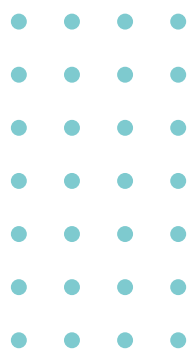




# **ЗВІТ**

## **ПРО РЕЗУЛЬТАТИ ВПРОВАДЖЕННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ З ПОКРАЩЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП**

у містах-партнерах  
Проекту ПРОМІС



# **ЗВІТ**

**про результати впровадження  
рекомендацій з покращення діяльності  
ЦНАП у містах-партнерах  
Проекту ПРОМІС**

**м. Київ, 2020р.**

Звіт підготовлено в рамках діяльності Проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів (ФКМ) за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

**Автор:** Ігор Бригілевич, заступник голови правління ЛГО «Центр досліджень місцевого самоврядування»

**Упорядник:** Ігор Лепьошкін, головний експерт / керівник з програмної діяльності Проекту ПРОМІС

Зміст звіту про результати впровадження рекомендацій для покращення діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту ПРОМІС є виключно думкою авторів та не обов'язково відображає офіційну позицію Міністерства міжнародних справ Канади.

Будь-яку частину аналітичного звіту про результати впровадження рекомендацій для покращення діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту ПРОМІС не може бути відтворено або використано жодним способом без відповідного посилання на першоджерело та Проект ПРОМІС.

Повне відтворення тексту аналітичного звіту про результати впровадження рекомендацій для покращення діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту ПРОМІС в будь-якій формі є можливим лише з письмової згоди Проекту ПРОМІС.



Проект ПРОМІС спрямовано на: зміцнення муніципального сектору в Україні; впровадження ефективного демократичного управління та прискорення економічного розвитку шляхом підвищення спроможності українських міст у сфері демократизації врядування та місцевого економічного розвитку; створення сприятливого середовища для розвитку малого та середнього бізнесу; підтримку процесу децентралізації та інтегрованого планування розвитку на місцевому, регіональному й національному рівнях.

[www.pleddg.org.ua](http://www.pleddg.org.ua)

## Зміст

Вступ.....	5
Розділ 1. Сучасні тенденції розвитку ЦНАП .....	6
Розділ 2. Опис методології проведення оцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС .....	7
Розділ 3. Узагальнені результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС .....	8
3.1. Узагальнені результати самооцінювання діяльності ЦНАП у 16 містах-партнерах Проекту ПРОМІС.....	8
3.2. Результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах обласних центрах .....	11
3.3. Результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах обласного значення та м. Долина.....	12
Розділ 4. Висновки та пропозиції щодо діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС .....	19
4.1. Висновки щодо позитивних тенденцій і проблемних питань діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту .....	19
4.2. Пропозиції щодо поліпшення діяльності та розвитку ЦНАП у містах-партнерах Проекту .....	20
Розділ 5. Підсумки.....	22
Додатки.....	23
Додаток 1. Анкета оцінювання діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) .....	23
Додаток 2. Детальні результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС.....	26
Додаток 3. Стан впровадження рекомендацій у розрізі основних сфер у містах-партнерах Проекту ПРОМІС .....	33
Додаток 4. Стан впровадження рекомендацій у розрізі основних критеріїв у містах-партнерах Проекту ПРОМІС .....	34

## Перелік умовних скорочень

ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
ОМС	Орган місцевого самоврядування
ОТГ	Об'єднані територіальні громади
ЦОВВ	Центральні органи виконавчої влади
ОДА	Обласна державна адміністрація
РДА	Районна державна адміністрація
ІК	Інформаційна картка
ТК	Технологічна картка
ФОП	Фізична особа – підприємець
РАЦС	Реєстрація актів цивільного стану
ДРАЦСГ	Державний реєстр актів цивільного стану громадян
ДЗК	Державний земельний кадастр
ДАБК	Державний архітектурно-будівельний контроль
МВС	Міністерство внутрішніх справ
ДМС	Державна міграційна служба
ДАІ	Державна автомобільна інспекція
МОЦ	Міста обласні центри
МОЗ	Міста обласного значення
ЕСКЧ	Електронна система керування чергою

## Вступ

Розвиток і вдосконалення системи надання адміністративних послуг через створення нових і модернізації чинних ЦНАП є одним з основних пріоритетів процесу децентралізації. За останні кілька років для цього залучені достатньо великі кошти міжнародної допомоги органам місцевого самоврядування (ОМС), зокрема об'єднаним територіальним громадам (ОТГ). Передача повноважень ОМС щодо надання основних груп послуг через ЦНАП, підготовка адекватних приміщень і формування належної інфраструктури є основою для «наближення» адміністративних послуг до замовників.

На сьогодні є приклади справді належних ЦНАП у різних ОМС, як у обласних центрах і містах обласного значення так і в створених ОТГ. Особлива відповідальність щодо цього лежить на керівництві ОМС. Саме від їх бачення й підтримки залежить позитивний результат і задоволеність громадян якістю послуг. Важливим є формування єдиного підходу щодо розуміння належного ЦНАП: максимальний перелік послуг, доступність і сервіс обслуговування, затверджені необхідні документи, підготовлений персонал, діяльність територіальних підрозділів і віддалених робочих місць.

Для реального виявлення стану надання послуг необхідно періодично проводити їх оцінювання та самооцінювання, які б були не епізодичними, а систематичними. Важливо, щоб при цьому були застосовані базові критерії оцінювання, які дозволили б визначити реальний стан діяльності ЦНАП та якості наданих послуг. Об'єктивне оцінювання повинно стати основою для оперативного ухвалення управлінських рішень для реального поліпшення якості послуг і наближення їх рівня до потреб замовників.

У 2017 році було проведено експертне оцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів (ФКМ) за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади. До цих міст відносяться: Вінниця, Жмеринка, Ладизин, Хмільник, Запоріжжя, Бердянськ, Енергодар, Мелітополь, Івано-Франківськ, Долина, Коломия, Яремче, Полтава, Горішні Плавні, Кременчук, Миргород.

Метою проведення оцінювання було встановлення реального стану якості надання послуг і діяльності ЦНАП. Результати оцінювання та відповідні рекомендації були надіслані керівництву шістнадцяти органів місцевого самоврядування Вінницької, Запорізької, Івано-Франківської та Полтавської областей для прийняття відповідних управлінських рішень.

У лютому 2020 року посадовими особами ОМС у містах-партнерах Проекту було проведено оцінювання діяльності ЦНАП і стану впроваджених рекомендацій за результатами моніторингу 2017 року. На основі отриманої інформації консультантами Проекту ПРОМІС проведено аналіз стану діяльності ЦНАП і реалізованих рекомендацій і підготовлено відповідний звіт.

Оцінювання стану діяльності ЦНАП і впроваджених рекомендацій проведено орієнтовно для 2,5 млн мешканців України, зокрема:

- Вінницька область: Вінниця (369,8 тис. осіб), Жмеринка (34,5 тис. осіб), Хмільник (27,7 тис. осіб), Ладизин (22,7 тис. осіб).
- Запорізька область: Запоріжжя (738,7 тис. осіб), Мелітополь (153,1 тис. осіб), Бердянськ (113,5 тис. осіб), Енергодар (53,6 тис. осіб).
- Івано-Франківська область: Івано-Франківськ (260,6 тис. осіб), Коломия (61,3 тис. осіб), Долина (20,7 тис. осіб), Яремче (23,2 тис. осіб).
- Полтавська область: Полтава (288,3 тис. осіб), Кременчук (220,1 тис. осіб), Миргород (39,6 тис. осіб), Горішні Плавні (53,7 тис. осіб).

## Розділ 1. Сучасні тенденції розвитку ЦНАП

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» вимогу створити ЦНАП мають міста обласні центри, міста обласного значення та РДА. За останні кілька років достатньо велика кількість ЦНАП створюється в ОТГ та в інших ОМС з їхньої ініціативи. Разом з тим розпочалось реальне скорочення штату РДА, зокрема зменшення чисельності працівників ЦНАП. Оскільки, всі міста-районні центри у перспективі стануть центрами громад, то належні ЦНАП РДА, могли б стати їх базою. Тому особливо актуальною стає потреба створення належних ЦНАП в ОМС міст-районних центрів, а також в ОТГ.

Важливою складовою формування належних ЦНАП є інтегрованість послуг, тобто повнота переліку послуг, які можна отримати. Важливими для громадян є ті послуги, за якими вони звертаються щодня й повсюдно. Більшість цих послуг можна й треба надавати через ЦНАП, бо практично законодавчі перепони для цього відсутні. Без реальної інтегрованості основних груп послуг у ЦНАП і формування їх за принципом «життєвих ситуацій» громадяни не отримають фактичного поліпшення якості й доступності послуг.

Одним з основних пріоритетів для ЦНАП є формування доступності послуг для всіх мешканців, «відкритого простору» приміщення, зручності сервісу обслуговування. Важливими є територіальна, фізична та інформаційна складові доступності послуг. Територіальна доступність послуг означає, що крім основного ЦНАП у великих містах і ОТГ повинні створюватися територіальні підрозділи та віддалені робочі місця, що сприяє наближенню послуг до замовників. Фізична доступність послуг повинна забезпечуватись визначеними законодавством годинами прийому та безбар'єрністю. Інформаційна доступність повинна підтримуватись повнотою подачі інформації, консультуванням про послуги всіма доступними методами й засобами – на сайтах, у ЦНАП, розповсюдженням інформаційних матеріалів, використання сучасних електронних технологій.

При максимальній інтеграції послуг у ЦНАП особливим викликом є потреба у кваліфікованих кадрах для більшості ОМС і особливо гостро – для ОТГ. З розширенням переліку послуг повинен розвиватись універсалізм персоналу ЦНАП для оперативного надання послуг і забезпечення взаємозаміни. Очевидно, що для поліпшення якості надання послуг необхідно застосовувати різні моделі ЦНАП, де працюють не тільки адміністратори, але й інші посадові особи, які виконують функції адміністраторів. В той же час, вже зараз певні послуги можуть надаватися за одне відвідування.

Останнім часом досить швидко збільшується кількість ЦНАП в ОТГ і завдяки їх створенню розпочався процес реального «наближення» послуг до їх замовників. З іншого боку, потребують суттєвої модернізації чинні ЦНАП ОМС. Це стосується їх як інституційної спроможності так і матеріально-технічного забезпечення, а також формування стандартизованих підходів до розвитку ЦНАП.

## Розділ 2. Опис методології проведення оцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

Оцінювання діяльності ЦНАП проводиться для визначення стану надання послуг та його відповідності вимогам Закону України «Про адміністративні послуги», нормативним документам, кращим практикам і концепції інтегрованого офісу з надання адміністративних послуг.

Протягом січня-лютого 2020 року посадовими особами міст-партнерів Проекту ПРОМІС (переважно керівниками ЦНАП) було проведено самооцінювання діяльності ЦНАП згідно Анкети (Додаток 1) та впроваджених рекомендацій за результатами моніторингу, проведеного у 2017 році.

В Анкету включено 20 базових критеріїв оцінювання діяльності ЦНАП, які можна віднести до кількох сфер, зокрема, інституційна та фізична складова, підготовка персоналу, взаємодія з надавачами послуг.

Щодо інституційної складової, то 8 критеріїв стосуються строків ухвалення документів інституційного створення, зокрема Концепції розвитку ЦНАП, переліку послуг і груп послуг, рішення щодо типу ЦНАП, Положення і Регламенту ЦНАП, способів інформування й консультування, попереднього запису на прийом суб'єктів звернень.

Щодо фізичної складової то 5 критеріїв стосувались стану приміщення ЦНАП і його інфраструктури, територіальних підрозділів і віддалених робочих місць, зокрема:

- чисельності населення громади;
- структури ЦНАП – площі основного офісу, кількості територіальних підрозділів (ТП), кількості робочих місць ТП, кількості віддалених робочих місць;
- приміщення (в т. ч. доступність): наявність рецепції, електронної системи керування чергою (ЕСКЧ), пандуса, кнопки виклику, дитячого кутка, санвузла для осіб з інвалідністю;
- супутніх послуг, зокрема можливості оплатити за послуги, доступності WI-FI, наявності місця самообслуговування;
- наявності системи документообігу й локальної мережі.

Щодо підготовки персоналу та взаємодії з надавачами послуг, то 7 критеріїв стосувались штату ЦНАП (в розрізі адміністратори, державні реєстратори, спеціалісти), доступу до базових реєстрів, кількості наданих послуг (за день, місяць, рік), кількості проведених заходів для працівників (у ЦНАП і поза ЦНАП), аналізу щодо кількості відвідувачів (за день, місяць, квартал, рік), кількості проведених опитувань і отриманих пропозицій від суб'єктів звернень.

У 2017 році було проведено експертне оцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС. Анкета містила 53 критерії оцінювання та оцінку кожного з них, які сформовані на основі законодавчих, нормативних вимог і кращих практик діяльності ЦНАП. За результатами моніторингу кожного ЦНАП було підготовлено адресні рекомендації щодо покращення роботи ЦНАП для кожного з міст-партнерів Проекту ПРОМІС. При проведенні анкетування у 2020 році було запропоновано щодо кожної отриманої рекомендації надати відповідь, вибравши варіант: «Так», «Ні», «Частково». У випадку вибору «Ні» або «Частково» було можливість уточнення та надання коментарів.

Заповнені посадовими особами Анкети було опрацьовано й проаналізовано експертами Проекту. Таким чином була забезпечена певна об'єктивність самооцінювання діяльності ЦНАП.

Метою самооцінювання у лютому 2020 року було визначення стану діяльності ЦНАП, рівня впровадження рекомендацій для поліпшення якості надання послуг, результати якого стали основою для підготовки цього звіту.



## Розділ 3. Узагальнені результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

В результаті проведеного самооцінювання діяльності ЦНАП і стану впровадження рекомендацій у 16 ОМС було виявлено позитивні тенденції та проблемні питання розвитку сфери надання адміністративних послуг.

Загалом 6 ОМС підтвердили достатньо добрий рівень діяльності ЦНАП і впровадження рекомендацій. Ще 4 ОМС продемонстрували певний прогрес свого розвитку або створили базу для майбутнього розвитку та можуть додати собі це в позитивні тенденції. Для решти ОМС є потреба більш критично проаналізувати результати самооцінювання та прийняти певні управлінські рішення для покращення діяльності ЦНАП і якості надання послуг.

### 3.1. Узагальнені результати самооцінювання діяльності ЦНАП у 16 містах-партнерах Проекту ПРОМІС

Послуги у 16 містах-партнерах надаються для понад 2,5 млн мешканців.

#### А. Інституційна складова

Концепцію розвитку ЦНАП або інший стратегічний документ, в якому йдеться про розвиток ЦНАП, затверджена у 10 містах.

Загальна кількість послуг, яка міститься у переліках всіх ОМС, становить 3031. Загальна кількість груп послуг, які є в усіх переліках – 119, а фактично надається – 112. Зокрема, всі 13 груп фактично надаються в одному ЦНАП, 12 груп – у чотирьох ЦНАП, 11 груп – у одному ЦНАП, 10 груп – у трьох ЦНАП.

У всіх ЦНАП можна отримати послуги з видачі документів дозвільного характеру. У 15 ЦНАП можна отримати послуги з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, державної реєстрації земельних ділянок, «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо), а у 14 ЦНАП – послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо), з клейки фото в паспорт (25, 45 років), з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, з видачі відомостей з Державного земельного кадастру. У 9 ЦНАП можна отримати біометричні паспорти.

У 11 містах ЦНАП створений як структурний підрозділ, в 5 – як робочий орган.

Свій сайт мають 9 ЦНАП, розділ на сайті ОМС – 11, а сайт і розділ на сайті ОМС мають 3 ЦНАП.

Основні способи інформування й консультування – у всіх ЦНАП телефоном і поштою, а у 7 – через фейсбук. Попередній запис на прийом проводиться особисто у 13 ЦНАП, телефоном – у 9, через сайт або термінал ЕСКЧ – у 5, через інфомат – у 2 ЦНАП, а взагалі відсутній – у 1 ЦНАП.

#### Б. Фізична складова

Площа всіх ЦНАП становить 8 638,6 кв. м, кількість робочих місць в основних офісах – 314, кількість ТП – 17, кількість робочих місць у ТП – 334, кількість ВРМ – 41.

Рецепція є у 12 ЦНАП, а ЕСКЧ – у 10 ЦНАП, доступність забезпечена пандусом – у 14 ЦНАП, а санвузол для осіб з інвалідністю є у 11 ЦНАП.

Оплатити за послуги можна у 3 ЦНАП трьома способами, у 5 ЦНАП – двома. Найбільш популярний спосіб оплати – це pos-термінали, бо вони є у 11 ЦНАП і платіжні термінали, які наявні у 10 ЦНАП. WI-FI є у 13 ЦНАП, зате місце самообслуговування – тільки у 5.

Система електронного документообігу запроваджена в 11 ЦНАП, але задовольняє потребам тільки в 7. Локальна мережа проведена у 13 ЦНАП на 603 робочих місця.

#### В. Підготовка персоналу й взаємодія з надавачами послуг

Для надання послуг у ЦНАП 16 міст-партнерів працює 370 адміністраторів, 54 державні реєстратори, 50 спеціалістів.

Мають доступи до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців і громадських формувань у всіх ЦНАП, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – у 14 ЦНАП, до державного земельного кадастру та Єдиного державного демографічного реєстру (тобто, можна отримати біометричні паспорти) – у 10 ЦНАП, до реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення) – у 7 ЦНАП, до державного реєстру актів цивільного стану громадян – у 6 ЦНАП, до інформаційних систем МВС (для надання послуг з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) – у 3 ЦНАП.

Щодня у ЦНАП надається в середньому 7 тис. послуг, щомісяця – 147,5 тис. послуг, а за 2019 рік надано майже 1,8 млн. послуг.

Аналіз кількості відвідувачів проводиться щомісяця у 14 ЦНАП, щороку – у 13 ЦНАП, щодня і щокварталу – у 12 ЦНАП. У минулому році у 13 ЦНАП провели 83 опитування чи анкетування в тій чи іншій формі, а у 12 ЦНАП отримали 182 зауваження й пропозиції щодо надання послуг.

**Таблиця 1. Узагальнені результати самооцінювання діяльності ЦНАП у 16 містах-партнерах проекту**

№	Назва критерія		Всього	МОЦ	МОЗ і м. Долина
1	Концепція розвитку ЦНАП	1. Не ухвалено	6	0	6
		2. Ухвалено	4	1	3
		3. Ухвалено в іншому стратег документі	6	3	3
2	Перелік послуг	1. Кількість послуг у всіх переліках	3031	1164	1867
		2. Кількість груп послуг у всіх	80	80	80
		3. Кількість груп послуг, які фактично надаються	111	38	73
		Державна реєстрація актів цивільного стану	8		6
		Реєстрація місця проживання	14	3	11
		Послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо)	15	3	12
		Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)	14	4	10
		Видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта	11	3	8
		Оформлення та видача (обмін) посвідчення водія та реєстрація транспортних засобів	4	2	2
		Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	14	3	11
		Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців	15	3	12
		Видача відомостей з Державного земельного кадастру	14	3	11
		Державна реєстрація земельних ділянок	15	4	11
		Пенсійні адміністративні послуги (ПФУ)	3	1	2
		«Місцеві послуги» (земельні, житлові тощо)	16	4	12
Видача документів дозвільного характеру	16	4	12		
3	Тип ЦНАП	1. Структурний підрозділ	11	2	9
		2. Робочий орган	5	2	3
4	Сайт або сторінка ЦНАП	1. Окремий сайт	9	4	5
		2. Розділ на сайті ОМС	11	2	9
5	Інформування / консультування	1. Телефон	16	4	12
		2. Пошта	16	4	12
		3. Скайп	2	1	1
		4. Фейсбук	7	3	4
		5. Чат	3	2	1
		6. Мобільний додаток	3	1	2

6	Попередній запис на прийом	1. Особисто	13	4	9
		2. Телефоном	9	3	6
		3. Сайт	5	3	2
		4. Термінал ЕСКЧ	5	2	3
		5. Інфомат	2	1	1
		6. Відсутній	1	0	1
7	Основний офіс, ТП, ВРМ	1. Населення громади (тис. осіб)	2516,26	1676,53	839,73
		2. Площа ЦНАП (кв. м)	8638,6	3101,7	5536,9
		3. К-сть роб місць ЦНАП	314	119	195
		4. К-сть ТП	17	16	1
		5. К-сть роб місць ТП	334	334	0
		6. К-сть ВРМ	41	10	31
8	Приміщення	1. Рецепція	12	4	8
		2. ЕСКЧ	10	3	7
		3. Пандус	14	4	10
		4. Кнопка виклику	7	2	5
		5. Дитячий куток	12	4	8
		6. Санвузол для осіб з інвалідністю	11	4	7
9	Супутні послуги	1. Оплата (каса, банк)	3	2	1
		2. Оплата (платіж термінал)	10	4	6
		3. Оплата (pos-термінал)	11	3	8
		4. WI-FI	13	4	9
		5. Місце самообслуговування	5	0	5
10	Система документообігу	1. Відсутня	5	1	4
		2. Наявна	11	3	8
		3. Якщо наявна, то чи задовольняє?	7	3	4
11	Локальна мережа	1. Відсутня	3	0	3
		2. Наявна	13	4	9
		3. Якщо наявна, то к-сть роб місць	603	381	222
12	Персонал	1. Штат – всього	533	278	255
		в т. ч. адміністраторів	370	184	186
		в т. ч. державних реєстраторів	54	40	14
		в т. ч. спеціалістів	50	10	40
		2. Кількість вакансій	17	1	16
13	Доступи до реєстрів	1. Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	14	3	11
		2. Єдиного державного реєстру юридичних осіб, ФОП та громад. формувань	16	4	12
		3. Державного земельного кадастру	10	3	7
		4. Державного реєстру актів цивільного стану громадян	6	2	4
		5. Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення)	7	2	5
		6. Єдиного державного демографічного реєстру	10	3	7
		7. Інформаційних систем МВС (видача (обмін) посвідчення водія та реєстрації ТЗ)	3	2	1
14	Надані послуги	1. За день (в середньому)	7086	4578	2508
		2. За місяць (в середньому)	147514	95707	51807
		3. За 2019 рік	1795096	1172192	622904
15	Аналіз щодо кількості відвідувачів	1. Щодня	12	4	8
		2. Щомісяця	14	4	10
		3. Щокварталу	12	4	8
		4. Щорічно	13	4	9
		5. Відсутній	1	0	1
16	Опитування /	1. Не проводились	3	1	2

	анкетування	2. Проводились	13	3	10
		3. Кількість проведених	83	25	58
17	Отримані зауваження / пропозиції	1. Відсутні	3	0	3
		2. Наявні	12	3	9
		3. Кількість отриманих	182	32	150

### 3.2. Результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах обласних центрах

Достатньо добрий рівень діяльності ЦНАП зафіксований у двох обласних центрах Вінниці та Івано-Франківську.

#### А. Інституційна складова

Концепцію розвитку ЦНАП або інший стратегічний документ, в якому йдеться про розвиток ЦНАП, затвердили в усіх 4 містах.

Загальна кількість послуг, яка міститься у переліках 4 міст обласних центрів, становить 1164. Загальна кількість груп послуг, які є в усіх переліках – 39, а фактично надається – 38. Зокрема, всі 13 груп фактично надаються в ЦНАП м. Вінниці, 12 груп – у ЦНАП м. Івано-Франківська, а в решти 2 ЦНАП – разом 14 груп у переліку, а 13 груп надаються фактично.

У всіх 4 ЦНАП можна отримати послуги з видачі документів дозвільного характеру, «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо), державної реєстрації земельних ділянок, Вклейка фото в паспорт (25, 45 років). У 3 ЦНАП можна отримати послуги з реєстрації місця проживання, з видачі паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, з видачі відомостей з Державного земельного кадастру. У 2 ЦНАП надаються послуги з державної реєстрації актів цивільного стану, з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів, а у 1 ЦНАП – пенсійні адміністративні послуги (ПФУ).

У 2 містах ЦНАП створений як структурний підрозділ і у 2 – як робочий орган. Сайт ЦНАП і розділ на сайті ОМС мають 2 ЦНАП, а ще 2 – свій сайт.

Основні способи інформування і консультування – у всіх 4 ЦНАП телефоном і поштою, а у 3 ЦНАП – через фейсбук, у 2 ЦНАП – через чат, у 1 ЦНАП – через скайп і мобільний додаток. Зокрема, у ЦНАП м. Івано-Франківська є 5 способів інформування/консультування, а у ЦНАП м. Вінниці – 4.

Попередній запис на прийом проводиться особисто у 4 ЦНАП, телефоном або через сайт – у 3 ЦНАП, через термінал ЕСКЧ – у 2, через інфомат – у 1 ЦНАП.

#### Б. Фізична складова

Площа 4 ЦНАП міст обласних центрів становить 3101,7 кв. м (35,9% від площі всіх 16 ЦНАП), кількість робочих місць в основних офісах – 119 (37,9% від кількості у всіх 16 ЦНАП), кількість ТП – 16 (94,1% від кількості всіх у 16 ЦНАП), кількість робочих місць у ТП – 334 (100% від кількості у всіх 16 ЦНАП), кількість ВРМ – 10 (24,4% від кількості у всіх 16 ЦНАП).

Рецепція, пандус і дитячий куток, санвузол для осіб з інвалідністю є у всіх 4 ЦНАП, а ЕСКЧ – у 3 ЦНАП.

Оплатити за послуги у ЦНАП м. Вінниці та м. Івано-Франківська можна трьома способами, а у решти 2 ЦНАП – двома. WI-FI наявний у 4 ЦНАП, але місць самообслуговування нема ніде.

Система електронного документообігу наявна у 3 ЦНАП і вона їх задовольняє. Локальна мережа проведена у всіх 4 ЦНАП на 381 робоче місце.

#### В. Підготовка персоналу й взаємодія з надавачами послуг

Для надання послуг у 4 ЦНАП міст обласних центрів працює 184 адміністратори, 40 державних реєстраторів, 10 спеціалістів.

Мають доступи до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань у всіх 4 ЦНАП, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Державного земельного кадастру та Єдиного державного демографічного реєстру (тобто, можна отримати біометричні паспорти) – у 3 ЦНАП, до державного реєстру актів цивільного стану громадян, реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення), інформаційних систем МВС (для надання послуг з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) – у 2 ЦНАП.

Щодня у 4 ЦНАП міст обласних центрів надається в середньому 4,5 тис. послуг, щомісяця – 97,7 тис. послуг, а за 2019 рік надано майже 1,17 млн. послуг.

Аналіз кількості відвідувачів проводиться щодня, щомісяця, щокварталу, щороку у всіх 4 ЦНАП. У минулому році у 3 ЦНАП провели 25 опитування чи анкетування в тій чи іншій формі, а у 1 ЦНАП – не зафіксовані. У 3 ЦНАП отримали всього 32 зауваження чи пропозиції щодо якості надання послуг, а в одному ЦНАП – жодних.

### **3.3. Результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах обласного значення та м. Долина**

Достатньо добрий рівень діяльності ЦНАП зафіксований у трьох найбільших містах Кременчуку, Мелітополі й Бердянську. Варто відзначити суттєвий прогрес розвитку ЦНАП у містах Коломиї, Миргороді й Жмеринці.

#### **А. Інституційна складова**

Концепцію розвитку ЦНАП або стратегічний документ, в якому йдеться про розвиток ЦНАП, затвердили у 6 містах цієї групи, а не затвердили такого документу теж у 6 містах.

Загальна кількість послуг, яка міститься у переліках 12 міст цієї групи, становить 1867. Загальна кількість груп послуг, які є в усіх переліках – 80, а фактично надається – 73. Зокрема, по 12 груп фактично надаються в ЦНАП м. Кременчука, м. Мелітополя, м. Жмеринки, 11 груп – у ЦНАП м. Бердянська, по 10 груп – у ЦНАП м. Коломиї, м. Миргорода і м. Енергодара.

У 12 ЦНАП можна отримати послуги з видачі документів дозвільного характеру, «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо), Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, Послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо). У 11 ЦНАП можна отримати послуги з реєстрації місця проживання, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, з видачі відомостей з Державного земельного кадастру, з Державної реєстрації земельних ділянок. У 10 ЦНАП надаються послуги з вклейки фото в паспорт (25 і 45 років), у 8 ЦНАП з видачі, у 6 ЦНАП – з державної реєстрації актів цивільного стану, у 2 ЦНАП – з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів.

У 9 містах ЦНАП створений як структурний підрозділ і у 3 – як робочий орган. Сайт ЦНАП мають 5 ЦНАП, розділ на сайті ОМС – 9 ЦНАП, а 2 ЦНАП мають і сайт і розділ на сайті ОМС.

Основні способи інформування і консультування – у 12 ЦНАП телефоном і поштою, у 4 ЦНАП – через фейсбук, у 2 ЦНАП – через мобільний додаток, у 1 ЦНАП – через скайп і мобільний додаток. Зокрема, у 2 ЦНАП є по 4 способи інформування / консультування, а у 4 ЦНАП міст є по 3 способи інформування / консультування.

Попередній запис на прийом проводиться особисто у 9 ЦНАП, телефоном – у 6 ЦНАП, через термінал ЕСКЧ – у 3, через сайт – у 2, через інфомат – у 1 ЦНАП, відсутній запис взагалі – у 1 ЦНАП.

#### **Б. Фізична складова**

Площа 12 ЦНАП міст обласного значення та м. Долини становить 5536,9 кв. м (64,1% від площі всіх 16 ЦНАП), кількість робочих місць в основних офісах – 195 (62,1% від усіх ЦНАП), кількість ТП відсутні, кількість ВРМ – 31 (75,6% від загальної кількості).

Пандус є у 10 ЦНАП, рецепція і дитячий куток – у 8 ЦНАП, ЕСКЧ і санвузол для осіб з інвалідністю – у 7 ЦНАП.

Оплатити за послуги у ЦНАП м. Бердянська можна трьома способами, а у 4 ЦНАП (Кременчука, Мелітополя, Коломиї, Миргорода) – двома. WI-FI наявний у 9 ЦНАП, місця самообслуговування є у 5 ЦНАП.

Система електронного документообігу наявна у 8 ЦНАП, але тільки у 4 ЦНАП вона їх задовольняє. Відсутня система електронного документообігу у 4 ЦНАП. Локальна мережа проведена у 9 ЦНАП на 222 робочих місця, але відсутня у 3 ЦНАП.

## **В. Підготовка персоналу й взаємодія з надавачами послуг**

Для надання послуг у 12 ЦНАП міст обласного значення та м. Долина працює 186 адміністраторів, 14 державних реєстраторів, 40 спеціалістів. При цьому наявні 16 вакансій.

Мають доступи до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань у всіх 12 ЦНАП, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – у 11 ЦНАП, до Державного земельного кадастру та Єдиного державного демографічного реєстру (тобто, можна отримати біометричні паспорти) – у 7 ЦНАП, до реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення) – у 5 ЦНАП, до державного реєстру актів цивільного стану громадян – у 4 ЦНАП, інформаційних систем МВС (для надання послуг з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) – у 1 ЦНАП.

Щодня у 12 ЦНАП міст обласного значення та м. Долина надається в середньому 2,5 тис. послуг, щомісяця – 51,8 тис. послуг, а за 2019 рік надано майже 622,9 тис. послуг.

Аналіз кількості відвідувачів проводиться щодня у 8 ЦНАП, щомісяця – у 10 ЦНАП, щокварталу – у 8 ЦНАП, щороку – у 9 ЦНАП. Не проводиться такий аналіз у 1 ЦНАП. У минулому році у 10 ЦНАП провели 58 опитувань і анкетувань в тій чи іншій формі, а у 3 ЦНАП – не проводились. У 8 ЦНАП отримали 150 зауважень і пропозицій щодо якості надання послуг, а в 4 ЦНАП – жодних.

У Додатку 2 подано детальні результати самооцінювання діяльності ЦНАП у 16 містах-партнерах проекту.

### 3.4. Узагальнені аспекти впроваджених рекомендацій за результатами оцінювання якості надання послуг у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

Моніторинг діяльності ЦНАП у 2017 році проводився для оцінювання стану надання послуг на відповідність вимогам Закону України «Про адміністративні послуги», нормативним документам, кращим практикам і концепції «універсаму послуг» (one-stop-shop) як інтегрованого офісу з надання адміністративних послуг.

Для проведення оцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту було застосовано метод експертного оцінювання з використанням розробленої Анкети з критеріями оцінювання та оцінкою кожного з них. Вони стосуються п'яти сфер діяльності і оцінені в балах в залежності від їх важливості. Всього Анкета містить 53 критерії (22 з яких містять складові), максимальна оцінка – 1000 балів, додатково за філію ЦНАП нараховувалось 20 балів, за віддалені робочі місця – 10 балів.

За результатами моніторингу та комплексного оцінювання кожного ЦНАП було складено звіти кожному ОМС, в яких було надано адресні рекомендації щодо покращення роботи ЦНАП для кожного з міст-партнерів Проекту ПРОМІС.

Надані містам-партнерам рекомендації стосувались 5 сфер діяльності ЦНАП, зокрема, організації діяльності, приміщення та інфраструктури, персоналу, роботи бек-офісу, аналізу діяльності. Кожен ЦНАП отримав певну кількість рекомендацій для поліпшення діяльності і надання якісних послуг (від 13 до 27).

Експертне оцінювання ЦНАП було проведено у березні 2017 року у ЦНАП м. Івано-Франківська й м. Коломиї. У решти містах – з червня по жовтень 2017 року. Отже, орієнтовний час для впровадження наданих рекомендацій становить 2,5-3 роки.

В результаті проведеного самооцінювання у лютому 2020 року отримана інформація з міст-партнерів щодо впровадження наданих рекомендацій. Очевидно, що отримані відповіді мають певний суб'єктивний характер. Для отримання більш об'єктивних результатів треба проводити повноцінний моніторинг з детальним вивченням документальних і фактичних підтверджень по кожній рекомендації.

Для аналізу впроваджених рекомендацій відібрані в основному ті, які стосуються виконання законодавчих і нормативних вимог та позитивних практик для поліпшення якості надання послуг. Після аналізу інформації, отриманої з кожного з міст-партнерів, сформовано узагальнені аспекти впроваджених рекомендацій у 16 ОМС.

За результатами оцінювання ЦНАП у 2017 році було надано для впровадження 326 рекомендацій і пропозицій, з яких 72 – для 4 ЦНАП міст обласних центрів та 254 – для ЦНАП міст обласного значення і м. Долини.

Всього впроваджено рекомендацій у 16 містах – 174 (53,37%), частково впроваджено (у процесі обговорення, реалізації) – 77 (23,62%), не впроваджено – 75 (23,01%).

Впроваджених рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 40, частково впроваджено (у процесі обговорення, реалізації) – 15, не впроваджено – 17. У містах обласного значення і м. Долина впроваджено – 134, частково впроваджено – 62, не впроваджено – 58 рекомендацій.

**Таблиця 2. Стан впровадження рекомендацій щодо поліпшення діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС**

Міста-партнери Проекту	Кількість рекомендацій				Ступінь реалізації рекомендацій, %		
	ТАК	НІ	Частково	ВСЬОГО	ТАК	НІ	Частково
Вінниця	2	5	6	13	15,4	38,5	46,2
Жмеринка	10	5	7	22	45,5	22,7	31,8
Хмільник	2	13	5	20	10,0	65,0	25,0
Ладизин	12	6	4	22	54,5	27,3	18,2
Івано-Франківськ	7	4	0	11	63,6	36,4	0,0

Коломия	10	3	5	18	55,6	16,7	27,8
Долина	14	3	6	23	60,9	13,0	26,1
Яремче	15	7	4	26	57,7	26,9	15,4
Полтава	15	5	2	22	68,2	22,7	9,1
Кременчук	14	2	3	19	73,7	10,5	15,8
Миргород	14	1	4	19	73,7	5,3	21,1
Горішні Плавні	11	8	7	26	42,3	30,8	26,9
Запоріжжя	16	3	7	26	61,5	11,5	26,9
Мелітополь	12	4	3	19	63,2	21,1	15,8
Бердянськ	11	2	7	20	55,0	10,0	35,0
Енергодар	9	4	7	20	45,0	20,0	35,0

## А. Узагальнені результати впроваджених рекомендацій у розрізі сфер оцінювання

### 1. Організація діяльності: всього надано 112 рекомендацій:

- впроваджено рекомендацій у 16 містах – 58, частково впроваджено – 37, не впроваджено – 17;
- впроваджено рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 13, частково впроваджено – 10, не впроваджено – 3;
- впроваджено рекомендацій у містах обласного значення і м. Долина – 45, частково впроваджено – 27, не впроваджено – 14.

### 2. Приміщення та інфраструктури ЦНАП: всього надано 67 рекомендацій

- впроваджено рекомендацій у 16 містах – 30, частково впроваджено – 15, не впроваджено – 22;
- впроваджено рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 6, частково впроваджені – 1, не впроваджено – 5.
- впроваджених рекомендацій у містах обласного значення і м. Долина – 24, частково впровадження – 14, не впроваджено – 17.

### 3. Персонал: всього надано 35 рекомендацій

- впроваджених рекомендацій у 16 містах – 24, частково впроваджено – 5, не впроваджено – 6;
- впроваджених рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 5, частково впроваджені – 1, не впроваджено – 0;
- впроваджених рекомендацій у містах обласного значення і м. Долина – 19, частково впроваджено – 4, не впроваджено – 6.

### 4. Робота бек-офісу: всього надано 60 рекомендацій

- впроваджених рекомендацій у 16 містах – 36, частково впроваджено – 8, не впроваджено – 16;
- впроваджених рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 9, частково впроваджено – 1, не впроваджено – 5.
- впроваджено рекомендацій у містах обласного значення і м. Долина – 27, частково впроваджено – 7, не впроваджено – 11.

### 5. Аналіз діяльності: всього надано 52 рекомендацій

- впроваджено рекомендацій у 16 містах – 26, частково впроваджено – 12, не впроваджено – 14;
- впроваджено рекомендацій у 4 містах обласних центрах – 7, частково впроваджено – 2, не впроваджено – 4.



- впроваджено рекомендацій у містах обласного значення і м. Долина – 19, частково впроваджено – 10, не впроваджено – 10.

**Таблиця 3. Узагальнені результати впроваджених рекомендацій у розрізі сфер у ЦНАП 16 міст-партнерів проекту**

	СФЕРИ	СТАН	Ступінь реалізації рекомендацій, %			ВСЬОГО	МОЦ	МОЗ і м. Долина
			Усі міста	МОЦ	МОЗ і м. Долина			
I	Організація діяльності	ТАК	51,8	50,0	52,3	58	13	45
		НІ	15,2	11,5	16,3	17	3	14
		ЧАСТ	33,0	38,5	31,4	37	10	27
II	Приміщення та інфраструктура	ТАК	44,8	50,0	43,6	30	6	24
		НІ	32,8	41,7	30,9	22	5	17
		ЧАСТ	22,4	8,3	25,5	15	1	14
III	Персонал	ТАК	68,6	83,3	65,5	24	5	19
		НІ	17,1	0,0	20,7	6	0	6
		ЧАСТ	14,3	16,7	13,8	5	1	4
IV	Робота бек-офісу	ТАК	60,0	60,0	60,0	36	9	27
		НІ	26,7	33,3	24,4	16	5	11
		ЧАСТ	13,3	6,7	15,6	8	1	7
V	Аналіз діяльності	ТАК	50,0	53,8	48,7	26	7	19
		НІ	26,9	30,8	25,6	14	4	10
		ЧАСТ	23,1	15,4	25,6	12	2	10
	<b>РАЗОМ</b>	ТАК	53,4	55,6	52,8	<b>174</b>	<b>40</b>	<b>134</b>
		НІ	23,0	23,6	22,8	<b>75</b>	<b>17</b>	<b>58</b>
		ЧАСТ	23,6	20,8	24,4	<b>77</b>	<b>15</b>	<b>62</b>
	<b>ВСЬОГО</b>				<b>326</b>	<b>72</b>	<b>254</b>	

## Б. Узагальнені результати впроваджених рекомендацій у розрізі основних критеріїв оцінювання

1. Концепцію розвитку ЦНАП затвердили у 8 ОМС з 13 ОМС, яким були надані рекомендації.
2. Повноту переліку послуг (актуалізували і розширили перелік) поліпшили у 2 ОМС (до 12 груп послуг), а у 8 ОМС – частково покращили з 12 ОМС, яким були надані рекомендації.
3. Режим роботи (прийому суб'єктів звернень) відкоригували ЦНАП у 6 ОМС з 7, яким були надані рекомендації.
4. Стан сайту й інформації на ньому відкоригували або наповнили інформацією (сайт або розділ ЦНАП) у 8 ОМС, у 4 ОМС зробили це частково з 13 ОМС, яким були надані рекомендації.
5. ІК підготували або актуалізували у 9 ОМС, а частково це зробили у 3 ОМС з 14 ОМС, яким були надані рекомендації.
6. ТК підготували або актуалізували у 7 ОМС, а частково це зробили у 4 ОМС з 16 ОМС, яким були надані рекомендації.
7. Способи надання інформації та консультації покращили у 5 ОМС, а у 7 ОМС – частково покращили з 12 ОМС, яким були надані рекомендації.
8. Повідомлення про результат послуги запровадили у 4 ОМС, а у 1 ОМС – частково (в процесі обговорення, запровадження) покращили з 7 ОМС, яким були надані рекомендації.

9. Покращили приміщення ЦНАП (збільшили площу, збудували нове) або відкрили філії (ТП і ВРМ) у 5 ОМС, а у 2 ОМС – частково покращили з 9 ОМС, яким були надані рекомендації.
10. Інфраструктуру приміщення (рецепція, стенди, термінал, дитячий куток) поліпшили у 6 ОМС, а у 5 ОМС – частково поліпшили з 14 ОМС, яким були надані рекомендації.
11. Можливість оплати за послуги забезпечили можливість у 5 ОМС з 5, яким були надані рекомендації.
12. Доступність (пандус, санвузол, столик для сповивання) забезпечили у 6 ОМС, а у 1 ОМС – частково забезпечили з 8 ОМС, яким були надані рекомендації.
13. Локальну мережу встановили у 1 ОМС з 2, яким були надані рекомендації.
14. Планування навчань запровадили у 6 ОМС, а у 4 ОМС – частково (періодично) з 11 ОМС, яким були надані рекомендації.
15. Опитування працівників запровадили у всіх 13 ОМС, яким були надані рекомендації.
16. Збільшили штат у 1 ОМС з 2, яким були надані рекомендації.
17. Способи взаємодії ЦНАП з органами влади покращили у 1 ОМС, частково покращили – у 2 ОМС, з 6 ОМС, яким були надані рекомендації.
18. Доступ до реєстрів і електронних баз даних забезпечили у 5 ОМС з 6, яким були надані рекомендації.
19. Систему документообігу встановили у 3 ОМС, а в процесі підготовки, обговорення тощо ще в 1 ОМС з 7, яким були надані рекомендації.
20. Систему збору інформації про якість послуг запровадили чи поліпшили у 11 ОМС, частково – 2 ОМС з 15, яким були надані рекомендації.
21. Запровадили аналіз протермінованих послуг у 6 ОМС з 7, яким були надані рекомендації.
22. Запровадили аналіз зауважень і пропозицій щодо якості послуг у 11 ОМС, частково – у 2 ОМС з 15, яким були надані рекомендації.
23. Власні вимоги щодо якості послуг встановили у 6 ОМС, частково – у 6 ОМС з 16, яким були надані рекомендації.
24. Проведення опитувань відвідувачів запровадили у 4 ОМС, частково (періодичне або в процесі реалізації тощо) – у 3 ОМС, з 16, яким були надані рекомендації.
25. Щорічне аналізування діяльності ЦНАП запровадили у 14 ОМС, частково – у 1 ОМС з 15, яким були надані рекомендації.

**Таблиця 4. Стан впровадження рекомендацій у розрізі основних критеріїв оцінювання у ЦНАП міст-партнерів проекту**

№	СФЕРИ / КРИТЕРІЇ	СТАН ВИКОНАННЯ			
		ВСЬОГО	ТАК	НІ	ЧАСТ
<b>I</b>	<b>Організація діяльності</b>				
1	Концепція розвитку ЦНАП	13	8	3	2
2	Повнота переліку послуг	12	2	2	8
3	Режим роботи	7	6	1	0
4	Стан сайту й інформації на ньому	13	8	1	4
5	Якість ІК	14	9	2	3
6	Якість ТК	16	7	5	4
7	Способи надання інформації/консультації	12	5	0	7
8	Повідомлення про результат послуги	7	4	2	1
<b>II</b>	<b>Приміщення та інфраструктура</b>	<b>ВСЬОГО</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>ЧАСТ</b>
1	Приміщення ЦНАП, філії	9	5	2	2
2	Інфраструктура приміщення	14	6	3	5
3	Можливість оплати за послуги	5	5	0	0
4	Доступність фізична	8	6	1	1
5	Локальна мережа	2	0	1	1

<b>III</b>	<b>Персонал</b>	<b>ВСЬОГО</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>ЧАСТ</b>
1	Планування навчань	11	6	1	4
2	Опитування працівників	13	13	0	0
3	Збільшити штат	2	1	1	0
<b>IV</b>	<b>Робота бек-офісу</b>	<b>ВСЬОГО</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>ЧАСТ</b>
1	Способи взаємодії ЦНАП з органами влади	6	1	3	2
2	Доступ до реєстрів і електронних баз даних	6	5	1	0
3	Система документообігу	7	3	3	1
4	Система збору інформації про якість послуг	15	11	2	2
5	Аналіз протермінованих послуг	7	6	1	0
6	Аналіз зауважень і пропозицій щодо якості послуг	15	11	1	3
<b>V</b>	<b>Аналіз діяльності</b>	<b>ВСЬОГО</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>ЧАСТ</b>
1	Власні вимоги щодо якості послуг	16	6	4	6
2	Проведення опитувань відвідувачів	16	4	9	3
3	Щорічне аналізування діяльності ЦНАП	15	14	0	1

У Додатку 3 подані детальні результати впроваджених рекомендацій у розрізі сфер у 16 містах-партнерах Проекту.

У Додатку 4 подані детальні результати впроваджених рекомендацій у розрізі основних критеріїв у 16 містах-партнерах Проекту.

## Розділ 4. Висновки та пропозиції щодо діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

Останніми роками спостерігається поступовий прогрес і поліпшення рівня якості надання послуг у містах-партнерах Проекту ПРОМІС.

Підтвердили високий рівень 2 ЦНАП міст обласних центрів та 1 ЦНАП міста обласного значення, які є лідерами щодо розвитку ЦНАП не тільки серед міст-партнерів проекту, але і загальнонаціональному. Саме їх постійна робота щодо вдосконалення роботи ЦНАП і поліпшення якості послуг забезпечила і буде забезпечувати прогрес і стане прикладом для інших. Ще 4-5 ЦНАП міст обласного значення підтвердили достатньо добру динаміку поліпшення якості послуг в цілому за останні 2-3 роки. В той же час 5-7 ОМС не особливо покращили діяльність ЦНАП.

За результатами проведеного у лютому 2020 року самооцінювання діяльності ЦНАП і впроваджених рекомендацій можна зафіксувати певні висновки, які містять позитивні тенденції і проблемні питання та пропозиції щодо діяльності ЦНАП і розвитку системи надання адміністративних послуг у 16 містах-партнерах проекту ПРОМІС.

### 4.1. Висновки щодо позитивних тенденцій і проблемних питань діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту

Узагальнені позитивні тенденції розвитку системи надання адміністративних послуг на основі оцінювання у 2020 році:

1. Збільшення кількості ОМС, які затвердили Концепцію або інший стратегічний документ розвитку ЦНАП – 10 ОМС.
2. Суттєве поліпшення інтегрованості послуг – 9 ЦНАП фактично надають 10 і більше груп послуг.
3. Відкриття додаткових територіальних підрозділів і віддалених робочих місць ЦНАП – кількість робочих місць в основних офісах – 314, кількість ТП – 17, кількість робочих місць у ТП – 334, кількість ВРМ – 41.
4. Збільшення площі ЦНАП та поліпшення інфраструктури – 3 ОМС, які підготували для ЦНАП нові приміщення.
5. Оплатити за послуги можна у 3 ЦНАП трьома способами, у 5 ЦНАП – двома. Найбільш популярний спосіб оплати – це pos-термінали, бо вони наявні у 11 ЦНАП та платіжні термінали, які наявні у 10 ЦНАП.
6. Рецепт є у 12 ЦНАП, а ЕСКЧ – у 10 ЦНАП, доступність забезпечена пандусом – у 14 ЦНАП, а санвузол для осіб з інвалідністю є у 11 ЦНАП, WI-FI наявний у 13 ЦНАП.
7. Збільшилась кількість ЦНАП, які мають доступ до державних реєстрів: до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань у всіх ЦНАП, до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно – у 14 ЦНАП, до державного земельного кадастру та Єдиного державного демографічного реєстру (тобто, можна отримати біометричні паспорти) – у 9 ЦНАП, до реєстру територіальної громади ([gromada.dmsu.gov.ua](http://gromada.dmsu.gov.ua) або власне рішення) – у 7 ЦНАП, до державного реєстру актів цивільного стану громадян – у 6 ЦНАП, до інформаційних систем МВС (для надання послуг з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів) – у 3 ЦНАП.
8. Аналіз кількості відвідувачів проводиться щомісяця у 14 ЦНАП, щороку – у 13 ЦНАП, щодня й щокварталу – у 12 ЦНАП.
9. Збір інформації про якість послуг як систему зафіксували 10 ОМС. Але є потреба додаткового вивчення кількості способів отримання інформації, кількість опитаних відвідувачів, тощо, щоб оцінити її результативність.

10. Щорічне аналізування діяльності ЦНАП проводять 12 ОМС, а ще 2 ОМС – частково. Хоча потребують додаткового вивчення сфери аналізування і прийняті рішення.
11. Встановлені власні вимоги щодо якості послуг у 11 ОМС. Але є потреба додаткового вивчення які саме вимоги, щоб оцінити її результативність.

Разом з тим за результатами оцінювання у 2020 році залишились невирішеними питання у важливих сферах надання адміністративних послуг. Попри суттєве поліпшення інтегрованості послуг ця проблема є щонайменше для 6 ЦНАП міст-партнерів, оскільки там не надаються найбільш запитувані групи послуг, зокрема, - реєстрація місця проживання, реєстрація бізнесу, реєстрація нерухомого майна. Перелік запитуваних послуг та груп послуг (до 8) у цих ЦНАП є недостатній, оскільки у належному ЦНАП він повинен містити мінімум 100-120 послуг з 9-10 груп. Проблему інтегрованості послуг цим ЦНАП необхідно вирішувати, враховуючи розпорядження КМУ від 11.10.2017 р. №782-р. і наказ Міністерства юстиції від 29.08.2018 р. № 2825/5 «Про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». Необхідні повноваження і ресурси ОМС мають, а тому справа у політичній волі керівництва.

Проблемні питання для деяких міст-партнерів проекту є у наступних сферах:

1. Не достатній рівень інтеграції послуг у 6 містах-партнерах проекту, зокрема, до 8 груп послуг та відсутність у ЦНАП послуг реєстрації місця проживання, бізнесу, нерухомості, а також деяких послуг соціального характеру.
2. Не поліпшили інфраструктуру приміщення ЦНАП у 3 ОМС, зокрема, умови та сервіси для відвідувачів у приміщеннях ЦНАП.
3. Відсутня локальна мережа у 3 ЦНАП, а система документообігу – у 5 ЦНАП, що не сприяє якійсній роботі.
4. Не запровадили можливість оплати за послуги у ЦНАП у 3 ОМС, де нема жодного способу оплатити за послуги.
5. Не проводили опитування відвідувачів ЦНАП у 4 ОМС.
6. Не отримали жодних зауважень чи пропозицій у 5 ОМС, хоча рівень інтеграції послуг у всіх не високий.
7. Місце самообслуговування для відвідувачів облаштовано тільки у 5 ЦНАП.
8. Тільки 4 ОМС стимулювали проведення опитувань відвідувачів ЦНАП громадськими організаціями і соціологічними службами.

## **4.2. Пропозиції щодо поліпшення діяльності та розвитку ЦНАП у містах-партнерах Проекту**

Отримані результати експертного оцінювання та надані адресні пропозиції у 2017 році, а також результати самооцінювання у 2020 році мають бути орієнтиром щодо поліпшення діяльності та розвитку ЦНАП у містах-партнерах.

Узагальнені пропозиції щодо розвитку системи надання адміністративних послуг і діяльності ЦНАП у містах-партнерах проекту, які найбільш актуальні для більшості ОМС:

1. Розробити і затвердити концептуальний або програмний документ розвитку системи надання адміністративних послуг на перспективу 2-3 років для ОМС, в яких він відсутній. ОМС, в яких наявний такий документ, варто звернути увагу на формування щорічних планів заходів для реалізації завдань розвитку ЦНАП.
2. Впорядкувати нормативні документи щодо типу ЦНАП як структурного підрозділу або робочого органу та актуалізувати Положення про ЦНАП і Регламент ЦНАП, врахувавши останні Примірні версії цих документів.
3. Поліпшити інтегрованість послуг, які надаються у ЦНАП, для тих ОМС, в яких вона ще не достатня. Для цього є реальні механізми, зокрема, розпорядження КМУ від 11.10.2017 року

№782-р., делеговані повноваження ОМС від ЦОБВ, узгоджені рішення з ЦОБВ, договори про міжмуніципальне співробітництво, тощо.

4. Поліпшити інфраструктуру приміщень деяким ОМС, в першу чергу можливість оплати за послуги, і доступність для осіб з інвалідністю (облаштувати пандус чи санвузол) та інших маломобільних груп.

5. Розширити систему електронного документообігу з структурними підрозділами (надавачами послуг), формувати власні електронні реєстри (в першу чергу реєстр територіальної громади) та отримувати доступи до необхідних державних реєстрів.

6. Зробити дієвою систему збору пропозицій і зауважень щодо якості послуг, збільшивши кількість інструментів та суб'єктів проведення опитувань чи анкетувань відвідувачів ЦНАП, залучаючи до цього громадські організації та соціологічні служби.

7. Проводити дієвий щорічний аналіз пропозицій і зауважень та прийнятих управлінських рішень для поліпшення якості послуг, який без реальної системи збору інформації про якість послуг є формальністю.

8. Встановлені власні вимоги щодо якості послуг необхідно реально застосовувати для поліпшення їх надання, яке відчують відвідувачі ЦНАП.

9. Важливим є врахування гендерних аспектів при наданні та отриманні послуг, щоб інтереси всіх учасників цього процесу були в повній мірі забезпечені.

10. Досить актуальною для більшості ОМС залишається потреба у встановленні дієвого зворотного зв'язку з замовниками послуг.

Кожному ОМС необхідно критично проаналізувати результати самооцінювання ЦНАП і впроваджених рекомендацій, які були надані у 2017 році. Вони повинні стати одним з пунктів щорічного аналізування діяльності ЦНАП у містах-партнерах і прийняття необхідних управлінських рішень для поліпшення якості надання послуг. Саме такий підхід стане запорукою розвитку системи надання адміністративних послуг.

## Розділ 5. Підсумки

Незважаючи на певний суб'єктивізм метод самооцінювання є ефективним механізмом для виявлення успіхів і проблем у роботі ЦНАП та поліпшення якості послуг, якщо виявлені недоліки у діяльності ЦНАП будуть проаналізовані і усунені.

Основний підсумок: можна констатувати достатньо позитивну тенденцію щодо розвитку ЦНАП, що сприятиме поліпшенню якості надання адміністративних послуг у містах-партнерах проекту ПРОМІС.

Важливим аргументом такого твердження є підвищення рівня інтегрованості послуг порівняно з попередніми періодами оцінювання у 2017 і 2018 роках. Більше половини ЦНАП надають більше 10 груп послуг з 13 фактично можливих. Поряд з поліпшенням приміщень та інфраструктури кількох ЦНАП це підвищує рівень якості послуг в цілому у містах-партнерах. Додатковим аргументом позитивної тенденції є суттєве збільшення територіальних підрозділів і віддалених робочих місць, що свідчить про «наближення» послуг до мешканців громад. Тобто, інтегрованість послуг і умови їх надання створюють передумови до реального поліпшення якості послуг.

Добрим здобутком є ухвалення 9 концептуальних документів розвитку ЦНАП протягом 2018-2019 років, при умові, що до цього їх було не більше 3. Важливим чинником є збільшення доступу посадових осіб до основних державних реєстрів, що дає можливість швидше і якісніше обслуговувати мешканців. У 3 ЦНАП працівники мають доступи до всіх 7 реєстрів і надають послуги 12-13 груп.

В той же час є постійна потреба вдосконалення діяльності ЦНАП і поліпшення якості послуг по деяких критеріях практично для всіх ОМС міст-партнерів проекту. Незважаючи на зафіксовані достатньо добрі результати оцінювання, необхідно критично підходити до цього. Реальне і постійне поліпшення якості послуг повинно стати принципом діяльності всіх ЦНАП, а періодичне оцінювання є одним із способів досягнення цього.

Очевидно, що для вдосконалення механізму самооцінювання необхідне обговорення й однакове розуміння суті всіх критеріїв оцінювання та адекватне оцінювання впроваджених результатів.

Проведене самооцінювання діяльності ЦНАП і впровадження наданих рекомендацій за результатами моніторингу ЦНАП у 2017 році у містах-партнерах проекту ПРОМІС мають короткострокові й довгострокові результати.

Результати оцінювання в короткі терміни:

1. Керівництво кожного ОМС критично проаналізує результати самооцінювання у 2020 році та оцінить рівень впровадження рекомендацій наданих у 2017 році.
2. Отримана інформація про стан діяльності ЦНАП (позитивні тенденції та проблемні питання) буде використана кожним ОМС для усунення виявлених недоліків.
3. Застосований механізм самооцінювання у наступні роки стане об'єктивнішим, а порівняльний аналіз результатів за певні періоди стане нормою для фіксування стану справ та реалізації заходів для поліпшення діяльності ЦНАП.

Результати оцінювання на перспективу:

1. Методика оцінювання ЦНАП з використанням базових критеріїв і фіксування впроваджених рекомендацій за певний період дозволить відслідковувати динаміку змін для розуміння тенденцій щодо рівня якості надання послуг.
2. Періодичне оцінювання діяльності ЦНАП, сприятиме фіксуванню стану справ щодо рівня інтегрованості послуг, формування належної інфраструктури, підготовки персоналу задля поліпшенні якості надання послуг.
3. Напрацьовані механізми оцінювання діяльності ЦНАП стануть добрими практиками для інших ОМС, які хочуть вдосконалити діяльність ЦНАП і поліпшити якість послуг.

## Додатки

### Додаток 1. Анкета оцінювання діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)

#### АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП м. \_\_\_\_\_

МЕТА: здійснити оцінювання стану функціонування ЦНАП і підготувати узагальнений звіт за його результатами

ВИКОНАВЦІ: керівник / заступник керівника ЦНАП

ПОРЯДОК ЗАПОВНЕННЯ: на кожну позицію надати відповідь (**в рядку нижче поставити «+» або вписати дату чи цифри**) – детальніше вказано у кожному критерії оцінювання !

1. Концепція розвитку ЦНАП (вписати дані у відповідні клітинки):

Відсутня	Дата ухвалення	Назва й дата ухвалення іншого документу, де зафіксовано концептуальні завдання розвитку ЦНАП

2. Перелік послуг (вписати дані у відповідні клітинки):

Дата ухвалення	Кількість послуг – всього	Кількість груп послуг (до 13)

Позначити знаком «+» наявні групи послуг:		Є у переліку	Фактично надаються
1	Державна реєстрація актів цивільного стану		
2	Реєстрація місця проживання		
3	Послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо)		
4	Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)		
5	Видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта (у разі спроможності)		
6	Оформлення та видача (обмін) посвідчення водія та реєстрація транспортних засобів (у разі спроможності)		
7	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно		
8	Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців		
9	Видача відомостей з Державного земельного кадастру		
1+	Державна реєстрація земельних ділянок		
11	Пенсійні адміністративні послуги (ПФУ)		
12	«Місцеві послуги» (земельні, житлові тощо)		
13	Видача документів дозвільного характеру		

3. Тип ЦНАП, згідно рішення ОМС про його створення (вписати дату у відповідні клітинки):

Структурний підрозділ (СП)	Робочий орган (РО)	Не вказано
Дата рішення:	Дата рішення:	Дата рішення:

4. Положення про ЦНАП (вписати дату у відповідні клітинки):

Дата ухвалення Положення про ЦНАП як структурний підрозділ	
--	--

1. Дата ухвалення Положення про ЦНАП як робочий орган	
2. Дата ухвалення Положення про структурний підрозділ, який відповідає за роботу ЦНАП	

Якщо ЦНАП як Робочий орган, то два Положення

Дата ухвалення Положення про ЦНАП, тип якого не вказано	
---	--

5. Регламент ЦНАП (вписати дату у відповідну клітинку):

Дата ухвалення	
----------------	--



6. Сайт або сторінка ЦНАП (позначити знаком «+» варіант):

Окремий сайт	Розділ на сайті ОМС	Відсутні

7. Інформування / консультування: (позначити знаком «+» варіанти)

Телефон	Пошта	Скайп	Фейсбук	Чат	Моб. додаток

8. Попередній запис на прийом (позначити знаком «+» варіанти):

Особисто у ЦНАП	Телефоном	Сайт	Термінал ЕСКЧ	Інфомат	Відсутній

9. Основний офіс, ТП, ВРМ ЦНАП: (вписати дані)

Населення громади, тис. осіб	Площа ЦНАП, кв. м	Кількість робочих місць ЦНАП – всього	Кількість територіальних підрозділів	Кількість робочих місць ТП – всього	Кількість віддалених робочих місць

10. Приміщення (в т. ч. доступність): (позначити знаком «+» варіанти):

Рецепція	ЕСКЧ	Пандус	Кнопка виклику	Дитячий куток	Санвузол для осіб з інвалідністю

11. Супутні послуги (позначити знаком «+» варіанти):

Оплата (каса, банк)	Оплата (платіжний термінал)	Оплата (Pos-термінал)	WI-FI	Місце самообслуговування

12. Система документообігу (позначити знаком «+» варіанти):

Відсутня	
Наявна	
Якщо наявна, то чи задовольняє?	

13. Локальна мережа (позначити знаком «+» варіанти):

Відсутня	
Наявна	
Якщо наявна, то кількість робочих місць	

14. Кількість персоналу (вписати дані):

Штат – всього	
• в т. ч. адміністраторів	
• в т. ч. державних реєстраторів	
• в т. ч. спеціалістів	
Кількість вакансій	

15. Доступи до реєстрів (позначити знаком «+» наявні доступи):

1	Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	
2	Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
3	Державного земельного кадастру	
4	Державного реєстру актів цивільного стану громадян	
5	Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення)	
6	Єдиного державного демографічного реєстру	
7	Інформаційних систем МВС, доступ до яких необхідний для надання послуг з оформлення та видачі (обміну) посвідчення водія та реєстрації транспортних засобів	

16. Кількість наданих послуг у ЦНАП (вписати дані для всіх груп з п.2):

За день (в середньому)	За місяць (в середньому)	За 2019 рік
------------------------	--------------------------	-------------

--	--	--

17. Навчальні заходи, проведені або в яких брали участь працівники ЦНАП:

	Кількість навчальних заходів у 2019 році	Кількість учасників навчальних заходів у 2019 році
Відсутні		
Власні у ЦНАП		
Запрошені поза ЦНАП		

18. Аналіз щодо кількості відвідувачів, які можна підтвердити документально (*позначити знаком «+» варіанти*):

Щодня	Щомісяця	Щокварталу	Щорічно	Відсутній

19. Опитування / анкетування громадян, які можна підтвердити документально (*позначити знаком «+» варіанти та вписати дані*):

Не проводились	
Проводились	
Якщо проводились, то вказати кількість у 2019 році	

20. Кількість отриманих зауважень / пропозицій від громадян, які можна підтвердити документально (*позначити знаком «+» варіанти та вписати дані*):

Відсутні	
Наявні	
Якщо наявні, то вказати кількість отриманих у 2019 році	

## Додаток 2. Детальні результати самооцінювання діяльності ЦНАП у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

### А. Міста Вінницької та Запорізької областей

№	Назва критерії		Вінницька область				Запорізька область			
			Вінниця	Жмеринка	Хмільник	Ладичин	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар
1	Концепція розвитку ЦНАП	1. Відсутня			+	+		+		
		2. Дата ухвалення		21.02.19						21.08.18
		3. Дата іншого стратег. документу	22.02.19				18.12.19		30.08.18	
2	Перелік послуг	1. Дата ухвалення	26.09.19	26.06.19	11.09.14	26.09.19	22.11.17	18.11.18	13.08.19	04.07.19
		2. Кількість послуг	574	160	138	169	149	144	135	112
		3. Кількість груп послуг	13	13(12)*	10 (6)*	7	6(5)*	12	11	10
		Держреєстрація актів цивільного стану	+	+				+	+	+
		Реєстрація місця проживання	+	+	+/- **			+	+	+
		Послуги соціального характеру (признач. державних допомог, житлових субсидій тощо)	+	+	+	+		+	+	+
		Вклеювання фото в паспорт (25, 45 років)	+	+	+/- **	+	+	+	+	+
		Видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта	+	+	+/- **			+	+	
		Оформлення та видача (обмін) посвідчення водія та реєстрація ТЗ	+	+/- **						
		Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	+	+	+		+	+	+	+
		Державна реєстрація юридичних осіб, ФОП	+	+	+/- **	+	+	+	+	+
		Видача відомостей з ДЗК	+	+	+	+		+	+	+
		Державна реєстрація земельних ділянок	+	+	+	+	+	+	+	+
		Пенсійні адміністративні послуги (ПФУ) «Місцеві послуги» (земельні, житлові)	+	+	+	+	+/- **	+	+	+
Видача документів дозвільного характеру	+	+	+	+	+	+	+	+		
3	Тип ЦНАП	1. СП (дата рішення)		07.05.19	24.05.13	29.03.13				30.05.13
		2. РО (дата рішення)	11.06.09				30.08.17	27.06.14	27.04.17	

№	Назва критерії		Вінницька область				Запорізька область			
			Вінниця	Жмеринка	Хмільник	Ладизин	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар
		3. Не вказано (дата рішення)								
4	Положення ЦНАП	1. Дата ухвалення як СП		25.06.19	26.12.16	18.11.13				21.08.18
		2. Дата ухвалення як РО	10.09.15				30.08.17	18.11.19	27.04.17	
		2. Дата ухвалення про СП, який керує	21.12.18					18.11.19	10.05.17	
		3. Дата ухвалення, але тип не вказано								
5	Регламент ЦНАП	1. Дата ухвалення	25.10.18	10.10.19	26.12.16	18.11.13	30.08.17	18.11.19	27.04.17	23.10.19
6	Сайт або сторінка ЦНАП	1. Окремий сайт	+				+	+		
		2. Розділ на сайті ОМС	+	+	+	+			+	+
		3. Відсутні								
7	Інформування / консультування	1. Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+
		2. Пошта	+	+	+	+	+	+	+	+
		3. Скайп				+	+			
		4. Фейсбук	+	+			+			
		5. Чат	+							
		6. Моб. додаток								
8	Попередній запис на прийом	1. Особисто	+	+		+	+	+	+	+
		2. Телефоном	+	+		+	+		+	+
		3. Сайт	+				+		+	
		4. Термінал ЕСКЧ					+		+	
		5. Інфомат								
		6. Відсутній								
9	Основний офіс, ТП, ВРМ	1. Населення громади (тис. осіб)	371,78	39,18	28,58	23,80	746,75	153,00	115,41	53,57
		2. Площа ЦНАП	1200,00	517,50	126,00	129,00	596,50	441,00	185,00	60,80
		3. К-сть роб місць ЦНАП	48	15	5	7	15	18	27	11
		4. К-сть ТП	3			1	6			
		5. К-сть роб місць ТП	250				55			
		6. К-сть ВРМ	7				1	1	8	
10	Приміщення	1. Рецепція	+	+		+	+	+	+	+
		2. ЕСКЧ	+	+	+			+	+	
		3. Пандус	+	+	+	+	+	+		+
		4. Кнопка виклику	+			+		+		
		5. Дит. куток	+	+		+	+	+		
		6. Санвузол для осіб з інвалідністю	+	+	+		+	+	+	

№	Назва критерії		Вінницька область				Запорізька область			
			Вінниця	Жмеринка	Хмільник	Ладизин	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар
11	Супутні послуги	1. Оплата (каса, банк)	+						+	
		2. Оплата (платіж термінал)	+	+			+	+	+	
		3. Оплата (pos-термінал)	+				+	+	+	+
		4. WI-FI	+	+	+	+	+		+	
		5. Місце самообслуговування		+		+				
12	Система документообігу	1. Відсутня		+	+	+	+			
		2. Наявна	+					+	+	+
		3. Якщо наявна, то чи задов?	+					+	+	
13	Локальна мережа	1. Відсутня		+		+				
		2. Наявна	+		+		+	+	+	+
		3. Якщо наявна, то к-сть роб. місць	305		5		5	28	35	9
14	Кількість персоналу	1. Штат – всього	112	15	5	3	85	26	22	11
		в т. ч. адміністраторів	69	7	4	2	54	23	22	10
		в т. ч. держреєстраторів	20	3		0		0		
		в т. ч. спеціалістів	10	5		0		3		
		2. Кількість вакансій	0	0		0	1	2		
15	Доступи до реєстрів	1. Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	+	+	+		+	+	+	+
		2. Єдиного державного реєстру юридичних осіб, ФОП та ГО	+	+	+	+	+	+	+	+
		3. ДЗК	+	+	+			+		+
		4. ДРАЦС	+					+	+	+
		5. Реєстр тер. громади	+						+	
		6. ЄДДР	+	+				+	+	
		7. Інформаційні системи МВС	+							
16	Кількість наданих послуг	1. За день (в середньому)	3600	69	53	13	290	222	204	45
		2. За місяць (в середньому)	75800	1441	1100	265	5041	4622	4100	837
		3. За 2019 рік	921300	17296	13212	3184	72497	55467	49061	11244
17	Навчання персоналу	1. Відсутні								
		2. Власні у ЦНАП	12	3		4		104	10	50
		3. К-сть власних у ЦНАП	112	23		21		26	176	17
		4. Запрошені поза ЦНАП	9	14	6	4	3	12	20	8
		5. К-сть запрошених поза ЦНАП	112	23	3	4	66	12	52	9
18	Аналіз щодо	1. Щодня	+	+			+		+	+

№	Назва критерії		Вінницька область				Запорізька область			
			Вінниця	Жмеринка	Хмільник	Ладизин	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар
	кількості відвідувачів	2. Щомісяця	+	+	+	+	+	+	+	
		3. Щокварталу	+	+		+	+	+	+	
		4. Щорічно	+	+	+	+	+	+	+	
		5. Відсутній								
19	Опитування / анкетування	1. Не проводились	+							
		2. Проводились		+	+	+	+	+	+	+
		3. Якщо проводились, то кількість		2	2	22	12	2	4	1
20	Кількість отриманих зауважень / пропозицій	1. Відсутні				+				
		2. Наявні	+	+	+	+	+	+	+	+
		3. Якщо наявні, то кількість	12	12	1			24	12	11

## Б. Міста Івано-Франківської та Полтавської областей

№	Назва критерії		Івано-Франківська область				Полтавська область			
			Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні
1	Концепція розвитку ЦНАП	1. Відсутня		+		+				+
		2. Дата ухвалення	14.12.18						14.06.19	
		3. Дата іншого стратег. документу			10.10.19		15.09.17	12.01.18		
2	Перелік послуг	1. Дата ухвалення	14.12.18	16.01.20	22.02.20	26.11.19	29.12.19	14.02.20	21.01.20	23.01.18
		2. Кількість послуг	283	213	126	102	158	328	179	61
		3. Кількість груп послуг	12	10	7	7	8	12	10	9 (7)*
		Держреєстрація актів цивільного стану	+		+			+		
		Реєстрація місця проживання	+	+	+	+	+	+	+	+
		Послуги соціального характеру (признач. державних допомог, житлових субсидій тощо)	+	+	+	+	+	+	+	+
		Вклейка фото в паспорт (25, 45 років)	+	+		+	+	+	+	
		Видача паспорта громадянина України	+	+			+	+	+	+

№	Назва критерії	Івано-Франківська область				Полтавська область				
		Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні	
	у формі картки, закордонного паспорта									
	Оформлення та видача (обмін) посвідчення водія та реєстрація ТЗ	+					+			
	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	+	+	+	+		+	+	+	
	Держреєстрація юридичних осіб, ФОП	+	+	+	+		+	+	+/- **	
	Видача відомостей з ДЗК	+	+		+	+	+	+	+	
	Державна реєстрація земельних ділянок	+	+		+	+	+	+	+	
	Пенсійні адміністративні послуги (ПФУ) «Місцеві послуги» (земельні, житлові)	+	+	+	+	+	+	+	+	
	Видача документів дозвільного характеру	+	+	+	+	+	+	+	+	
3	Тип ЦНАП	1. СП (дата рішення)	06.10.10	01.07.13	24.12.19	26.09.13	05.02.13	27.01.15	25.04.13	
		2. РО (дата рішення)								23.04.13
		3. Не вказано (дата рішення)								
4	Положення ЦНАП	1. Дата ухвалення як СП	22.12.15	13.07.16	25.02.20	24.12.13	31.01.17	12.12.19	15.11.19	
		2. Дата ухвалення як РО								23.01.18
		2. Дата ухвалення про СП, який керує					31.01.17			
	3. Дата ухвалення, але тип не вказано									
5	Регламент ЦНАП	1. Дата ухвалення	30.12.13	22.06.17	25.02.20	24.12.19	22.07.16	12.12.19	30.06.16	06.03.18
6	Сайт або сторінка ЦНАП	1. Окремий сайт	+	+	+		+	+	+	
		2. Розділ на сайті ОМС	+			+		+	+	+
		3. Відсутні								
7	Інформування / консультування	1. Телефон	+	+	+	+	+	+	+	+
		2. Пошта	+	+	+	+	+	+	+	+
		3. Скайп								
		4. Фейсбук	+	+				+	+	
		5. Чат	+			+				
		6. Моб. додаток	+			+		+		
8	Попередній запис на прийом	1. Особисто	+	+		+	+	+	+	
		2. Телефонно	+			+		+		
		3. Сайт	+					+		

№	Назва критерії		Івано-Франківська область				Полтавська область			
			Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні
		4. Термінал ЕСКЧ	+					+	+	
		5. Інфомат	+					+		
		6. Відсутній								+
9	Основний офіс, ТП, ВРМ	1. Населення громади (тис. осіб)	270,00	70,00	19,96	23,10	288,00	220,00	39,80	53,34
		2. Площа ЦНАП	1000,00	917,00	362,90***	102,00	305,20	2078,00	415,80	201,90
		3. К-сть роб місць ЦНАП	32	37	12***	5	24	38	10	10
		4. К-сть ТП	7							
		5. К-сть роб місць ТП	29							
		6. К-сть ВРМ	2	5	4***			11		2
10	Приміщення	1. Рецепція	+	+			+	+	+	
		2. ЕСКЧ	+	+			+	+	+	
		3. Пандус	+	+		+	+	+	+	+
		4. Кнопка виклику		+		+	+	+		
		5. Дит. куток	+	+		+	+	+	+	+
		6. Санвузол для осіб з інвалідністю	+				+	+	+	+
11	Супутні послуги	1. Оплата (каса, банк)	+							
		2. Оплата (платіж термінал)	+	+			+	+	+	
		3. Оплата (pos-термінал)	+	+	****			+	+	+
		4. WI-FI	+	+	****	+	+	+	+	
		5. Місце самообслуговування			****			+	+	
12	Система документообігу	1. Відсутня				+				
		2. Наявна	+	+	+		+	+	+	+
		3. Якщо наявна, то чи задовольняє?	+	+			+	+		
13	Локальна мережа	1. Відсутня				+				
		2. Наявна	+	+	+		+	+	+	+
		3. Якщо наяв., то к-сть роб місць	37	37	0		24	81	0	7
14	Кількість персоналу	1. Штат – всього	57	39	23	5	24	87	12	7
		в т. ч. адміністраторів	37	27	15	5	24	55	10	6
		в т. ч. держ реєстраторів	20	8	3					
		в т. ч. спеціалістів		4	4			24		
		2. Кількість вакансій			8			6		
15	Доступи до реєстрів	1. Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	+	+	+	+		+	+	+



№	Назва критерії	Івано-Франківська область				Полтавська область				
		Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні	
		2. Єдиного державного реєстру юридичних осіб, ФОП та ГО	+	+	+	+	+	+	+	
		3. ДЗК	+				+	+	+	
		4. ДРАЦС	+				+			
		5. Реєстр тер. громади	+	+	+		+	+		
		6. ЄДДР	+	+	+	+	+	+		
		7. Інформаційні системи МВС	+				+			
16	Кількість наданих послуг	1. За день (в середньому)	410	368		54	278	1327	117	36
		2. За місяць (в середньому)	9020	7373		1082	5846	27888	2350	749
		3. За 2019 рік	108240	88483		12994	70155	334653	28323	8987
17	Навчання персоналу	1. Відсутні								
		2. Власні у ЦНАП	34			5	40	49	10	4
		3. К-сть власні у ЦНАП	34		3	30	24	40	100	7
		4. Запрошені поза ЦНАП	10	6		7	2	10	6	
		5. К-сть запрошених поза ЦНАП	10	7	1	10	1	10	40	
18	Аналіз щодо кількості відвідувачів	1. Щодня	+	+	+	+	+	+	+	
		2. Щомісяця	+	+	+	+	+	+	+	
		3. Щокварталу	+	+		+	+	+	+	
		4. Щорічно	+	+		+	+	+	+	
		5. Відсутній								+
19	Опитування / анкетування	1. Не проводились		+					+	
		2. Проводились	+		+	+	+	+		+
		3. Якщо проводились, то кількість	12			12	1	2		11
20	Кількість отриманих зауважень / пропозицій	1. Відсутні			+				+	+
		2. Наявні	+	+		+	+	+		
		3. Якщо наявні, то кількість	15	2		5	5	83		

\* Кількість груп послуг у переліку і кількість груп послуг, які фактично надаються

\*\* «+/-» Наявність групи послуг у переліку послуг ЦНАП («+») і відсутність надання цих послуг фактично («-»)

\*\*\* Приміщення ЦНАП у м. Долина у процесі підготовки

### Додаток 3. Стан впровадження рекомендацій у розрізі основних сфер у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

	СФЕРИ	СТАН	Рівень впровадження рекомендацій, %			Кількість рекомендацій																
			Усі міста	МОЦ	МОЗ і м. Долина	Вінниця	Жмеринка	Хмільник	Ладизин	Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар	ВСЬОГО
I	Організація діяльності	ТАК	51,8	50,0	52,3	1	5	0	5	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	58
		НІ	15,2	11,5	16,3	0	0	2	1	1	1	1	2	2	0	0	4	0	1	0	2	17
		Частково	33,0	38,5	31,4	3	2	5	2	0	2	3	1	2	1	2	3	5	2	2	2	37
II	Приміщення та інфраструктура	ТАК	44,8	50,0	43,6	0	2	0	1	0	3	3	1	2	4	3	2	4	2	1	2	30
		НІ	32,8	41,7	30,9	2	3	4	3	1	0	0	3	2	2	0	1	0	0	1	0	22
		Частково	22,4	8,3	25,5	1	1	0	1	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	3	3	15
III	Персонал	ТАК	68,6	83,3	65,5	-	1	1	2	1	2	3	2	1	0	2	1	3	1	2	2	24
		НІ	17,1	0,0	20,7	-	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6
		Частково	14,3	16,7	13,8	-	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	5
IV	Робота бек-офісу	ТАК	60,0	60,0	60,0	0	1	0	2	3	0	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	36
		НІ	26,7	33,3	24,4	2	1	4	0	0	2	1	0	1	0	1	0	2	1	0	1	16
		Частково	13,3	6,7	15,6	1	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	8
V	Аналіз діяльності	ТАК	50,0	53,8	48,7	1	1	1	2	1	2	1	5	3	3	1	1	2	1	1	0	26
		НІ	26,9	30,8	25,6	1	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	14
		Частково	23,1	15,4	25,6	1	1	0	0	0	1	3	0	0	0	2	0	1	0	1	2	12
	РАЗОМ	ТАК	53,4	55,6	52,8	2	10	2	12	7	10	14	15	15	14	14	11	16	12	11	9	174
		НІ	23,0	23,6	22,8	5	5	13	6	4	3	3	7	5	2	1	8	3	4	2	4	75
		Частково	23,6	20,8	24,4	6	7	5	4	0	5	6	4	2	3	4	7	7	3	7	7	77
	ВСЬОГО				13	22	20	22	11	18	23	26	22	19	19	26	26	19	20	20	326	

### Додаток 4. Стан впровадження рекомендацій у розрізі основних критеріїв у містах-партнерах Проекту ПРОМІС

№	КРИТЕРІЇ	СТАН ВИКОНАННЯ				Вінниця	Жмеринка	Хмельник	Ладизин	Івано-Франківськ	Коломия	Долина	Яремче	Полтава	Кременчук	Миргород	Горішні Плавні	Запоріжжя	Мелітополь	Бердянськ	Енергодар
		ВСЬОГО	ТАК	НІ	ЧАСТКОВО																
<b>I</b>	<b>Організація діяльності</b>																				
1	Концепція розвитку ЦНАП	13	8	3	2		Т	Н	Н			Т	Ч	Т	Т	Н	Т	Ч	Т	Т	
2	Повнота переліку послуг	12	2	2	8		Ч	Н	Ч	Т		Н	Ч	Ч		Ч	Ч	Т	Ч	Ч	
3	Режим роботи	7	6	1	0	Т	Т		Т			Т		Т			Т	Н			
4	Стан сайту й інформації на ньому	13	8	1	4	Ч	Т	Ч	Т	Т	Т	Ч	Т	Н		Т	Т	Ч			Т
5	Якість ІК	14	9	2	3		Т	Н	Т		Ч	Т	Т	Т	Т	Т	Ч	Ч	Т	Т	Н
6	Якість ТК	16	7	5	4	Ч	Т	Н	Ч	Н	Н	Ч	Т	Т	Т	Т	Н	Ч	Т	Т	Н
7	Способи надання інформ. / консультації	12	5	0	7		Ч	Ч	Т			Ч	Т	Т		Т	Ч	Т	Ч	Ч	Ч
8	Повідомлення про результат послуги	7	4	2	1			Н	Т				Т	Т		Ч	Н	Т			
<b>II</b>	<b>Приміщення та інфраструктура</b>																				
1	Приміщення ЦНАП, філії	9	5	2	2						Т	Т	Н	Н	Т	Т		Т	Ч	Ч	
2	Інфраструктура – рецепція/стенди / термінали / дит. куток	14	6	3	5	/Н /-	Т/Т/ Н	Н/- /Н	Н/Т /Н		Т	Т	Н/- /Н	Т	Т	Т	Н/Т /Н	Т		Ч	Ч
3	Можливість оплати за послуги	5	5	0	0						Т					Т	Т			Т	Т
4	Доступність – пандус / санвузол / столик для сповивання	8	6	1	1		/- /Т		/Н /Н		/Т/ -	Т			Т	Т		Т		Ч	
5	Локальна мережа	2	0	1	1			Н					Ч								
<b>III</b>	<b>Персонал</b>																				
1	Планування навчань	11	6	1	4		Ч	Н	Т		Т		Ч			Т	Ч	Т	Ч	Т	Т

2	Опитування працівників	13	13	0	0		Т	Т	Т	Т	Т		Т	Т		Т	Т	Т	Т	Т	Т
3	Збільшити штат	2	1	1	0				Н			Т									
<b>IV</b>	<b>Робота бек-офісу</b>																				
1	Способи взаємодії ЦНАП з органами влади	6	1	3	2	Н				Т	Н			Н	Ч					Ч	
2	Доступ до реєстрів і електр. баз даних	6	5	1	0										Т	Т	Т	Н	Т		Т
3	Попередній запис на прийом	4	1	3	0							Н		Т		Н			Н		
4	Система документообігу	7	3	3	1		Н		Н				Т	Т			Ч	Н		Т	
5	Система збору інформації про якість послуг	15	11	2	2	Н	Ч	Н	Ч	Т		Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т
6	Аналіз протермінованих послуг	7	6	1	0		Т	Н	Т			Т	Т						Т	Т	
7	Аналіз зауважень і пропозицій щодо якості послуг	15	11	1	3	Ч	Ч	Н	Т	Т		Т	Т	Т	Ч	Т	Т	Т	Т	Т	Т
<b>V</b>	<b>Аналіз діяльності</b>																				
1	Власні вимоги щодо якості послуг	16	6	4	6	Ч	Ч	Н	Т	Н	Ч	Ч	Т	Т	Т	Т	Н	Т	Н	Ч	Ч
2	Проведення опитувань відвідувачів	16	4	9	3	Н	Н	Н	Н	Н	Т	Ч	Т	Т	Т	Ч	Н	Ч	Н	Н	Н
3	Щорічне аналізування діяльності ЦНАП	15	14	0	1	Т	Т	Т	Т	Т		Т	Т	Т	Т	Ч	Т	Т	Т	Т	Ч



Проект «Партнерство для розвитку міст»  
вул. Щекавицька 30/39, офіс 27, м. Київ, 04071  
тел.: +38 044 207 1282  
e-mail: [office@pleddg.org.ua](mailto:office@pleddg.org.ua)  
[www.pleddg.org.ua](http://www.pleddg.org.ua)

