

Технічне завдання

Короткостроковий (-а) експерт (-ка) щодо крос-секторальних питань у сфері надання адміністративних послуг

Програма Polaris: Підтримка багаторівневого врядування в Україні

Про SALAR International та її діяльність в Україні

SALAR International є дочірньою організацією Шведської асоціації місцевих органів влади та регіонів (SALAR), яка представляє всі 290 муніципалітетів та 21 регіон Швеції. Як міжнародна філія SALAR, ми працюємо на глобальному рівні для підтримки місцевої демократії та належного врядування в країнах, що розвиваються, та країнах з перехідною економікою. Наш досвід охоплює такі сфери, як розбудова спроможності муніципального управління та надання послуг, планування місцевого та регіонального розвитку, підтримка асоціацій органів місцевого самоврядування, політика децентралізації та європейська інтеграція. Географічно проекти SALAR International охоплюють країни Східної Європи, Кавказу, Близького Сходу та Африки на південь від Сахари.

SALAR International працює в Україні з 2014 року, надаючи підтримку процесу децентралізації в Україні через три основні ініціативи, спрямовані на розбудову надійної багаторівневої системи управління, підвищення доступності та якості послуг на місцевому рівні, а також посилення міжнародного співробітництва між муніципалітетами з України та ЄС. Після повномасштабного вторгнення SALAR International долучилася до антикризової підтримки українських муніципалітетів, надаючи їм матеріальну допомогу.

Опис контексту залучення

Щоб задовольнити мінливі потреби українських муніципалітетів і зацікавлених сторін на національному рівні під час війни, Шведське агентство з питань міжнародного розвитку та співробітництва (Sida) ініціювало ширшу програму на підтримку багаторівневого врядування та відновлення. Ця програма називається Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Вона впроваджується SALAR International і розрахована на чотири роки (липень 2024 - травень 2028).

Програма Polaris має на меті працювати як на короткострокову, так і на довгострокову перспективу, задовольняючи потреби багаторівневої системи управління в Україні та паралельно посилюючи надання муніципальних послуг, а також безпосередню участь громад у процесах відновлення та відбудови, відповідно до вимог вступу України до ЄС. Програма працює як на національному рівні (фокус на політиці та співпраці з національними зацікавленими сторонами), а також – на безпосередній підтримці громад. Програма охоплює п'ять тематичних напрямків: світа, Фінансова децентралізація та бюджетування, Надання адміністративних послуг, Відновлення на місцевому рівні та Міжнародне співробітництво громад.

Термін реалізації Програми: червень 2024 року – травень 2028 року. Програма впроваджується на усій території України за виключенням тимчасово окупованих територій.

Тематичний напрям **адміністративних послуг** фокусується на покращенні якості надання та територіальній доступності адміністративних послуг у громадах України. Напрямок працює через такі активності: законодавча підтримка та адвокація (допомога у вдосконаленні законодавства та державних політик, щоб покращити доступність та якість адмінпослуг у громадах); експертна підтримка (надання експертної допомоги громадам у створенні або вдосконаленні ЦНАП); навчання та обмін досвідом (проведення навчань для керівництва громад, керівництва та персоналу ЦНАП, щоб вони могли ефективніше надавати послуги мешканцям громад).

Опис ролі

Програма Polaris залучає короткострокового (-ву) експерта (-ку) щодо крос-секторальних питань у сфері надання адміністративних послуг для виконання окремих завдань в сфері організації надання публічних (адміністративних) послуг, які можуть надаватись через ЦНАП та знаходяться на перетині відповідальності Мінцифри та інших Міністерств (зокрема, Мінветеранів та Міністерства соціальної політики). Робота експерта (-ки) передбачає тісну співпрацю та координацію з ЦОБВ.

Тривалість залучення коротко-строкового експерта: 6 місяців (з можливим продовженням на 3 місяці). Максимальна тривалість контракту: серпень 2025 – квітень 2026 року.

Перелік завдань

1) Розробка Єдиного гіду по запровадженню/створенню «єдиного вікна» для ветеранів у ЦНАП

Залучені: Polaris, Мінцифри, Мінветеранів

Підхід: мультисервіс у ЦНАП

Реалізація завдання передбачає аналітичну, нормативну та методичну роботу з підтримки впровадження мульти-обслуговування під час отримання послуг соціального характеру з особливою увагою на послуги для ветеранів війни та членів їх сімей.

У роботу з підготовки гідів будуть включені зокрема такі аспекти:

- вивчення та опис наявних кейсів та підходів до організації «єдиного вікна» для ветеранів;
- опрацювання критеріїв для роботи «єдиного вікна» ветерана;
- питання контролю якості та моніторингу роботи «єдиного вікна»;
- підготовку дорожньої карти запровадження «єдиного вікна»;
- питання координації на обласному рівні;
- рекомендації щодо удосконалення методичних рекомендацій щодо створення та функціонування «єдиного вікна».

2) Експертна та координаційна робота щодо оптимізації бізнес-процесів при наданні адміністративних послуг соціального характеру (зокрема, робота із інформаційними картками щодо адміністративних послуг соціального характеру).

Залучені: Polaris, Мінцифри, Мінсоц

Підхід: смарт-послуги в ЦНАП

Реалізації завдання передбачає координацію в сфері оптимізації надання соціальних послуг через ЦНАП, зокрема: актуалізація інформаційних карток на окремі групи послуг, оптимізація переліку документів, що мають надаватись суб'єктами звернення, строки надання послуг, шеринг документів, зворотний зв'язок від суб'єктів надання послуг щодо результатів звернень тощо.

Завдання включає:

- збір та опрацювання зворотного зв'язку від персоналу
- комунікація із залученими сторонами щодо можливої оптимізації бізнес-процесів зафіксованих в інформаційних картках.

3) Дослідження можливостей (а) впровадження заяв громадян щодо репарацій і відновлення через ЦНАП (зокрема немайнових збитків) та (б) масштабування підходу «віртуальний адміністратор ЦНАП»

Залучені: Polaris, Мінцифри

Підхід: ЦНАП як сервісна установа, що сприяє національній єдності

Реалізація завдання передбачає:

(а) вивчення можливостей та необхідних кроків для наповнення через ЦНАП бази немайнових збитків у зв'язку з агресією рф.

(б) налагодження зручних каналів для дистанційного звернення в ЦНАП через мережу інтернет. Це питання актуальне в контексті:

- можливості отримувати вичерпні консультації, насамперед, від «зовнішніх СНАП/СНПП», установ, що надають комунальні послуги;
- надання консультацій щодо адміністративних, соціальних, дозвоільно-погоджувальних послуг, доступних для Захисників та Захисниць України, зокрема у питаннях отримання пільг, соціальних виплат, одноразових допомог, оформлення біометричних документів та інших послуг;
- організацію консультації для громадян, які знаходяться за кордоном.

У межах завдання передбачено:

- дослідження наявного запиту на дистанційне консультування громадян через ЦНАП;
- опрацювання результатів пілотування проекту «віртуальний адміністратор»;

- опис наявних практик дистанційного консультування через ЦНАП.

4) Експертний супровід інтеграції окремих послуг у ЦНАП:

- ідентифікація бар'єрів щодо інтеграції надання послуг на національному та регіональному рівнях, зокрема: послуги ДРАЦС, податкові послуги
- супутні послуги в ЦНАП

Кваліфікація

- Принаймні 5 років досвіду в галузі надання адміністративних послуг в Україні;
- Відмінне розуміння системи місцевого самоврядування в Україні та потенціалу громад в наданні адміністративних послуг;
- Різноманітний досвід координації заходів та переговорів з участю багатьох зацікавлених сторін на місцевому рівні, таких як політики, державні службовці та представники національних агенцій;

Принаймні 8 років досвіду у сфері навчання та консультацій політичних лідерів та державних службовців з питань надання адміністративних послуг;

- Підтверджений досвід роботи з розробкою полісі та методологічних документів, пов'язаних з системою місцевого самоврядування в Україні;
- Значний досвід роботи з різними національними зацікавленими сторонами та політичними лідерами з питань надання адміністративних послуг;
- Вільне володіння українською мовою.

Додаткові переваги

- Досвід роботи в структурі освітнього менеджменту

Різноманітність та рівні можливості

SALAR International підтримує різноманітність і поважає права людини в усіх сферах своєї діяльності. SALAR International прагне створити гендерно рівне та різноманітне робоче середовище. Члени команди поважають рівні права людей і прагнуть створити атмосферу, в якій приймають і цінують відмінності між людьми. SALAR International підтримує робочі домовленості, які дозволяють персоналу поєднувати роботу з сімейними обов'язками.

Місцезнаходження: Київ/ підконтрольна територія України, а також готовність до поїздок у громади.

Тривалість залучення: 6 місяців (з можливим продовженням на 3 місяці). Максимальна тривалість контракту: вересень 2025 – травень 2026 року.

Заявка:

Надсилайте своє резюме (обсягом не більше 3 сторінок) та супровідний лист (обсягом не більше 1 сторінки у форматі PDF), на адресу ukraine@salarinternational.se. У темі листа, будь ласка, зазначте «Короткостроковий (-а) експерт (-ка) щодо крос-секторальних питань у сфері надання адміністративних послуг». Співбесіди будуть проводитися на постійній основі. Заохочується раннє подання заявок. Тільки кандидати (-ки), які пройшли відбір, отримають відповідь електронною поштою після завершення набору.

З будь-якими питаннями та роз'ясненнями, будь ласка, звертайтеся за адресою:
ukraine@salarinternational.se

Персональна інформація, надана заявником у процесі відбору, буде оброблятися SALAR International.

Дедлайн: 24 вересня 2025 р. Очікуваний початок залучення: вересень 2025 року.