 6) Видача довіреностей посадовими особами ОМС (старостами) у сільських населених пунктах.

Співвідношення надходжень / видатків за 2022р.



Дорожня карта створення ЦНАП – основний інструмент роботи

PROSTO Підтримка доступності послуг в Україні

ДОРОЖНЯ КАРТА СТВОРЕННЯ ЦНАП

НОМЕР ЗАЯВКИ	660.Білобожниця
ОБЛАСТЬ	Тернопільська
РАЙОН	Чортківський
НАЙМЕНУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	Білобожницька сільська територіальна громада
ДАТА ВІЗИТУ ЕКСПЕРТА	23.12.2021
РЕКОМЕНДОВАНА МОДЕЛЬ ЦНАП	ЦНАП ОМС з ВРМ

660.БІЛОБОЖНИЦЯ **ЗМІСТ**

ЗМІСТ

ГЛОСАРІЙ	3
РЕЗЮМЕ ДОРОЖНЬОЇ КАРТИ	4
ІНСТИТУЦІЙНЕ СТВОРЕННЯ	6
ІНСТИТУЦІЙНИЙ РОЗВИТОК	6
ТРЕНІНГИ	11
ІНФОРМУВАННЯ ТА ЗАЛУЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ	14
ФІЗИЧНЕ СТВОРЕННЯ	17
ПЛАН ПРИМІЩЕННЯ ІЗ ЗОНУВАННЯМ РОБОЧИХ МІСЦЬ	19

660.БІЛОБОЖНИЦЯ **ІНСТИТУЦІЙНЕ СТВОРЕННЯ**

ВРМ та/або старости	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Косів	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Заняч	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Буданів	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Джурин	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Попівці	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Палашівка	1
	Староста* (та/або адміністратор/спеціаліст) у с. Базар	1
Місце для самообслуговування відвідувачів		1
Разом		15

Цей перелік фахівців дозволить організувати в основному офісі ЦНАП надання, насамперед, 12 базових груп послуг. Організація роботи ВРМ, у т.ч. із залученням старост до надання адміністративних послуг, передбачає надання 6 груп послуг.

ПЕРЕЛІК ЗАВДАНЬ ЩОДО ІНСТИТУЦІЙНОГО РОЗВИТКУ:

Завдання	Термін	Відповідальний
Рекомендована модель ЦНАП		
- ЦНАП ОМС з ВРМ		
Інституційне створення ЦНАП		
1) відвідати Громаду та надати первинну консультацію щодо оптимальної моделі ЦНАП	Виконано	Проект
2) сформулювати завдання щодо інституційного розвитку ЦНАП, закріплені в цьому документі	Виконано	Проект
3) надати зразки всіх модельних документів впровадження ЦНАП і супроводжувати імплементації дорожньої карти консультацій та роз'яснень)	Протягом виконання відповідних етапів дорожньої карти (в межах строку дії Проекту)	Проект
дальню посадову особу з ОМС за створення ЦНАП	1-й місяць до 31.07.2022	Громада
робочої групи зі створення	1-й місяць до 31.07.2022	Громада
вердти Концепцію (Програму)	1-2-й місяці до 31.08.2022	Громада
структури та чисельності:		
визначити) структурний підрозділ із чисельності ЦНАП як постійно діючого органу;	2-3-й місяці до 30.09.2022	Громада
визначити) поточну чисельність працівників цього підрозділу/ВРМ		
штатного розпису;	2-3-й місяці	Громада

660.БІЛОБОЖНИЦЯ **ІНСТИТУЦІЙНЕ СТВОРЕННЯ**

ТРЕНІНГИ

З метою покращення знань щодо надання адміністративних послуг у Громаді та створення й функціонування ЦНАП як інтегрованого офісу, Проект забезпечує проведення навчальних заходів з наведених нижче тем.

Можливість та форма проведення тренінгів у період воєнного стану будуть узгоджуватися з урахуванням безпекового ченника.

Передбачається, що навчання персоналу ЦНАП відбуватиметься для того персоналу, який пройшов хоча би один з перелічених нижче онлайн-курсів:

№ з/п	Назва онлайн-курсу	Сайт
1.	«Як створити сучасний ЦНАП»	https://cer.gov.ua/ або https://coi.gov.ua/
2.	«Навички фахівця сучасного ЦНАП»	https://cer.gov.ua/ або https://coi.gov.ua/

Перумови для початку проведення Пр - затверджена структура та штатний р - призначені керівник ЦНАП та мінімум

Нижче наведені теми, що включені до на

- Тема 1.** Роль органів місцевого самоврядування делегованих повноважень в сфері надання адміністративних послуг; типові і
- Тема 2.** Адміністративні послуги: типові і
- Тема 3.** Порядок надання адміністративних послуг; етикетика та взаємодія з відвідувачем
- Тема 4.** Ділова етика та взаємодія з відвідувачем
- Тема 5.** Знання та навички щодо окремих видів послуг (наприклад, реєстрація місця проживання, реєстрація адміністративних послуг, реєстрація актів цивільного стану, реєстрація осіб ОМС).
- Тема 5.4.** Паспортні послуги.
- Тема 5.5.** Реєстрація нерухомого майна

660.БІЛОБОЖНИЦЯ **ФІЗИЧНЕ СТВОРЕННЯ**

ПЛАН ПРИМІЩЕННЯ ІЗ ЗОНУВАННЯМ РОБОЧИХ МІСЦЬ

Детальний план приміщення з позначенням зон для роботи, вхідних дверей, санітарних вузлів та інших функціональних зон.

Відновлення роботи ЦНАП

ПОДАТИ ЗАЯВКУ

ДОРОЖНЯ КАРТА

Інституційний супровід відновлення роботи ЦНАП / доступу до адміністративних послуг в громадах, що перебували в зонах бойових дій, тимчасової окупації, оточення (блокування) після широкомасштабного вторгнення рф в Україну 24.02.2022 (далі – деокуповані громади)

Оцінка поточного стану

Інфраструктура ЦНАП

Персонал ЦНАП

Персонал: обмін досвідом, навчання

Перелік послуг

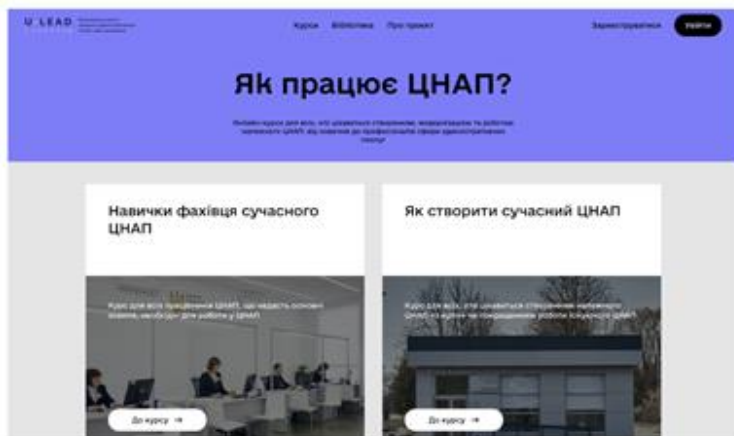
Графік роботи ЦНАП

Додаткові кроки щодо ВРМ та ТП

Додаткові кроки у випадку взяття в оренду мобільного ЦНАП

Комунікація (інформування)

Належний ЦНАП – обличчя громади





PROSTO

Дякую!