**ЗВІТ**

**за результатами громадського моніторингу**

**Центру надання адміністративних послуг**

**м. Хмельницький**

**Методика моніторингу**

Моніторинг **Центру надання адміністративних послуг м. Хмельницький** (далі – ЦНАП) було проведено в **05 червня 2019 р.** У рамках моніторингового обстеження було опрацьовано відомості щодо ЦНАП з його веб-сайту (<https://cnap.khm.gov.ua/>), а також здійснені особисті спостереження експерта Центру політико-правових реформ під час візиту до ЦНАП та в процесі спілкування із керівництвом ЦНАП. У звіті відображені основні висновки моніторингу. Докладніші оцінки функціонування ЦНАП викладено у заповненій Анкеті моніторингу, що є додатком до Звіту.

**Висновки та рекомендації**

Загальна оцінка ЦНАП – **757** балів з 1000 можливих:

**196** бали з 300 можливих – за організацію роботи ЦНАП,

**246** балів з 320 можливих – за місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування й інші зручності,

**130** балів з 140 можливих – за персонал,

**135** балів з 165 можливих – за роботу бек-офісу,

**50** бали зі 75 можливих – за внутрішній аналіз діяльності ЦНАП.

За підсумками моніторингу варто відзначити, що обмежена площа приміщення ЦНАП негативно позначається на його можливостях щодо якісного та всеохоплюючого процесу надання послуг громадянам. В той же час, у ЦНАП є ціла низка досягнень, що справляють позитивне враження про нього.

Потрібно відзначити **низку позитивних аспектів роботи ЦНАП**:

- ЦНАП знаходиться у центральній частині міста Хмельницький. Біля його будівлі розташована низка банківських відділень і фотосалонів;

- робочий простір ЦНАП організовано у форматі «відкритого простору», приміщення ЦНАП розподілене на сектори інформування, очікування та обслуговування;

- сектор очікування забезпечений столиками із стільчиками та ручками, за які зручно сідати і заповнювати формуляри заяв або ж ознайомлюватись із документами;

- біля терміналу електронної черги стоїть окремий консультант, який виділений у ЦНАП для того, щоб ця особа допомагала відвідувачам обрати потрібні їм послуги та реєструватись у черзі;

- у ЦНАП є добре обладнаний куточок для дітей;

- ЦНАП забезпечує вільний доступ до Wi-Fi;

- біля ЦНАП наявні місця для паркування, в тому числі велопарковки;

- ЦНАП має власний веб-сайт з якісним інформаційним наповненням. З допомогою веб-сайту можна здійснити попередній запис на прийом до ЦНАП;

- проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі та направлене відповідне звернення до Хмельницької міської ради. Визначено, що ЦНАП потребує мінімум 55 адміністраторів;

- адміністратори ЦНАП регулярно проходять професійне навчання;

- ЦНАП проводить аналіз щодо кількості відвідувачів і впроваджує деякі їх пропозиції щодо покращення роботи.

Поряд із тим стосовно низки інших питань діяльність ЦНАП потребує вдосконалення. За підсумком моніторингу пропонуються наступні **рекомендації для покращення роботи ЦНАП**:

- розширити перелік адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП. Зокрема, впровадити надання таких послуг, як реєстрація актів цивільного стану, послуги у сфері соціального захисту (субсидії, допомоги, пенсійні послуги тощо), реєстрація транспортних засобів та видача посвідчення водія. Якщо поточне приміщення ЦНАП це не дозволяє, то такий пакет послуг необхідно обов’язково забезпечити у новому;

- забезпечити надання усіх адміністративних послуг (прийом документів і видача результатів) безпосередньо через ЦНАП;

- надавати усі адміністративні послуги за однаковим режимом роботи, зокрема, паспортні послуги та послуги з реєстрації бізнесу. В тому числі необхідно здійснювати прийом документів щодо усіх без винятку послуг до 20.00 у четвер. Це є вимогою Закону України «Про адміністративні послуги» (ч. 11 ст. 12). Варто зазначити, що згідно Закону України «Про адміністративні послуги» (п. 2 ч. 4 ст. 13) адміністратор має здійснити подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання. Отже, Кодекс законів про працю України жодним чином не стоїть на заваді для забезпечення повного графіку роботи для надання усіх адміністративних послуг;

- прибрати вивіски про наявність обідньої перерви біля деяких робочих місць персоналу ЦНАП. Навіть якщо графік роботи «плаваючий» і під час обідньої перерви одних працівників ЦНАП документи приймають інші – відвідувачів це не має турбувати. Вони отримують номерний талон і направляються до відповідного працівника ЦНАП. Взагалі, краще відмовитись від практики «обідніх перерв», а натомість запровадити роботу змінами;

- забезпечити заповнення усіх формулярів (заяв) виключно персоналом ЦНАП;

- оновити технічне оснащення ЦНАП;

- забезпечити наявність усіх інформаційних карток у офісі ЦНАП (наприклад, роздрукувати їх усі та скласти у окрему папочку);

- встановити інформаційний термінал;

- після виділення додаткового приміщення для розташування головного офісу ЦНАП – встановити по 2 стільця біля кожного робочого місця адміністратора;

- пристосувати кімнату особистої гігієни для потреб осіб з інвалідністю і встановити столик для пеленання;

- встановити вільний комп’ютер з доступом до Інтернету для самообслуговування відвідувачів;

- домогтися розширення штату ЦНАП відповідно до здійснених розрахунків потреб у персоналі;

- розробити комплексний план підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП;

- досягти електронного документообігу з іншими суб’єктами надання адміністративних послуг.

Загалом, по низці аспектів, ЦНАП відповідає загальноприйнятим стандартам обслуговування громадян. Однак обмежена площа його офісу зумовлює низку бар’єрів для роботи ЦНАП як інтегрованого офісу з комплексним сервісом. Тому дуже позитивним є намір міської влади м. Хмельницького виділити центру додаткове приміщення для головного офісу. Так, зміна приміщення дозволить ЦНАП впровадити більшість наведених вище рекомендацій. Також ЦНАП має дотримуватись усіх вимог законодавства щодо графіку його роботи. Так, усі послуги мають надаватись за загальним графіком роботи центру, без жодних винятків і обідніх перерв.

Школьний Євген, експерт ЦППР.