



Представництво Європейського Союзу в Україні,  
вул. Володимирська, 101, Київ, 01033, Україна.  
Тел.: +380 (44) 390 80 10. Факс: +380 (44) 390 80 15.  
E-mail: [delegation-ukraine@eeas.europa.eu](mailto:delegation-ukraine@eeas.europa.eu)



Поліський фонд міжнародних та регіональних досліджень, вул. Мстиславська, 14, офіс 11, Чернігів, 14000, Україна. Тел./факс: +380 (462) 777 847.  
Webpage: [www.pfirs.org](http://www.pfirs.org). E-mail: [pfirs@ukr.net](mailto:pfirs@ukr.net)



Асоціація регіональних аналітичних центрів



Дніпропетровська обласна громадська організація  
«Дніпропетровський координаційно-експертний  
центр з питань регуляторної політики»  
49102, м. Дніпропетровськ, вул. Зелена, 1/110  
Тел.: +380 (66) 77 66 456. Факс: +380 (56) 775 02 32.  
E-mail: [dcecp@i.ua](mailto:dcecp@i.ua)

## ПРЕС-РЕЛІЗ

30 січня 2015 р.

### ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ГРОМАДЯНИ ЯКІСТЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ?

Прийняття 6 вересня 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги» стало початком проведення реформи системи надання адміністративних послуг в Україні. Основними завданнями цієї реформи стало визначення правових засад та створення умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Саме завдяки цій реформі система надання адміністративних послуг в Україні мала стати більш орієнтованою на фізичних осіб, а також зберегти усі надбання Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 р. для юридичних осіб та підприємців.

Центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» розпочали свою роботу з 1 січня 2014 р. Створення таких центрів мало на меті полегшення процесу отримання громадянами адміністративної послуги, зокрема, через звернення лише до однієї установи – ЦНАП. Перевагою є те, що громадянин звертається за отриманням будь-якої адміністративної послуги до адміністратора, який працює у ЦНАП. І результат адміністративної послуги також отримує в адміністратора ЦНАП або поштою. Відтак, заявник (громадянин, який звернувся за адміністративною послугою) контактує виключно з адміністратором, який не є надавачем послуги. Таким чином, зменшуються корупційні ризики за рахунок усунення особистого контакту заявника із представником органу влади, відповідального за надання послуги.

Відповідно до чинного законодавства ще до створення ЦНАП в Україні почали працювати єдині дозвільні центри (далі – ЄДЦ), в яких суб'єкти господарювання (юридичні та фізичні особи – підприємці) отримували дозвільні, реєстраційні документи, подавали декларації тощо. Певним чином ЄДЦ стали прообразом ЦНАП, але обслуговували виключно суб'єктів господарювання. Позитивна практики була врахована і після набрання чинності

Законом України «Про адміністративні послуги» ЄДЦ мали стати невід'ємним елементом ЦНАП.

ЄДЦ, що були створені відповідно Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», сприяли систематизації та спрощенню процесу отримання підприємцями дозвільних документів. Однак, адміністративні послуги для громадян були несистематизовані, бракувало інформації про платність або безоплатність цих послуг, вичерпного переліку документів необхідних для отримання послуги, чіткого визначення строків їх надання тощо. Усі перелічені негативні фактори створювали підвалини для корупційних зловживань у сфері надання адміністративних послуг громадянам.

Відтак, абсолютно логічною стала активна участь громадськості в оцінюванні процесу виконання Закону України «Про адміністративні послуги» й удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. Активна участь громадян в оцінюванні процесу створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг вже на початковому етапі дозволила встановити, що новостворені ЦНАП нічим не відрізняються від вже існуючих ЄДЦ. Відтак метою дослідження стало встановлення реального стану імплементації Закону України «Про адміністративні послуги», а також удосконалення діяльності новостворених ЦНАП у відповідності до очікувань громадян.

Протягом 2014 року ДОГО «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики» у партнерстві із Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень й Асоціацією регіональних аналітичних центрів, провели громадську оцінку системи надання адміністративних послуг у 14 адміністративно-територіальних одиницях.

У Дніпропетровській області було проведено оцінку Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу», який працює у форматі ЦНАП і має зручне розташування, знаходиться у зручному для добирання місці (адміністративний центр міста, вул. Радянська, 1, будівля Криворізької міської ради), належна транспортна інфраструктура і значна кількість маршрутів громадського транспорту. Поруч проходять маршрути усіх видів транспорту та гарна транспортна розв'язка, є місце для безоплатного паркування автомобілів на 80 машин.

ЦНАП розміщено на площі – 400 м<sup>2</sup>. Приміщення ЦНАП поділено на «відкриту» та «закриту» зони. Відповідно площа «відкритої зони» складає 375,0 м<sup>2</sup>, «закритої» – 25,0 м<sup>2</sup>. Відвідувачі під час очікування можуть спостерігати за діяльністю адміністраторів. Зона інформування відділена від зони очікування та обслуговування прозорим склом та скляними дверима. ЦНАП має достатню кількість оргтехніки для обслуговування відвідувачів, а саме: 30 персональних комп'ютерів; 3 копіювальний апарати; 16 принтерів; 9 багатофункціональних пристроїв.

Вхід до ЦНАП облаштований зручним пандусом для осіб з особливими потребами, який також використовується відвідувачами із дитячими візками. Для зручності пандус додатково обладнано кнопкою виклику. У разі потреби, відвідувач, який потребує сторонньої допомоги може скористатися кнопкою виклику та отримати допомогу від працівників ЦНАП, зокрема, піднятися по пандусу до приміщення ЦНАП для отримання послуг.

За результатами дослідження ЦНАП встановлено такі переваги:

- ✓ Криворізька міська рада забезпечила своєчасне створення ЦНАП у відповідності з вимогами Закону України «Про адміністративні послуги»;
- ✓ через ЦНАП надається значна кількість (172) адміністративних послуг, зокрема: послуги Головного управління Державної міграційної служби України у Дніпропетровській області та відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реєстраційної служби Криворізького міського управління юстиції;
- ✓ ЦНАП має вдале розташування, у центральній частині міста, зручне для мешканців м. Кривий Ріг, в межах пішохідної доступності (не більше 15 хв.) від зупинок громадського транспорту та маршрутних таксі;
- ✓ встановлено зручний графік роботи ЦНАП загальний обсяг якого складає більше 53 годин, при законодавчо визначеному мінімумі у 42 години на тиждень;

- ✓ поруч із ЦНАП великий (безкоштовний) паркувальний майданчик для транспортних засобів;
- ✓ у ЦНАП запроваджено інформування заявників про результат розгляду заяви на отримання адміністративної послуги (СМС та телефоном);
- ✓ у ЦНАП чітке зонування на сектори інформування, очікування та обслуговування;
- ✓ вхід до ЦНАП обладнано зручним пандусом та дзвінком;
- ✓ достатня кількість інформації про ЦНАП на 3 веб-сайтах, включно з інформаційними та технологічними картками послуг;
- ✓ кожний адміністратор має окрему кабінку, що дозволяє забезпечити певну конфіденційність заявникам;
- ✓ у приміщенні ЦНАП забезпечено надання супутніх послуг
- ✓ у приміщенні ЦНАП значна кількість необхідної інформації на інформаційних стендах, зразки заповнення документів та бланки документів розміщені додатково на столах для зручності під час заповнення документів відвідувачами;
- ✓ у приміщенні ЦНАП понад 20 місць для заповнення заявниками документів за столами та 6 місць для роботи за комп'ютерами;
- ✓ адміністратори ЦНАП забезпечують сканування документів заявників та їх передачу до суб'єктів надання адміністративних послуг в електронному вигляді, що дозволяє суттєво скоротити термін надання адміністративних послуг;
- ✓ у ЦНАП створено бібліотеку нормативних, довідкових та методичних видань для відвідувачів ЦНАП.

У ЦНАП проводиться робота з оптимізації процесу надання адміністративних послуг, зокрема, шляхом зменшення граничних строків надання послуг. У 2013 р. завдяки запровадженим у ЦНАП удосконаленням часові витрати суб'єктів господарювання на узгодження дозволу на розміщення зовнішньої реклами скорочено в 2 – 2,5 рази. Термін виконання цієї процедури відділом ДАІ Криворізького міського управління ГУ МВС України в Дніпропетровській області зменшено з 30 до 5 днів, управлінням благоустрою та житлової політики, містобудування і архітектури виконкому міської ради – з 14 до 3 днів.

У 2014 р. ЦНАП був надзвичайно зручний графік роботи, максимально орієнтований на клієнтів (споживачів адміністративних послуг). Згідно із затвердженим графіком ЦНАП працює щоденно з 9.00 до 20.00 та щосуботи з 8.30 до 17.00. Згідно із встановленим графіком роботи ЦНАП забезпечував роботу протягом 63 годин 30 хвилин на тиждень. Що перевищувало встановлений чинним законодавством норматив на 21 годину 30 хвилин. На даний час ЦНАП працює понад 53 години на тиждень.

На відміну від інших ЦНАП, утворених органами місцевого самоврядування в Дніпропетровській області, лише у ЦНАП «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» надається майже повний комплекс супутніх послуг: банківське відділення, термінал для прийому платежів, банкомат, продаж канцтоварів, фотографування на документи, надання послуг копіювання та ламінування документів.

У ЦНАП організовано передачу документів до суб'єктів надання адміністративних послуг у паперовому та електронному вигляді. Технічна можливість передачі в електронному вигляді у ЦНАП є і реалізована на 100%. Ще під час прийняття документів заявника адміністратор ЦНАП проводить їх сканування та передачу до суб'єкта надання адміністративної послуги в електронному вигляді. Щодня о 15:00 спеціальним автомобілем усі паперові варіанти доставляються відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг. Такий алгоритм роботи дозволяє не втрачати зайвий час, але призводить до додаткових витрат.

Керівництвом ЦНАП «Муніципального центру послуг м. Кривого Рогу» були враховані рекомендації підготовлені за результатами даного дослідження, зокрема:

– перелік адміністративних послуг було систематизовано за суб'єктами надання із розміщенням бланків заяв, зразків заповнення, технологічної та інформаційної карток, що значно спростило пошук необхідної інформації;

– підготовлено проект регламенту Муніципального центру послуг м. Кривого Рогу, який ураховує вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 1 серпня 2013 р. № 588;

– створено територіальні підрозділи ЦНАП у кожному з 7 районах міста та налагодження надання через них повного переліку адміністративних послуг;

– заплановано здійснити реконструкцію приміщення ЦНАП таким чином, щоб забезпечити більш зручні умови для заявників із дітьми та з особливими потребами;

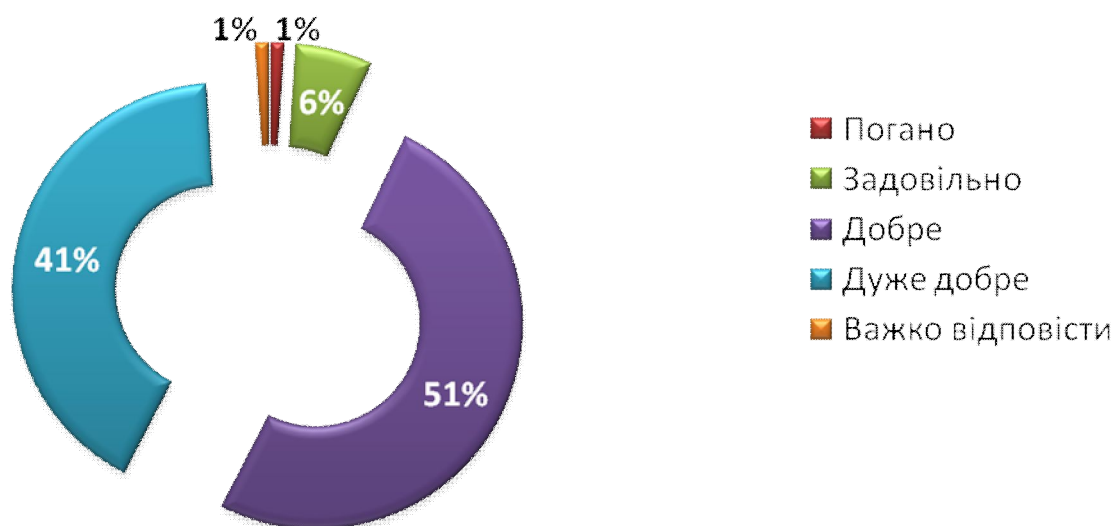
– забезпечено своєчасне оновлення всієї інформації на веб-ресурсі ЦНАП;

– розглядається питання доцільності запровадження системи електронного керування чергою.

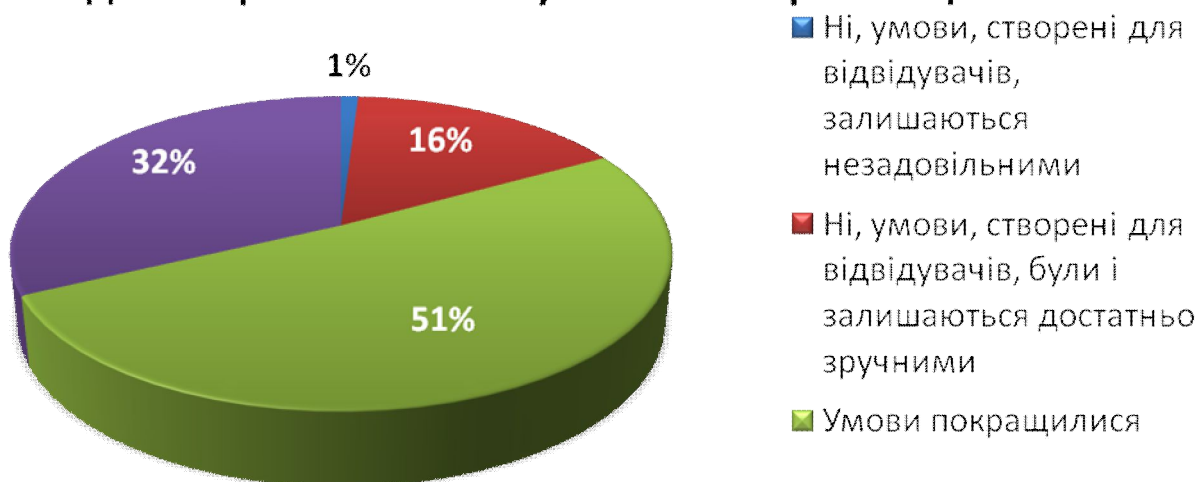
У межах дослідження з 26 березня по 12 квітня 2014 р. Було проведено опитування 100 відвідувачів ЦНАП, з них жінки складають 52%, а чоловіки –48%.

У цілому респонденти таким чином оцінили роботу ЦНАП:

### Оцінка роботи ЦНАП в цілому



### На Вашу думку, чи змінилися умови отримання адміністративних послуг після створення ЦНАП?



Кількість суб'єктів господарювання значно менша за кількість фізичних осіб, відповідно розширення переліку послуг призведе до збільшення навантаження на адміністраторів ЦНАП. Відтак зміни, спрямовані на покращення системи надання адміністративних послуг, потребують належного ресурсного забезпечення, а громадський контроль та врахування результатів цього дослідження позитивно вплинуть на розв'язання актуальних проблем у сфері надання адміністративних послуг. Однак позитивний ефект можливо досягти лише за умови врахування органами влади висновків та підготовлених за результатами дослідження рекомендацій.

**Контактна особа:** Андреев Олексій, (066) 77-66-456, [dcecrp@i.ua](mailto:dcecrp@i.ua), [www.dcecrp.ho.ua](http://www.dcecrp.ho.ua)

*«Захід відбувається в рамках проекту «Асоціація регіональних аналітичних центрів: інструмент для підвищення ефективності управління в регіонах України», що здійснюється Поліським фондом міжнародних та регіональних досліджень у партнерстві з ДОГО «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики», Асоціацією регіональних аналітичних центрів, міжнародною Асоціацією Інституцій Регіонального Розвитку «МАІРР» та Асоціацією аналітичних центрів за Відкрите суспільство (PASOS) за підтримки Європейського Союзу».*

*Ця публікація була підготовлена за фінансової підтримки Європейського Союзу. Відповідальність за зміст даної публікації покладається виключно на ДОГО «Дніпропетровський координаційно-експертний центр з питань регуляторної політики». Інформація, наведена в даній публікації, ні за яких обставин не може розглядатися як така, що відбиває позицію Європейського Союзу.*