

ВИКЛИКИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ
НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ДОСТУПНІСТЬ
ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП.

ПОТРЕБИ В МЕТОДИЧНІЙ
І КОНСУЛЬТАЦІЙНІЙ ПІДТРИМЦІ ЦНАП
МІСТА КИЄВА.

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ОПИТУВАННЯ



Цей документ розроблено експертами програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Програма фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку Sida і реалізується SALAR International – частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад SALAR, яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

Жовтень 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	4
КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ	5
ДЕТАЛЬНИЙ ОПИС РЕЗУЛЬТАТІВ	7
ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 2. Виклики під час інтеграції та надання послуг у ЦНАП	11
ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 3. Методична і консультаційна підтримка	12
МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ ТА ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ	14

ОПИТУВАННЯ ПРОВЕДЕНО ПРОГРАМОЮ POLARIS
«ПІДТРИМКА БАГАТОРІВНЕВОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»
(ДАЛІ – ПРОГРАМА POLARIS)
У ПЕРІОД З 10 ПО 17 ВЕРЕСНЯ 2024 РОКУ.

У Києві функціонують 1 міський та 10 ЦНАП районних у місті Києві державних адміністрацій, 11 їх територіальних підрозділів. В опитуванні взяли участь 36 респондентів: 28 % - керівний склад ЦНАП, 72 % - адміністратори та спеціалісти ЦНАП.

Програма Polaris у партнерстві з Всеукраїнською асоціацією ОТГ з 27 серпня по 5 вересня 2024 року провела опитування персоналу ЦНАП усіх типів громад (крім м. Києва) у 22 областях України.

Водночас, враховуючи особливості статусу міста Києва як столиці України, чисельність населення та масштаб діяльності, а також окремі важливі особливості організаційно-правового статусу (КМДА є виконавчим органом Київради, в районах столиці функціонують державні адміністрації, працівники ЦНАП є державними службовцями, а не посадовими особами ОМС), експерти Програми Polaris вважали за доцільне провести окреме опитування ЦНАП міста Києва.

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

01. **Результати опитування ЦНАП міста Києва загалом підтверджують оцінки щодо актуальних викликів і потреб ЦНАП, які характерні для ЦНАП всієї України, і водночас вирізняють окремі дуже важливі особливості, притаманні ЦНАП столиці України.**
02. **Загалом понад 43 % респондентів відмічають відсутність погіршень умов роботи в ЦНАП (22 % – умови не змінилися, 21 % – незначно або значно покращилися). Водночас, майже 31 % респондентів зазначають, що умови роботи значно або незначно погіршилися.**
03. Незважаючи на всі виклики воєнного часу, ЦНАП міста Києва, як і всі ЦНАП в Україні, прагнуть до якісного обслуговування відвідувачів. **30,6 % респондентів зазначили, що доступність до адміністративних послуг покращилася і лише 5,6 % респондентів відповіли, що доступність до послуг погіршилася.**
04. **Найбільша проблема, яка на думку респондентів негативно впливає на роботу ЦНАП, – нестабільне енергозабезпечення (61,1 %).** Цей фактор, а також часті повітряні тривоги можуть призводити до порушення графіку роботи ЦНАП, що ускладнює взаємодію з відвідувачами.
05. **Окремо варто загострити увагу на проблемах, пов'язаних з персоналом у столичних ЦНАП.** Як свідчать результати обох проведених Програмою Polaris опитувань, **для ЦНАП столиці вони є навіть значно гострішими, ніж для ЦНАП громад інших типів в Україні.**

Недостатність персоналу у ЦНАП столиці відмітили 52,8 % респондентів.

На проблему високої плинності кадрів вказали 50 % респондентів, в той час як для ЦНАП громад інших типів в Україні на таку проблему вказали лише 6 % респондентів.

У цьому контексті варто брати до уваги й наступні важливі показники.

У сукупності з такими показниками як:

- **істотне збільшення кількості звернень для 66,7 % респондентів на відміну від 26 % респондентів з ЦНАП громад інших типів в Україні.** Це, зокрема, пов'язано з інтеграцією в ЦНАП адмінпослуг соціального характеру, що раніше надавалися в районах Києва через відомчі фронт-офіси УСЗН, та значним зростанням чисельності ВПО;
- **надто великий перелік послуг для 52,8 % респондентів**

Така ситуація потребує додаткової уваги з боку відповідних органів публічної влади для забезпечення сталого функціонування системи надання адмінпослуг у столиці.

06. **Фінансова стабільність ЦНАП є однією з найважливіших складових його діяльності. Водночас 44 % респондентів відмічають брак фінансування на утримання ЦНАП, а 58,3 % – погіршення умов оплати праці (про це йшлося у попередньому пункті).**

07. Про відсутність викликів з питань управління сказали 63,9 % респондентів, що є високим показником. Однак 19,4% респондентів зазначили про відсутність стратегічного бачення розвитку ЦНАП, що може впливати на загальний настрій колективу ЦНАП, перспективи професійного зростання працівників та відчуття їх причетності до покращення системи обслуговування в цілому та задоволеності клієнтів.

08. Найскладнішими для інтеграції у ЦНАП, на думку респондентів, є адміністративні послуги соціального характеру – 61,1 %, пенсійні адміністративні послуги – 36,1 % та ветеранські послуги – 25 % відповідей.

А от послуги з реєстрації місця проживання виявилися, на думку учасників опитування, найлегшими з інтеграції їх у ЦНАП (лише 2,8%).

09. Найскладнішими для надання у ЦНАП, на думку респондентів, є послуги соціального характеру – 66,7 %, пенсійні адміністративні послуги – 33,3 %, реєстрація транспортних засобів – 25 %.

Ці результати корелюються з оцінками складності взаємодії з відповідними суб'єктами надання адміністративних послуг, серед яких перші місця посідають органи соціального захисту населення – 47,3 % та територіальні органи Пенсійного фонду України – 38,9 % відповідей.

10. Серед найбільш проблемних у застосуванні практиками ЦНАП лідирують інформаційні системи для надання адмінпослуг соціального характеру ЄІССС – 55,6 % та ПК «Соціальна громада» – 19,4 %, а також Портал Дія – 16,7 %, Реєстр територіальної громади – 13,9 %. Решта публічних електронних реєстрів мають порівняно незначні відсоткові значення негативних відповідей.

11. Найчастіше респонденти відмічали як найбільш проблемні повноваження під час надання адмінпослуг соціального характеру, взаємодії з терорганами Пенсійного фонду України, а також під час роботи з реєстрами.

12. Що стосується методичної та консультативної підтримки, то персонал ЦНАП столиці найбільше потребує консультацій оперативного характеру – 61,1 % відповідей, методичної підтримки від самих суб'єктів надання послуг – 36,1 % та методичних рекомендацій Мінцифри – 22,2 %.

13. Серед найбільш затребуваних видів допомоги, яких, за оцінками респондентів, потребують ЦНАП міста Києва:

- визначення способів забезпечення енергонезалежності – 41,7 % відповідей (адже принаймні протягом останніх чотирьох місяців у Києві були дуже часті та довготривалі відключення електроенергії, що істотно негативно впливало на графік роботи ЦНАП, їх спроможність задовольняти високий попит на послуги);
- обмін досвідом з колегами з інших ЦНАП – 30,6 % відповідей;
- надання необхідних зразків документів, прикладів з практики – 27,8 % відповідей.

ДЕТАЛЬНИЙ ОПИС РЕЗУЛЬТАТІВ

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 1. Виклики і перешкоди, що впливають на ефективність роботи ЦНАП, якість надання і доступність адміністративних послуг

Оцінка зміни умов роботи в ЦНАП

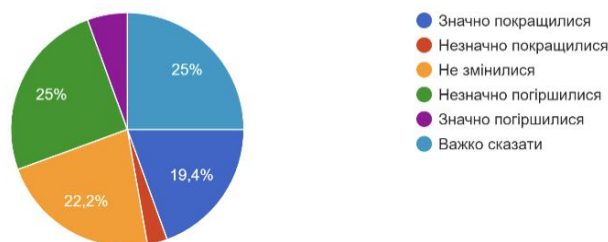
21,2 % респондентів відповіли, що у їхніх ЦНАП умови значно або незначно покращилися.

22,2 % респондентів зазначили, що умови не змінилися.

30,6 % респондентів зазначили, що умови роботи у ЦНАП погіршилися. 25 % респондентів відповіли, що їм важко визначитися щодо цього

1. Наскільки в цілому змінилися умови роботи у Вашому ЦНАП з початку повномасштабного вторгнення (з 24 лютого 2022 року)?

36 відповідей



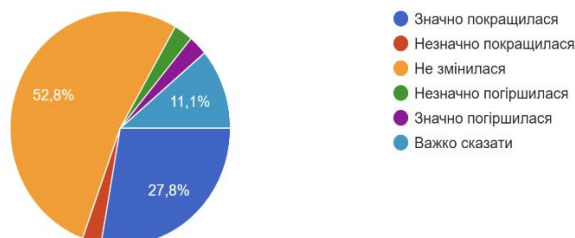
За оцінкою учасників опитування простежується динаміка погіршення умов роботи. Однак різниця між негативними і позитивними змінами становить 9% на користь перших. Відповіді «значно покращилися» і «незначно покращилися» частіше пояснювалися наступним: додано нові послуги, колектив ще більше згуртувався, «не працюємо у вихідні дні (тільки чергові) і графік прийнятний: з 9.00 до 18.00».

Відповіді «значно погіршилися» та «незначно погіршилися» найчастіше пояснювалися такими причинами як: перебої з енергопостачанням, велика кількість відвідувачів, часті повітряні тривоги і призупинення роботи ЦНАП, відтік кадрів, велике навантаження адмінпослугами соціального характеру.

Оцінка зміни доступності до адміністративних послуг

2. Наскільки в цілому змінилася доступність до адміністративних послуг у Вашій громаді від початку повномасштабного вторгнення (з 24 лютого 2022 року)?

36 відповідей



Ситуація з оцінками доступності відмінна від оцінок щодо умов роботи. 30,6 % респондентів вважають, що доступність до послуг покращилася. Трохи більше половини опитаних – 52,8 % відмічають про відсутність змін – як позитивних, так і негативних і тільки 5,6 % респондентів висловився про погіршення доступності.

Фактично у київських ЦНАП спостерігаємо переважаючу тенденцію до покращення доступності до послуг. На думку респондентів це пов'язано із збільшенням груп послуг, які можна отримати через ЦНАП, відкриттям нових терпідрозділів ЦНАП, запровадження послуг в онлайн, оптимізація процесів надання деяких послуг.

Ознаки погіршення: велика плинність кадрів, невисока зарплата, відключення світла, відсутність альтернативних джерел електропостачання.

Ознакам відсутності змін слугувало те, що, на думку респондентів, система обслуговування комбінувалася з виставленням пріоритетів і послуги надавалися в повному обсязі, а також те, що кількість працівників на прийом збільшилася через велику кількість ВПО, які наразі проживають у столиці.

Найбільші для ЦНАП виклики (проблеми) в роботі

Фінанси

Більше половини респондентів (58,3 %) зазначають про погіршення умов оплати праці (ЦНАП громад інших типів в Україні – 21 %).

Про брак фінансування на утримання ЦНАП сказали 44,4 % респондентів. 30,6 % опитаних представників ЦНАП визначають, що в ЦНАП з фінансами все добре і викликів немає.

3.1. Фінанси



Матеріально-технічне забезпечення та умови

61,1 % респондентів відзначають як проблему нестабільне енергозабезпечення. В своїх оцінках респонденти зазначають, що цей показник впливає на порушення графіка роботи ЦНАП, неможливості дотримання нормального (планового) ритму роботи працівників ЦНАП та призводить до посилення незадоволення і відвідувачів ЦНАП, і його працівників.

3.2. Матеріально-технічне забезпечення та умови



Третина респондентів (33,3 %) позначили як проблему відсутність укриття в ЦНАП або поряд. І ще близько третини (30,6 %) вказали на застарілу комп'ютерну та оргтехніку.

Разом з тим, для 22,2% опитаних представників ЦНАП жодної із зазначених у цьому запитанні проблем немає.

Персонал ЦНАП

Для ЦНАП столиці проблеми з персоналом є навіть значно гострішими, ніж для ЦНАП громад інших типів в Україні.

Найбільші дві проблеми на думку респондентів, які взаємопов'язані між собою: **52,8 % – недостатність персоналу**; **50 % – висока плинність кадрів** (у порівнянні з 6 % для ЦНАП громад інших типів в Україні).

3.3. Персонал



Це пов'язано зі зростанням навантаження, інтеграцією нових послуг і низькою (неконкурентною), як для Києва, заробітною платою. Також частина ЦНАП втратили фахівців через виклики повномасштабної війни.

У поєднанні з іншими проблемами, на які вказують респонденти (фінанси на утримання ЦНАП, погіршення умов оплати праці, значне зростання кількості відвідувачів тощо), ситуація потребує додаткової уваги з боку відповідних органів публічної влади для забезпечення сталого функціонування системи надання адмінпослуг у столиці.

Відносно невисоким, у порівнянні із зазначеними вище, є показник відповідей респондентів, які не ідентифікували для себе жодного з викликів, пов'язаних з персоналом – 27,8 %.

Питання управління

Найвищим є відсоток відповідей – **63,9 %** про те, що **управлінських викликів у ЦНАП немає**. Позитивно на це питання відповіли і керівництво ЦНАП, і адміністратори та інші працівники ЦНАП. **Однак 19,4% респондентів відмітили відсутність стратегічного бачення розвитку ЦНАП.**

3.4. Питання управління



Сумарно майже третина відповідей (27,8 %) респондентів про виклики в управлінні через відсутність підтримки керівництва міста і районів та депутатів.

Особливості інтеграції та надання послуг

Дві третини респондентів (66,7 %) відмічають як найбільший виклик істотне збільшення кількості відвідувачів у ЦНАП.

Ще більше половини (52,8 %) вказали на надто великий перелік обов'язкових послуг для ЦНАП.

3.5. Особливості інтеграції та надання послуг



Це насамперед пов'язано з інтеграцією в ЦНАП адмінпослуг соціального характеру (раніше вони надавалися у відомчих фронт-офісах УСЗН районів столиці), послуг для ВПО і двомісячне надмірне навантаження на адміністраторів щодо оновлення даних військовозобов'язаних. А велика плінність персоналу і, як факт, його недостатність, тільки посилюють негативні тенденції.

Оцінка важливості таких викликів як нестабільність законодавства – 27,9 % та складне нормативне регулювання – 16,7 % підкреслюють потребу в постійному навчанні та консультативній підтримці для персоналу ЦНАП.

При цьому, лише 19,4 % респондентів зазначили про відсутність викликів, пов'язаних з інтеграцією та наданням послуг у ЦНАП.

Інші виклики (проблеми) в роботі (додатково висловлені респондентами у відкритому запитанні)

- через велику кількість відвідувачів та послуг емоційна напруга в неробочий час;
- недостатня співпраця з суб'єктами надання адмінпослуг;
- в деяких сферах, наприклад соціальній, слід переглянути законодавство і визначитись зі стратегією надання цих послуг (паралельно існують фронт-офіси Пенсійного фонду України). Також це актуально щодо послуг Мін'юсту тощо.

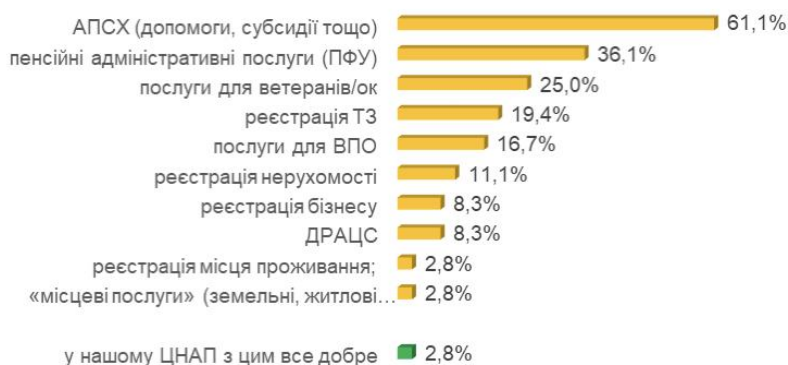
ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 2. Виклики під час інтеграції та надання послуг у ЦНАП

Складнощі з інтеграцією послуг у ЦНАП

Респонденти відмітили 5 груп послуг, які було найскладніше інтегрувати в ЦНАП. **Найбільш проблемними є адмінпослуги соціального характеру (61,1 %) та пенсійні адміністративні послуги (36,1 %).**

Варто звернути увагу, що пільги і субсидії коректно враховувати в адмінпослуги соціального характеру, а не в пенсійні адміністративні послуги (попри те, що суб'єктами їх надання є тероргани Пенсійного фонду України).

1. Щодо яких груп послуг виникає найбільше складнощів з їх інтеграцією у ЦНАП



Виходячи з того, що респонденти могли відносити пільги та субсидії до двох груп послуг (до АПСХ та до пенсійних адміністративних послуг), можемо зробити висновок, що це найскладніші послуги з їх інтеграції в ЦНАП столиці. Інтеграція цих груп послуг у ЦНАП відбувалася поступово останні 3 роки і ці групи послуг мають високий попит на отримання саме через ЦНАП, враховуючи також умови обслуговування відвідувачів, створені у ЦНАП.

Певні складнощі є щодо інтеграції послуг для ветеранів/ок – 25 %, реєстрації транспортних засобів – 19,4 %, послуг для ВПО – 16,7 % відповідей респондентів та окремих інших груп послуг.

Послуги з реєстрації місця проживання інтегровані в ЦНАП столиці з 2014 року. Сьогодні лише 2,8 % респондентів (як, зрештою, і ЦНАП громад інших типів в Україні) говорять про складнощі з їх інтеграцією в ЦНАП.

Складнощі з наданням послуг у ЦНАП

Знову лідери – вже як найбільш складні для надання – адмінпослуги соціального характеру (66,7 %) та пенсійні адміністративні послуги (33,3 %) відповідей.

Як зазначалося вище, значна частка цих послуг – це субсидії та пільги, які передані для надання до компетенції ПФУ.

2. Щодо яких груп послуг виникає найбільше складнощів з їх наданням у ЦНАП



25 % респондентів вказали про складнощі надання послуг з реєстрації транспортних засобів, 16,7 % – послуг для ВПО, по 13,9 % – послуг для ветеранів/ок і членів їх сімей та реєстрації нерухомості.

Традиційно складною є взаємодія через вже відомі причини з органами соцзахисту – 47,3 %, терорганми ПФУ -38,9 % відповідей респондентів, враховуючи також попередні питання про складнощі з інтеграцією та наданням цих послуг у ЦНАП, терорганми Держгеокадастру – 8,3 % відповідей респондентів.

Складнощі в роботі з інформаційними системами/реєстрами

55,6 % респондентів вбачають проблеми під час роботи в ЄІССС, 19,4 % - ПК «Соціальна громада».

Під час роботи з Порталом Дія у практиків також виникають питання – 16,7 % відповідей респондентів. Доволі високим є відсоток респондентів (13,9 %), які вбачають певні складнощі у роботі з Реєстром територіальної громади.

Решта реєстрів мають порівняно незначні відсоткові значення відповідей.

Лише 5,6% респондентів відмітили, що складнощів у роботі з інформаційними системами та реєстрами не виникає.

3. З якими суб'єктами надання адмінпослуг у Вашого ЦНАП виникає найбільше труднощів під час інтеграції та/або надання послуг



4. Робота з якими інформаційними системами/реєстрами викликає у Вашому ЦНАП найбільше складнощів



ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 3. Методична і консультаційна підтримка

На запитання **«При виконанні яких повноважень у ЦНАП виникає найбільше труднощів, зумовлених відсутністю можливостей отримати необхідну консультаційну підтримку»** респонденти зазначали про:

- надання адмінпослуг соціального характеру,
- взаємодію з ПФУ,
- недостатню інтеграцію реєстрів. Відсутність інформації про актуальний стан роботи ІС (працює, не працює, технічні роботи). Проблеми технічного характеру, що виникають при внесенні тієї чи іншої інформації;
- подання заяв на пошкоджене майно, компенсацію виплат за пошкоджене майно.
- При цьому, більшість респондентів - 56% зазначило, що труднощі відсутні.

Найбільш затребувана методична і консультативна підтримка

Найбільше персонал столичних ЦНАП потребує консультацій оперативного характеру – 61,1 % та методичної підтримки від самих суб'єктів надання послуг – 36,1 % відповідей

респондентів. Якщо брати ці показники в сукупності з потребою офіційних роз'яснень від ЦОВВ – 11,1 %, то очевидно є проблема недостатньої ролі насамперед державних органів, які відповідають за відповідні сфери, щодо підтримки інтеграції та надання відповідних послуг через ЦНАП.

2. Яка методична і консультативна підтримка є для Вашого ЦНАП сьогодні найбільш затребувана?



22,2 % респондентів потребують методичних рекомендацій Мінцифри, 11,1 % - експертних організацій.

13,9 % зазначили про відсутність потреби в методичній та консультативній підтримці в роботі ЦНАП.

Види допомоги, що потребують ЦНАП

На думку респондентів, **найбільше, що потребують київські ЦНАП, – це допомога у визначеності способів забезпечення енергонезалежності – 41,7 % відповідей.**

Наступний запит – **обмін досвідом з колегами з інших ЦНАП – 30,6 % і надання необхідних зразків документів, прикладів з практики – 27,8 %.** 11,1 % респондентів потребують експертного супроводу інтеграції послуг в ЦНАП, 8,3 % – консультацій з інтеграції послуг в ЦНАП, аудиту тощо.

3. Яких видів допомоги із запропонованого переліку Ваш ЦНАП найбільше потребує?



МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ ТА ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ

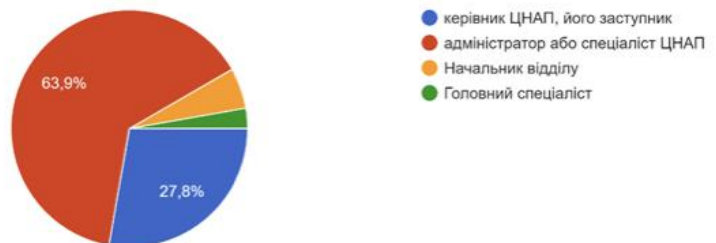
Збір даних проводився методом надсилання Google-форми представникам 11 центрів надання адміністративних послуг міста Києва, а саме: Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) та 10 ЦНАП районних у місті Києві державних адміністрацій.

Оцінка зміни умов роботи в ЦНАП

В опитуванні взяли участь 36 респондентів:

- 27,8 % - керівники ЦНАП, їх заступники
- 72,2 % - адміністратори, спеціалісти та інші працівники ЦНАП.

5. Ваша посада:



Кількість унікальних ЦНАП, що взяли участь в опитуванні, підрахувати неможливо, оскільки опитування проводилося анонімно і в ньому могли брати участь по декілька осіб з одного ЦНАП. Такий підхід дозволяє врахувати якомога ширше сприйняття поточної ситуації різними представниками ЦНАП.



2024

