

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА
ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
НАЦІОНАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ ТА
МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПУБЛІЧНОГО ВРЯДУВАННЯ

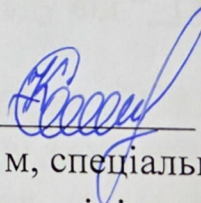
**Пояснювальна записка
до дипломного проекту (роботи)**

Магістр

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

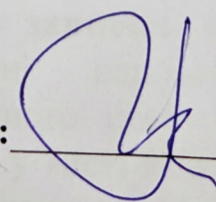
на тему:

**«Особливості організації роботи Центру надання
адміністративних послуг у місті Рівному у період
дії воєнного стану»**

Виконала:  студентка 2 курсу,
групи МСз-21м, спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»,
освітня програма «Місьцеве самоврядування»

Є.В. Курсик

(прізвище та ініціали)

Керівник:  Л.Х. Тихончук
(прізвище та ініціали)

Рецензент: Є.С. Іванішин
(прізвище та ініціали)

Звіт подібності

метадані

Заголовок

Дипломна робота Курсик Є.В. ЦНАП м. Рівне.docx

Автор

Курсик Євгенія Вікторівна

Науковий керівник / Експерт

Курсик Євгенія Вікторівна

підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

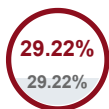
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

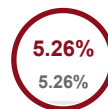
Заміна букв		2
Інтервали		0
Мікропробіли		70
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		99

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1



КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

17337

Кількість слів

132573

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	http://ven.chdtu.edu.ua/article/view/228188/228392	140	0.81 %
2	https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/uploaded-files/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96_%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf	137	0.79 %
3	https://cnaprv.gov.ua/assets/files/rishennia-no-3542-vid-06-07-2023.pdf	125	0.72 %
4	https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/399368/mod_resource/content/2/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F_5.docx	123	0.71 %

ЗМІСТ

	Стор
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВА ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	6
1.1. Організаційні засади та нормативно-правова база діяльності центрів надання адміністративних послуг	6
1.2. Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному, як постійно діючий робочий орган Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради	16
1.3. Трансформація діяльності Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради .	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РІВНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ТА ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ.....	29
2.1. Аналіз реалізації Програми цифрового розвитку громади за період 2022-2024 рр	29
2.2. Віддалені робочі місця та сервіс «Мобільний адміністратор»: процес створення та результати діяльності	35
2.3. Ефективні рішення у роботі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному під час дії воєнного стану	43
РОЗДІЛ 3. АКТУАЛЬНІСТЬ ДОСВІДУ ПРОВІДНИХ КРАЇН ЄВРОПИ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ.....	52
3.1. Імплементация досвіду розвитку ЦНАП та адміністративних послуг в провідних країнах Європи	52
3.2 Адмінсервіс «Ветеран» - шлях від узгодження співпраці до практичної реалізації проекту	59
3.3. Пропозиції щодо вдосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному	69
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	81
ДОДАТКИ	84

ВСТУП

Актуальність теми. Організація надання адміністративних послуг є важливим елементом взаємодії між державою та громадянами. Ефективність та якість надання цих послуг значною мірою визначають рівень довіри громадян до державних інституцій, сприяють розвитку правової держави, підвищують економічну стабільність та соціальну справедливість. В Україні система надання адміністративних послуг переживає значні трансформації, які обумовлені впровадженням цифрових технологій та прагненням до відповідності європейським стандартам. Центри надання адміністративних послуг є важливою складовою державного управління, яка забезпечує громадянам доступ до якісних послуг, що надаються у зручних умовах, швидко, професійно та прозоро.

Згідно з інформацією Міністерства цифрової трансформації створено 5203 точки доступу громадян до адміністративних послуг, а саме:

1350 – ЦНАП;

149 – територіальні підрозділи;

3134 – віддалені робочі місця;

43 – мобільні ЦНАП.

Запровадження воєнного стану в Україні внаслідок військової агресії російської федерації створило нові виклики для функціонування Центрів надання адміністративних послуг. У цих умовах виникла потреба у швидкому адаптуванні організації роботи центрів до зміненої безпекової ситуації, забезпеченні безперервності надання послуг, а також у впровадженні інноваційних підходів, які дозволяють задовольнити потреби громадян у надзвичайних ситуаціях. Винятком не став і Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі - ЦНАП у місті Рівному), який ні на день не припинив свою роботу. А навпаки, акумулював всі свої ресурси, щоб забезпечити громадянам належний доступ до адміністративних послуг. Зокрема, з перших днів війни, для прийому внутрішньо переміщених осіб було залучено

усіх адміністраторів Центру та видано близько 20 000 довідок. Ще одним з викликів стало створення єдиного зручного адмінсервісу «Ветеран» для учасників бойових дій, ветеранів та їх сімей, а також сімей загиблих захисників.

Слід зазначити, що належне функціонування системи надання адміністративних послуг, саме в період дії військового стану, вимагає розроблення заходів, спрямованих на розвиток і впровадження сучасних інформаційних технологій, систем кіберзахисту інформації та нових напрямків в цифровому розвитку громади.

Мета дипломної роботи: аналіз впливу впроваджених змін у діяльності ЦНАП у місті Рівному на якість обслуговування населення та доступність адміністративних послуг, а також вироблення рекомендацій для подальшого вдосконалення їх роботи.

Для досягнення мети визначено такі завдання:

- охарактеризувати організаційні засади та нормативно-правову базу діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- описати розвиток Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному, як постійно діючого робочого органу Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради;
- дослідити трансформацію діяльності Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради;
- проаналізувати реалізацію Програми цифрового розвитку громади за період 2022-2024 рр.;
- охарактеризувати процес створення та результати діяльності віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному та сервісу «Мобільний адміністратор»;
- охарактеризувати шлях від узгодження співпраці до практичної реалізації проєкту «Адмінсервіс «Ветеран»;

- надати пропозиції щодо вдосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному.

Об'єктом дипломної роботи є система організації адміністративних послуг в Україні.

Предметом дослідження є особливості роботи та трансформації ЦНАП у місті Рівному в процесі впровадження сучасних технологій, зокрема в період дії воєнного стану з 2022 року дотепер.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в дипломній роботі мети були використані загальнонаукові та спеціальні методи наукового дослідження: аналізу та синтезу, систематизації, компаративний, класифікації, термінологічний, проблемно-орієнтовний.

Інформаційну базу дослідження становлять: закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України; Рішення Рівненської міської ради, довідкові та інструктивні матеріали; наукові праці різних жанрів інших авторів; статистичні дані реєстрів ЦНАП у місті Рівному.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ПРАВОВА ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Організаційні засади та нормативно-правова база діяльності центрів надання адміністративних послуг

Процес децентралізації влади, який розпочався ще у 2014 році, став першим кроком до створення в об'єднаних територіальних громадах центрів надання адміністративних послуг. На момент прийняття Закону України «Про адміністративні послуги», базовий центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) сприймався населенням як будівля, в якій можна отримати довіку, витяг, паспортні документи. Законодавець же сприймав процес створення центрів надання адміністративних послуг не лише як зручний сервіс для громадян, а перш за все, як значний крок до боротьби з корупцією, а також до європейської інтеграції порядку надання публічних (адміністративних) послуг населенню України.

Для кращого розуміння ідеї створення ЦНАПів варто звернути увагу на основоположні принципи, які регулюють функціонування всієї системи адміністративних послуг в Україні та затвердженні у статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон № 5203-VI), а саме:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженості та справедливості;

10) доступності та зручності для суб'єктів звернень [1].

Загалом, принципи у будь-якому нормативно-правовому акті визначають керівні засади, основні правила стратегії розвитку державної політики у певній галузі. Кожен із цих принципів окремо та в сукупності затверджують на рівні держави основну мету прийняття Закону № 5203-VI, а також створення мережі ЦНАП – формування чітко врегульованої політики у сфері надання адміністративних послуг, захист гарантованих та охоронюваних законодавством прав та інтересів громадян. Не даремно першим у списку є саме принцип «верховенства права», оскільки сама ідея формування так званої «сервісної держави» та «публічних послуг» передбачає, що «право» має бути покладено в основу діяльності органів влади. Адже, згідно зі ст. 3 Конституції України, людина, її честь і гідність визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю; права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Принцип верховенства права виявляється в повазі до людської гідності й включає приязне ставлення органу публічної адміністрації до громадянина [3, с.82]

Принцип законності закріплений у статті 19 Конституції України, а саме визначено, що органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України [2]. Як правильно зазначає С.Г. Стеценко, принцип законності ефективно діє тоді, коли положення чинного законодавства є чіткими, зрозумілими, реалістичними [4, с.261]. Тому, прийняття Закону № 5203-VI стало відправною точкою у затвердженні чітко врегульованих державною правил надання адміністративних послуг. Звичайно, як і будь-який інший нормативно-правовий акт, з часом до Закону № 5203-VI було внесено значну кількість змін, проте саме принципи надання адміністративних послуг залишились незмінним.

Принципи законності та верховенства права можна визначити як базові в більшості законодавчих актів нашої держави. В свою чергу, такі як

оперативність та своєчасність, доступність інформації та зручність для суб'єктів звернення є вузькогалузевими та регулюють безпосередньо порядок надання адміністративних послуг для громадян та бізнесу.

Інтегруючи усі ці принципи у сферу надання публічних послуг, перед кожною громадою постало завдання створити, так званий, «належний ЦНАП», який би став уособленням сервісної, комфортної точки дотику держави та населення. Ключові ознаки «належного ЦНАП», як визначають експерти міжнародної Програми «U-LEAD з Європою» є:

1) повний перелік базових послуг, тобто можливість отримання найважливіших для громадян адміністративних послуг;

2) комфортне та безбар'єрне для відвідувачів приміщення і некабінетна система обслуговування. Навіть, якщо у ЦНАП невелика кількість робочих місць для прийому відвідувачів, їх необхідно облаштовувати за принципом «відкритого простору»;

3) розширені та орієнтовані на різні групи громадян прийомні години, у тому числі робота без перерви «на обід», принаймні в один із днів тижня прийом треба вести до 20.00, за можливості обслуговувати громадян бажано також у суботу;

4) можливість отримання «супутніх послуг». Насамперед, це банківське/касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.

5) «швидкі послуги» надаються невідкладно. Тобто ті послуги, які можуть надаватися невідкладно, повинні надаватися за один візит [5, с.26].

До 2021 року створення ЦНАП було лише одним із варіантів організації надання адміністративних послуг у громаді, проте із прийняттям Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» це стало обов'язком для кожної громади [6]. Вказаний Закон передбачав, що ЦНАП при Районних державних адміністраціях мають бути при

будь-яких умовах ліквідовані до кінця 2021 року, а для інших територіальних громад (крім «старих райцентрів») обов'язок створення ЦНАП розмежовано ще на два етапи:

- 1) у громадах з населенням понад 10 тисяч жителів – до 1 січня 2023 року;
- 2) у всіх інших громадах (тобто з населенням до 10 тисяч жителів) – до 1 січня 2024 року.

Тож, станом на сьогоднішній день, на державному рівні гарантовано населенню доступність та якість надання адміністративних послуг у належних ЦНАПах кожної громади. Для органів місцевого самоврядування, які не створили ЦНАП до 2021 року, прийняття цього Закону стало викликом, оскільки потребувало не лише інституційного вивчення порядку забезпечення надання адміністративних послуг, а і значних ресурсних (персонал, кваліфіковані адміністратори та реєстратори, матеріальна база) та бюджетних витрат. Першим кроком кожної громади у створенні ЦНАП було обрання організаційно-правової форми, оскільки сам Закон № 5203-VI передбачає два варіанти, постійно діючий робочий орган або (структурний підрозділ).

Закон № 5203-VI не містить детального роз'яснення щодо різниці між постійно діючим робочим органом та структурним підрозділом, детальніше в цьому питанні допомагають розібратися експерти міжнародної Програми «U-LEAD з Європою, у довідниках та навчальних матеріалах яких можна знайти необхідну інформацію [5, с.28]. Детальніше про різницю цих понять зображено на Рис.1.

Організаційно-правовий статус ЦНАП	
Постійно діючий робочий орган	Виконавчий орган (структурний підрозділ)
1. Персонал складається із працівників різних виконавчих органів ради, до посадових обов'язків яких	1. Весь персонал ЦНАП юридично перебуває в цьому підрозділі. У його

включається виконання функцій адміністратора, або тих, які обіймають посади адміністраторів. Тобто, посадова інструкція такого працівника має чітко передбачати виконання функцій адміністратора у ЦНАП відповідної громади.

2. До складу робочого органу можуть залучатися на основі «узгоджених рішень» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, різних органів виконавчої влади). У такому випадку, експерти радять затвердити окремий посадовий склад ЦНАП, який буде включати в себе залучених до надання адміністративних послуг працівників інших структурних підрозділів відповідного органу місцевого самоврядування.

3. Матеріально-технічне й організаційне забезпечення діяльності ЦНАП покладається на спеціально утворений або визначений для цього виконавчий орган (структурний підрозділ) відповідної ради.

4. У разі утворення ЦНАП як робочого органу, окремо затверджується Положення про відповідний ЦНАП та

назві вживається словосполучення «центр надання адміністративних послуг» (наприклад Відділ «Центр надання адміністративних послуг»).

2. У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, органів виконавчої влади), суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг і мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Вони залучаються до роботи у ЦНАП на основі «узгоджених рішень».

3. Повна підпорядкованість персоналу керівнику ЦНАП, вища дисципліна та простіша організація роботи.

4. Зазвичай, таку форму обирають менші за населенням громади, у яких немає доцільності збільшення штату відповідної ради.

Положення про відділ (структурний підрозділ) відповідної ради.	
--	--

Рисунок 1

При визначенні організаційно-правової форми ЦНАП необхідно враховувати:

- чисельність населення;
- місцезнаходження громади (чи це один населений пункт чи декілька, відстань між населеними пунктами та до центру громади);
- тип органу місцевого самоврядування та статус територіальної громади (місто обласного значення, районний центр чи сільська громада)
- фінансову спроможність громади.

Окрім цих ознак, варто враховувати також доцільність чи необхідність створення не лише безпосереднього ЦНАП, а і віддалених робочих місць чи територіальних підрозділів, а також залучення до надання адміністративних послуг старост. У 2021 році Кабінетом Міністрів України було затверджено розпорядження «Про схвалення методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів» від 2 червня 2021 р. № 574-р [7]. Першочергова концепція створення віддалених робочих місць та територіальних підрозділів передбачала доцільність їх створення лише у разі, якщо до складу об'єднаної територіальної громади входить декілька населених пунктів, які значно віддалені від центру громади. Проте з часом, така модель роботи ЦНАП показала свою ефективність та зручність і віддалені робочі місця почали створювати навіть у межах одного населеного пункту (зазвичай, обласного центру).

Різниця ж між територіальним підрозділом та віддаленим робочим місцем полягає перш за все у кількості залучених до їх роботи працівників. Територіальний підрозділ це додатковий офіс ЦНАП, у якому забезпечується створення не менше 2-х робочих місць. Юридично це утворення може мати

статус окремого сектора або відділу ЦНАП (останнє – у разі створення самого ЦНАП як управління або департаменту), а для великих громад навіть управління. Віддалене робоче місце адміністратора - це, як правило, стаціонарне робоче місце (кабінет) на території громади (адміністративного центру чи іншого населеного пункту громади), де адміністратор працює постійно або працюють, змінюючись за графіком, різні адміністратори. Стаціонарне робоче місце для роботи адміністратора може бути обладнане в будь-яких пристосованих для цього приміщеннях: адміністративні будівлі колишніх місцевих рад, окремі кабінети у клубах, бібліотеках тощо). Для ефективної організації віддаленого робочого місця (місць) може застосовуватися і робота одного чи кількох працівників ЦНАП на усіх віддалених робочих місцях за графіком на виїзді, і режим неповного робочого тижня (прийом у певні визначені дні), і неповного робочого дня (прийом лише протягом кількох робочих годин на день) [8].

Окрім цього, в організації роботи ЦНАП важливо враховувати не лише вищезгадані Закон України «Про адміністративні послуги», критерії територіальної доступності та рекомендації міжнародних експертів. Нормативна база, яка регулює порядок функціонування ЦНАП та надання адміністративних послуг включає в себе значну кількість постанов Кабінету Міністрів України («Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» від 20 лютого 2013 р. № 118 [9], «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30 січня 2013 р. № 44 [10], «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588 [11], «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» від 11 серпня 2021 р. № 864 [12] та ін), а також розпоряджень, основним з яких можна визначити «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р [13], яке визначає перелік адміністративних послуг, які мають надаватися у ЦНАП.

Щодо переліку адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП, то варто зазначити, що кожен орган місцевого самоврядування із урахуванням вже

вищезгаданого розпорядження КМУ № 523-р затверджує власний перелік адміністративних послуг, який надається у відповідній громаді. При цьому, такий перелік, у відповідності до частини шостої статті 12 Закону Закон № 5203-VI, обов’язково має містити усі послуги, суб’єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи) [1].

Кожна сфера адміністративних послуг, точну кількість яких навіть важко визначити, має власне профільне законодавство, яке відіграє значну роль у створенні належного та якісного ЦНАП. Зазвичай, кожен ЦНАП розміщує на власному вебсайті перелік нормативно-правових актів, які регулюють сферу надання адміністративних послуг та включає в себе також акти міністерств та їх відомств, рішення відповідної ради та розпорядження голови громади (зразок на Рисунку 2).

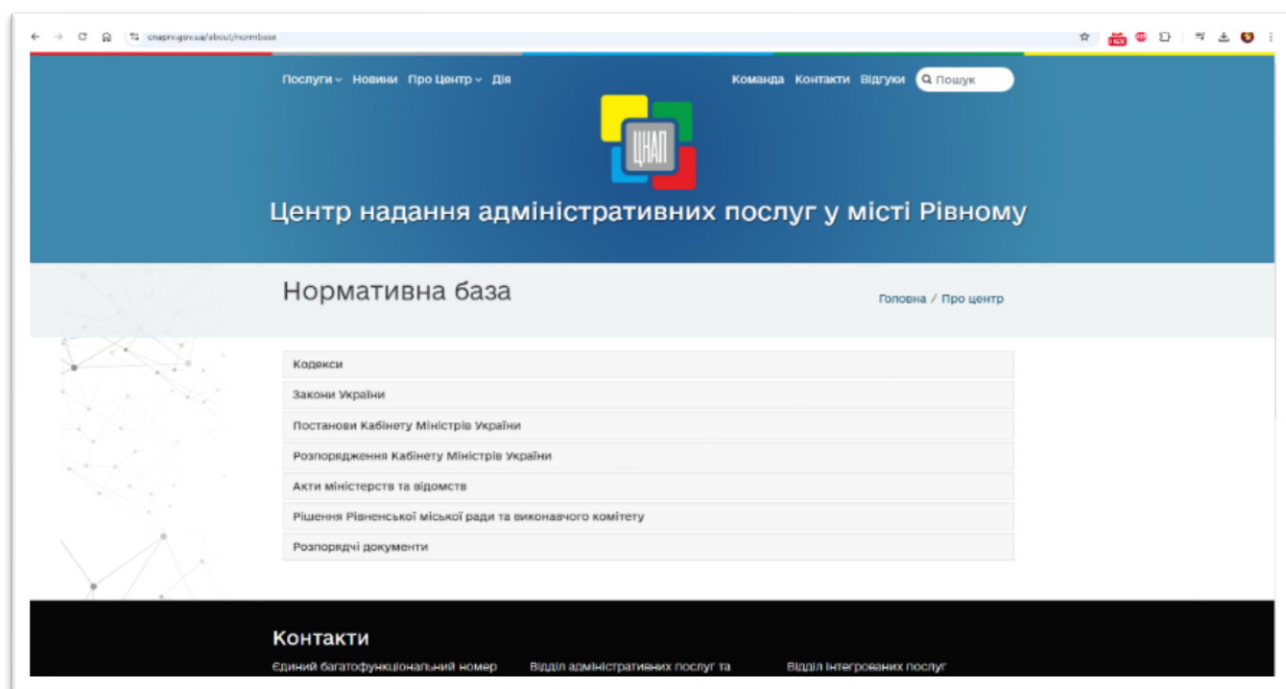


Рисунок 2

	Закони України
	Постанови Кабінету Міністрів України
	Розпорядження Кабінету Міністрів України
	Акти міністерств та відомств
	Рішення Рівненської міської ради та виконавчого комітету
	- Рішення Рівненської міської ради "Про створення пересувного віддаленого робочого місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному з використанням портативного робочого комплексу "Мобільний кейс" від 11.05.2023 № 3329 - Рішення Рівненської міської ради "Про створення в Комунальному некомерційному підприємстві "Пологовий будинок" Рівненської міської ради віддаленого робочого місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному" від 11.05.2023 № 3330 - Рішення Рівненської міської ради "Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному, та переліку адміністративних послуг, які надаються через віддалені робочі місця адміністраторів та пересувне віддалене робоче місце адміністратора з використанням портативного робочого комплексу "Мобільний кейс", у новій редакції" від 22.08.2024 № 5269 - Рішення Рівненської міської ради «Про затвердження Концепції створення Центру надання адміністративних послуг в м.Рівному» від 24.04.2012 року № 86 - Рішення Рівненської міської ради "Про затвердження Положення про Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (нова редакція)" від 06.07.2023 року № 3542 - Рішення Рівненської міської ради "Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному (нова редакція)" від 06.07.2023 року № 3543 - Рішення Рівненської міської ради "Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (нова редакція)" від 06.07.2023 року № 3544 - Рішення Рівненської міської ради "Про затвердження нової редакції Положення про Реєстр Рівненської міської територіальної громади" від 06.07.2023 №3545 - Рішення Рівненської міської ради «Про створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному» від 18.11.2021 року № 1537 - Рішення Рівненської міської ради «Про створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг та затвердження графіка їхньої роботи» від 06.07.2023 року № 2130

Оскільки, саме на органи місцевого самоврядування покладається обов'язок щодо забезпечення функціонування ЦНАП, аналізувати реалізацію загальнодержавної політики у сфері надання адміністративних послуг доцільно на базі кожного окремо взятого ЦНАП, адже законодавець дає широкі повноваження кожній громаді у створенні такого ЦНАПу, який буде задовольняти базові потреби кожного мешканця, а також окремі особливості громади. Так, для прикладу, не усім ЦНАПам обов'язково включати до свого переліку послугу «Видача посвідчення особи моряка», проте це може бути доцільно в областях, які мають відношення до судноплавства. Загалом процес створення ЦНАП повністю залежить від бажання місцевої адміністрації, оскільки це достатньо дорогий проєкт і тут варто враховувати доцільність запровадження певного виду послуги чи закупівлю спеціалізованого обладнання. Звичайно, що для мешканців громади завжди зручно отримати усі послуги максимально близького до свого дому, проте закуповувати для віддаленого робочого місця окреме обладнання для прийому документів у паспортній сфері, вартість якого за даними сайту Prozzoro становить близько 560 000 грн, якщо до центрального ЦНАП можна дістатися громадським транспортом за кілька хвилин, не вбачається доцільним.

1.2 Центр надання адміністративних послуг у місті Рівному, як постійно діючий робочий орган Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради.

У першому підрозділі було проаналізовано загальне поняття про ЦНАП, ідею створення та базові принципи, організаційно-правові форми, перелік послуг та нормативну базу. Цей підрозділ буде присвячено Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному (далі – ЦНАП у м. Рівному).

У 2012 році рішенням Рівненської міської ради від 26 квітня 2012 року №1899 було створено відділ «Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради», який став базою для подальшого розвитку сфери адміністративних послуг у місті (дод.1). До 2013 року у складі Рівненської міської ради функціонувало два відділи, які відповідали за надання адміністративних послуг, проте із прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» розпочався процес становлення належного ЦНАП. Рішенням Рівненської міської ради від 08.11.2013 № 3506 «Про внесення змін до структури Рівненської міської ради та її виконавчих органів» створено Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради загальною чисельністю 15 штатних одиниць за рахунок відділів «Єдиний дозвільний офіс у місті Рівному» чисельністю 4 штатних одиниці, «Центр надання адміністративних послуг Рівненської міської ради» чисельністю 3 штатних одиниці та за рахунок збільшення чисельності виконавчих органів Рівненської міської ради на 8 штатних одиниць (дод.2)

Наступним кроком було затвердження Положення про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (рішення Рівненської міської ради від 08.11.2013 №3507 «Про затвердження Положення про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради»). Враховуючи наведений у попередньому підрозділі аналіз організаційно-правових форм та їх специфіку, вже з цього кроку можна зробити висновок, що ЦНАП у м. Рівному створено у формі постійно діючого робочого органу, а на Управління забезпечення надання адміністративних

послуг Рівненської міської ради, відповідно до абзацу першого частини 5 статті 12 Закону № 5203-VI, покладено керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру [1].

Саме ж Положення про Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – УЗНАП РМР), визначає, що «Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради є виконавчим органом Рівненської міської ради і утворюється відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» для виконання власних (самоврядних) повноважень, віднесених до відання виконавчих органів Рівненської міської ради та делегованих державою повноважень з організаційного забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через Центр надання адміністративних послуг» [14]. Таким чином, на УЗНАП РМР було покладено обов'язки з матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП у м. Рівному.

Перший офіційно затверджений перелік послуг, які надавалися через ЦНАП у м. Рівному було затверджено рішенням виконавчого комітету Рівненської міської ради від 16 жовтня 2014 року №141 та який включав в себе 45 послуг виконавчих органів Рівненської міської ради та 47 послуг органів виконавчої влади (загалом 92 послуги) [дод.3]. Наступний перелік послуг було затверджено вже через 5 років і загалом він включав в себе 124 адміністративні послуги. Якщо враховувати, що на державному рівні перелік обов'язкових послуг було передбачено лише у 2020 році (шляхом внесення змін до Закону № 5203-VI, а саме частин шостої та сьомої статті 12), то можна відзначити, що Рівненська міська рада діяла в інтересах громади та створювала умови для забезпечення доступності адміністративних послуг для мешканців.

Варто відзначити, що на сьогоднішній день кількість послуг, які надаються безпосередньо у ЦНАП у м. Рівному становить 302 адміністративні послуги. При цьому, цей перелік не включає послуги суб'єктів надання адміністративних послуг, які на підставі Узгоджених рішень про співпрацю надають свої послуги

у приміщенні ЦНАП. Динаміку збільшення кількості послуг можна розглянути на діаграмі (рис.4).



Аналізуючи систему надання адміністративних послуг, яка була сформована у місті Рівному до реорганізації УЗНАП РМР, варто звернути увагу на той факт, що у ЦНАП у м. Рівному здійснювалося не лише надання адміністративних послуг шляхом взаємодії адміністратора із суб'єктом надання адміністративних послуг. Однією із новел, які було запроваджено керівництвом ЦНАП у той час було те, що безпосередньо на УЗНАП РМР було передано повноваження органу реєстрації місця проживання та виконання делегованих державою повноважень щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців. Саме такий підхід дав змогу надавати адміністративні послуги у цій сфері швидко та якісно. Рішенням Рівненської міської ради від 31 березня 2016 року № 653 УЗНАП РМР визначено органом, що здійснює реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання особи на території міста Рівного з 04 квітня 2016 року [дод.4]. На момент передачі цих повноважень у інших населених пунктах реєстрація місця проживання особи здійснювалася у декілька етапів:

- 1) громадянин звертався до ЦНАП з документами для написання заяви;
- 2) адміністратор ЦНАП передавав заяву з доданими копіями суб'єкту надання цієї послуги (зазвичай інший відділ міської чи селищної ради);
- 3) представник суб'єкта приймав рішення і передавав його назад до ЦНАП, при чому, у більшості випадків у людини на цей період вилучали паспорт для проставлення відповідного штамп.

Загалом цей процес займав декілька днів. ЦНАП у м. Рівному зміг організувати надання цієї послуги за одне звернення, оскільки на УЗНАП РМР було покладено відповідні повноваження, а сам процес реєстрації місця проживання відбувався з використанням спеціально розробленої інформаційно-телекомунікаційної системи «ЦНАП-Smart-quality-service» (далі – ІТС «SQS»). Ця система допомогла створити Реєстр територіальної громади в електронному вигляді: заяви для реєстрації чи зняття з реєстрації формуються автоматично, зручно переглядати інформацію, є різні критерії пошуку, довідка формується швидко та у зручній для сприйняття формі.

У 2017 році ЦНАП у м. Рівному (який на той момент мав назву Рівненський регіональний центр надання адміністративних послуг) отримав відзнаку «Кращі практики місцевого самоврядування – 2016 року» [15]. Цей крок був дуже визначальним для нашої громади, оскільки у подальшому став основою для реалізації проектів, які у 2017 році було навіть важко уявити (онлайн реєстрація місця проживання, комплексна послуга «єМалятко», можливість поділитися цифровою копією документа та ін., які більш детально буде проаналізовано в наступних розділах). За допомогою цієї системи було значно скорочено строк надання адміністративних послуг щодо реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, а видача довідки про зареєстрованих у житловому приміщенні осіб, з того часу, займає лічені хвилини.

Однією із новацій, яка стала можлива завдяки вищезгаданому проєкту, стало створення у ЦНАП у м. Рівному відділу інтегрованих послуг. На момент створення відділу, начальник УЗНАМ РМР підписав Узгоджене рішення про співпрацю у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, завдяки якому ЦНАП у м.Рівному отримав повноваження приймати документи для реєстрації народження (виготовлення свідоцтва про народження). Наступним кроком було підписання Узгодженого рішення про співпрацю із Управлінням праці та соціального захисту населення Рівненської міської ради (на сьогоднішній день це вже Департамент соціальної політики Рівненської міської ради), що дало можливість адміністраторам ЦНАП приймати документи для оформлення державних допомог пов'язаних із вагітністю/пологами та народженням дитини. Усі ці сфери було об'єднано в один відділ, який здійснював комплексне надання послуг пов'язаних із народженням дитини (рис. 5).

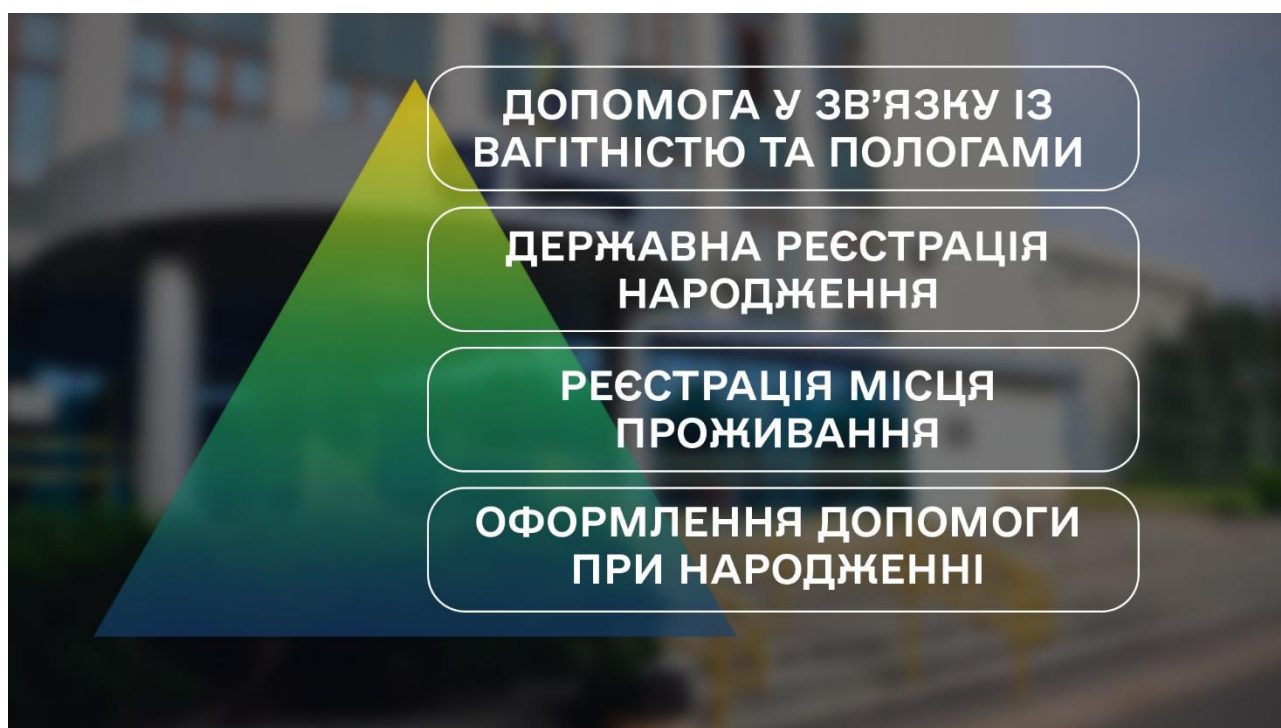


Рисунок 5

В подальшому до переліку послуг відділу було додано прийом документів для оформлення посвідчення багатодітної сім'ї. По факту, цей відділ став прототипом впровадженої вже у 2020 послуги «єМалятко», адже за одне звернення до одного відділу мешканці громади мали можливість отримати

комплекс необхідних послуг. Якщо раніше, для отримання цих послуг у місті Рівному, громадянину спочатку необхідно було звернутися в ДРАЦС (для отримання свідоцтва про народження), потім до Управління соціальної політики (для оформлення допомоги при народженні) і окремо до ЦНАП (для реєстрації місця проживання), то з 2019 року все це можна отримати в одному відділі. Звичайно, що маючи таку базу, ЦНАП у м. Рівному був одним із перших, хто прийняв участь у впровадженні пілотного проекту «єМалятко» та успішно надає вказану послугу по сьогоднішній день (рис.6).



Рисунок 6

Обов'язковою умовою для участі у пілотному проекті «єМалятко» було налагодження інформаційної взаємодії реєстру територіальної громади та відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби. Як вже згадувалося раніше, ЦНАП у м. Рівному мав успішний кейс роботи Реєстру територіальної громади на базі ІТС «SQS». Участь у проекті «єМалятко» та налагодження цієї міжвідомчої інформаційної взаємодії дало поштовх для подальшого впровадження онлайн реєстрації місця проживання через портал «Дія».

Ще одним кроком до трансформації діяльності ЦНАП у м. Рівному був процес об'єднання територіальних громад. Так у 2020 році, враховуючи розпорядження Кабінету Міністрів України від 12.06.2020 № 722-р «Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Рівненської області», до складу Рівненської міської територіальної громади увійшло смт Квасилів [16]. Для ЦНАП це означало збільшення кількості населення, які будуть звертатися за отриманням адміністративних послуг, а також передачу повноважень у сфері реєстрації місця проживання. Згідно з рішенням Рівненської міської ради від 11 лютого 2021 року №45 УЗНАМ РМР було визначено органом, що здійснює реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання осіб на території смт Квасилів [17]. Тут знову у нагоді стала ІТС «SQS», оскільки адміністратори ЦНАП оперативно наповнили Реєстр територіальної громади інформацією про осіб, зареєстрованих у смт Квасилів, яка раніше велася у вигляді паперової картотеки.

Зростаюча кількість звернень до ЦНАП у м. Рівному стала передумовою до розширення точок доступу громадян до адміністративних послуг. Цей процес розпочався у 2018 році зі створення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у Торгово-розважальному центрі «ЗЛАТА ПЛАЗА», який має вигідне територіальне розташування, адже знаходиться у центральній частині міста, та зручну транспортну доступність. Після приєднання до Рівненської міської територіальної громади смт Квасилів, ще одне віддалене робоче місце було створено на базі колишньої селищної ради. На сьогоднішній день, вже створено повноцінні віддалених робочі місця адміністраторів у селищі Квасилів, детальніше про це буде у 3 розділі роботи.

Окрім безпосереднього надання адміністративних послуг, ЦНАП у м. Рівному залучав до роботи представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг. Сама концепція створення ЦНАП як єдиного комфортного вікна для отримання адміністративних послуг мешканцями громади передбачає, що в одному приміщенні за одне звернення громадянин має мати можливість отримати широкий спектр послуг, і тут йдеться не тільки про

адміністративні послуги. Команда ЦНАПу завжди враховувала потреби мешканців, тому у різний період було підписано Узгоджені рішення про співпрацю з суб'єктами надання адміністративних послуг, які були необхідні громаді у той чи інший момент. Так, у приміщенні ЦНАП у м. Рівному громадяни могли отримати консультації представників:

- Комунального підприємства «Рівненське міське бюро технічної інвентаризації» Рівненської міської ради;
- Управління державного архітектурно-будівельного контролю Рівненської міської ради;
- Управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Рівненської міської ради (щодо надання субсидій та пільг);
- Рівненського обласного центру зайнятості;
- Управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Рівненській області.

З часом, аналізуючи потреби та кількість звернень до цих суб'єктів, співпраця переростала у налагодження безпосереднього надання адміністративних послуг представниками суб'єктів у приміщенні ЦНАП у м. Рівному. На сьогоднішній день, на підставі Узгоджених рішень про співпрацю, такий прийом здійснюють представники Пенсійного фонду України (надається близько 10 послуг), Департаменту соціальної політики (у сфері надання субсидій за житлово-комунальні послуги та окремо щодо реєстрації та надання допомоги для внутрішньо переміщеним особам), Рівненська філія Рівненського обласного центру зайнятості щодо послуг з працевлаштування. Окрім цього, у приміщенні ЦНАП мешканці громади мають можливість звернутися до представників комунальних підприємств: Комунальне автотранспортне підприємство 1728, Товариство з обмеженою відповідальністю «Рівнетеплоенерго», Акціонерне товариство «Оператор Газорозподільної Системи «Рівнегаз»». Також, у приміщенні ЦНАП у м. Рівному є можливість отримати супутні банківські послуги, що є дуже важливим для комфортного та зручного обслуговування

громадян, оскільки отримання частини адміністративних послуг передбачає сплату адміністративного збору.

Процес збільшення кількості послуг, які надаються у ЦНАП, розширення географії обслуговування ЦНАП, збільшення кількості звернень, участь у сучасних проєктах з цифровізації та спрощення процесів надання адміністративних послуг, розвиток команди та необхідність у збільшенні штатної чисельності ЦНАП, а також точок доступу громадян до адміністративних послуг, стало передумовою для подальшої реорганізації УЗНАМ РМР.

1.3 Трансформація діяльності Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради.

Починаючи аналіз реорганізації УЗНАП РМР в Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, важливо звернути увагу не лише на процеси, які відбувалися у Рівненській міській територіальній громаді, а також на загальнодержавні пріоритети розвитку адміністративних послуг. Основним кроком на державному рівні у цьому напрямку можна назвати створення Міністерства цифрової трансформації України.

Відповідно до Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856, одним із основних завдань цього Міністерства є забезпечення формування та реалізація державної політики:

- у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій та технологій, робототехніки та роботизації, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства;
- у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян;
- у сферах відкритих даних, публічних електронних реєстрів, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтеоперабельності, електронних комунікацій та радіочастотного спектра, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету, електронної комерції та бізнесу;

- у сфері надання електронних та адміністративних послуг [18].

Оскільки, найбільша кількість адміністративних послуг в Україні надаються саме через ЦНАПи, створення Міністерства цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) стало відправною точкою до необхідності удосконалення процесу надання адміністративних послуг у громаді. Процес реорганізації УЗНАП РМР було розпочато із подання Службової записки від імені в.о. начальника УЗНАП РМР до профільного заступника міського голови від 18 серпня 2022 року №1525/01-17, у якій було зазначено, що у ЦНАП виникла потреба у спеціалістах:

- які володіють окремим навичками для розвитку електронного урядування;
- мають достатньо вмінь для обслуговування значної кількості комп'ютерної техніки та серверного обладнання, яке використовується у роботі ЦНАП (дод.5).

На той момент, ЦНАП у м. Рівному вже успішно реалізовував державну політику спрямовану на цифровізацію адміністративних послуг для мешканців Рівненської громади було доступно:

- 1) здійснення онлайн реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання;
- 2) отримання комплексної послуги «єМалятко»;
- 3) онлайн отримання витягу про реєстрацію місця проживання;
- 4) онлайн реєстрація фізичної особи-підприємця, а також товариства на підставі модельного статуту;
- 5) подання інформаційного повідомлення про пошкоджене нерухоме майно внаслідок бойових дій
- 6) можливість сплати адміністративного збору за допомогою QR-коду.

Поряд з тим, запровадження цих онлайн послуг не означало, що усім мешканцям громади ці послуги стали доступнішими, оскільки, як зазначено у вищезгаданій Службовій записці, для успішної реалізації цих проєктів необхідно також проінформувати населення про таку можливість та навчити використовувати сучасні платформи для розвитку цифрових компетенцій (дод.5).

Проаналізувавши успішний досвід, створених у 2021-2022 роках при Рівненській міській ради департаментів, було прийнято рішення створити Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради. Наступним кроком у цьому напрямку було прийняття рішення Рівненської міської ради від 20 жовтня 2022 року №2541 «Про реорганізацію Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради», у якому зазначено, що Рівненська міська рада вирішила:

1. Припинити юридичну особу – Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради у зв'язку з реорганізацією шляхом приєднання до Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради.

2. Установити, що Департамент цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради є правонаступником реорганізованого шляхом приєднання Управління забезпечення надання адміністративних послуг (дод.6).

Як було зазначено у пояснювальній записці про проєкту цього рішення, процес реорганізації було розпочато з метою реалізації державної політики та формування місцевої політики у сфері інформатизації, цифровізації, розвитку інформаційного суспільства, цифрових навичок та цифрових прав громадян, відкритих даних та місцевих електронних інформаційних ресурсів (дод.6).

У цей же день, 20 жовтня 2022 року Рівненською міською радою було прийнято рішення №2540 «Про утворення Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради і внесення змін до структури виконавчих органів ради, апарату ради та її виконавчого комітету» [19]. Аналізуючи це рішення бачимо, що до складу новоствореного Департаменту було передано функції відділу інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення. Положення про Департамент, яке

було затверджене цим же рішенням передбачає наступну структуру, у порівнянні з УЗНАП РМР (рис.7)

Варто зазначити, з точки зору управління персоналом, така структура дозволила залишити усіх штатних працівників УЗНАП РМР та відділу інформаційних технологій на своїх місцях, 100 % особового складу отримали пропозиції про



прийняття на роботу до Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради на аналогічні за функціональними обов'язками посади.

Об'єднавши в одному департаменті організацію надання адміністративних послуг та спеціалістів з інформаційних технологій, було досягнуто головної мети: цифровізація та розвиток інформаційних технологій в громаді. Це дало поштовх для подальшого впровадження проєктів, які, навіть, не зважаючи на їх розвиток в період воєнного стану, було успішно реалізовано в громаді і які детально буде досліджено у наступному розділі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ РІВНЕНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ТА ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ РІВНОМУ

2.1 Аналіз реалізації Програми цифрового розвитку громади за період 2022-2024 рр.

Як зазначалося раніше, до компетенції Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради (далі – ДЦТ та ЗНАП РМР) додалися нові завдання. Окрім організації надання адміністративних послуг, які раніше виконувало УЗНАП РМР, тепер департамент також відповідає за цифровий розвиток громади. Відповідні функції визначені Положенням, затвердженим рішенням Рівненської міської ради від 06.07.2023 № 3542, та включають:

- 1) розроблення заходів, спрямованих на розвиток і впровадження сучасних інформаційних технологій, систем кіберзахисту інформації у виконавчих органах Рівненської міської ради, бюджетних установах, комунальних закладах Рівненської міської територіальної громади;
- 2) організація роботи локальних мереж, інформаційних систем Рівненської міської ради та її виконавчих органів із забезпеченням розподіленого доступу до інформаційних ресурсів виконавчих органів Рівненської міської ради.
- 3) розробка та планування заходів, спрямованих на об'єднання виконавчих органів Рівненської міської ради, комунальних підприємств і установ у єдину міську інформаційну мережу, забезпечення її підтримки та обслуговування;
- 4) впровадження елементів електронного урядування для забезпечення максимально простого та доступного спілкування громадян з органами

- місцевого самоврядування, юридичними особами, громадськими організаціями та створення механізмів надання послуг громадянам та організаціям у режимі реального часу;
- 5) забезпечення ефективного впровадження і функціонування інструментів електронного урядування, електронної демократії та інновацій;
 - 6) проведення освітніх заходів із підвищення рівня комп'ютерної грамотності та вмінь користування електронними сервісами для мешканців громади;
 - 7) вдосконалення взаємодії органів виконавчої влади з населенням через використання сучасних інформаційних технологій;
 - 8) здійснення заходів, спрямованих на формування позитивного інвестиційного іміджу ІТ-індустрії територіальної громади;
 - 9) участь у реалізації єдиної державної політики в сфері інформатизації, сприяння впровадженню сучасних інформаційних технологій та електронного урядування на місцевому рівні;
 - 10) подання пропозицій щодо кількості та розміщення цифрового обладнання (веб-камер, датчиків шуму, чистоти повітря тощо) та програмного забезпечення для реалізації міських цільових програм;
 - 11) розробка та вжиття заходів щодо підвищення якості роботи та надійності автоматизованих систем, програмно-апаратних комплексів та інформаційних ресурсів;
 - 12) організація заходів щодо впровадження єдиної поштової системи, системи електронного документообігу, інформаційних ресурсів, що забезпечують колективну роботу працівників виконавчих органів Рівненської міської ради;
 - 13) організація та здійснення заходів з підвищення рівня цифрових компетентностей мешканців територіальної громади, участь у плануванні освітніх ініціатив, спрямованих на підвищення рівня цифрової грамотності та практичного використання засобів і сервісів ІТ-технологій посадовими особами виконавчих органів Рівненської міської ради;

- 14) відслідковування тенденцій розвитку інформаційних технологій та розробка пропозицій щодо вдосконалення діяльності виконавчих органів Рівненської міської ради, бюджетних установ, комунальних закладів Рівненської міської територіальної громади, які стосуються питань інформатизації [20].

З метою систематизації зазначених функцій та забезпечення їх ефективного виконання, рішенням Рівненської міської ради від 11.05.2023 № 3333 була затверджена Програма цифрового розвитку Рівненської міської територіальної громади на 2023–2025 роки [21]. Її розробка базувалася на положеннях постанови Кабінету Міністрів України від 12 квітня 2000 року № 644 «Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації» [22], на заміну якій у 2024 році було прийнято постанову від 2 лютого 2024 р. № 119 «Деякі питання Національної програми інформатизації» [23]. У цій Програмі визначено:

- 1) основні цілі, завдання та пріоритетні напрямки цифрового розвитку Рівненської міської громади;
- 2) принципи формування та виконання відповідної Програми;
- 3) заходи щодо цифрової трансформації органів публічної влади (органів місцевого самоврядування), що передбачаються в рамках вищезгаданої Програми;
- 4) очікувані результати від реалізації цієї Програми та їх вплив на соціально-економічний розвиток Рівненської міської громади [21].

Додаток 1 до вищезгаданої Програми передбачає виконання у 2023-2025 роках заходів у 6 основних напрямках, що зазначені на зображенні (рис.8).

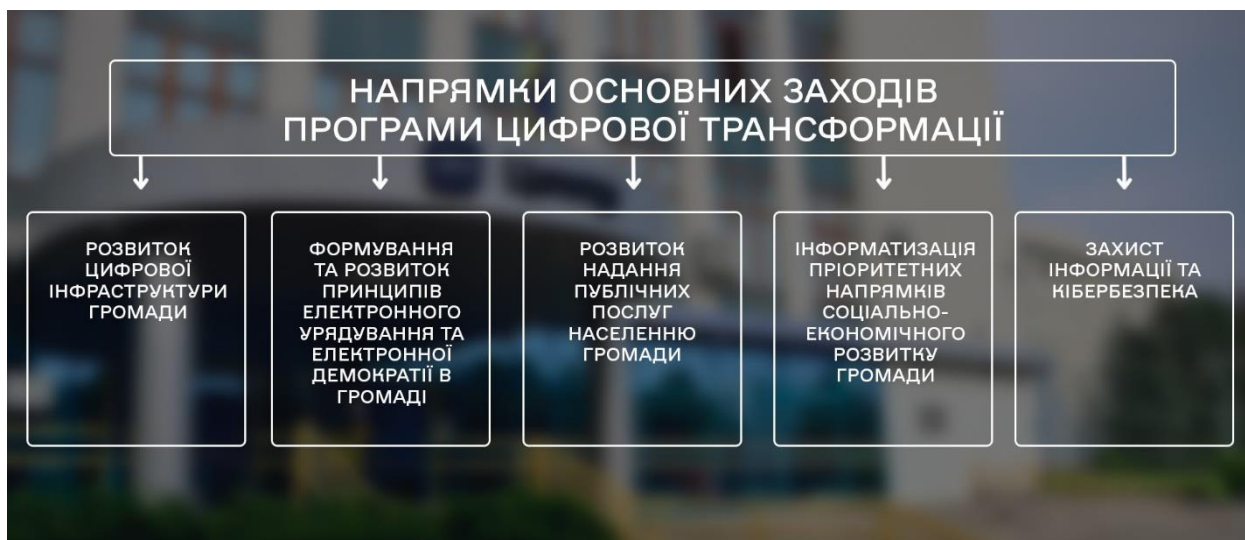


Рисунок 8

Перший напрямок цієї Програми передбачає реалізацію заходів у сфері організаційно-методичного забезпечення цифрового розвитку громади. У 2023 році в межах цього напрямку було здійснено підвищення кваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування щодо державної політики у сфері цифрового розвитку та кібергігієни. Працівники Рівненської міської ради пройшли кілька навчальних курсів на платформі «Дія.Цифрова освіта» та склали національний тест на цифрову грамотність «Цифрограм для держслужбовців». Крім того, спільно з Навчальним центром компетенцій у сфері відкритих даних Міністерства цифрової трансформації було організовано «Інтенсив з відкритих даних для Рівненської міської ради».

Щодо другого напрямку Програми – розвитку цифрової інфраструктури громади, у 2023 році виконано заходи, спрямовані на підключення критично важливих об'єктів до високошвидкісного інтернету, а також впровадження автоматизованих систем для їхньої роботи, зокрема укриттів. Підключення до швидкісного інтернету забезпечило стабільний зв'язок і доступ до інформації під час надзвичайних ситуацій. Водночас автоматизований процес входу та виходу громадян до захисних споруд оптимізував їхню роботу, забезпечивши швидкий доступ до укриттів.

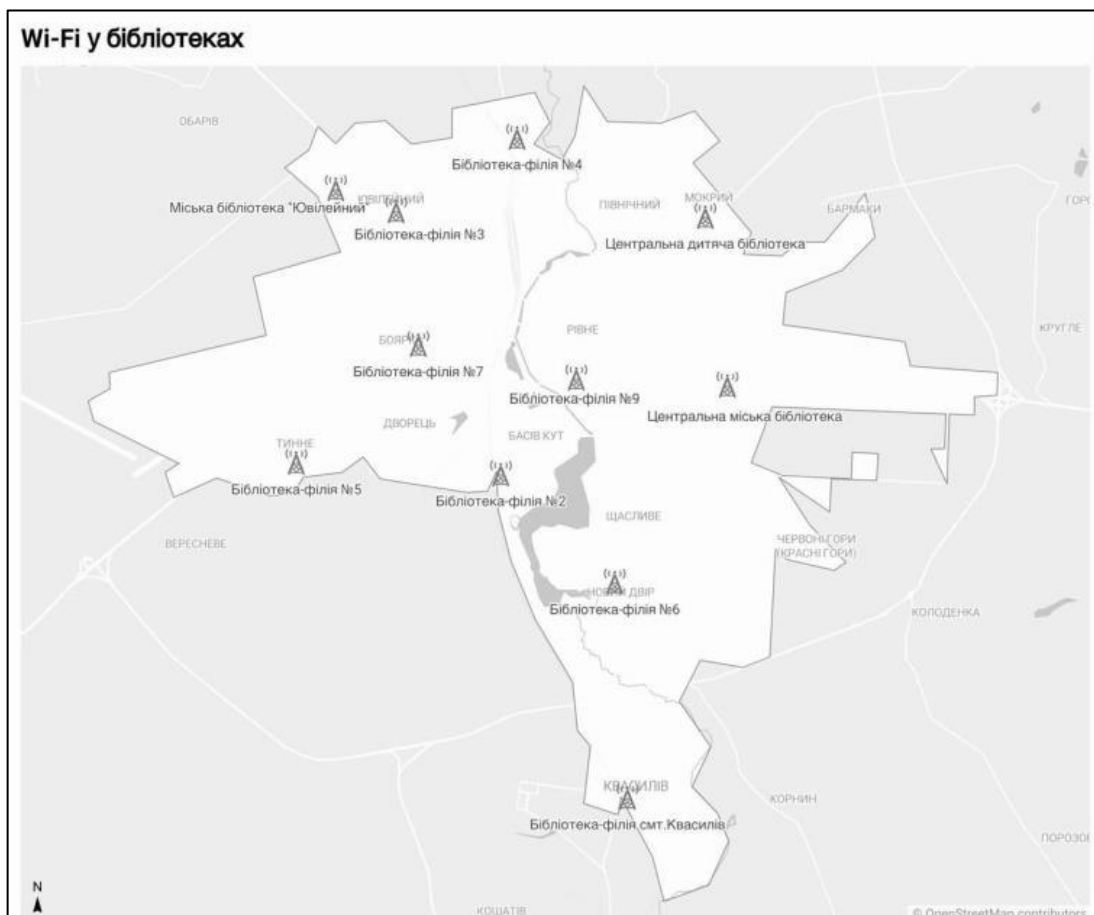
Додатково було реалізовано заходи з автоматизації управління системами вентиляції, опалення та освітлення, що дозволило створити комфортні умови

перебування в укриттях, підвищивши їхню ефективність у забезпеченні безпеки населення.

Таким чином, у рамках Програми було модернізовано 7 захисних споруд (назви та адреси наведені на рис. 9).

№ з/п	Найменування об'єкту	Адреса укриття
1	Комунальний заклад «Рівненська міська дитяча музична школа №2» Рівненської міської ради	вул. Покровська, 13а
2	Комунальний заклад «Рівненська дитяча художня школа імені А.І.Мартиненка» Рівненської міської ради	вул. Литовська, 23
3	Комунальне некомерційне підприємство «Пологовий будинок» Рівненської міської ради	вул. Медична 7
4	Багатоквартирний житловий будинок	вул. Соломії Крушельницької, 62
5	Багатоквартирний житловий будинок	вул. Небесної Сотні, 24
6	Багатоквартирний житловий будинок	вул. Відінська, 2
7	Багатоквартирний житловий будинок	просп. Князя Романа, 8

Рисунок 9



У 2024 році планується впровадження систем автоматизації в укриттях ще 30 закладів, зокрема: 12 закладів освіти, 12 об'єктів комунальної власності, 3 заклади культури, 2 медичні установи та 1 спортивну школу.

Крім того, протягом 2023–2024 років у всіх бібліотеках громади, яких налічується понад 10 (див. рис. 10), було забезпечено доступ до Інтернету.

Слід зазначити, що бібліотеки обладнали не лише точками безкоштовного доступу до Wifi-мереж, а й додатковим високопродуктивним обладнанням, яке гарантує стабільний зв'язок навіть у разі відсутності електропостачання.



Рисунок 11

З аналізу цього розділу можна зробити висновок, що значна частина заходів була ініційована у зв'язку із запровадженням воєнного стану в Україні та спрямована на покращення умов для населення в цих складних обставинах. Так, на майдані Незалежності, в центральній частині міста, встановлено сучасну систему оповіщення про повітряну тривогу, а також обладнання, яке розширило покриття бездротової мережі Інтернету до меж, позначених на схемі (рис. 11). Додатково у 2024 році на цьому ж об'єкті додатково встановлено акумулятори та сонячні панелі, що дозволяють забезпечувати роботу Wi-Fi упродовж понад 72 годин.

Під час розробки та впровадження Програми особливу увагу було приділено необхідності створення єдиної системи електронного документообігу для усіх органів Рівненської міської ради. Впровадження цього проєкту спрямовано на забезпечення швидкого й безперебійного обміну документами, підвищення ефективності роботи, а також посилення контролю за виконанням документів у виконавчому комітеті, виконавчих органах, комунальних підприємствах, установах та закладах (структурні підрозділи міської ради).

Сучасну систему електронного документообігу було запроваджено згідно з розпорядженням міського голови «Про впровадження системи електронного документообігу» від 19 лютого 2024 року. Станом на листопад 2024 року, до системи підключено всі структурні підрозділи міської ради, що суттєво спростило процес обробки вхідної і вихідної кореспонденції та прискорило обмін інформацією між користувачами. Загалом, до системи вже долучилися 148 установ та створено 1052 облікові записи користувачів. Система дозволяє обробляти понад 400 видів документів, а за час її використання було опрацьовано близько 70 000 документів.

Реалізація цього завдання передбачена розділом 3 Програми – «Формування та розвиток принципів електронного урядування та електронної демократії в громаді». Також у цьому розділі передбачено заходи з автоматизації процесу передачі цифрових копій документів для отримання послуг мешканцями громади. Зокрема, у ЦНАП міста Рівного, закладах охорони здоров'я та освіти впроваджено системи Дія QR/Шерінг/валідація через API/Дія-Дія. Це дає змогу громадянам під час звернення за адміністративними, медичними чи освітніми послугами швидко поширити цифрові копії документів через мобільний додаток «Дія». Такий підхід спрощує процес отримання послуг, знімає необхідність носити з собою паперові оригінали документів чи витрачати кошти на їхні копії.

Впровадження електронного документообігу для посадових осіб міської ради та інтеграція системи шерінгу документів через «Дію» стали важливими кроками до реалізації стратегії «Paperless: ефективне управління документами». Як зазначив міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров: *«Режим paperless — це коли паперовий документообіг мінімізується, а в ідеалі взагалі зникає. Послуги надаються онлайн, документообіг між відомствами також відбувається онлайн, а електронні документи визнаються усюди»* [23].

Рухаючись до цифровізації процесів управління в громаді, протягом 2023 – 2024 років було також реалізовано низку важливих завдань, серед яких:

- запроваджено єдину корпоративну пошту для усіх виконавчих органів Рівненської міської ради;

- придбано (оновлено) засоби інформатизації та ліцензійне програмне забезпечення;
- встановлено систему відеоконференцзв'язку для виконавчого комітету Рівненської міської ради;
- проведено реєстрацію вчителів закладів загальної освіти на платформі Всеукраїнської школи онлайн, відтак 35 закладів загальної освіти в громаді (а це 100%) використовують платформи електронних журналів та щоденників;
- для Управління освіти виконавчого комітету Рівненської міської ради було створено новий сучасний веб-сайт: <https://rosvita.rv.ua/>;
- розпочато заходи спрямовані на забезпечення використання єдиного дизайн-коду під час створення адресних та номерних вказівників для покращення адресної навігації у громаді.

Аналізуючи проекти та заходи, реалізовані у 2023–2024 роках, можна впевнено стверджувати, що Програма цифрового розвитку громади дає вагомі результати. Її ефективність помітна не лише для працівників виконавчих органів міської ради, але й для мешканців громади. Надійні й комфортні укриття, розширена мережа доступу до інтернету та цифровізація процесів отримання послуг – це лише частина змін, які стали можливими завдяки системній роботі команди ДЦТ та ЗНАП РМР.

2.2 Віддалені робочі місця та сервіс «Мобільний адміністратор»: процес створення та результати діяльності.

Частково про віддалені робочі місця ЦНАП у м.Рівному вже було проаналізовано у 1 Розділі роботи, проте у цьому пункті ми детальніше зупинимось на дослідженні проекту створення нових віддалених робочих місць адміністраторів під час дії воєнного стану: що вже було здійснено у цьому напрямку та що планується покращити.

Так, відповідно до частини 4 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 02.06.2021 № 574-р, з метою забезпечення територіальної доступності та зручних умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг.

Відтак, з метою подальшого розвитку територіальної доступності адміністративних послуг, на виконання розпорядження Рівненського міського голови від 15.02.2022 № 159-р «Про робочу групу для вивчення питання створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному в Рівненській міській територіальній громаді» створено робочу групу для вивчення питання щодо створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному та затверджено її персональний склад (міський голова, заступник міського голови, голови депутатських фракцій міської ради, представники виконавчих органів у сфері архітектури та соціального захисту) [24].

Відповідно до протоколу № 1 від 23.02.2022 засідання робочої групи для вивчення питання створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному робочою групою вирішено: визначити в місті Рівному наступні субцентри, що є рекомендованими для створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному в Рівненській міській територіальній громаді:

- 1) район 12 школи;
- 2) район автовокзалу «Чайка»;

- 3) район Пивзаводу;
- 4) мікрорайон «Щасливе»;
- 5) мікрорайон «Ювілейний».

За результатами вивчення питання створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному у рекомендованих субцентрах, вирішено вважати оптимально-доцільним відкриття віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному у торговельно–розважальному центрі «ХЕППІ-МОЛЛ», що знаходиться за адресою: м. Рівне, вул. С. Бачинського, 5.

На виконання рішення Рівненської міської ради від 08.07.2022 № 2139 «Про створення відділених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг та затвердження графіка їхньої роботи» створено віддалені робочі місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному в торговельно–розважальному центрі «ХЕППІ-МОЛЛ» [25].

Відкриття вищевказаного ВРМ відбулось у жовтні 2022 року, що забезпечило для мешканців району та прилеглих територій доступність, оперативність, своєчасність надання адміністративних послуг, мінімізувало кількість процедурних дій та візитів, необхідних для їх отримання.

У травні 2023 року було відкрито ще одне ВРМ, яке розташоване у приміщенні Комунального некомерційного підприємства «Пологовий будинок» Рівненської міської ради та на якому забезпечується надання адміністративних послуг, потреба у яких виникає у зв'язку із народженням дитини. Як вже згадувалося у підрозділі 1.2. дипломної роботи, у 2021 році в громаді було реалізовано проєкт «єМалятко», який передбачає комплексне надання послуг при народженні дитини. На момент реалізації цього проєкту було підписано Меморандуми про співпрацю з пологовими будинками громади, які передбачали, що адміністратори ЦНАП у м.Рівному у визначені графіком години та дні, надавали вказану адміністративну послугу у їх приміщенні. Згодом, проаналізувавши доцільність надання таких послуг безпосередньо у пологових будинках та затребуваність послуги «єМалятко» серед населення, Рівненською

міською радою було прийнято рішення від 11 травня 2023 року № 3330 «Про створення в Комунальному некомерційному підприємстві "Пологовий будинок" Рівненської міської ради віддаленого робочого місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному» [26]. Перелік послуг, які надаються на цьому ВРМ включає 8 послуг, потреба у яких може виникнути у зв'язку із народженням дитини, а саме:

- 1) комплексна електронна публічна послуга «єМалятко»;
- 2) державна реєстрація народження;
- 3) реєстрація місця проживання;
- 4) призначення державної допомоги при народженні дитини;
- 5) призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами жінкам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування;
- 6) призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка»;
- 7) установлення статусу, видача посвідчень батькам багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;
- 8) продовження строку дії посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї.

Сама послуга «єМалятко» включає в себе більшість вищевказаних послуг, проте є передбачені постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2023 р. № 853 «Деякі питання надання комплексної електронної публічної послуги "єМалятко"» вийнятки, у разі яких отримання комплексної послуги не можливе, і в такому випадку громадяни мають звертатися за отриманням кожної послуги окремо [27]. З метою мінімізації процедурних дій і спрощення процесу отримання цих послуг і було створено це ВРМ.

Крім того, у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та введенням воєнного стану в Україні, перебуванням значної кількості чоловіків у лавах Збройних Сил України вагітні жінки та сім'ї з

новонародженими дітками зазнають величезного впливу війни, підвищується рівень їх соціальної незахищеності.

Відтак, при народженні дитини відразу у пологовому будинку батьки мають можливість оформити свідоцтво про народження дитини, зареєструвати її місце проживання, а також оформити державну допомогу при народженні, а у разі необхідності і продовжити строк дії посвідчення багатодітної сім'ї. Оцінити зручність реалізації цього проєкту змогли вже більше 1000 сімей у Рівненській громаді. Загалом, від моменту створення до жовтня 2024 року на ВРМ у Комунальному некомерційному підприємстві "Пологовий будинок" Рівненської міської ради надано 1528 послуг та 2022 консультації, 1143 сім'ї отримали свідоцтво про народження дитини (з них послугою «ЄМалятко» скористалися 964 сім'ї), близько 200 батьків оформили допомогу при народженні.

В подальшому, робочою групою вирішено вважати оптимально–доцільним відкриття віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному у приміщенні Комунального некомерційного підприємства «Центр первинної медико-санітарної допомоги «Ювілейний» Рівненської міської ради, що знаходиться за адресою: 33024, м. Рівне, вул. Кулика і Гудачека, буд. 3 (протокол № 3 від 18.10.2023 засідання робочої групи для вивчення питання створення віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному).

У зв'язку з цим, Рівненською міською радою прийнято рішення від 26 жовтня 2023 року № 4003 «Про створення у приміщенні Комунального некомерційного підприємства "Центр первинної медико-санітарної допомоги "Ювілейний" Рівненської міської ради віддалених робочих місць адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному» [28].

В обґрунтування необхідності його створення в першу чергу було взято до уваги саме запит мешканців мікрорайону «Ювілейний», які неодноразово зверталися до керівництва міста з таким проханням. Проаналізувавши потребу громади, також було затверджено окремий перелік послуг, які надаються на цьому ВРМ, а саме 42 послуги у сферах реєстрації місця проживання та видачі

відповідних довідок/витягів, надання відомостей з Державного земельного кадастру, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, а також реєстрації актів цивільного стану та державних допомог сім'ям з дітьми [29]. Актуальність роботи цього ВРМ та необхідність його створення можна визначити за статистикою звернень. Так, з моменту створення до жовтня 2024 року було надано 6941 послугу, тобто кілька тисяч мешканців отримали послуги зручно і швидко, не витрачаючи час на дорогу до центрального ЦНАПу.

Окрім створення ВРМ у мікрорайоні «Ювілейний», у 2023 році було реалізовано проєкт пересувного ВРМ з використанням портативного робочого комплексу «Мобільний кейс». Метою реалізації цього проєкту стало забезпечення доступності адміністративних послуг для маломобільних груп населення. Рішенням Рівненської міської ради від 11.05.2023 № 3329 було затверджено Порядок надання адміністративних послуг на пересувному віддаленому робочому місці адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному з використанням портативного робочого комплексу «Мобільний кейс». Зазначеним Порядком передбачено, що «Портативний робочий комплекс "Мобільний кейс" – це комплекс програмних та технічних засобів, який дозволяє у форматі віддаленого робочого місця здійснювати повноцінний прийом документів для отримання адміністративних послуг за місцем перебування громадян» [30]. Також, Порядком визначено перелік осіб, які мають право на отримання послуг з використанням «Мобільного кейсу» (рис.12 зображення кейсу):

- особи з інвалідністю 1-ї групи;
- особи, які за станом здоров'я не здатні самостійно пересуватись;
- особи, які перебувають на стаціонарному лікуванні в медичних закладах м. Рівного та смт Квасилова;
- громадяни, які досягли 80-річного віку.



Рисунок 12

У Порядку чітко визначено, які категорії осіб мають право скористатися сервісом, у яких випадках послуги не надаються та який алгоритм реєстрації для отримання адміністративних послуг з використанням Мобільного кейсу, права та обов'язки адміністратора/державного реєстратора, який надає послугу, а також відповідальність. Окремо варто відзначити, що для уникнення непорозумінь чи конфліктних ситуацій, а також безпеки адміністраторів/державних реєстраторів Порядком передбачено проведення відео- та аудіофіксації процесу надання послуги за допомогою відповідних технічних засобів. Перелік послуг, які можна отримати з використанням «Мобільного кейсу» включає 41 адміністративну послугу [30]. З моменту реалізації проєкту до жовтня 2024 року 50 мешканців громади змогли відмітити зручність такого сервісу, а найпопулярнішою послугою виявилася реєстрація місця проживання.

Відтак, створення пересувного віддаленого робочого місця адміністраторів Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному з використанням портативного робочого комплексу «Мобільний кейс» забезпечило належну доступність отримання адміністративних послуг, адже турбота про мешканців Рівненської міської територіальної громади, особливо в умовах воєнного стану, є одним із пріоритетних напрямків розвитку адміністративних послуг.

Загалом, станом на жовтень 2024 року окрім основного центру надання адміністративних послуг, який розміщений за адресою: м. Рівне, майдан Просвіти 2, мешканці громади мають можливість отримати адміністративні послуги ще у 5 віддалених точках (детальніше на рис.13)

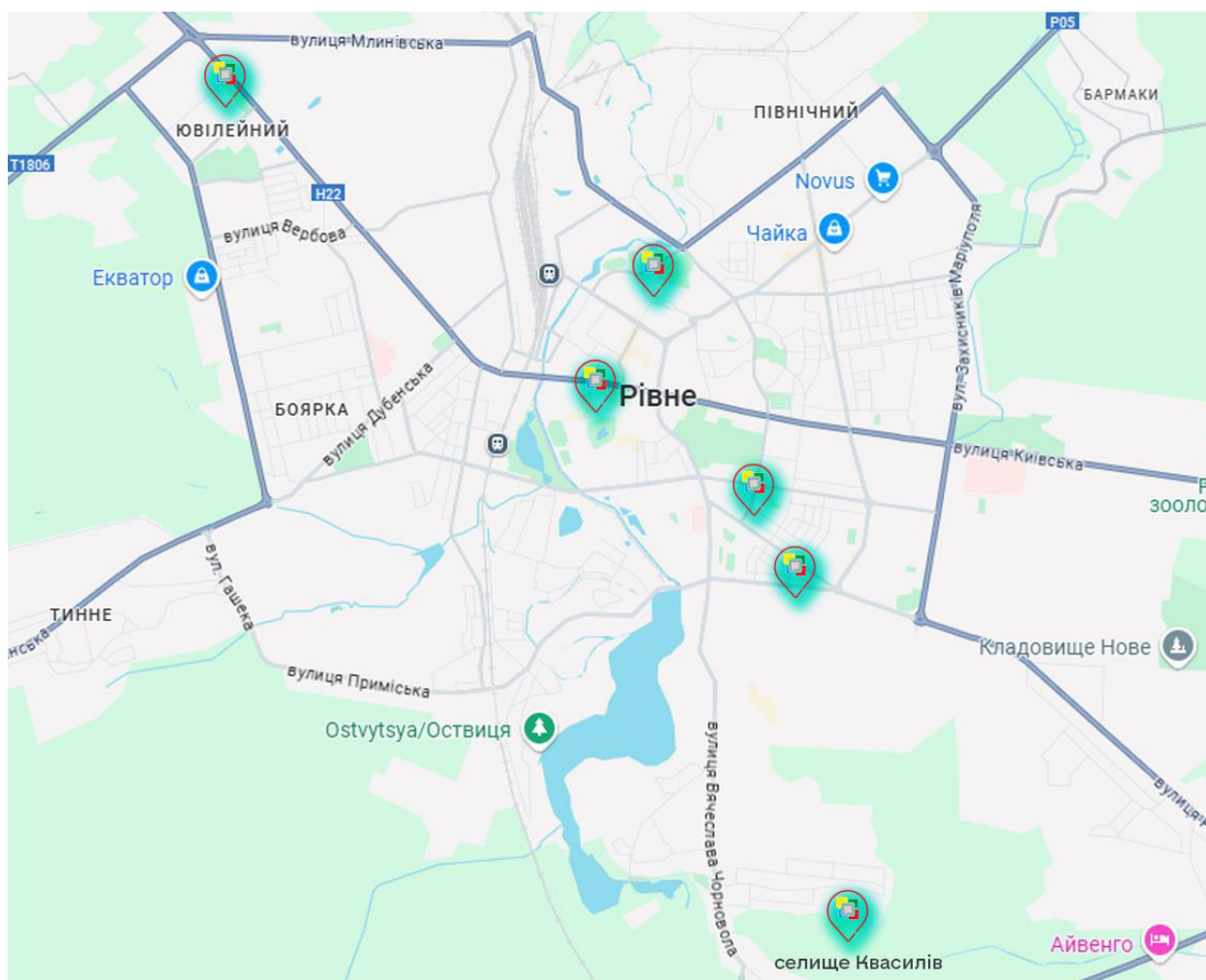


Рисунок 13 Мапа розміщення BPM

Таке розширення мережі ЦНАП у громаді забезпечує дотримання принципу «територіальної доступності», який передбачає можливість отримати адміністративну послугу у найбільш наближеному до місця проживання суб'єкта звернення центрі чи територіальному підрозділі або ж на віддаленому робочому місці (у тому числі пересувному). Як видно з вищенаведеної мапи розміщення точок доступу ЦНАП, станом на листопад 2024 року, у Рівненській міській територіальній громаді забезпечено максимальну зручну та комфортну мережу доступності адміністративних послуг для населення.

У 2024 році також модернізовано ВРМ у селищі Квасилів, оскільки як вже зазначалося раніше, до складу Рівненської міської територіальної громади у 2020 році було приєднано ще один населений пункт. На сьогоднішній день, у селищі Квасилів створено ВРМ, де можна отримати 115 адміністративних послуг. Там облаштовано 5 робочих місць для адміністраторів та державних реєстраторів, кабінет старости селища Квасилів та її помічника, а також окремі робочі місця відведено для забезпечення можливості подання документів на пільги та житлову субсидію представнику Департаменту соціальної політики Рівненської міської ради та вирішити питання щодо водопостачання та водовідведення з представником РОВКП ВКГ «Рівнеоблводоканал».

2.3 Ефективні рішення у роботі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному під час дії воєнного стану

У попередніх пунктах дипломної роботи було проаналізовано діяльність ДЦТ та ЗНАП РМР у сфері цифрової трансформації, створенні віддалених робочих місць адміністраторів та впровадження сервісу виїзного обслуговування. У пункті 2.3 буде проведено аналіз діяльності ЦНАП у м. Рівному, враховуючи запровадження на території України воєнного стану, які виклики виникли у роботі та які ефективні методи їх вирішення було реалізовано.

Відділ реєстрації речових прав на нерухоме майно виконує функції надані ДЦТ та ЗНАП РМР як безпосередньому суб'єкту державної реєстрації речових

прав на нерухоме майно в межах Рівненської міської територіальної громади. Після введення в Україні режиму воєнного стану, з метою збереження інформації, недопущення несанкціонованого втручання та спотворення даних, частина державних реєстрів, зокрема Єдиний державний реєстр речових прав на нерухоме майно, призупинили свою роботу.

З кінця лютого до травня 2022 року отримати послуги у сфері реєстрації нерухомого майна було не можливо на всій території України. Проте, вже в кінці травня 2022 року Міністерством юстиції України та ДП «Національні інформаційні системи» було прийнято рішення відновити доступ до державних реєстрів для державних реєстраторів територіальних громад, у яких не ведуться активні бойові дії.

Після відновлення роботи державних реєстраторів відбулися певні зміни у сфері реєстрації нерухомого майна. Так, в умовах повномасштабної війни онлайн-реєстрація майна набула ще більшої актуальності, відтак, з травня 2023 року відділом державної реєстрації речових прав на нерухоме майно розглядаються електронні заяви щодо об'єктів нерухомого майна, права власності на які виникли та зареєстровані в установленому чинним законодавством України порядку до 01.01.2013 року.

Також, відповідно до наказу Міністерства юстиції України від 30 серпня 2022 року №3642/5 «Про внесення змін до наказів Міністерства юстиції України від 28 березня 2016 року № 898/5 та від 25 листопада 2016 року № 3359/5» в умовах воєнного стану та протягом одного місяця з дня його припинення або скасування державні реєстратори здійснюють державну реєстрацію права власності та інших речових прав на нерухоме майно, місцезнаходженням якого є Автономна Республіка Крим, Донецька, Запорізька, Луганська, Миколаївська, Харківська, Херсонська області, місто Севастополь. Таким чином, повноваження державних реєстраторів були розширені на території, де не ведуться активні бойові дії, що дає можливість громадянам України отримувати необхідні послуги, звертаючись до найближчих ЦНАП, розташованих на безпечних територіях [31].

Ще одним важливим додатковим повноваженням для державних реєстраторів стало виконання Порядку подання інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 березня 2022 року № 380 [32]. Це повідомлення дає можливість громадянам, чиє житло було пошкоджено внаслідок бойових дій, подати інформацію про пошкоджене або зруйноване майно для подальшого відновлення порушених майнових прав. Подання повідомлення здійснюється через Портал Дія або мобільний застосунок «Дія», а державні реєстратори допомагають правильно оформити дані про об'єкти нерухомості та надають консультації щодо внесення відомостей до Єдиного державного реєстру речових прав на нерухоме майно. З моменту затвердження Порядку через ЦНАП у м. Рівному було подано близько 150 таких повідомлень.

Також з початку запровадження воєнного стану було призупинено доступ державних реєстраторів до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Відновлення доступу відбулося в квітні 2022 року, і з того часу всі державні реєстратори отримали можливість працювати в реєстрі. Слід зазначити, що повномасштабна війна внесла зміни й у цю сферу, зокрема значно зросла кількість змін керівників юридичних осіб, пов'язаних із мобілізацією чоловіків, які очолювали підприємства, а також значно збільшилася реєстрація благодійних організацій на початку вторгнення.

Аналізуючи статистику (рис. 14), можна відзначити, що кількість нових бізнесів, які реєструються в Україні, значно зменшилася, і досі не спостерігається відновлення довоєнних показників.



Рисунок 14

Однією з новацій у сфері державної реєстрації бізнесу, впроваджених під час воєнного стану, стало надання всім державним реєстраторам юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців доступу до Порталу Дія з обов'язковим дотриманням принципу екстериторіальності. Це означало, що не залежно від місця реєстрації фізичної особи-підприємця, опрацювати заяву про таку реєстрацію може будь-який державний реєстратор в межах України. Державні реєстратори ДЦТ та ЗНАП РМР і раніше опрацьовували заяви подані через Портал Дія, проте після запровадження принципу екстериторіальності кількість державних реєстрацій значно зросла (рис.15). У 2024 році процес державної реєстрації фізичних осіб-підприємців через Портал Дія було повністю автоматизовано, відтак зникла потреба у залученні для цього державних реєстраторів. Така інновація стала ще одним кроком до режиму «paperless», який пропонується Міністерством цифрової трансформації України.



Рисунок 15

Не зважаючи на введений в Україні режим воєнного стану, перелік сфер та послуг, які надаються через ЦНАП у м. Рівному розширювався. Ще у 2021 році було розпочато впровадження послуг сервісного центру МВС, проте успіх реалізації цього проєкту відбувався вже в період введення воєнного стану. 23 серпня 2023 року через ЦНАП у м. Рівному вперше було проведено обмін посвідчення водія на Е-посвідчення без виготовлення на пластиковому бланку. Відтак, Е-посвідчення водія, яке відображено у мобільному застосунку «Дія», є повноцінним аналогом пластикового посвідчення водія, при цьому Україна стала першою країною у світі, де можна використовувати лише електронний документ без використання пластику, а ЦНАП у м. Рівному став одним із перших учасників цього проєкту.

Ще одним важливим кроком у розвитку ЦНАП у м. Рівному, в частині прийому документів для реєстрації транспортних засобів, стало запровадження можливості укладення договору купівлі-продажу транспортного засобу у присутності адміністратора центру. Відтак, покупець і продавець можуть за одне відвідування укласти відповідний договір та подати документи для перереєстрації транспорту. Перш за все, це економить час витрачений на отримання адміністративної послуги, а також кошти громадян, оскільки

укладення такого договору у нотаріуса або з ліцензованого суб'єкта є платним, а через ЦНАП надається на безоплатній основі. Вперше такий договір було укладено у липні 2024 року і вже до листопада такою можливістю скористалося понад 60 осіб.

Одним із викликів, які постали перед командою ЦНАП у м. Рівному у період дії воєнного стану стало прийняття Закону України від 11.04.2024 року № 3633-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо окремих питань проходження військової служби, мобілізації та військового обліку», яким було передбачено 60-денний строк для актуалізації даних військовозобов'язаних громадянам, у тому числі шляхом подання необхідних документів через ЦНАП [33]. Усі працівники центрального ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях були залучені до цього процесу. Іноді це було дуже складно, враховуючи те, що реєстр військовозобов'язаних працював не стабільно, а у черзі одночасно перебувало понад 100 осіб. Разом з тим, з травня по липень 2024 року більше 18 000 громадян оновили свої військово-облікові дані через ЦНАП у м. Рівному.

У зв'язку із безпековою ситуацією в країні, ще одним завданням, яке постало перед працівниками ЦНАП та керівництвом громади, це значна кількість внутрішньо переміщених осіб, які були вимушені покинути свої домівки і переїхали для проживання до Рівненської міської територіальної громади.

На початку повномасштабного вторгнення працівники центру здійснювали прийом документів для реєстрації внутрішньо переміщених осіб, в результаті чого за березень-серпень 2022 року через ЦНАП у м. Рівному видано 11 468 довідок про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб.

У 2022 році, на початку повномасштабного вторгнення, до ЦНАП у м. Рівному щодня зверталось близько 400-500 осіб, проте згодом ця кількість зменшилася до 50, тому, на рівні громади, було прийнято рішення, що прийом документів буде здійснювати виключно Департаментом соціальної політики Рівненської міської ради. Разом з тим, враховуючи те що певний період ці

послуги можна було отримати у ЦНАП у м. Рівному, на підставі Узгодженого рішення про співпрацю, у приміщенні центру було розміщено робочі місця представників Департаменту соціальної політики Рівненської міської ради. Станом на жовтень 2024 року через ЦНАП у м. Рівному зареєстровано 17 863 внутрішньо переміщені особи, які тимчасово проживають у місті Рівному та селищі Квасилів.

Також, ще одна нова послуга, яка з'явилася у ЦНАП, це «Отримання компенсації витрат власника жилого приміщення, що пов'язані з безоплатним розміщенням внутрішньо переміщених осіб». Порядок надання цієї послуги передбачено постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 № 333 «Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану і не отримують щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг». Компенсація надається фізичним особам — громадянам України віком від 18 років, які є власниками жилих приміщень приватного житлового фонду і безоплатно розміщували в цих приміщеннях внутрішньо переміщених осіб, для покриття понесених власниками жилих приміщень витрат, пов'язаних з таким розміщенням. Фінансування програми здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, міжнародних організацій у вигляді благодійної, гуманітарної та матеріальної допомоги, а також добровільних пожертвувань фізичних і юридичних осіб, благодійних організацій та громадських об'єднань [34]. Прийом документів для отримання компенсації через ЦНАП у м. Рівному було розпочато у квітні 2022 року і станом на жовтень 2024 року було прийнято понад 10 000 заяв.

Окрім цього, неодноразово у приміщенні ЦНАП у м. Рівному, для зручності внутрішньо переміщених осіб, було реалізовано проекти з надання матеріальної підтримки від представників міжнародних благодійних організацій, а також юридичний супровід від громадських організацій.

Так, вперше у червні 2022 року представниками Чеської гуманітарної організації «Людина в біді» було здійснено прийом документів на додаткову грошову допомогу, у жовтні – Мобільна група Благодійної організації «БФ «РОКАДА» на базі ЦНАП у м. Рівному консультувала з питань отримання непродуктової благодійної допомоги, відновлення втрачених документів; здійснювала індивідуальний супровід для багатодітних і малозабезпечених сімей, людей з інвалідністю.

У серпні 2023 року Громадська організація «Південна стратегія розвитку», яка реалізує проєкт з надання допомоги та здійснення соціальної інтеграції ВПО у Рівненській області за підтримки гуманітарної організації «ACTED», у приміщенні ЦНАП у м. Рівному здійснювала надання юридичних консультацій щодо отримання компенсації за зруйноване та пошкоджене житло.

У жовтні та листопаді 2023 року у ЦНАПі працювала мобільна бригада Благодійного фонду «Право на захист» зі збору даних на отримання фінансової допомоги переселенцям від УВКБ ООН.

Тож, ЦНАП у м. Рівному став платформою для отримання підтримки від держави та міжнародних донорів, для осіб, які постраждали внаслідок збройної агресії російської федерації.

Однією із особливостей роботи ЦНАП у м. Рівному є також його робота у статусі «Дія Центр». Дія Центри — це мережа ЦНАП, в яких запроваджені єдині стандарти щодо якості надання послуг — зручно, швидко, просто та людяно, із комплексом усіх необхідних послуг для громадян в одному місці. Отримати статус «Дія Центр» може ЦНАП, який відповідає визначеним критеріям: зручно, швидко, сучасно, безбар'єрно, просто, людяно, привітно, надійно, досконало, доступно, прозоро, дієво (кожен з критеріїв містить свої, чітко визначені, вимоги).

У червні 2023 року ЦНАП у м. Рівному пройшов відповідну перевірку та отримав статус «Дія Центр». Відтак, у центрі можна отримати не лише адміністративні послуги, а також консультації щодо онлайн-послуг та документів в «Дії», отримати допомогу з встановленням мобільного додатку

«Дія» та ознайомитись із зручністю використання цифрових копії документів у повсякденному житті, а також скористатися місцями для самообслуговування.

Протягом 2024 року за консультацією по Дії звернулися понад 1397 осіб. У середньому щодня на консультацію приходять 10 людей. Серед найбільш поширених запитів останніх місяців стали замовлення витягу про несудимість, питання щодо відображення посвідчення ветерана в додатку, а також роз'яснення стосовно Національного кешбеку, зокрема по програмі «1000 від Президента».

РОЗДІЛ 3

АКТУАЛЬНІСТЬ ДОСВІДУ ПРОВІДНИХ КРАЇН ЄВРОПИ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ

3.1 Імплементация досвіду розвитку ЦНАП та адміністративних послуг в провідних країнах Європи

За роки існування ЦНАПів сфера надання адміністративних послуг зазначала значного реформування, а самі центри стали прикладом успішної реформи наближення публічних послуг до громадян. На сьогоднішній день ЦНАП це вже не просто місце, де громадяни мають можливість подати документи та отримати консультацію, це свого роду «єдине вікно» куди можна звернутися для вирішення більшості питань, які виникають у фізичної особи чи представників бізнесу. Саме такий варіант реформування ЦНАП став доступним для наших мешканців завдяки досвіду запозиченому в провідних європейських державах.

Ідея створення ЦНАП як «єдиного вікна» взяла свій початок з Німеччини. В Німеччині існує два типи універсамів послуг (кол-центри та центри надання адміністративних послуг). Формування системи надання державних послуг у країні здійснюється місцевими органами влади в основному через центри обслуговування, внаслідок чого всі контакти між громадянами і державними органами відбуваються на рівні місцевого органу державної виконавчої влади. Зазвичай, це охоплює такі сфери, як реєстрація громадянства, транспортних засобів, більшість послуг соціального захисту, отримання дозволу на будівництво, реєстрація бізнесу тощо. Полегшення доступу громадян до адміністративних послуг і деяких послуг приватного сектора за допомогою їх поєднання було основним задумом у створенні мережі сервісних центрів для громадян. Внаслідок усіх здійснених адміністративних реформ у Німеччині було організовано багатоканальний доступ до різних послуг за принципом «єдиного

вікна», зокрема: кол-центри (довідкові центри), що надають інформацію щодо звичайних послуг та здійснюють записи на прийом; центри надання адміністративних послуг (сервісні центри), які надають обмежену кількість щоденних послуг громадянам [35, с.280]

Проте, на сьогоднішній день Німеччина, за прикладом Швеції, приділяє значну увагу популяризації онлайн-послуг, а тому основою задачею німецьких сервісних центрів стає реалізація з використанням інтернет-порталів консультацій щодо цих онлайн-послуг. Основним завданням адміністратора стає надати громадянину консультацію та допомогу в заповненні заяв для отримання послуги онлайн.

У Великобританії механізм надання адміністративних послуг населенню вирішує питання за зверненнями у сфері реєстрації виборців, у житловій сфері, планування податків із земельної власності, ліцензування, ліцензій в автодорожній сфері, щодо загальної та місцевої інформації та питань, запроваджених радою податків і бізнесових ставок. Одним із основних ланцюгів системи державних послуг у межах проведених реформ у Великій Британії стали центри послуг для громадян, мережа яких працює на основі таких принципів, як: рухаються не громадяни, а документи (*move the file not the citizen*); постійне підвищення якості (*the quality movement*); в одному місці – одне звернення (*one stop shops on local level*). Центри послуг для громадян працюють за принципом «єдиного вікна» та слугують підвищенню рівня доступу громадян до державних послуг. Стратегія формування електронного уряду також входить у програму реформування державних послуг (*government services*), зокрема створення електронних державних послуг у країні. Урядова стратегія передбачає розвиток і використання всіх електронних видів сервісу. Велика Британія стала одним із лідерів серед інших європейських країн у напрямі створення в державі системи «електронного уряду» [36, с.46].

У Бельгії усю потрібну документацію громадяни мають можливість подати дистанційно через комп'ютер. Для цього вони повинні мати персональну карту, за допомогою якої можна певні персональні дані не

заносити до визначених форм, а завантажити із загальної бази. Так, громадяни Бельгії мають можливість дистанційно отримати довідку про місце проживання, довідку про склад сім'ї, карту місцевого жителя, поліцейські витяги, паркувальні талони, свідоцтво про народження, шлюб, розлучення тощо [37, с.51].

В Естонії ефективно функціонують уніфіковані реєстри, поширені е-послуги (школа, земельний реєстр, податки, банк, пацієнт, поліція), діють Державний портал е-послуг, електронні бази даних, е-документообіг, в обігу електронна та мобільна ID-карти. Ця карта стала обов'язковим документом для ідентифікації особистості громадянина. В цьому виді документу знаходиться спеціальна мікросхема, на якій розміщено інформацію стосовно його власника, ідентифікатор особистості та власний електронний підпис. Така ID+карта забезпечена високим рівнем захисту, до того ж вона дає можливість громадянину скористатися різноманітними Інтернет+сервісами, котрі значно спрощують сервісне забезпечення [38]. Також, у Естонії функціонуються такі е-сервіси:

- Е-поліція — отримання через електронну пошту квитанцій на оплату штрафів за порушення правил дорожнього руху;
- Е-школа — електронний щоденник, який дозволяє налагодити зв'язок шкільної адміністрації з батьками учнів, включає розклад занять, отримані учнями оцінки, а також домашні завдання;
- Е-депозитарій — централізований реєстр усіх акціонерних товариств у країні та цінних паперів;
- Е-пенсія — електронна система обслуговування фізичних осіб з питань отримання пенсій, вибору пенсійних фондів, обмін звітністю тощо;
- ID-білет — сервіс продажу квитків на муніципальний транспорт, відвідування закладів культури тощо [39].

Тож, як бачимо на прикладі цих країн, уся ідея розвитку сфери адміністративних (публічних) послуг в Європі зараз формується навколо розвитку електронних послуг та доступ до інформації про адміністративні послуги онлайн. Ця ідея реформування зараз застосовується і в Україні,

результатами якої є створення порталу «Дія», мобільного додатку «Дія, розвиток мережі «Дія Центрів», впровадження є-документів та онлайн сервісів типу шерингу документів.

Ще однією із ідей, які Україна перейняла від європейських країн є розширення географії обслуговування громадян, шляхом створення додаткових робочих місць адміністраторів ЦНАП. Одним із найкращих прикладів такої системи в європейських країнах визнана система «універсамів послуг» у Нідерландах. Система універсамів послуг у м. Гаага дворівнева: існує центральний офіс на загальноміському рівні та 7 офісів у різних районах міста. Деякі послуги можна отримати лише в центральному офісі, зокрема розв'язання питань мігрантів тощо. Перший рівень - центральний «універсам послуг» (офіс для громадян) знаходиться в приміщенні муніципалітету. У різних районах міста розташовані офіси, що відносяться до другого рівня. «Універсами» надають усю необхідну інформацію про адміністративні послуги, тут можна отримати відповідну довідку чи дозвіл, подати заяву на отримання адміністративної послуги, яка надається у цьому ж «універсамі послуг».

У центральному офісі в приміщенні муніципалітету на першому поверсі ведеться прийом громадян з усіх питань у межах компетенції муніципалітету. Будь-яка особа вільно, без перепусток чи будь-яких пояснень, може зайти в будівлю муніципалітету. Якщо особа має конкретну справу, то вона, отримавши на реєстрації талон із номером, у порядку черги потрапляє до одного з-понад двадцяти прийомних місць (це відкриті, лише відгороджені один від одного робочі столи) і має можливість розв'язати одночасно всі свої питання. Окремо, у кабінетах на другому поверсі, здійснюється прийом з питань соціальної допомоги, зважаючи на делікатний і конфіденційний характер цих справ. На першому поверсі розташована каса, де можна одразу оплатити послугу.

Кардинальною відмінністю системи надання адміністративних послуг в Нідерландах від України є те, що усі послуги надаються платно, у тому числі будь-які довідки. Розміри плати за кожну послугу визначаються муніципалітетом та можуть суттєво відрізнятися від тарифів в інших регіонах Нідерландів. У

складних послугах (наприклад, отримання дозволу на будівництво) спочатку стягується плата за розгляд заяви, а у випадку успішного розв'язання справи окремо сплачуються кошти за відповідний дозвіл [40, с.90].

Розширену систему точок доступу мають також центри надання адміністративних послуг у Польщі. Так, наприкладі, Варшава поділяється на 18 районів, які мають назву «дільниці» (пол. “dzielnica”). Одним із таких районів Варшави є Таргувек (Targówek), населення якого становить понад 124 тисячі осіб. Створення централізованої системи Відділів Обслуговування Мешканців (WOM, англ. – Resident Service Departments) було заплановано в усіх районах Варшави задля забезпечення мешканцям міста належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Зазначені Відділи створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої справи в офіційній сфері, зокрема, питання обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Відділи WOM пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги. Якщо раніше споживачам потрібно було відвідати декілька кабінетів у приміщенні установи, то зі створенням Відділів адміністративні процедури було значно спрощено. На сторінках інтернет-ресурсу eWOM містяться бланки документів для звернення до будь-якого з 18-ти локальних Відділів у дільницях. До структури WOM належать: пункти розгляду звернень споживачів і надання їм адміністративних послуг з питань реєстрації транспортних засобів та правил дорожнього руху; у сферах культури, освіти, архітектури, геодезії, охорони довкілля; сплати податків і місцевих зборів; щодо актів цивільного стану – реєстрація народження, смерті, укладення шлюбу та видача відповідних офіційних копій. Складовою WOM є також каси для оплати адміністративних послуг, інформаційні пункти, пункти страхування, надання ксерокопіювальних послуг та фотопослуги [40, с.89-90].

Схожу структуру та наповненість має і предмет дослідження цієї дипломної роботи ЦНАП у м. Рівному: центральний офіс, віддалені робочі місця, які забезпечують надання адміністративних послуг у віддалених районах міста, додаткові сервіси типу терміналів для сплати адміністративного збору та місця

самообслуговування, на яких можна роздрукувати та заповнити необхідні бланки заяв. Враховуючи особливості українського законодавства, то запровадження надання послуг зі страхування чи сплати податків в ЦНАП поки не вбачається можливим, адже ці послуги не відносять до адміністративних. У решті ж досвід Польщі в Україні було також успішно реалізовано. Підводячи підсумки, можна сказати, що українська система надання адміністративних послуг ні чим не поступається європейській.

Особливу систему надання публічних послуг має Німеччина. Окрім вже описаних вище пунктів про розширену мережу робочих місць ЦНАП та розвиток онлайн-послуг, особливістю цієї сфери у Німеччині є «універсальність» адміністраторів. Організація роботи універсамів послуг у Німеччині будується за такими принципами:

- 1) створення великого офісного приміщення з місцями обслуговування замовників, у тому числі для конфіденційних розмов;
- 2) створення «фронт-офісу» (зони обслуговування замовників) і «бек-офісу» (зони для роботи співробітників універсаму послуг), де опрацьовуються документи, розподіляється пошта, працює телефонна служба;
- 3) широка компетенція працівників, що полягає в тому, що всі послуги повинні опрацьовуватися усіма співробітниками (принцип загальних повноважень або універсалізму);
- 4) порівняно великі міста (понад 30 000 жителів) мають при вході інфотеки, де замовники отримують інформацію та вирішують дрібні питання (отримують бланки заяв, забирають готові посвідчення особи; така організаційна форма сприяє скороченню часу прийому (черг) і регулює потоки відвідувачів);
- 5) якщо деякі місця обслуговування відвідуються споживачами частіше, рекомендується періодично (щотижня) практикувати зміну робочих місць між співробітниками (принцип ротації), що сприяє збалансованому розподілу навантаження та урізноманітненню сфер діяльності працівників;
- 6) організацію позмінної роботи через подовжені години прийому з тією метою, щоб у години «пік» була забезпечена достатня чисельність

персоналу. Отже, працівники бюро для громадян працюють не у відповідності із загальним режимом роботи в органах місцевого самоврядування, адже їм надається можливість колективно розв'язувати питання режиму роботи (складати робочий графік) [40, с.88].

Аналізуючи кожен із цих пунктів, можна зробити висновок, що частково деякі ідеї були перейняті українським урядом, проте, враховуючи часткову самоврядність місцевих адміністрацій, в організації надання адміністративних послуг на місцях, єдиним і обов'язковим правилом для усіх ЦНАП це не стало. Так, для прикладу, більшість ЦНАП в Україні мають при вході до приміщення рецепції, на яких працівники забезпечують надання базових швидких консультацій та допомагають з реєстрацією в електронній черзі відвідувачів. Також, за прикладом Німеччини, деякі ЦНАП розподілені на фронт та бек-офіси, які забезпечують прийом документів та їх обробку в окремих спеціально облаштованих приміщеннях. Також, враховуючи визначені Законом України «Про адміністративні послуги» години роботи ЦНАП (особливо в містах обласного значення), у більшості громад години роботи адміністраторів ЦНАП відрізняються від робочого графіку інших працівників місцевого самоврядування. Основною ж відмінністю організації роботи німецьких універсамів послуг від українських ЦНАПів лишається те, що спеціалісти в Німеччині є універсальними і забезпечують прийом громадян з усіх питань, які віднесені до сфери універсам. В Україні ж, в більшості, організація роботи ЦНАП поділена на відділи за сферами адміністративних послуг, а тому адміністратори здебільшого надають консультації та здійснюють прийом документів лише у тій сфері, до якого відділу входять за штатним розписом. Проте, порівнюючи ці дві системи варто враховувати і те, що сфера, яку охоплюють універсами послуг не включає в себе послуги соціального характеру, реєстрацію актів цивільного стану, дозволи на будівництво та деякі інші послуги, які надаються в ЦНАП України. Тож, в такому випадку, зробити адміністратора більш універсальним простіше, враховуючи меншу сферу необхідної для якісної роботи компетенції.

Таким чином, основними засадами надання адміністративних послуг в країнах Європи є «універсами послуг», «єдине вікно», електронні послуги; послуги для споживача – якісні, доступні, зручні та, по можливості, за спрощеною процедурою. Процеси, які відбуваються в Європі паралельно відбуваються і в Україні: ми також впроваджуємо систему е-урядування, розширюємо мережу ЦНАП та приділяємо увагу скороченню процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних послуг. Тож, якщо порівнювати систему надання адміністративних послуг в Україні 5 років тому і на сьогоднішній день, українські ЦНАПи досягли європейського рівня обслуговування і нічим не поступаються якістю німецьким універсамам послуг чи польським WOM.

3.2 Адмінсервіс «Ветеран» - шлях від узгодження співпраці до практичної реалізації проекту.

Війна в Україні, беззаперечно, внесла свої корективи в усі галузі державного регулювання, у тому числі і у формування такого поняття як «ветеранська політика». Сьогодні в Україні щонайменше 1,2 млн ветеранів, а близько 3,5 млн – це члени родин тих, хто з війська повернувся до цивільного життя. З 2014 року в повсякденному житті українців з'явилися такі поняття як «учасник бойових дій», «ветеран війни», «захисник чи захисниця України», звичайно всі ці категорії існували і раніше, проте у 2022 році, після повномасштабного вторгнення, перед державою постало ще одне важливе завдання - створити такий механізм роботи державних та громадських інституцій, які б могли забезпечити всебічну реалізацію для ветеранів одночасно з впровадженням політики щодо гарантій їх соціального захисту. Втім, цілісної політики, яка б робила процес адаптації до життя поза армією зрозумілим і передбачуваним, у держави все ще немає, кажуть у владі та в громадському секторі [41].

Як визначає Міністерство у справах ветеранів України, «ветеранська політика – це політика управління людськими ресурсами в безпековій,

оборонній, соціальній, економічній сферах та у сфері здоров'я» [42] (детальніше Рис.16.)

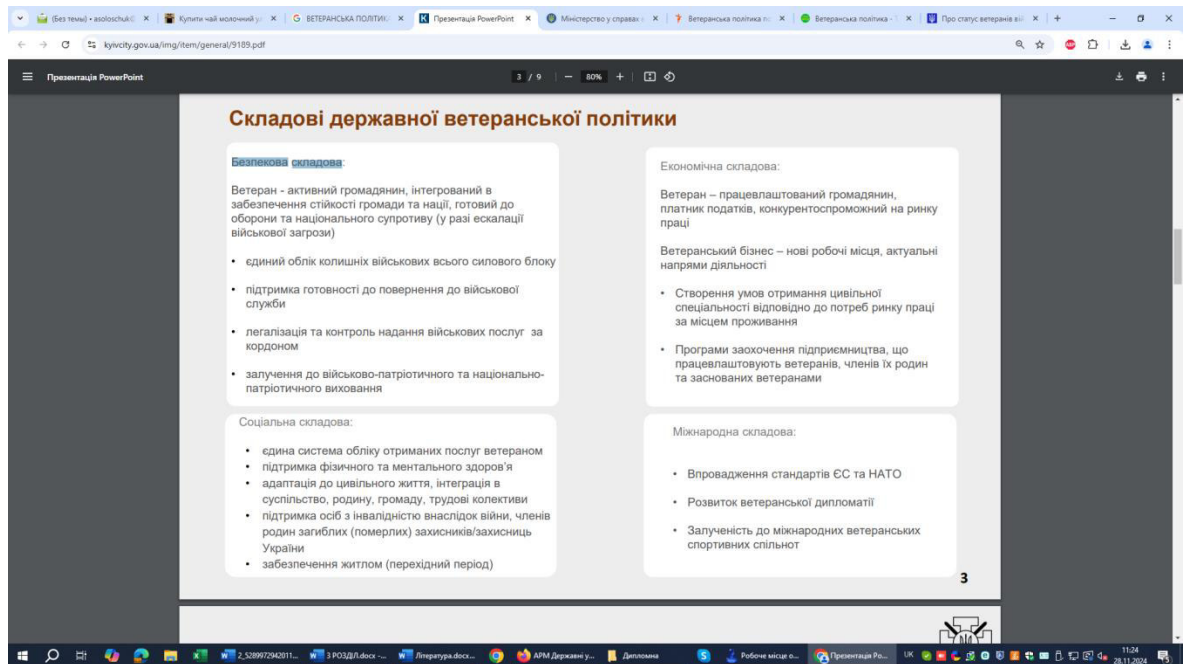


Рисунок 16

Для успішної реалізації цих складових необхідно створення єдиного зручного сервісу, завдяки якому у ветеранів буде можливість отримати від держави професійну консультацію щодо доступних для цієї категорії громадян гарантій, прав та послуг. Враховуючи успішний досвід створення центрів надання адміністративних послуг, як комфортного та зручного офісу для отримання громадянами базових адміністративних послуг, доцільно було розпочати впровадження таких ветеранських сервісів на базі ЦНАПів. Приміщення ЦНАП відповідають вимогам щодо доступності для маломобільних груп населення, адміністратори мають необхідний досвід роботи, забезпечені необхідною комп'ютерною технікою та навчені працювати у різних державних реєстрах та базах.

Тож, за ініціативи Міністерства у справах ветеранів України, у 2023 році було розпочато впровадження у ЦНАПах принципу «Єдиного вікна» для обслуговування ветеранів/-ок та членів їх сімей. З червня 2023 року команда ЦНАП у м. Рівному розпочала роботу над реалізацією проєкту «Адмінсервіс «Ветеран», який було успішно відкрито 3 серпня 2023 року.

Для реалізації цього проєкту був пройдений не простий шлях, який вимагав якісної координації ЦНАП та Міністерства у справах ветеранів України, а також спільної узгодженої роботи з Департаментом соціальної політики Рівненської міської ради. Передумовами реалізації проєкту стали наступні кроки:

- 1) підписано Меморандум про співпрацю між Міністерством у справах ветеранів України та Рівненською міською радою у сфері організації проєкту на базі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному;
- 2) розроблено інформаційні буклети для ветеранів війни та сімей загиблих Захисників та Захисниць України (дод.7);
- 3) для зручності пріоритетного обслуговування ветеранів в електронній системі керування чергою було відокремлено послуги, що надаються в «єдиному вікні»;
- 4) підписано Узгоджене рішення з Департаментом соціальної політики Рівненської міської ради про співпрацю у сфері надання послуг та залучення спеціалістів до роботи у «єдиному вікні»;
- 5) адміністратори ЦНАП пройшли ряд семінарів та навчань щодо особливостей надання адміністративних послуг ветеранам та членам їхніх сімей;
- 6) облаштовано робочий простір з врахуванням всіх вказівок спеціалістів, щодо зручного та комфортного відвідування адмінсервісу з дотриманням всіх аспектів фізичних та психологічних особливостей ветеранів;
- 7) для швидкого доступу до інформації про перелік необхідних документів для отримання послуг «єдиного вікна» створено окремий розділ на офіційному веб-сайті Центру у м. Рівному для ветеранів, членів сімей ветеранів, де розміщується необхідна інформація щодо порядку надання адміністративних послуг, передбачених законодавством пільг та гарантій ветеранам та членам їх сімей.

«Єдине вікно» на базі ЦНАП у м. Рівному включає в себе три робочі місця, Інформаційний центр, Управління у справах ветеранів Департаменту соціальної політики Рівненської міської ради, Відділ пільг Управління соціальних виплат та

персоніфікованого обліку Департаменту соціальної політики Рівненської міської ради, які забезпечують надання 25 адміністративних послуг. Станом на сьогоднішній день, «єдиним вікном» надано понад 5000 послуг (в тому числі консультацій), найбільш затребуваною з яких є – «Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг».

У 2024 році розпорядженням Кабінету Міністрів України було затверджено Методичні рекомендації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Ці методичні рекомендації розроблені з метою надання практичної та методологічної допомоги центрам в організації їх роботи під час надання адміністративних послуг:

- ветеранам війни, статус яким надано відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»,
- особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалим учасникам Революції Гідності (далі- ветерани війни);
- членам сімей ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі члени сімей ветеранів) [43].

Ці рекомендації містять принципи, яких мають дотримуватися адміністратори ЦНАП під час надання адміністративних послуг (результативність, своєчасність, доступність та ін), особливості інформаційного супроводу (наявність інформаційних стендів, розробка буклетів, проведення інформаційно-комунікативних кампаній, налаштування веб-сайтів), а також покроковий алгоритм дій адміністраторів, який включає в себе такі кроки:

- 1) з'ясування потреби ветерана війни, члена сім'ї ветерана;
- 2) визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані центром ветерану війни, члену сім'ї ветерана з урахуванням визначених потреб;

3) ознайомлення ветерана війни, члена сім'ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, строками та порядком їх надання;

4) визначення пріоритетності отримання ветераном війни, членом сім'ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості;

5) узгодження з ветераном війни, членом сім'ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їх потреб;

6) інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів війни та членів сімей ветеранів, способу їх отримання;

7) надання допомоги ветерану війни, члену сім'ї ветерана в заповненні заяви (заяв) або забезпечення її (їх) складення в електронній формі за наявності технічної можливості.

8) друк заяви (заяв) та надання її (їх) для перевірки та підписання, перевірка повноти документів/відомостей, що додаються до заяви для надання адміністративної послуги.

Рекомендації передбачають, що надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сім'ї ветеранів, включаючи послуги з інформування, має відповідати всім критеріям доступності для різних категорій осіб, зокрема осіб з інвалідністю, а також враховувати потреби осіб з різним рівнем можливостей до комунікації, зокрема осіб з порушеннями слуху, мови і мовлення, зору, когнітивними порушеннями. Проте, на практиці якісно реалізувати дотримання саме цієї вимоги досить складно, особливо для невеликих ЦНАП. Адміністратори не володіють мовою сурдоперекладу (жестовою мовою), а утримувати у штаті окремого працівника, який би володів такими навичками фінансово складно. Тому, ЦНАП у м. Рівному взаємодіє з Рівненською територіальною організацією УТОГ і при зверненні ветерана з порушенням слуху адміністратори мають можливість отримати послуги сурдоперекладу за допомогою засобів відеозв'язку. Цей кейс успішно

застосовувався у ЦНАП навіть до створення «адмінсервісу Ветеран», проте зараз набув більшої популярності.

Як один із варіантів вирішення проблеми комунікації ветеранів з державними сервісами, могло б стати створення єдиного Чат-боту, який би містив у собі усю необхідну інформацію щодо затребуваних адміністративних послуг, державних допомог, місцевих програм, закладів реабілітації. Зручність Чат-боту полягає у тому, що ветеран чи член його сім'ї має можливість отримати необхідну інформацію за допомогою мобільного телефону, перебуваючи просто вдома та в будь-який час доби. Усі ключові запити і відповіді мають бути прописані комфортною побутовою мовою, без складних термінів і зайвих законодавчих актів, лише реальна інформація про доступні, для цієї категорії населення, соціальні гарантії та пільги. Чат-бот автоматично зберігає усю історію запитів конкретної людини, а це також один із важливих запитів для людей, які на війні отримали поранення та контузії, оскільки запам'ятовувати великі обсяги інформації, як показує практика, їм досить складно і навіть, вийшовши за двері ЦНАП, ветеран може розгубитися і забути, які подальші кроки він має зробити для отримання необхідної послуги чи сервісу. На сьогоднішній день, це питання у ЦНАП у м. Рівному вирішується шляхом надання друкованих буклетів або ж заміток, проте погодьтеся, що значно зручніше було б мати цю інформацію «під рукою» у своєму смартфоні. Чат-бот має досить широкі можливості наповнення інформацією і може включати в себе не лише загальні текстові повідомлення, а також зображення, аудіо та відео записи. Тому розширити та зробити більш комфортними звернення ветерана до держави можна досить швидко і без значних фінансових витрат, головне якісно аналізувати усі запити, які надходять та у разі потреби корегувати відповіді під потреби саме ветеранів та захисників України. Чат-бот може допомогти знайти потрібну установу в місті або ж контактні телефони, маршрут доїзду та інформацію про громадський транспорт, який рухається до потрібного місця, адже досить часто ветеран на реабілітації знаходиться у іншому населеному пункті ніж його місце проживання, тому виникають труднощі у пошуку

інформації про необхідні державні установи. Чат-бот може містити невеликі відео, які допоможуть ветерану зорієнтуватися у доступних для нього соціальних гарантіях та пільгах, а також можуть містити слова подяки за подвиг, який кожен із них робить для нашої держави, іноді дуже важливо надати саме моральну підтримку, а не просто інструкцію куди звернутися.

Також, аналізуючи роботу «Єдиного вікна» для ветеранів на базі ЦНАП у м. Рівному, а саме переліку послуг, які надаються та послуг, які цікавлять при зверненні ветеранів, пропозицією щодо покращення роботи цього сервісу є розширення переліку послуг. Як вже зазначалося вище, загалом у «Єдиному вікні» можна отримати близько 25 послуг, проте цей перелік не включає послуги за якими часто звертаються ветерани, а саме:

- 1) надання грошової допомоги Захисникам та Захисницям України або одному з членів їх сім'ї, які брали участь в АТО/ООС/захисті України для часткової компенсації витрат на оплату житлово-комунальних послуг за період їхньої безпосередньої участі в них (згідно з Порядком, затвердженим розпорядженням міського голови) (по 500/міс. до 2024 року, по 1000/міс. за 2024 рік);
- 2) надання одноразової матеріальної допомоги Захисникам та Захисницям України, які отримали поранення, контузії, каліцтва, травми, захворювання під час безпосередньої участі в заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України (від 10000 до 20000 грн).

Ці соціальні гарантії передбачено у Міській соціальній програмі «Соціальний захист Захисників і Захисниць України та членів їхніх сімей» на 2024-2026 роки, затвердженій рішенням Рівненської міської ради від 23.11.2023 № 4094. На сьогоднішній день, отримати консультацію щодо порядку надання вищевказаних послуг можна у приміщенні ЦНАМ у м. Рівному, проте безпосереднє подання документів здійснюється в Управлінні у справах ветеранів Департаменту соціальної політики Рівненської міської ради. Враховуючи

кількість консультацій, які були надані щодо цих послуг, та з метою зменшення часу, які ветерани затратимуть для подання документів, вбачається за доцільне включити їх до переліку послуг, які будуть надаватися у ЦНАП.

Серед послуг, які також було б доцільно включити до «Єдиного вікна» у ЦНАП у м. Рівному також є:

1. Здійснення виплати одноразової грошової допомоги Захисникам та Захисницям України, які уклали перший контракт на проходження військової служби в Збройних Силах України, були відібрані та направлені до військової частини з Рівненського об'єднаного міського територіального центру комплектування та соціальної підтримки.

2. Щомісячна виплата дітям (малолітнім/неповнолітнім, які навчаються у вищих навчальних закладах) батьки/матері яких:

- Герої Небесної Сотні, які загинули під час Революції Гідності;
- Захисники та Захисниці України, які загинули (пропали безвісти) під час безпосередньої участі в АТО/ООС/захисті України або померли внаслідок травм, поранень, контузій, каліцтв, захворювань, одержаних під час безпосередньої участі в АТО/ООС/захисті України, перебуваючи в місцях їх проведення;
- Захисники та Захисниці України, які померли внаслідок травм, поранень, контузій, каліцтв, захворювань, одержаних під час безпосередньої участі в АТО/ООС/захисті України та яким присвоєно звання «Почесний громадянин міста Рівного» (помертно) та встановлено статус, відповідно до пункту 1 статті 10, статті 10¹, згідно із Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- Захисники та Захисниці України, які потрапили в полон до держави-агресора-рф, під час безпосередньої участі в захисті України, перебуваючи в місцях їх проведення.

Отримання консультацій та подання документів для оформлення цих виплат здійснюється у Департаменті соціальної політики Рівненської міської ради, проте, якщо вже в ЦНАП у м. Рівному реалізовано «Єдине вікно», то

доцільно, щоб в одному місці надавалася максимальна кількість послуг, що і є, само по собі, метою створення цього сервісу. Проте, на сьогоднішній день, послуги для ветеранів надаються у різних установах, що значно ускладнює процес їх надання і є незручним для ветеранів та членів їх сімей. ЦНАП має стати базою, щоб громадянин, який має потребу в отриманні будь-якої консультації чи послуги, яка стосується гарантій наданих державною чи громадою, мав можливість звернутися до однієї установи і за одне звернення отримав максимум: якісну і вичерпну консультацію, а також саму послугу. Звичайно, варто звертати увагу і на те, щоб доступ до цих послуг і консультацій був не лише в ЦНАП, варто створювати нові додаткові точки доступу, проте вони мають лише доповнювати вже існуючі, але ні в якому разі не бути єдиними для тієї чи іншої послуги.

Також, ще однією пропозицією для розширення точок доступу ветеранів до адміністративних послуг та державних пільг/гарантій є запровадження сервісу «Віртуальний адміністратор». Сервіс передбачає можливість отримати онлайн відео-консультацію для захисників, ветеранів війни та членів їх сімей. На сьогоднішній день такі сервіси функціонують у Львівській та Івано-Франківській громадах. До роботи проєкту доцільно залучити представників суб'єктів надання адміністративних послуг, а також громадській організацій, які надають підтримку ветеранам. Пропонується, щоб на сайті ЦНАП було опубліковано опитувальник з Анкетою, яку має заповнити ветеран (приклад на рис. 17)

Віртуальний адміністратор для Захисників та Захисниць України

Шановні Захисники та Захисниці України у разі виникнення питань щодо отримання послуг, надавачами яких є Рівненська міська рада її виконавчі органи та державні органи виконавчої влади для Вас функціонує сервіс «Віртуальний адміністратор Центру надання адміністративних послуг у м. Рівному для Захисників та Захисниць України».

Даний сервіс передбачає можливість щопонеділка, щосереди та щоп'ятниці за необхідності отримати онлайн консультації з питань адміністративних послуг та підтримки в замовленні електронних послуг без візиту у ЦНАП. Для замовлення послуги «Віртуальний адміністратор ЦНАП у м. Рівному для Захисників та Захисниць України» необхідно заповнити онлайн форму.

Прізвище*	Ім'я*	По батькові*
Email*		
Контактний телефон*	Оберіть зручний комунікатор*	
	Signal WhatsApp Інше*	
Коротко опишіть суть порушеного питання*		
Вкажіть зручну дату та час*		
Щопонеділка з 15:00 до 16:30, кожні 30 хвилин Щосереди з 10:00 до 12:00, кожні 30 хвилин. Щоп'ятниці з 09:00 до 13:30, кожні 30 хвилин.		
Даю згоду на обробку та збереження персональних даних Ви надаєте згоду на обробку та збереження ваших персональних даних, з метою їх використання для подальшої обробки РМР та Центру надання адміністративних послуг, відповідно до Закону України «Про персональні дані» та «Про звернення		
Надіслати		

Рис.17

Анкета містить у собі питання щодо даних особи заявника, зручного способу та дати для проведення відео-консультування, а також короткий опис питання, яке необхідно вирішити ветерану чи члену його сім'ї. Реалізувавши такий проєкт ЦНАП та суб'єкти надання послуг зможуть надати якісну

консультацію ветерану (маючи час заздалегідь підготуватися, оскільки отримають питання раніше) незалежно від того де він фізично знаходиться, значно зекономивши його час. Запровадження такого сервісу буде також прикладом того, що владі та керівництву громади важливо створювати комфортні умови для ветеранів та членів їх сімей, розуміючи усі труднощі, з якими вони змушені жити кожного дня.

Як висновок можна узагальнити, що основним у покращенні доступності адміністративних послуг для ветеранів та членів їх сімей є: розширення точок доступу до адміністративних послуг, збільшення кількості послуг, які можна отримати безпосередньо у ЦНАП у м. Рівному, а також запровадження онлайн сервісів (чат-ботів та відео-консультацій), які були б зручними та покривали базові запити від ветеранів. На сьогоднішній день, забезпечення якості послуг саме для ветеранів та захисників України має бути пріоритетним напрямком розвитку усіх ЦНАПів.

3.3. Пропозиції щодо вдосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному

Проаналізувавши роботу ЦНАП у м. Рівному, реорганізацію Департаменту ЦТ та ЗНАП РМР, міжнародний досвід, новітні технології цифрового розвитку та сучасні сервіси, які покращують процедуру надання адміністративних послуг, у цьому розділі буде наведено пропозиції, які покращать якість та доступність послуг для населення.

Перше, з чого хотілося б розпочати, це звичайно робота адміністраторів, адже саме вони стають першою точкою доторку громадянина до держави. Адміністратор – це, свого роду, місток між населенням і органами державної влади/місцевого самоврядування, тож саме від професійності адміністратора здебільшого залежить задоволеність клієнта. Для покращення роботи адміністраторів пропонується розробити онлайн курс/семінар, який би містив тлумачення базових понять, роз'яснення до Закону України «Про

адміністративні послуги», методичні матеріали щодо стандартів обслуговування та ін. інформацію. На сьогоднішній день, схожі курси є на різних платформах (сайт «Дія», курси від проєкту U-lead з Європою, освітня платформа ВУМ онлайн), деякі з них надаються на платній основі, та жоден з них не містить вичерпної та єдиної стратегії надання адміністративних послуг, яка б відповідала сучасному законодавству та враховувала постійні зміни у ньому. Тож, пропонується розробити «Єдиний курс сучасного та професійного адміністратора ЦНАП». Проходження таких курсів має сприяти молодому спеціалісту швидше акумулюватися в роботу ЦНАП, розуміти ідею і ціль його роботи, вимоги, права та обов'язки. Пропонується, щоб проходження такого курсу було обов'язковим для адміністраторів будь-якого ЦНАП і лише після отримання сертифікату про його проходження, працівник мав можливість займати відповідну посаду.

Щодо підвищення кваліфікації, то дуже важливим є також враховувати, що постійні зміни у законодавстві також впливають на роботу державних реєстраторів. Неодноразово державні реєстратори ЦНАП наголошували на потребі у проходженні додаткових курсів, з метою належного застосування норм чинного законодавства при здійсненні державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації бізнесу. На сьогоднішній день, якісні та професійні семінари проводить Інститут правової післядипломної освіти «Правник», проте вони є платними. Вартість семінару залежить від кількості годин, одна година близько 800 грн. Виходячи з моніторингу ціни лекторів та семінарів, пропонується закласти у витрати Департаменту ЦТ та ЗНАП РМР близько 5000 грн на одного державного реєстратора.

Однією із задач, яка постала перед ЦНАП після набуття статусу «Дія Центр» стало те, що необхідно підвищувати цифрову грамотність не лише персоналу, а і населення громади в цілому. Це завдання було включено до Програми цифрового розвитку Рівненської міської територіальної громади на 2023–2025 роки. Вирішення завдання з поширення інформації щодо освітніх проєктів та заходів із розвитку цифрових компетенцій, а також щодо

можливостей їх застосування у повсякденному житті, в тому числі для отримання послуг у цифровому форматі, нині є дуже актуальним.

Як один із варіантів заходів, які можна запровадити з метою підвищення цифрової грамотності населення, пропонується використовувати місця для самообслуговування (рис.18) для проведення базових коротких навчань щодо можливостей цифрового підпису та адміністративних послуг, які надаються



Рисунок 18

онлайн.

Для прикладу, якщо громадянин звертається до ЦНАП з метою зміни місця реєстрації свого проживання, можна запропонувати йому альтернативний варіант отримання цієї послуги через

портал «Дія» з використанням цифрового підпису. Аналогічно можна запропонувати і людині, яка планує відкрити підприємця, зробити це на порталі швидко та зручно. Проте, для цього потрібно розширити штат працівників у відділі, адже проведення таких навчань займає багато часу, якщо людина вперше буде використовувати онлайн сервіси. Проте, у майбутньому це, навпаки, зменшить навантаження на адміністраторів, адже населення буде вміти отримувати послуги самостійно через власний смартфон або ж комп'ютер.

Якщо вже говорити про доступність послуг для населення та збільшення штатної чисельності ЦНАП у м. Рівному, одним із цікавих проєктів, який вже реалізовано в інших громадах і був би доречний і у Рівненському ЦНАП, є створення Колл-центру. На сьогодні, у ЦНАП функціонує лише гаряча лінія, здійснивши дзвінок на яку громадянин має можливість зв'язатися з адміністратором чи державним реєстратором та отримати відповідну консультацію. Проте, такий спосіб не дуже зручний, адже часто лінія буває зайнята або ж адміністратор будучи на прийомі з клієнтом «вживу» не має змоги надати телефонну консультацію належного рівня якості. Також, однією із

проблем, яка виникає є те, що гаряча лінія Рівненського ЦНАП функціонує на базі стаціонарного телефону, якими вже майже ніхто не користується, а телефонувати на стаціонарний номер з номерів мобільних операторів платно. Як один із способів подолання саме цієї проблеми, командою ЦНАП було закуплено окремі мобільні телефони для відділів, на які теж можна дзвонити для отримання консультації у певній сфері, проте велика кількість різних мобільних номерів в межах однієї установи не є зручною. Запровадження безкоштовної лінії Колл-центру із спеціально навченими цій роботі працівниками, значно б покращило якість та доступність послуг населенню. Пропонується, щоб за допомогою Колл-центру та відповідного голосового меню, клієнти ЦНАП мали можливість:

- отримати інформацію про графік роботи ЦНАП та його віддалених робочих місць, основні адміністративні послуги та перелік документів, необхідних для їх отримання;
- дізнатись про готовність результату замовленої адміністративної послуги;
- проконсультуватись з фахівцем;
- записатись на прийом для отримання адміністративних послуг до центрального ЦНАП та віддалених робочих місць.

Одним із запитів, які часто надходять від населення нашої громади є розширення переліку послуг, які надаються в ЦНАП, особливо це стосується послуг Державної податкової служби. Найзатребуванішими послугами у цій сфері є повторне отримання Довідки про присвоєння реєстраційного номера картки платника податків, надання витягу з Реєстру платників єдиного податку. Як зазначають спеціалісти проєкту U-lead з Європою, запровадження таких послуг через ЦНАП дозволить:

- 1) збільшити кількість точок доступу для обслуговування громадян і суб'єктів господарювання (передбачивши на законодавчому рівні можливість збереження відомих точок доступу);
- 2) покращити територіальну (фізичну) доступність до таких послуг, особливо у територіальних громадах, де немає підрозділів ДПІ;

3) зменшити навантаження на офіси обслуговування платників (зокрема, у звітний період);

4) сприяти комплексному обслуговуванню громадян і бізнесу, за моделлю «життєвих ситуацій» (наприклад, при вступі до шлюбу та зміні прізвища, можна отримати і відповідну зміну до облікової картки платника податків, або одночасне отримання картки платника податків для дітей в рамках подання документів на оформлення субсидій чи інших соціальних виплат) та «бізнес – ситуацій» [44, с.2-3].

Для початку пропонується інтегрувати на основному ЦНАП у м. Рівному робоче місце представника ДПС у Рівненській області, яке б забезпечувало надання наступних послуг:

- 1) виготовлення облікової картки фізичної особи-платника податків;
- 2) внесення змін до облікової картки фізичної особи-платника податків
- 3) виготовлення дублікату облікової картки фізичної особи-платника податків у разі втрати.

Потреба у цих послугах найчастіше виникає у клієнтів під час отримання різноманітних адміністративних послуг, а можливість їх отримати протягом одного візиту до ЦНАП значно б покращила доступність послуг та зменшила б час, витрачений громадянином в державних установах.

До переліку послуг, які населення бажає отримати у ЦНАП у м. Рівному, хоч вони і не є адміністративними, також можна додати послуги комунальних служб. На сьогоднішній день в рівненському ЦНАП розміщено робочі місця представників:

- Комунальне автотранспортне підприємство 1728;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Рівнетеплоенерго»;
- Акціонерне товариство «Оператор газорозподільної системи «РІВНЕГАЗ».

Представники цих служб в сукупності надають близько десяти різноманітних послуг (від видачі довідок до заключення договорів), проте є ще комунальні служби, які не працюють на робочих місцях у ЦНАП, але є

затребуваними у населення, а саме послуги водопостачання та забезпечення електроенергією. У Рівненській громаді ці послуги надаються Рівненським обласним виробничим комунальним підприємством водопровідно-каналізаційного господарства «Рівнеоблводоканал», Рівненською обласною енергопостачальною компанією та Приватним акціонерним товариством «Рівнеобленерго». Тож, пропонується, щоб послуги даних компанії також було інтегровано в ЦНАП шляхом розміщення робочих місць їх представників.

Ще одним із напрямків, які потребують вдосконалення в цілому, не лише в межах ЦНАП у м. Рівному, є актуалізація переліку послуг, які надаються в ЦНАПах. Як вже зазначалося у першому розділі дипломної роботи, Закон України «Про адміністративні послуги» передбачає, що перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Проте, Кабінет Міністрів України затверджує перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг [1]. На сьогоднішній день, такий обов'язковий перелік послуг затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг». Проте, цей перелік потребує перезатвердження, адже містить ряд послуг, які є незатребуваними серед населення або ж не мають актуальності в певних громадах. Серед таких послуг, можна виділити наступні:

- видача посвідчення особи моряка;
- обмін документів на право управління суднами внутрішнього плавання старих зразків на посвідчення судноводія торговельного судна, яке допущено до плавання судноплавними річковими внутрішніми водними шляхами, для роботи на судноплавних річкових внутрішніх водних шляхах України, а також на Європейських внутрішніх водних шляхах;

- видача посвідчення громадянина (громадянки), який (яка) проживає, працює (навчається) на території гірського населеного пункту;
- видача дозволу на застосування праці іноземців та осіб без громадянства.

Ці послуги лише незначна частина того, що необхідно виключити з переліку, адже якщо цей перелік є обов'язковим для усіх ЦНАП, то не включення цих послуг є, свого роду, порушенням для громади. Також питання виникає і в тій частині, що цей перелік затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України, яке саме по собі розпорядження (як форма нормативно-правового акту) видаються з питань організаційно-розпорядчого характеру. Тому, пропонується, щоб актуалізований перелік послуг було затверджено постановою Кабінету Міністрів України, адже саме у формі постанови вирішуються питання затвердження порядку, регламенту, правил, методики та в інших випадках, коли суспільні відносини потребують нормативно-правового врегулювання.

ВИСНОВКИ

Робота центрів надання адміністративних послуг є одним із показників людино-орієнтованого сервісу від держави для населення. З моменту реформи надання публічних послуг населенню, завершення процесу децентралізації та створення ЦНАПів, порядок та особливості надання адміністративних послуг зазнають постійних змін та вдосконалення. Окрім безпосередніх змін в законодавстві, значний вплив на сферу адміністративних послуг відбувся саме в період воєнного стану.

У дипломній роботі було проаналізовано виклики, які виникли у цій сфері, на прикладі Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному. Мета проведеного дослідження: аналіз впливу впроваджених змін у діяльності ЦНАП у м. Рівному на якість обслуговування населення та доступність адміністративних послуг, а також підготовка рекомендацій для подальшого вдосконалення роботи.

З метою виконання поставленої мети у дипломній роботі було виконано наступні завдання:

- у підрозділі 1.1 проаналізовано загальні принципи надання адміністративних послуг, визначені у статті 4 Закону України «Про адміністративні послуги», опрацьовано поняття «належний ЦНАП» та досліджено рекомендації міжнародних експертів, наведено порівняння основних організаційно-правових форм у роботі ЦНАП (постійно діючий робочий орган та виконавчий орган (структурний підрозділ), віддалені робочі місця адміністраторів та територіальні підрозділи);
- підрозділ 1.2 присвячено процесу створення ЦНАП у м. Рівному, досліджено історію створення, проаналізовано основні документи, які регулюють роботу центру, перелік послуг та інноваційні проекти, впроваджені у роботу;
- у підрозділі 1.3 проаналізовано процес реорганізації органу, що здійснює керівництво роботою ЦНАП у м. Рівному, а саме: мету створення

Департаменту цифрової трансформації та забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, різницю новоствореного органу від попередника Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради, завдання та особливості реорганізації. Також, досліджено.

Також, у першому розділі було проаналізовано загальні процеси цифрової трансформації сфери адміністративних послуг та основні проекти, які було реалізовано, такі як «Дія підпис», шеринг документів, онлайн послуги у сфері реєстрації місця проживання та бізнесу, сервіс «єМалятко» та ін.

Другий розділ дипломної роботи присвячено аналізу розвитку ЦНАП у м. Рівному та окремі завдання Департаменту ЦТ та ЗНАП РМР у сфері цифрового розвитку громади. У підрозділі 2.1 проаналізовано завдання, цілі та вже реалізовані проекти Програми цифрового розвитку Рівненської міської територіальної громади за період 2022-2024 рр:

- підвищення кваліфікації посадових осіб органів місцевого самоврядування щодо державної політики у сфері цифрового розвитку та кібергігієни;
- підключення критично важливих об'єктів до високошвидкісного інтернету, а також впровадження автоматизованих систем для роботи укріттів;
- створення єдиної системи електронного документообігу для усіх органів Рівненської міської ради та ін.

Підрозділ 2.1 містить аналіз діяльності віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП та розкриває суть сервісу «Мобільний адміністратор», який було реалізовано з метою покращення якості обслуговування та вдосконалення доступності адміністративних послуг для маломобільних груп населення. Враховуючи введений на території України воєнний стан та кількість осіб, які постраждали внаслідок воєнних дій, в Рівненській громаді реалізовано можливість отримати адміністративну послугу перебуваючи в закладах охорони здоров'я або ж вдома, якщо особа не може самотійно рухатися через погіршення

стану здоров'я. Також, покращенню доступності послуг для населення сприяло збільшення кількості віддалених робочих місць адміністраторів в межах громади. Таким чином, на сьогоднішній день мережа ЦНАП у м. Рівному включає в себе:

1. ЦНАП у м. Рівному за адресою: м. Рівне, майдан Просвіти 2;
2. віддалені робочі місця адміністраторів у ТРЦ «Злата Плаза»: м. Рівне, вул. Олександра Борисенка, 1;
3. віддалені робочі місця адміністраторів у ТРЦ «Хепі Мол»: м. Рівне, вул. Сергія Бачинського, 5;
4. віддалене робоче місце адміністратора у КНП «Пологовий будинок» Рівненської міської ради: м. Рівне, вул. Медична, 7А;
5. віддалені робочі місця адміністраторів у КНП ЦПМСД «Ювілейний» Рівненської міської ради: м. Рівне, вул. Кулика і Гудачека, 3;
6. віддалені робочі місця адміністраторів у селищі Квасилів: селище Квасилів, вул. Рівненська, 1.

У підрозділі 2.3 проаналізовано успішні кейси, реалізовані у ЦНАП у м. Рівному за період воєнного стану. У сфері реєстрації речових прав на нерухоме майно першим викликом після введення воєнного стану в Україні стала зупинка роботи державних реєстрів. Певний період послуги у цій сфері не надавалися взагалі. Така ж сама ситуація відбулася і у відділі реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців. Після відновлення роботи реєстрів, відділи запрацювали з додатковим навантаженням по кількості звернень та нових послугах. Для прикладу, державні реєстратори речових прав на нерухоме майно надають допомогу при зверненні осіб, майно яких постраждало внаслідок воєнних дій для подання повідомлення через мобільний додаток «Дія». Державні реєстратори відділу реєстрації юридичних осіб та фізичних-осіб підприємців протягом 2023 року опрацювали 14364 заявок через «Дію», оскільки заяви опрацьовувалися за принципом «екстериторіальності». Значним навантаженням для ЦНАП у м. Рівному стало прийняття Закону України від 11.04.2024 року № 3633-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів

України щодо окремих питань проходження військової служби, мобілізації та військового обліку», яким було передбачено 60-денний строк для актуалізації даних військовозобов'язаних громадянам, у тому числі шляхом подання необхідних документів через ЦНАП. Усі працівники центрального ЦНАП у м. Рівному та на віддалених робочих місцях, були залучені до цього процесу. Іноді це було дуже складно враховуючи, те що реєстр військовозобов'язаних працював не стабільно, а у черзі одночасно перебувало понад 100 осіб. Разом з тим, з травня по липень 2024 року більше 18 000 громадян оновили свої військово-облікові дані через ЦНАП у м. Рівному

Не зважаючи на усі труднощі, які виникали у роботі ЦНАП у м. Рівному, у період воєнного стану перелік послуг, які надавалися постійно розширювався, було запроваджено послуги сервісного центру МВС, реєстрація внутрішньо переміщених осіб та прийняття документів для компенсації за розміщення ВПО.

І на завершення другого розділу було опрацьовано особливості набуття та реалізації статусу «Дія Центр». Відтак, у центрі можна отримати не лише адміністративні послуги, а також консультації щодо онлайн-послуг та документів в «Дії», отримати допомогу з встановленням мобільного додатку «Дія» та ознайомитись із зручністю використання цифрових копії документів у повсякденному житті, а також скористатися місцями для самообслуговування.

Третій розділ дипломної роботи має практичну висновки та пропозиції, які покликані покращити якість обслуговування та доступність послуг для населення громади. Для цього було проаналізовано досвід таких країн як Швеція, Німеччина, Бельгія, Великобританія. Було зроблено висновок, що Україна як і наведені країни Європи рухається до повної цифровізації сфери публічних послуг.

Одним із особливих проєктів, які було реалізовані у ЦНАП у м. Рівному під час дії воєнного стану, стало впровадження адмінсервісу для ветеранів та захисників (захисниць) України. Це унікальний кейс, який виник в Україні у зв'язку із війною, яка відбувається в країні вже більше десяти років. Адмінсервіс «Ветеран» це єдине вікно, у якому захисник України чи члени його сім'ї мають

можливість отримати максимальну кількість послуг та консультації за одне звернення. Аналізуючи діяльність цього вікна було надано пропозиції щодо вдосконалення його роботи, а саме: розширення переліку послуг, створення чат-боту для ветеранів та запровадження сервісу «Віртуальний адміністратор».

Проаналізувавши роботу ЦНАП у м. Рівному, реорганізацію ДЦТ та ЗНАП РМР, міжнародний досвід, новітні технології цифрового розвитку та сучасні сервіси, які покращують процедуру надання адміністративних послуг, підрозділ 3.3 містить рекомендації щодо покращення роботи вже за більш загальною тематикою. Запропоновано:

1. створення єдиного навчального курсу для адміністраторів ЦНАП;
2. розширення програми цифрової грамотності для населення;
3. актуалізувати обов'язковий перелік адміністративних послуг, які відповідно до законодавства мають надаватися у ЦНАП;
4. розширити вже існуючий перелік послугами Державної податкової служби, а також додатки послуги комунальних підприємств;
5. запровадити єдиний безкоштовний Колл-центр для швидкого та оперативного консультування та онлайн-запису.

Загалом, проаналізувавши роботу ЦНАП у м. Рівному можна зробити висновок про високий професіоналізм адміністраторів, державних реєстраторів, а також керівництва, що мало особливо важливий вплив на роботу центру у період воєнного стану. ЦНАП не лише не припинив свою роботу, а навіть значно покращив якість надання адміністративних послуг. Команда центру не зупинялася, запроваджувала нові послуги і сервіси, реалізувала проекти цифрової трансформації та залучала до роботи громадські організації для допомоги ВПО, втілила у життя успішний проєкт для ветеранів та захисників. Реалізації пропозицій наведених у дипломній роботі сприятиме стандартизації сфери адміністративних послуг, підвищенню якості роботи адміністраторів ЦНАП, а також покращенню доступності послуг для населення.

