

Шовдра Мар'яна Володимирівна
(наук. керівник – д-р іст. наук, професор Ковальська Л. А.)
 Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ВИКЛИКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЦНАПІВ

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) стали невід'ємним складником реформи державного управління в Україні, який має на меті забезпечення доступності та якості адміністративних послуг для громадян і бізнесу [1]. Однак незважаючи на цільову спрямованість ЦНАПів, у цій сфері існують проблеми та виклики, які потребують вирішення. Закон України «Про адміністративні послуги» встановлює вимоги щодо інформування громадян про надання послуг у ЦНАПах, але багато центрів не мають власного вебсайту або сторінки на сайті відповідного органу місцевої влади, і таких проблем є чимало [2]. ЦНАПи постійно зіштовхуються з новими викликами, які потребують нових підходів до організації їх роботи.

ЦНАПи є ключовим інструментом в удосконаленні адміністративних послуг для громадян та підприємств в Україні. Проте існують проблеми, які перешкоджають налагодженню якісної роботи ЦНАПів. Тому дослідження проблем та викликів у роботі ЦНАПів передбачає виявлення шляхів і напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні.

Для забезпечення якісної та ефективної роботи ЦНАПів Міністерство цифрової трансформації проводить дослідження рівня задоволеності громадян. Так, у 2021 р. Міністерством цифрової трансформації було проведено таке дослідження та здійснено оцінку якості адміністративних послуг у ЦНАПів, результати якої представлено на рис. 1.

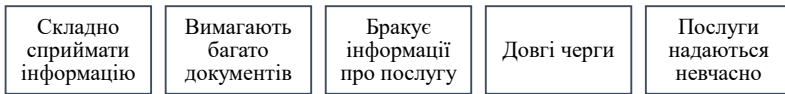


Рисунок 1 – Показники рівня задоволеності громадян [3]

Однак незважаючи на доволі високий рівень задоволеності, у цій сфері існують проблеми та виклики, які потребують оперативного вирішення. Зокрема, опитувані громадяни виокремили проблеми, з якими більшість зіткнулась, отримуючи послугу у ЦНАПах (рис. 2).

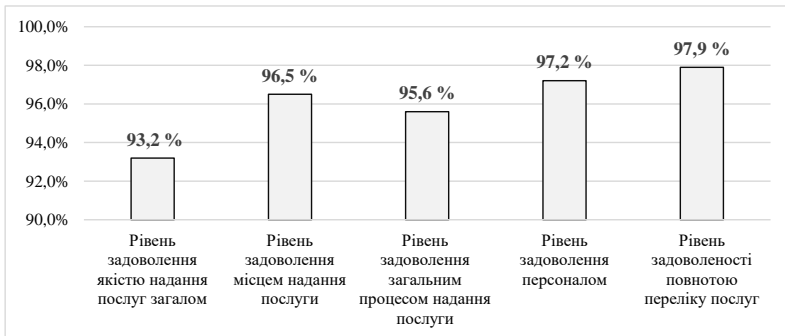


Рисунок 2 – Основні причини незадоволеності загальним процесом надання послуг [3]

Сучасні реалії, як-от війна в Україні, пандемія COVID-19, карантинні обмеження, економічна нестабільність, технологічний прогрес та зміни в законодавстві вплинули на роботу ЦНАПів. Організація роботи ЦНАПів зазнала змін, щоб забезпечити безпеку клієнтів та співробітників. Наприклад, було введено режими карантину, дезінфекцію приміщень та обмеження кількості відвідувачів. Використання електронних сервісів та онлайн-консультацій стали популярнішими через необхідність дотримуватися соціальної дистанції.

Проте у сучасних умовах ЦНАПи стикаються з проблемами, які значно ускладнюють їх роботу та негативно впливають на рівень надання послуг. Однією з таких проблем є агресія росії проти України, яка суттєво вплинула на роботу ЦНАПів. Серйозною проблемою стало збільшення потоку громадян, які звертаються за адміністративними послугами, зокрема пов'язаними з отриманням документів про внутрішнє переміщення. Іншим викликом для ЦНАПів стало забезпечення безпеки для громадян та працівників ЦНАПів в умовах війни. Відповідно до законодавства, у ЦНАПах має бути забезпечена охорона громадського порядку та безпека. Однак на практиці не усі приміщення гарантують безпеку [2].

Це одна проблема, з якою стикнулися ЦНАПи, – це переповнення. У період війни кількість громадян, які бажають отримати послугу, суттєво зросли. Значний потік запитів до ЦНАПів від громадян, які шукають документи та послуги, пов'язані з уточненням їх статусу або змінами в сімейному складі, що призводило до переповнення у приміщенні та збільшення часу очікування на послуги.

У більшості ЦНАПів недостатньо розвинені інформаційні системи та вебпортали, що ускладнює процес надання послуг та знижує їх якість. Також відсутність відповідної інформації на сайтах ЦНАПів та інших джерелах відповідної влади ускладнює доступ громадян до необхідної інформації.

Велика кількість викликів та проблем, з якими стикаються ЦНАПи вплинули на розвиток та сформували потребу удосконалення роботи цих центрів. З-поміж них такі.

1. Збільшилася кількість послуг, що надаються в електронному вигляді. Через пандемію COVID-19 та відсутності можливості відвідувати ЦНАП особисто зростає потреба у наданні електронних послуг. Багато ЦНАПів змушені були швидко переходити на онлайн-роботу та надавати послуги через інтернет. Перші ЦНАПи, які почали надавати електронні послуги в умовах COVID-19, були запущені в Києві. До того ж національний проєкт «Дія» також забезпечує можливість отримання електронних адміністративних послуг у ЦНАПах. Цей проєкт стартував у вересні 2019 року по всій Україні і має сьогодні перспективи росту [4].

2. Відбулося розширення спектру послуг. У період війни зростає потреба у різноманітних соціальних та медичних послугах. Деякі ЦНАПи почали надання психологічної підтримки та інших соціальних послуг. Наприклад: ЦНАП у місті Буча, що на Київщині, створив безкоштовний «телефон довіри» для надання психологічної допомоги мешканцям міста та району [5].

Отже, сучасні реалії, зокрема війна та пандемія, суттєво вплинули на роботу ЦНАПів, породивши велику кількість викликів та проблем, які вимагають ефективних рішень та змін у роботі центрів. Серед головних проблем можна виділити збільшення навантаження на працівників, зміну режиму роботи, необхідність дотримання карантинних заходів, збільшення обсягів роботи з підвищеними вимогами до якості надання послуг, нестачу кадрів, необхідність швидко реагувати на зміни в країні. Ці проблеми можуть бути викликані різними чинниками та мати різні наслідки. Але важливо розуміти, що ЦНАПи можуть працювати з ними, забезпечуючи обслуговування своїх клієнтів за будь-яких умов.

Список використаних джерел

1. Адміністративні послуги: теорія, реформи децентралізації, маркетинг е-послуг. URL: <https://cutt.ly/P7E4RdG> (дата звернення: 10.04.2023).
2. Про адміністративні послуги. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 10.04.2023).
3. Дашборд із результатами першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. URL: <https://cutt.ly/27E4D3n> (дата звернення: 10.04.2023).
4. Мінцифри запустило портал державних послуг «Дія». URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya> (дата звернення: 10.04.2023).
5. Новини та оголошення у сфері адміністративних послуг. URL: <https://bucharada.gov.ua/content/novyny-ta-ogoloshennya-u-sferi-administratyvnyh-poslug> (дата звернення: 10.04.2023).

