# МОНІТОРИНГ РОБОТИ МОБІЛЬНИХ ЦНАП В УМОВАХ ВІЙНИ

Станом на 30 листопада 2023 року

PROSTO

Центр надання адміністративних послуг та «мобільний ЦНАП» Іванківської громади на Київщині. Фото: Facebook-сторінка громади.

Цей документ розроблено експертами проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». Проєкт фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованого співробітництва SALAR International – дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів та регіонів SALAR. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів.

Листопад 2023

Швеція Sverige

SALAR International

Міністерство цифрової трансформації України

МІНІСТЕРСТВО ВІДНОВЛЕННЯ

# ЗМІСТ


Перелік скорочень та термінів 5

Вступ 7

Огляд зібраної інформації 9

- Поширеність мобільних ЦНАП та їхні типи 9
- Населені пункти та мешканці територіальних громад, де функціонують мобільні ЦНАП 10
- Використання мобільних ЦНАП 12
- Адміністративні послуги у ЦНАП та мобільних ЦНАП 14
- Інші питання, проблеми та перспективи використання мобільних ЦНАП 18

Висновки 21

# ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

| | |
|---|---|
| **ВРМ** | віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП |
| **Деокупована громада** | територіальна громада, що була розташована у районах проведення воєнних (бойових) дій або яка перебувала у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) |
| **Договір ММС** | договір про співробітництво територіальних громад |
| **Мобільна валіза** | ручний мобільний комплект програмних і технічних засобів із вільним доступом до Інтернету, що дозволяє створити віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП та надавати послуги на виїзді |
| **Мобільний ЦНАП** | формат обслуговування громадян адміністратором та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг на спеціально підготовленому майданчику у транспортному засобі, обладнаному відповідним комплектом програмних та технічних засобів із вільним доступом до Інтернету (у межах цього моніторингу терміном «мобільний ЦНАП» позначатиметься, зокрема, мобільний ЦНАП, на базі легкового автомобіля («виїзне ВРМ») |
| **Мобільний ЦНАП на базі легкового автомобіля («Виїзне ВРМ»)** | надання адміністративних та інших публічних послуг адміністраторами та представниками суб'єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, як правило, у приміщеннях адміністративних або інших будівель у населених пунктах/старостинських округах ТГ та партнерських громад, зокрема з використанням наявного в таких приміщеннях стаціонарного обладнання та Інтернету, із застосуванням на постійній основі для виїзду до місць надання послуг спеціально визначеного для цих цілей службового транспортного засобу (легкового автомобіля, зокрема підвищеної прохідності (кросовера)), оснащеного комплектом «Мобільна валіза» та додатковим обладнанням. У виняткових випадках «Виїзне ВРМ» може функціонувати у форматі «Мобільного ЦНАП» для надання послуги суб'єкту звернення в салоні автомобіля |
| **ОМС** | орган місцевого самоврядування |
| **Проєкт** | проєкт міжнародної технічної допомоги PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні» |

| | |
|---|---|
| **Публічна послуга** | юридично або соціально значуща дія суб’єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, зокрема адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб’єкта звернення або без такого звернення, внаслідок якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов’язки суб’єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та / або нематеріальні блага суб’єкту звернення |
| **СНАП** | суб’єкт надання адміністративних послуг |
| **ТГ** | територіальна громада |
| **ЦНАП** | центр надання адміністративних послуг |

«Виїзне ВРМ» – модель надання послуг у форматі мобільної валізи та авто.
Фото: SALAR International.

# ВСТУП

Мобільні ЦНАП почали використовуватися в Україні на початку впровадженням реформи децентралізації, коли у межах об'єднання територіальних громад виникала потреба у забезпеченні доступності адміністративних послуг у громадах із великою кількістю малонаселених, часто територіально віддалених, населених пунктів. Таке рішення є виправданим, коли запит на послуги у малонаселених пунктах є невеликим, відстань до центральної садиби понад 10 кілометрів та, відповідно, організація надання адмінпослуг через ВРМ не доцільна.

Як ми вже бачили у документі Мобільні ЦНАП: виклики та можливості. Лютий 2022 рік, що був підготовлений до широкомасштабного вторгнення, такий сервіс є досить затратним для місцевого бюджету, а собівартість надання однієї адміністративної послуги може навіть перевищувати 1000 грн. При цьому в умовах війни мобільні ЦНАП можуть бути чи не єдиним каналом доступності адміністративних послуг у деокупованих та потерпілих територіальних громадах. Також мобільний ЦНАП можна універсально використовувати для евакуації майна та документації громади, доставки гуманітарної допомоги тощо.

Протягом останнього року, було два приклади передачі у тимчасове користування мобільних ЦНАП для деокупованих територіальних громад, що дозволило швидко відновити доступність базових адміністративних послуг у Бородянській та Бишівській територіальних громадах Київської області. Також проєктом було запущено в роботу 7 легкових автомобілів з обладнанням для надання адміністративних послуг, що фактично є дешевшим варіантом роботи мобільного ЦНАП. Таке рішення є актуальним у деокупованих територіальних громадах, особливо у період перебоїв з електропостачанням та відсутності громадського транспорту у віддалених населених пунктах. Крім ОМС, мобільні рішення для відновлення доступності адміністративних послуг, зокрема, використовують і окремі СНАП, як-от ДП «Документ», Головний сервісний центр МВС, але їхня робота не була предметом цього моніторингу.

Переважна більшість мобільних ЦНАП для ОМС була надана донаторами, винятки становили тільки великі міста, що мають істотно більші місцеві бюджети для відповідних придбань. З огляду на значні витрати на закупівлю мобільних ЦНАП та вартість обслуговування рішення щодо їх передачі має бути максимально обґрунтованим. Також у контексті допомоги ОМС з відновлення / поліпшення доступності адмінпослуг варто розглядати відновлення / оновлення комп'ютерної техніки. Вартість одного мобільного ЦНАП може покрити потребу в обладнанні ЦНАП, ВРМ, старост у кількох ОМС. Тож подекуди така допомога може бути більш виправдана.

Моніторинг роботи мобільних ЦНАП проведено з метою:

— вивчення практики обслуговування громадян за допомогою мобільних ЦНАП;
— вивчення ефективності використання мобільних ЦНАП;
— визначення затребуваності послуг, що надаються через мобільний ЦНАП;
— ідентифікації проблем у роботі мобільних ЦНАП;
— підготовки пропозицій для ОМС та донорів щодо використання мобільних ЦНАП.

Збір інформації проводили протягом 9–30 жовтня 2023 року шляхом заповнення онлайн гугл-форми, яка була надіслана ОМС, що, за наявною у проєкту інформацією, мають мобільний ЦНАП (при цьому до уваги не брались ОМС, чиї мобільні ЦНАП було знищено, захоплено ворогом чи після евакуації їх не використовують). Респондентами була 21 особа, серед них 76 % – жінки та 24 % – чоловіки. Водночас серед опитаних 82 % становили керівники ЦНАП, 18 % – працівники ЦНАП. Респонденти представляли ОМС із 15 областей України.

Керівниця ЦНАП Великоолександрівської громади разом з експертом проєкту PROSTO у день реєстрації авто. Фото: SALAR International.

## Поширеність мобільних ЦНАП та їхні типи

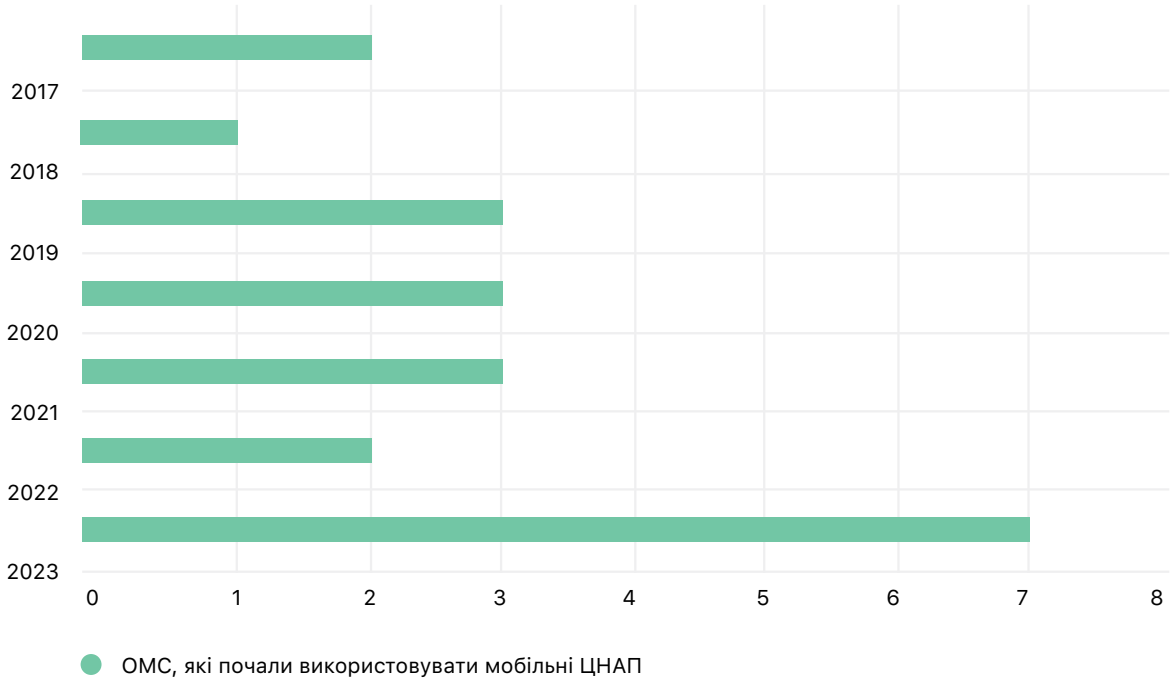
### Типи мобільних ЦНАП, що використовуються ОМС

- Мобільний ЦНАП на 2 робочі місця на базі мікроавтобуса – 11 ОМС (52 %).
- Мобільний ЦНАП на понад 4 робочі місця на базі вантажівки – 1 ОМС (5 %).
- Мобільні ЦНАП на базі легкових автомобілів без облаштованих робочих місць в автомобілі – 9 ОМС (43 %).

### Початок роботи мобільних ЦНАП

- У 2017 – 2 мобільні ЦНАП (1 легковий автомобіль для та 1 мобільний ЦНАП на базі вантажівки).
- У 2018 – 1 мобільний ЦНАП на 2 робочі місця[1].
- У 2019–2021 роках – 9 мобільних ЦНАП на 2 робочі місця.
- У 2022 році – 2 мобільні ЦНАП (1 легковий автомобіль та 1 мобільний ЦНАП на 2 робочі місця).
- У 2023 році – 7 мобільних ЦНАП на базі легких автомобілів.

Кількість ОМС, що отримали мобільні ЦНАП у відповідному році

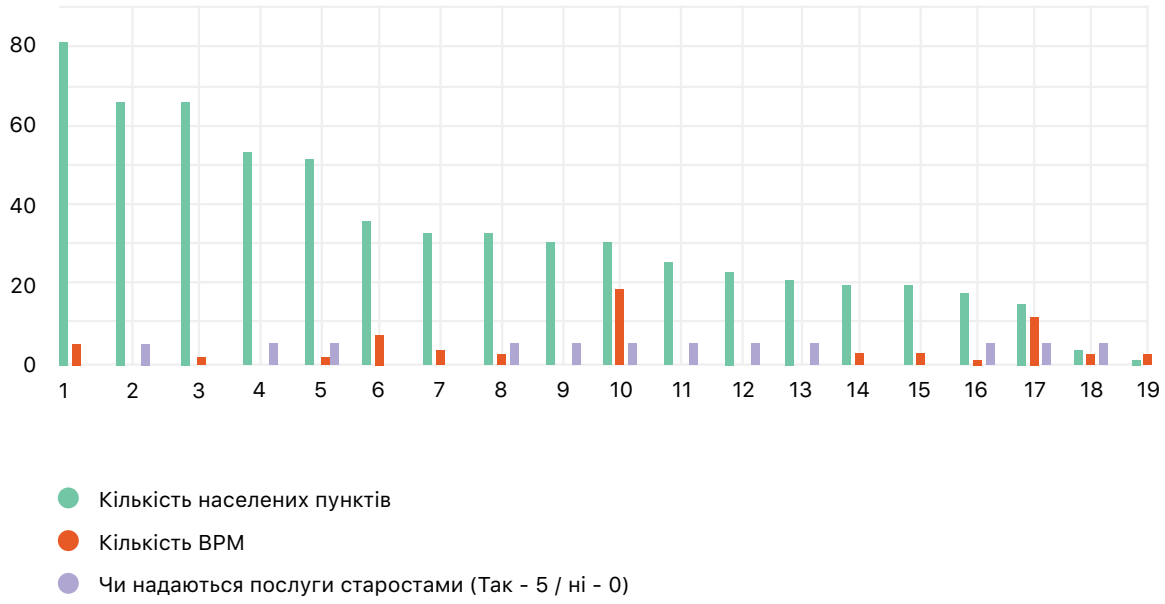



1 / Зазначений мобільний ЦНАП було передано 2017 року.

Як бачимо, мобільні рішення швидко реагують не зміну зовнішніх чинників, що впливають на надання адміністративних послуг. Об'єднання територіальних громад із великою кількістю віддалених населених пунктів спричинилося до виникнення мобільних ЦНАП на базі мікроавтобуса. Потреба у надання адмінпослуг у прифронтових районах Донецької та Луганської областей зумовила створення мобільних ЦНАП на базі вантажівок (ЦНАП-трансформери), що дало можливість залучення СНАП до обслуговування великої кількості заявників. Нові виклики, пов'язані з широкомасштабним вторгненням та деокупацією частини територіальних громад, зробили затребуваними мобільні ЦНАП на базі легкових автомобілів («Виїзні ВРМ»).

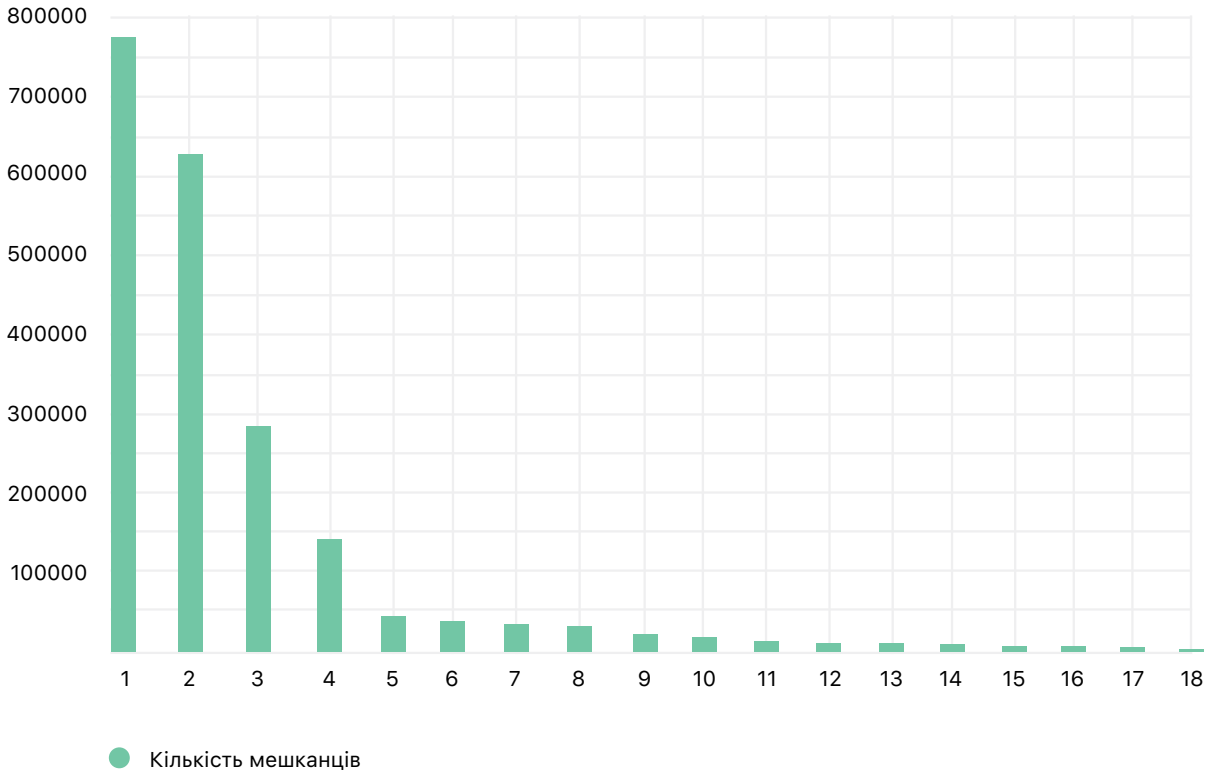
## Населені пункти та мешканці територіальних громад, де функціонують мобільні ЦНАП

Кількість населених пунктів, кількість ВРМ та кількість старост із повноваженнями адміністратора ЦНАП



Як бачимо, у переважній більшості громад, де функціонує мобільний ЦНАП, є понад 10 населених пунктів, а в частині громад їх навіть більше ніж 50. Тож відкриття і забезпечення сталого функціонування великої кількості ВРМ у таких населених пунктах виглядає малореалістично. Безумовно, діючі ВРМ та старости істотно збільшують доступність адмінпослуг, але, як випливає з відповідей респондентів, так забезпечують доступність послуг в обмеженій кількості населених пунктів громади (переважно до 10 %). Таким чином, запровадження мобільних ЦНАП в обраних територіальних громадах є обґрунтованим та має потенціал для широкого розвитку.

Кількість мешканців у територіальних громадах,
ОМС яких мають мобільний ЦНАП




У трьох територіальних громадах (Івано-Франківській, Криворізькій та Львівській) мешкає від 286 до 783 тис. осіб, ще 140 тис. осіб мешкають у територіальних громадах, де застосовується мобільний ЦНАП на засадах ММС Новояворівська територіальна громада, мобільний ЦНАП якої обслуговує окремі інші громади на підставі договору ММС. Серед інших ОМС, що мають мобільний ЦНАП, кількість мешканців у середньому становить 19 000, від 7 до 40 тис. осіб, залежно від громади.

У середньому територіальні громади, де функціонують мобільні ЦНАП, налічують 30 населених пунктів, кількість яких коливається від 1 до 81 населеного пункту.

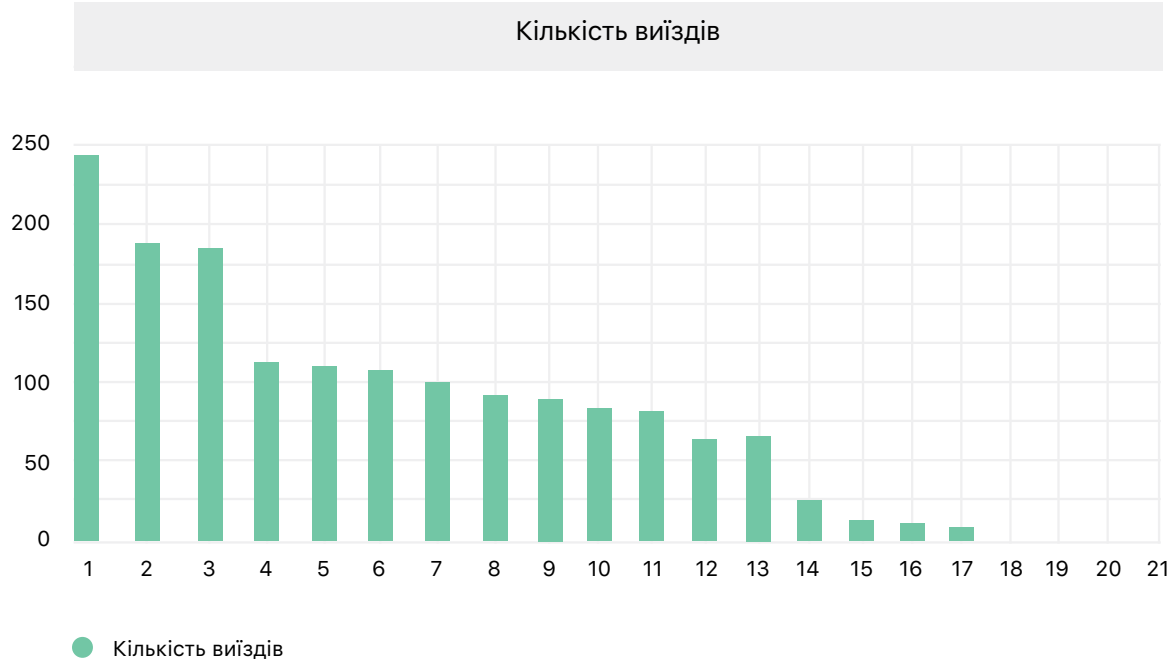
## Використання мобільних ЦНАП

### Організація виїздів мобільного ЦНАП

- За графіком – 14 (71 %)
- На запит громадян – 9 (43 %)
- На запит старост – 5 (24 %)[2]

### Регулярність виїздів мобільного ЦНАП

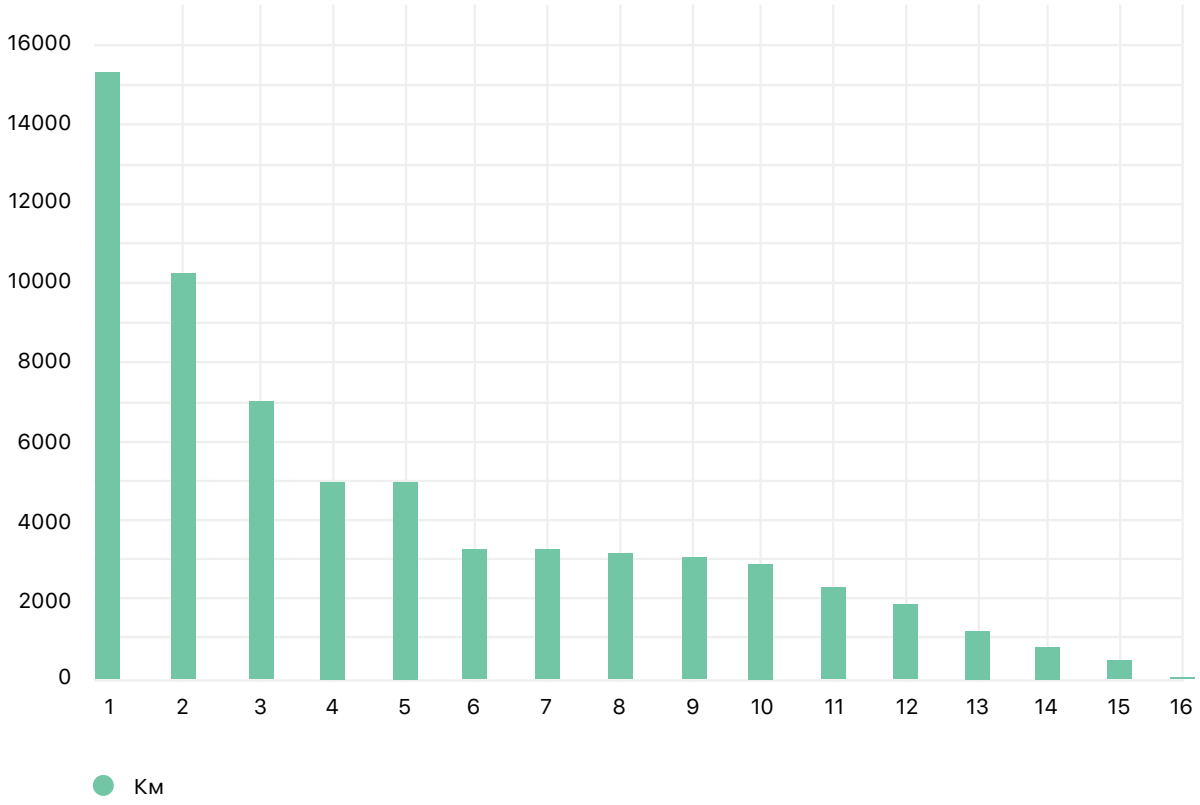
- Кілька разів на тиждень – 8 (38 %)
- Один раз на тиждень – 3 (14 %)
- Один раз на два тижні – 1 (5 %)
- Один раз на місяць – 1 (5 %)
- На запит, але не частіше ніж раз на місяць– 4 (19 %)
- Інше – 4 (19 %)



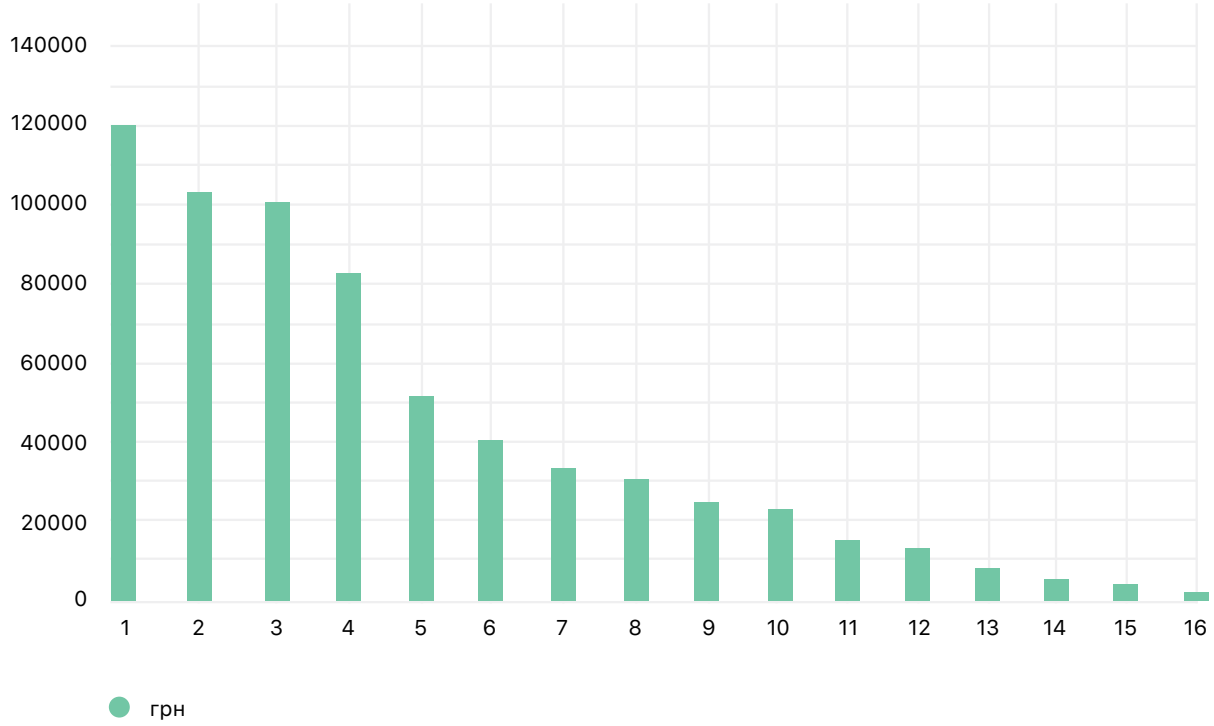

2 / Частина респондентів зазначили і «на запит» і «за графіком».

Показники трьох ТГ свідчать про регулярні виїзди майже кожного робочого дня. Мобільні ЦНАП двох громад виїздили тільки по 1 разу. А мобільні ЦНАП ще 2-х громад не здійснюють виїздів для надання адміністративних послуг. Регулярність виїздів у 5 (24 %) ОМС є досить низькою та не перевищує 1–2 разів на місяць, що може свідчити про низьку ефективність використання мобільного ЦНАП.

Відстань (км), яку подолали мобільні ЦНАП,
за три квартали 2023 року



Витрати на роботу мобільного ЦНАП




Інформація про витрати на мобільний ЦНАП може не враховувати частину витрат, про які невідомо персоналу ЦНАП. Крім того, зазначені витрати не враховують роботу водія, адміністраторів ЦНАП, витратні матеріали для надання адмінпослуг, а також амортизацію транспортного засобу).

## Адміністративні послуги у ЦНАП та мобільних ЦНАП

### Перелік адміністративних послуг, інтегрованих у відповідні ЦНАП

Задля розуміння, які адмінпослуги можуть надаватися через мобільний ЦНАП, важливо розуміти, які послуги вже надаються через ЦНАП. Відповіді респондентів показали таке:

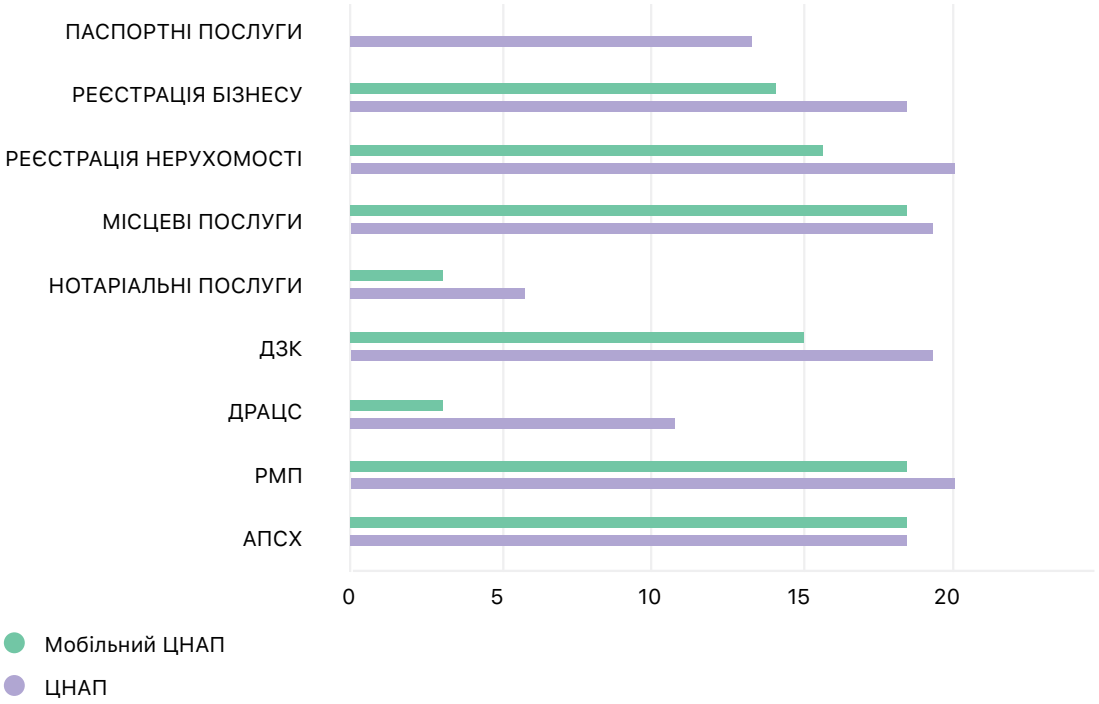
- Адміністративні послуги соціального характеру, інтегровані у 18 ЦНАП (86 %)
- Реєстрація місця проживання – у 20 ЦНАП (95 %)
- ДРАЦС – у 11 ЦНАП (52 %)
- Реєстрація земельних ділянок – у 19 ЦНАП (91 %)
- Окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС, – у 6 ЦНАП (29 %)
- Паспортні послуги – у 13 ЦНАП (62 %)
- Місцеві послуги – у 19 ЦНАП (91 %)
- Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно – у 20 ЦНАП (95 %)

— Державна реєстрація бізнесу – у 18 ЦНАП (86 %)
— Щодо інтеграції інших груп адмінпослуг показники не перевищували 1 %

Перелік адміністративних послуг, що їх можна отримати через мобільний ЦНАП

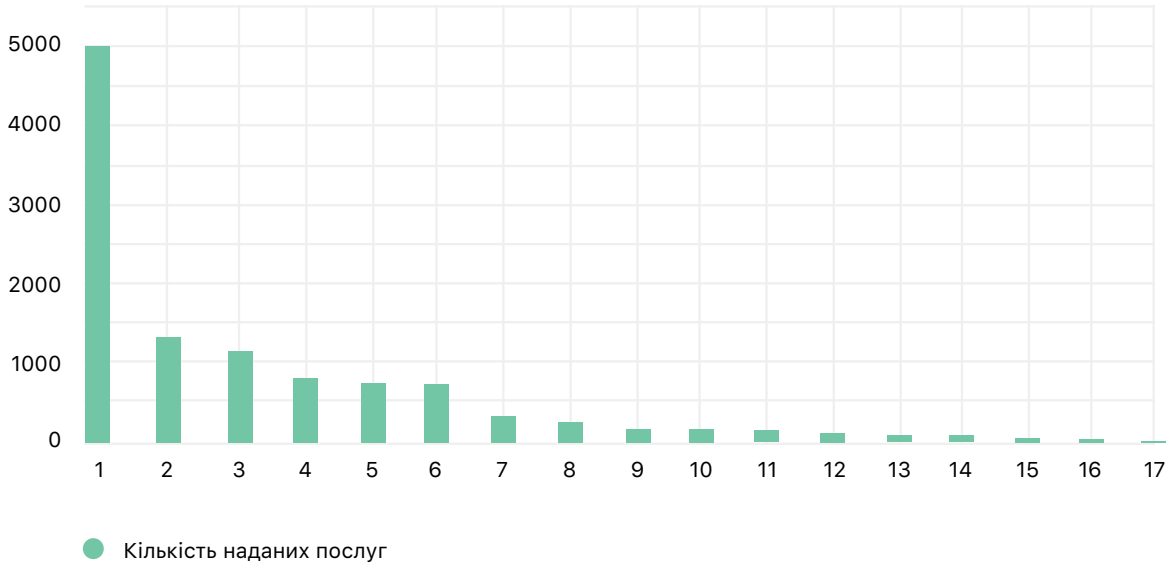
Відповіді респондентів щодо переліку послуг, які можуть надаватися через мобільний ЦНАП, показали таке:

— Адміністративні послуги соціального характеру, що надаються через 18 мобільних ЦНАП (86 %)
— Реєстрація місця проживання – 18 мобільних ЦНАП (86 %)
— ДРАЦС – 3 мобільні ЦНАП (14 %)
— Реєстрація земельних ділянок – 15 мобільних ЦНАП (71 %)
— Окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС, – 3 мобільні ЦНАП (14 %)
— Місцеві послуги – 18 мобільних ЦНАП (86 %)
— Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно – 16 мобільних ЦНАП (76 %)
— Державна реєстрація бізнесу – 14 мобільних ЦНАП (67 %)



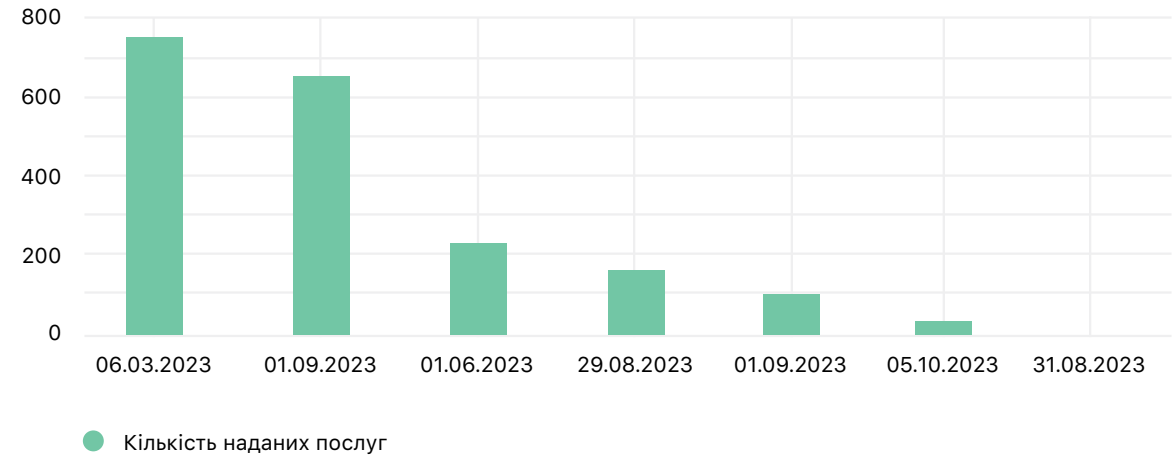

Більшість адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП, у 80–100 % випадків надаються і через мобільний ЦНАП. До винятків можна віднести послуги ДРАЦС, які інтегровано в 11 ЦНАП та лише у 3 мобільні ЦНАП, а також паспортні послуги, які наразі не інтегровано у жоден мобільний ЦНАП (інтеграція зазначеної групи послуг у мобільний ЦНАП на базі легкового автомобіля наразі технологічно не можлива, а у мобільний ЦНАП на базі мікроавтобуса та вантажного автомобіля – можлива, проте ще не реалізована).

Кількість наданих адмінпослуг через мобільний ЦНАП за три квартали 2023 року



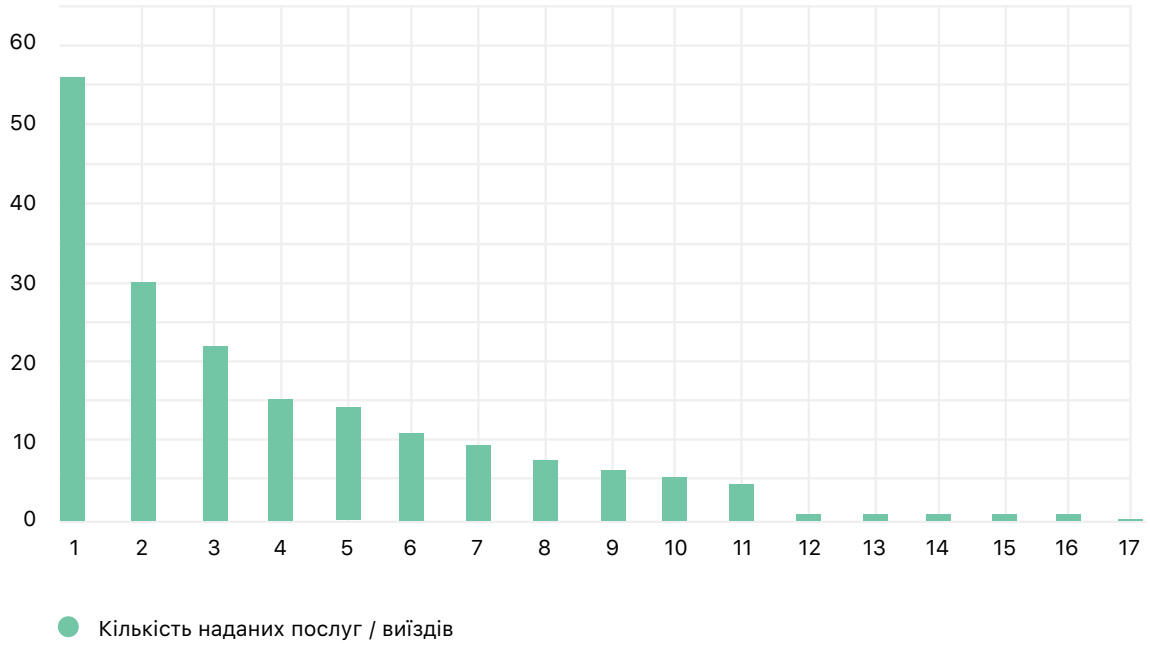

У двох громадах не ведеться статистика щодо кількості наданих адміністративних послуг, ще дві громади не здійснюють виїздів, тож і кількість наданих адмінпослуг невідома. П’ять мобільних ЦНАП надали від 1 до 100 адміністративних послуг.

Кількість наданих послуг мобільними ЦНАП на базі легкових автомобілів




Більшість мобільних ЦНАП на базі легкових автомобілів розпочали роботу 2023 року, окремі з них – лише у серпні 2023-го. При цьому їхні показники за кількістю наданих послуг наближаються, а подекуди і перевищують показники мобільних ЦНАП на базі мікроавтобусів та вантажівок. Таким чином, можемо підтвердити ефективність нової моделі обслуговування («Виїзне ВРМ») та її вищу економічну обґрунтованість, якщо порівняти витрати на закупівлю та обслуговування з мобільним ЦНАП на базі мікроавтобуса чи вантажівки.

Співвідношення кількості наданих послуг до кількості виїздів
за три квартали 2023 року




У трьох громад кількість наданих послуг дорівнює кількості виїздів, але ще в одній громаді кількість виїздів перевищує кількість наданих послуг у 5 разів.

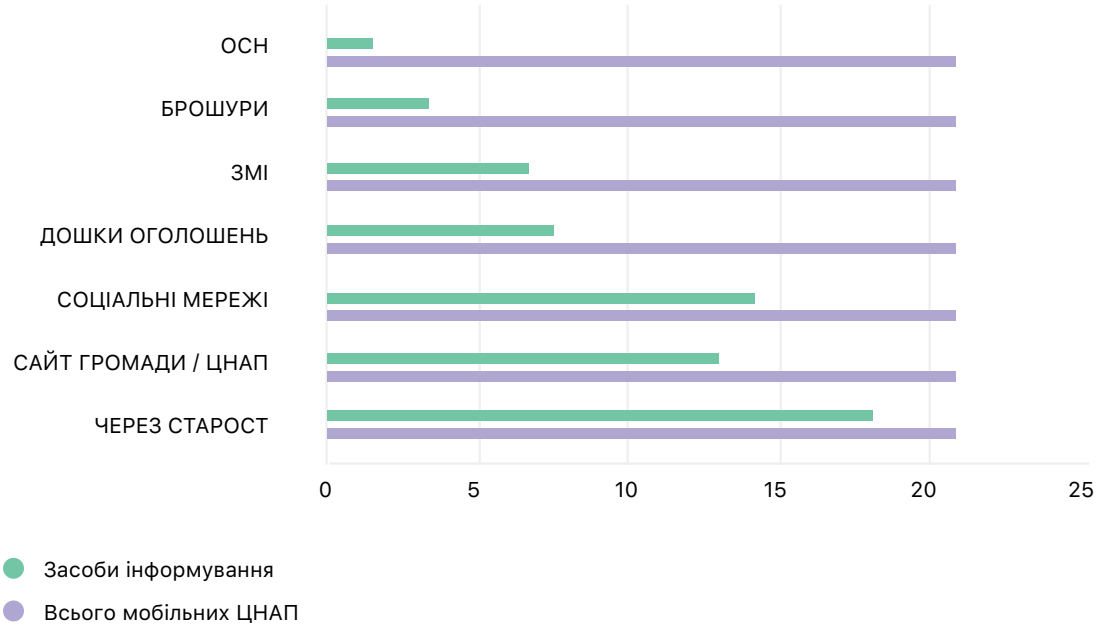
Середня собівартість виїзду (враховуючи ОМС, що надали відповідну інформацію, становить 725 грн, а середня вартість витрат на мобільний ЦНАП для надання однієї адмінпослуги – 512 грн. Якщо ж узяти до уваги лише мобільні ЦНАП на базі легкового автомобіля, то середня собівартість виїзду становить 323 грн, а середня вартість витрат на мобільний ЦНАП (на базі легкового автомобіля) для надання однієї адмінпослуги – 71 грн.

Готовність інтегрувати паспортні послуги у мобільний ЦНАП

- 0 – так, готові коштом місцевого бюджету
- 13 (62 %) – так, у разі покриття витрат субвенцією з держаного бюджету чи коштом донорів
- 8 (38 %) – ні, немає достатнього попиту на такі послуги

## Інші питання, проблеми та перспективи використання мобільних ЦНАП

Інформування населення про роботу мобільного ЦНАП




Використання мобільного ЦНАП з іншою метою (крім надання адмінпослуг)

- Для доставки гуманітарної допомоги – 10 (48 %)
- Для співпраці з іншими СНАП (як-от БТІ, служба у справах дітей, інші відділи ОМС) – 6 (29 %)
- Антикризове реагування для надання адмінпослуг потерпілим мешканцям громади внаслідок обстрілів (приймання повідомлень про пошкоджене майно, комісійне обстеження пошкоджених будинків, квартир, земельних ділянок) – 4 (19 %)
- Для обслуговування вдома осіб, які не здатні самостійно пересуватися, – 2 (10 %)
- Для підписання договорів на комунальні послуги – 2 (10 %)
- Для підписання декларацій із сімейними лікарями – 2 (10 %)
- Ні – 2 (10 %)
- Для вакцинації – 1 (5 %)
- Для організації голосування за «Бюджет участі» – 1 (5 %)
- Як пункт обігріву – 1 (5 %)
- Передача мобільного ЦНАП іншій громаді у тимчасове користування – 1 (5 %)
- Складання актів за програмою «Прихисток» – 1 (5 %)

## Виклики щодо організації роботи мобільного ЦНАП

— Недостатньо персоналу – 5 (24 %)
— Складність інтеграції адмінпослуг – 5 (24 %)
— Брак ресурсів на паливо / обслуговування – 3 (14 %)
— Перебої з роботою Інтернету – 3 (14 %)
— Викликів немає 4 (19 %)[3]

## Заплановані заходи з розвитку / використання мобільних ЦНАП, передбачені на 2024 рік

— Збільшення переліку адмінпослуг, що надаються через мобільний ЦНАП, – 6 (29 %)
— Оновлення обладнання (техніки, мобільної валізи тощо) – 2 (10 %)
— Надання паспортних послуг – 2 (10 %)
— Розширення сфери застосування мобільного ЦНАП – 1 (5 %)
— Розширення зони обслуговування громадян із сусідніх територіальних громад – 1 (5 %)
— Залучення СНАП до виїзних прийомів, – 1 (5 %)
— Робота згідно із затвердженим графіком – 1 (5 %)
— Організація виїзного обслуговування для людей з обмеженою мобільністю – 1 (5 %)

3 / Відповідаючи на зазначене запитання, респонденти обирали із запропонованого переліку проблем, з можливістю додатково вписати власні.

Співробітниця ЦНАП Корюківської громади на виїзді в один з населених пунктів громади. Фото: Facebook-сторінка громади.

# ВИСНОВКИ

# ВИСНОВКИ

Як видно на прикладі окремих територіальних громад, загалом мобільні ЦНАП, в т.ч. мобільні ЦНАП на базі легкового автомобіля, можуть ефективно використовуватися для надання адміністративних послуг. Зокрема, у Немирівській ТГ мобільний ЦНАП виїжджає кожного робочого дня, що дало змогу за три квартали 2023 року надати близько 5000 адмінпослуг мешканцям віддалених населених пунктів. Крім того, мобільні ЦНАП є ефективним інструментом для оперативного відновлення доступності публічних послуг на деокупованих територіях на період, необхідний для відновлення роботи основного офісу ЦНАП та мережі точок доступу до адмінпослуг у межах територіальної громади. У такому разі тимчасова передача тиловими (або евакуйованими з тимчасово окупованих територій, що вивезли мобільний ЦНАП, але не використовують його) ОМС мобільних ЦНАП для ОМС деокупованих територіальних громад є швидким та ефективним рішенням, що вже має необхідну нормативно-правову базу. Також ефективним може бути застосування договорів ММС для спільного придбання / використання мобільних ЦНАП, як ми побачили на прикладі 4 територіальних громад із Львівщини. Аналогічне рішення можна застосовувати і для деокупованих територіальних громад, якщо є можливість отримання мобільного ЦНАП від донаторів чи використання інших наявних ресурсів.

У межах зазначеного моніторингу було з'ясовано ефективність використання мобільних ЦНАП на базі легкових автомобілів («Виїзні ВРМ»). Такий тип обслуговування почав з'являтися щойно 2023 року, але вже є певні висновки:

— використання мобільних ЦНАП на базі легкового автомобіля є дешевшим варіантом (і з погляду придбання, і з погляду обслуговування) та дозволяє інтегрувати ті самі послуги, що й у класичний мобільний ЦНАП (крім паспортних послуг, які наразі жодним мобільним ЦНАП не надаються). Різниця середньої собівартості одного виїзду / адмінпослуги класичного мобільного ЦНАП від мобільного ЦНАП на базі легкового автомобіля становить (725 / 512 грн), а аналогічні показники у мобільного ЦНАП на базі легкового автомобіля – 323 / 71 грн. Тобто один середній виїзд мобільного ЦНАП на базі легкового автомобіля коштує на 402 гривні (225 %) дешевше порівняно з використанням звичайного мобільного ЦНАП, а усереднене надання однієї адмінпослуги – на 441 гривню (721 %) дешевше;

— використання мобільних ЦНАП на базі легкового автомобіля дає можливість швидко й ефективно налагодити надання адміністративних послуг у деокупованих та прифронтових територіальних громадах, але за наявності пристосованих приміщень;

— у тилових територіальних громадах зазначене рішення дає можливість наблизити доступність адміністративних послуг до маломобільних груп населення, а також забезпечити належну роботу ВРМ за скороченим графіком у різних населених пунктах територіальної громади;

— мобільні ЦНАП на базі легкового автомобіля також можуть використовуватись як альтернативний сервіс доступу до адміністративних послуг в умовах перебоїв з електропостачанням.

Водночас частина мобільних ЦНАП функціонує недостатньо ефективно, тому що:

— регулярність виїздів мобільних ЦНАП у 5 (24 %) ОМС є досить низькою та не перевищує 1–2 разів на місяць;

— мобільні ЦНАП у 10 ОМС (48 %) надають менше ніж 10 адмінпослуг за один виїзд;

— два ОМС не здійснюють виїздів мобільним ЦНАП, ще 2 ОМС не ведуть статистики щодо кількості наданих адміністративних послуг, а 5 ОМС через мобільні ЦНАП надали від 1 до 100 адміністративних послуг за три квартали 2023 року.

Часто для ефективного використання мобільного ЦНАП потрібні такі передумови:

1. Велика кількість розгалужених населених пунктів з малою кількістю мешканців, де недоцільно відкривати ВРМ і старости не можуть належним чином забезпечити доступність адміністративних послуг. Наприклад, у середньому територіальні громади, де функціонують мобільні ЦНАП, налічують 30 населених пунктів
2. Населені пункти, де неможливо відкрити ВРМ через безпекові ризики в умовах війни або ж через відсутність кадрів та ресурсів у перші місяці після деокупації
3. Належне інформування зручними для споживачів каналами про наявність відповідного сервісу
4. Інтеграція базових адміністративних послуг у головний офіс ЦНАП
5. Врахування навантаження на персонал ЦНАП у разі запуску мобільного ЦНАП
6. Забезпечення якісного інтернет-зв’язку в межах маршруту мобільного ЦНАП
7. 7.Використання мобільних ЦНАП для вирішення супутніх питань (підписання декларацій із сімейними лікарями, організація візитів СНАП у населені пункти, доставка гуманітарної допомоги тощо)
8. Наявність відповідного фінансування у місцевому бюджеті ефективної роботи мобільного ЦНАП.

Особливу увагу в організації доступності адміністративних послуг через мобільний ЦНАП варто приділити старостам. У частині населених пунктів старости можуть надавати адміністративні послуги, а в решті населених пунктів – координувати роботу мобільного ЦНАП через інформування мешканців населеного пункту про відповідний сервіс та графік виїздів, збір запитів на адміністративні послуги у

населення тощо. Таким чином, зростання інституційного значення старост може сприяти ефективнішому використанню мобільних ЦНАП та наближенню адмінпослуг до мешканців віддалених населених пунктів.

Наразі через мобільні ЦНАП можна надавати переважну більшість адміністративних послуг. Також наголосимо, що значна частина ОМС планує ще більше розширити перелік адмінпослуг, які можна отримати через мобільний ЦНАП. Як показують відповіді респондентів, у мобільних ЦНАП надається 80–100 % груп адмінпослуг, що й в основному офісі ЦНАП. При цьому є два винятки:

— послуги ДРАЦС, які і в основний офіс ЦНАП, часто інтегруються з труднощами (11 ОМС – 55 %), а через мобільний ЦНАП їх надають лише 3 ОМС – 14 % від загальної кількості або ж 27 %, якщо порівнювати з ЦНАП, що інтегрували послуги ДРАЦС;

— паспортні послуги через мобільні ЦНАП наразі не надаються, але потенційно така можливість є (крім мобільних ЦНАП на базі легкових автомобілів), у разі встановлення відповідного обладнання.

Мобільні ЦНАП також ефективно використовуються для вирішення супутніх завдань ОМС щодо обслуговування населення, все насамперед щодо доставки гуманітарної допомоги, організації візитів СНАП до віддалених населених пунктів, антикризового реагування для надання послуг мешканцям, потерпілим унаслідок обстрілів.

Викликів у роботі мобільних ЦНАП, на думку респондентів, не багато і переважно вони характерні і для основних офісів ЦНАП, як-от нестача персоналу, складність інтеграції адмінпослуг. Частина респондентів також наголосила на перебоях у роботі інтернет-з'єднання в окремих населених пунктах громади. Але водночас вже є приклад використання Старлінку в мобільному ЦНАП Новояворівської територіальної громади Львівської області. Таке вирішення проблеми з інтернет-зв'язком є більш дорого вартісним, проте надійнішим і, крім того, воно відкриває подальші можливості для інтеграції паспортних послуг у мобільний ЦНАП.

Підсумовуючи зазначене вище, ще раз наголосимо: використання мобільних ЦНАП може бути ефективним у разі дотримання відповідних передумов, але це доволі дороге рішення, порівняно з іншими варіантами поліпшення доступності адміністративних послуг для населення. Донори та ОМС насамперед повинні розглянути альтернативні варіанти, як-от відкриття ВРМ, навіть з істотно обмеженим графіком роботи, уповноваження та матеріально-технічне забезпечення старост на виконання окремих повноважень адміністратора ЦНАП, закупівлю легкових автомобілів з мобільними валізами тощо. Крім того, ОМС мають виявляти солідарність в умовах війни, тож тимчасова передача мобільних ЦНАП до потерпілих регіонів є важливим державницьким рішенням, що сприяє ефективному використанню бюджетних коштів в умовах війни та належній доступності адміністративних послуг для населення.

2023

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні