

Федорищев С.С.

Університет митної справи та фінансів

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У М. КРЕМЕНЧУЦІ

Наукова стаття присвячена розгляду особливостей діяльності центрів надання адміністративних послуг в м. Кременчуці. Доведено, що 02 березня 2015 р. було створено центр надання адміністративних послуг у м. Кременчуці відповідною Кременчуцькою міською радою, який слугуватиме забезпеченню якості надання публічних послуг, у тому числі адміністративних, відповідно до нормативно-правових актів України. У центрі надання адміністративних послуг у м. Кременчуці надаються майже 200 публічних (адміністративних) послуг натеper. Констатовано, що у 2019 р. і першому півріччі 2020 р. було прийнято 190 тис. суб'єктів звернень, а саме було прийнято близько 140 тис. заяв споживачів послуг, із них: 65 276 у сфері суб'єктів звернення та міграції; 35 330 відповідно у вигляді вчинення дій як реєстрації; 16 224 у сфері земельних відносин; близько 5 тис. видано різноманітних довідок; 2 649 у сфері містобудування та/або архітектури тощо. За надання зазначених публічних послуг до відповідного бюджету на місяць надійшло близько 10 млн грн у 2019 р.

Акцентовано увагу, що система електронної черги в головному офісі центру надання адміністративних послуг у м. Кременчуці й відповідних відділеннях працює в режимі так званого "just in time", результатом чого є вчинення таких дій: запис за допомогою електронної черги до відповідного адміністратора або посадової особи в приміщенні потрібного центру надання адміністративних послуг; можливість подання документів до заяви надання придатної послуги для отримання екстериторіальних послуг для споживачів з інших регіонів тощо.

У суб'єктів звернення міста є можливість отримати в онлайн-режимі 89 адміністративних послуг через вебсайт центру надання адміністративних послуг. Зареєструвавшись на вебсайті www.snar-kremen.gov.ua одноразово для замовлення послуги, надалі можна замовляти будь-яку з онлайн-послуг, просто зайшовши через персональний кабінет на сайті центру надання адміністративних послуг. 6 послуг в онлайн-режимі запроваджено таким способом, що суб'єкт звернення подає заявку на одержання послуги й звертається до центру надання адміністративних послуг лише за результатом послуги після отримання SMS-повідомлення.

Ключові слова: послуга, адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг.

Постановка проблеми. Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має розв'язуватися органами державної влади й місцевого самоврядування [9]. Адже саме за якістю цих послуг кожен суб'єктів звернення оцінює турботу держави про нього й рівень поваги до прав і гідності суб'єктів звернення [9]. Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України на сучасному етапі її розвитку, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нераціональною та повільною [9]. Більшість суб'єктів звернення натеper не задоволені якістю надання публічних послуг в Україні.

З іншого боку, персонал органів влади також потребує покращення умов праці [10]. Адже час-

тими є ситуації з великим навантаженням саме на тих працівників адміністративних органів, які здійснюють «прийом суб'єктів звернення», з їх непорядкованими й неналежно обладнаними робочими місцями, додатковою психологічною напругою тощо [10]. Створення доступних і зручних умов для надання послуг Кременчуцькою міською радою розпочалося у 2007 р. після впровадження системи управління якістю згідно з вимогами ІЗО 9001 [11]. Було сформовано й затверджено перелік адміністративних послуг, а також їх інформаційні й технологічні картки [11].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. І.І. Бригілевич зазначає, що на сайті «Кращі практики надання адміністративних послуг в Україні» центр надання адміністративних послуг (далі –

ЦНАП) у м. Кременчуці було відзначено як один із найкращих у містах обласного значення [11].

О.В. Гуненко в дисертаційному дослідженні зазначає, що використання сучасних інформаційних технологій у процесах надання адміністративних муніципальних послуг характеризується не лише кількістю та якістю розміщеної на веб-сайтах інформації, а й забезпеченням роботи певних електронних сервісів [8, с. 137], а саме:

а) здійснення через сайт попереднього запису на прийом;

б) можливість обслуговування через «персональний кабінет», наприклад: надіслати скановані копії документів на отримання послуги для їхньої попередньої перевірки відповідальними працівниками ЦНАП або суб'єкта надання послуги на предмет їх відповідності вимогам законодавства; перевірити стан розгляду процедури з надання послуги на заяву клієнта; надіслати заявку з документами й отримати результат послуги (у деяких можливих випадках, з урахуванням норм чинного законодавства);

в) прийняття участі в online опитуванні щодо якості обслуговування;

г) завантаження бланків і зразків заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги;

д) можливість отримання статистичної інформації, наприклад, дізнатись про періоди найбільшої або найменшої завантаженості ЦНАП;

ж) перегляд історії просування черги; знайомство з найпотрібнішими адміністративними послугами;

з) можливість спостереження за ситуацією у ЦНАП через WEB-камери;

к) можливість отримання консультації за допомогою електронної пошти або в online режимі тощо [8, с. 138; 2].

Крім того, автор О.В. Гуненко зазначає, що забезпечення органами місцевого самоврядування можливості суб'єктами звернення отримувати корисну інформацію щодо відповідної послуги й використовувати інформаційні технології значно підвищить рівень обслуговування споживачів послуг і зробить процедури надання публічних послуг на рівні ЦНАП якіснішими, тобто вони будуть відповідати критеріям прозорості, зрозумілості, доступності [8, с. 138].

Постановка завдання. Метою статті є розкриття сутності діяльності центру надання адміністративних послуг у м. Кременчуці.

Для досягнення вищевказаної мети нами поставлені такі завдання: розкрити організацію діяльності ЦНАП м. Кременчук, напрямки удо-

сконалення діяльності центрів надання адміністративних послуг м. Кременчук.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Натепер деякі органи публічної адміністрації запроваджують надання публічних послуг в електронному вигляді [8, с.139]. Насамперед одним з основних органів щодо надання різних видів публічних послуг є Міністерство юстиції України, яке створило вже відповідно вебсайти, через які забезпечується отримання послуг міністерства, його територіальних підрозділів та інших уповноважених осіб без контакту з представниками влади:

1) Кабінет електронних сервісів;

2) Онлайн будинок юстиції [8, с. 139; 3].

4 січня 2016 р. в місті розпочав свою роботу Крюківський відділ (філія) ЦНАП [12]. Упродовж 2019 р. до нього звернулося понад 19 тис. осіб [12]. Відділ було створено для зручності тих споживачів відповідних послуг Кременчука, які проживають у правобережній частині міста, а також для спрощення процедури доступності отримання адміністративних послуг і підвищення якості обслуговування суб'єктів звернення [12]. Адміністратори відділу приймають суб'єктів звернення з усіх питань, що пов'язані з послугами, які надаються в головному офісі ЦНАП, у тому числі надають адміністративні послуги, зокрема з реєстрації права власності на нерухоме майно, окрім послуг щодо оформлення та видачі паспорта суб'єктів звернення – громадян України у формі ID-картки й паспорта суб'єктів звернення – громадян України для виїзду за кордон із безконтактним носієм [12; 6].

Було розроблено й впроваджено в ЦНАП єдиний апаратно-програмний комплекс (далі – АПК), який охоплює пов'язані один з одними сайт ЦНАП, систему електронної черги, програмний модуль адміністратора [12].

Для інформування суб'єктів звернення було розроблено рекламний проєкт про надання адміністративних послуг через ЦНАП [12]. Рекламний проєкт «Адміністративні послуги» за принципом «єдиного вікна» було розміщено на біг-бордах і в громадському транспорті міста [12].

З огляду на значне збільшення кількості звернень до ЦНАПу спільно з комунальним підприємством «Міськоформлення» було розроблено й впроваджено програму зі штрих-кодування вхідних пакетів документів [12]. Це суттєво скоротило час пошуку документів для закриття справи й час перегляду стану виконання [12]. Режим роботи ЦНАП відповідає законодавчим вимогам

і передбачає додаткові години: понеділок, середа, п'ятниця, субота – з 8:00 до 16:00; вівторок, четвер – з 8:00 до 20:00 [12]. Приміщення основного офісу й філії ЦНАП розташоване на першому поверсі площею відповідно 180,8 кв. м і 46,8 кв. м [12]. В основному офісі для прийому суб'єктів звернення підготовлено 14 робочих місць, а у філії – 2 [12].

У приміщенні є пандус для осіб з обмеженими можливостями й підймальний пристрій, а також рецепція при вході до ЦНАПу [12]. На рецепції виведено на екран вебсайт ЦНАП [12]. Це дуже зручно для суб'єктів звернення, оскільки є можливість скористатися цим вебсайтом для пошуку інформації про необхідну послугу й з інших питань [12]. У приміщенні ЦНАП працює ксерокс для безкоштовного копіювання суб'єктам звернень вхідного пакета документів [12].

Вебсайт ЦНАП постійно вдосконалюється, зокрема:

а) було впроваджено опитування задоволеності суб'єктів звернення обслуговуванням ЦНАП;

б) вкладка «зворотний зв'язок» – пряме звернення на пошту ЦНАП;

в) вкладки-посилання на інші вебсайти;

г) інструкція користування електронними сервісами;

д) можливість дізнаватись інформацію про необхідну послугу, обираючи її за сферою, за суб'єктом надання послуги або з переліку всіх послуг;

ж) можливість замовляти довідку про реєстрацію місця проживання в онлайн-режимі;

з) можливість користуватися пошуком необхідної інформації на вебсайті ЦНАП, що допомагає за лічені секунди знаходити саме ту інформацію, яку введено в пошук, на вебсайті ЦНАП та інших вебсайтах;

к) на головній сторінці вебсайту ЦНАП було окремо виведено кнопку «Електронні послуги» для швидкого переходу до розділу й для замовлення послуг в онлайн-режимі;

л) розділ «До уваги суб'єктів звернення» – роз'яснення з будь-яких питань та актуальні новини про зміни в законодавстві;

м) статистика кількості наданих послуг;

н) стрічка новин, яка дає можливість суб'єктам звернення отримувати інформацію щодо останніх нововведень та актуальних змін у законодавстві [12].

Система електронної черги в *центрах надання адміністративних послуг в м. Кременчуці* працює в режимі just in time, що дає змогу:

1) попередньо записатися споживачам відповідних послуг з інших регіонів для подання документів для екстериторіальних послуг;

2) додавати декілька черг, а саме у філіях або в окремих зонах обслуговування записатися на прийом до адміністратора в приміщенні ЦНАП і за допомогою Інтернету [6; 12].

Вкладка «Онлайн-послуги» дає змогу замовити послугу на вебсайті [12]. У такому разі заявник реєструється в особистому кабінеті й обирає необхідну послугу [12]. Його заявка відразу надходить до програмного модуля адміністраторів [12]. Після перевірки даних за допомогою вкладки «зареєструвати» всі дані особи автоматично вносяться до програми й реєструються в картці заявника й реєстрі [12]. У результаті цього обробка заявки адміністратором триває близько 2–3 хв [6].

У суб'єктів звернення міста є можливість отримати в онлайн-режимі 89 адміністративних послуг через вебсайт ЦНАП [12]. Зареєструвавшись на вебсайті www.snarp-kremen.gov.ua одноразово для замовлення послуги, надалі можна замовляти будь-яку з онлайн-послуг, просто зайшовши через персональний кабінет на сайті ЦНАП [12]. 6 послуг в онлайн-режимі запроваджено таким способом, що суб'єкт звернення подає заявку на одержання послуги й звертається до ЦНАПу лише за результатом послуги після отримання SMS-повідомлення [12; 6].

Упродовж 2019 р. онлайн-послугами скористалися 459 суб'єктів звернення міста [12]. Серед найпопулярніших онлайн-послуг – вкопіювання з плану міста, надання довідки про перейменування вулиці й довідки про реєстрацію місця проживання [6; 12].

Вкладка вебсайту «Державні послуги» дає змогу перевірити транслітерацію та стан оформлення паспорта суб'єктів звернення – громадян України для виїзду за кордон і паспорта суб'єктів звернення – громадян України у формі ID-картки [12]. Також можна замовити й інші державні послуги, які надають Міністерство юстиції України, Міністерство екології та природних ресурсів України, Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру, Державна архітектурно-будівельна інспекція України [12].

Було запроваджено послугу «Надання вкопіювання з плану міста Кременчука», яку можна переглянути на вебсайті ЦНАП за посиланням <http://snarkremen.gov.ua/poslugi/posluga/7> [5]. До заявки прикріплено електронну карту міста, на якій необхідно лише зазначити точку для позна-

чення місця викопіювання та обрати спосіб отримання результату – в паперовому чи електронному вигляді [12].

З березня 2019 р. в ЦНАП було забезпечено безкоштовне надання юридичним і фізичним особам довідок про перейменування вулиць, провулків, проїздів, тупиків у м. Кременчуці в день звернення [12]. Упродовж 2016 р. було видано 4 972 такі довідки [12]. Також вебсайт ЦНАП забезпечує можливість замовити довідку в онлайн-режимі [11; 12].

Наприкінці 2019 р. в ЦНАП було встановлено й підключено необхідне обладнання для оформлення та видачі паспортів суб'єктів звернення – громадян України у вигляді ID-картки [12].

З 26 грудня 2019 р. розпочався прийом заяв на оформлення та видачу паспортів суб'єктів звернення – громадян України у вигляді ID -картки, а з 04 січня 2018 р. – на оформлення й видачу паспортів суб'єктів звернення – громадян України для виїзду за кордон. Кременчук другим в Україні почав видавати такі документи через ЦНАП [11; 5].

Для економії часу замовників було запроваджено автоматичне заповнення адміністратором бланків заяв суб'єктів звернення та їх роздрукування [11]. Цьому сприяє програмний модуль адміністратора – унікальна програма з великим обсягом можливостей, які постійно вдосконалюються [11]. Однією з основних особливостей є те, що адміністратор за допомогою пошуку (за прізвищем, ПІН або адресою проживання) запитує картку суб'єкта звернення [11]. Обравши код послуги, він автоматично роздруковує: заповнену заяву (заявник лише підписує її), опис, лист проходження документів та інші необхідні документи [11]. Завдяки цьому взагалі не витрачаються кошти на закупівлю бланків, значно скорочується термін обслуговування суб'єктів звернення та унеможливується допущення помилки під час заповнення заяв суб'єктів звернення [7; 11].

У ЦНАП було введено електронний документообіг, який дає змогу вести всі журнали в електронному вигляді: вихідних документів, реєстрації договорів найму, довідок, актів і постанов про адміністративні правопорушення, інтернет-заявок тощо [11].

Програмний модуль обробки готових документів, їх видачі й зберігання дає змогу автоматично надсилати SMS-повідомлення про розглянуту заявку чи виконану послугу на мобільний номер суб'єкта звернення [11]. Функціонування електронної черги в режимі just in time зводить до мінімуму час очікування в черзі [11]. Час обслу-

говування відвідувача залежить від замовленої послуги й становить від 3-х до 20-ти хв [11].

Впроваджена система управління якістю спонукає керівника ЦНАП до системної роботи й аналізу діяльності задля поліпшення якості послуг [11]. Допомагає в цьому програма електронного документообігу, яка дає можливість надавати різноманітні кількісні звіти за обраний звітний період: кількість прийнятих заявок, відмов, знятих з розгляду заяв; кількість заявок, прийнятих кожним адміністратором; час, витрачений на прийом із різних питань; надходження коштів до місцевого й державного бюджетів; також можна контролювати терміни [11].

У 2019 р. було надано послуги 73 109 відвідувачам (0,33 послуги на одного мешканця), що становить 18 277 відвідувачів на квартал, 6 092 – на місяць, 305 – на день. У 2016 р. було надано послуги 130 012 відвідувачам (0,58 послуги на одного мешканця), що становить 32 503 особи на квартал, 10 834 – на місяць, 542 – на день [6; 11].

Висновки. Таким чином, виходячи з вищенаведеного, для отримання та подальшого аналізу інформації від замовників публічних послуг реалізовано можливість надання різних відгуків, пропозицій, скарг або коментарів на офіційній сторінці вебсайту ЦНАП у м. Кременчуці. Крім того, вже запроваджено розміщення на вебсайті ЦНАП у м. Кременчуці «анкету-опитування» серед споживачів зазначених послуг для дослідження якості роботи відповідного ЦНАПу в м. Кременчуці.

Суб'єкти звернення ЦНАП у м. Кременчуці постійно мають змогу оцінювати якість надання публічних послуг шляхом передачі талону електронної черги до відповідної прозорої скриньки з дотриманням конференційних даних відповідної людини. Крім того, щокварталу відповідного року проводиться анонімне анкетування серед суб'єктів звернення для оцінки ефективності роботи адміністраторів ЦНАП в м. Кременчуці, що також підвищує імідж зазначеного органу та якість надання публічних послуг. Зазначені зведені результати опитування використовуються для вдосконалення діяльності ЦНАП у м. Кременчуці, зокрема, виконано такі пропозиції суб'єктів звернення: можливість створити сторінки в соціальній мережі Facebook, Instagram тощо; надано можливість замовити в онлайн-режимі довідку про перейменування вулиці, проспектів, провулків тощо; інформування за допомогою медіапростору щодо діяльності ЦНАП м. Кременчука.

Список літератури:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 01 липня 2020 р. № 5203-VI / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П. Тимошук. Київ : Факт, 2003. 496 с.
3. Онлайн будинок юстиції. URL: <https://online.minjust.gov.ua>.
4. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 липня 2020 р. № 523-2014-р / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text>.
5. «Надання вкопіювання з плану міста Кременчука» в центрі надання адміністративних послуг у м. Кременчуці. ЦППР. URL: <http://cnap-kremen.gov.ua/poslugi/posluga/7>.
6. Офіційний сайт центру надання адміністративних послуг у м. Кременчуці. URL: www.cnap-kremen.gov.ua.
7. Легеца Є.О. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг в м. Дніпропетровськ. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ : збірник наукових праць*. 2015. № 1 (75). С. 238–243.
8. Гуненко О.В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України : дис. ... канд. наук з держ. управління : 25.00.04. Одеса, 2019. 283 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_gun.pdf.
9. Створення умов для надання якісних адміністративних послуг шляхом відкриття Центру надання адміністративних послуг Баштанської об'єднаної територіальної громади : анотація проєкту. *Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України* : вебсайт. URL: <http://dfrr.minregion.gov.ua/Project-annotation?PROJT=26987>.
10. Гончарова І.А. Центр надання адміністративних послуг як основний суб'єкт надання адміністративних послуг (на прикладі м. Дніпро). *Прикарпатський юридичний вісник*. 2016. № 6. С. 56–60.
11. Бригілевич І.І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг : практичний посібник. Київ, 2017. 40 с.
12. Кращі практики надання адміністративних послуг у містах України. *Навчальні ресурси Сумського державного університету* : вебсайт. URL.: https://elearning.sumdu.edu.ua/free_content/lectured:74090b41403037efc498b52a699cbd91e49b56e0/20171218212258/489720/index.html

Fedorishchev S.S. ADMINISTRATIVE AND LEGAL REGULATION OF ACTIVITIES OF CENTERS FOR PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN KREMENCHUK

The scientific article is devoted to consideration of features of activity of the centers of rendering of administrative services in Kremenchuk. It is proved that on March 2, 2015 the center of providing administrative services in Kremenchug was established by the relevant Kremenchug City Council, which will serve to ensure the quality of public services, including administrative services in accordance with the regulations of Ukraine. The Center for Administrative Services in Kremenchug provides almost 200 public (administrative) services today. It is stated that in 2019 and the first half of 2020, 190 thousand subjects of appeals were accepted, namely, about 140 thousand applications of service consumers were accepted, including: 65 276 in the field of citizenship and migration; 35 330 – respectively in the form of actions as registration; 16 224 in the field of land relations; about 5 thousand various certificates were issued; 2 649 in the field of urban planning and / or architecture, etc. About UAH 10 million was received by the relevant local budget for the provision of these public services in 2019.

It is emphasized that the electronic queuing system in the main office of the administrative services center in Kremenchug and relevant branches works in the so-called “just in time”, resulting in the relevant actions: to register by electronic queue to the administrator or official in the premises of the relevant CNAP; the possibility of submitting documents to the application for the provision of appropriate services to obtain extraterritorial services for consumers from other regions, etc. Citizens of the city have the opportunity to receive 89 administrative services online through the CNAP website. By registering on the website www.cnap-kremen.gov.ua once to order the service, you can further order any of the online services by simply going through the personal account on the website of the CNAP. 6 services are introduced online in such a way that the subject of the application submits an application for the service and applies to the CNAP only for the result of the service after receiving an SMS-message.

Key words: service, administrative service, administrative services center.