

ВИКЛИКИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ  
НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ЦНАП, ЯКІСТЬ  
І ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ.

ПОТРЕБИ В МЕТОДИЧНІЙ  
І КОНСУЛЬТАЦІЙНІЙ ПІДТРИМЦІ ЦНАП.

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 1.<br>Виклики і перешкоди, що впливають на ефективність<br>роботи ЦНАП, якість надання і доступність<br>адміністративних послуг | 7  |
| ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 2.<br>Виклики під час інтеграції та надання послуг у ЦНАП                                                                       | 12 |
| ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК 3.<br>Методична і консультаційна підтримка: потреби ЦНАП                                                                        | 16 |
| МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ ТА ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ                                                                                                     | 18 |

ОПИТУВАННЯ ПРОВЕДЕНО ПРОГРАМОЮ POLARIS  
«ПІДТРИМКА БАГАТОРІВНЕВОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»  
В ПАРТНЕРСТВІ З ВСЕУКРАЇНСЬКОЮ АСОЦІАЦІЄЮ  
ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД.

ПЕРІОД ПРОВЕДЕННЯ: 27 СЕРПНЯ – 5 ВЕРЕСНЯ 2024 РОКУ.

В опитуванні взяли участь 363 респонденти з 22 областей України: керівники, адміністратори та спеціалісти ЦНАП, інші посадові особи органів місцевого самоврядування.



## КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

- 01.** ЦНАП органів місцевого самоврядування демонструють сталість та стійкість в складних умовах воєнного часу.
- 02.** Загалом 53% респондентів відмічають відсутність погіршень умов роботи в ЦНАП (35 % - умови не змінилися, 18 % - незначно або значно покращилися). **Водночас, 31 % респондентів зазначають, що умови роботи значно або незначно погіршилися.**

Дві проблеми, які чи не найбільше впливають на погіршення умов роботи і надання послуг у ЦНАП: нестабільне енергозабезпечення та часті повітряні тривоги. Це спричинює призупинення роботи та додаткові труднощі у взаємодії з відвідувачами.

- 03.** Загалом в умовах воєнного часу ЦНАП демонструють стійку тенденцію до покращення доступності сервісів в громадах (в т.ч. після подолання негативного впливу на доступність до послуг, що виник на початку повномасштабного вторгнення РФ в Україну). 38 % респондентів відповіли, що доступність до послуг у громаді з 24 лютого 2022 року значно або незначно покращилася, в той час як 15 % респондентів вказали на погіршення ситуації. 43 % респондентів зазначили, що ситуація не змінилася.

Разом з тим, таке переважаюче покращення відбувається в умовах недостатності персоналу та фінансового забезпечення роботи ЦНАП.

**Майже половина респондентів (47 %) відмітили недостатність персоналу** як актуальну для них проблему.

**Більше половини респондентів (54 %) відмічають як проблему брак фінансування на утримання ЦНАП.** 21 % респондентів вказали на погіршення умов оплати праці.

- 04.** 51 % респондентів відмітили, що у їх ЦНАП відсутні виклики управлінського характеру (стратегія розвитку ЦНАП, підтримка керівництва та депутатів). Водночас, **значна частина респондентів (36 %) відзначила як виклик відсутність стратегічного бачення розвитку ЦНАП.** Загалом це може свідчити про управління суто оперативного характеру, незадоволену потребу щодо консультаційної підтримки з питань формування стратегій / дорожніх карт розвитку ЦНАП.
- 05.** У своїх відповідях респонденти частіше говорять про збільшення кількості послуг у переліку ЦНАП як про покращення доступності послуг, водночас **42 % респондентів відмітили, що надто великий перелік обов'язкових послуг для ЦНАП є одним з найбільших викликів** (разом і з викликом недостатності персоналу).
- 06.** Оцінка актуальності таких викликів як нестабільність законодавства (39 % респондентів) та складне нормативне регулювання послуг (27 % респондентів) в цілому підкреслюють потребу активної консультаційної підтримки та навчання для персоналу ЦНАП.

07. Найскладнішими для інтеграції у ЦНАП, на думку респондентів, є послуги ДРАЦС (23 %), адмінпослуги соціального характеру (20 %), послуги для ветеранів/ок і членів їх сімей (17 %). До найскладніших респонденти віднесли також послуги з реєстрації транспортних засобів (26 %) та паспортні послуги (18 %), що, насамперед, пов'язано з потребою придбання дороговартісного обладнання та складних процедур отримання доступу до відповідних інформаційних систем. Натомість група послуг з реєстрації місця проживання вже в переважній більшості не є складною (лише 2 % респондентів зазначили, що ці послуги складно інтегрувати та надавати в ЦНАП).
08. **Найбільш складними для надання у ЦНАП є послуги соціального характеру (24 %), послуги для ветеранів/ок і членів їх сімей (20 %), ДРАЦС (16 %),** реєстрація транспортних засобів (16 %). Ці результати корелюються також з оцінками респондентів щодо складності взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. **Найскладніше працівникам ЦНАП працювати з органами соцахисту РДА (20 %), терорганамі Мін'юсту (16 %), терорганамі ПФУ (14 %).**
09. **Лідери у переліку складних для роботи персоналу ЦНАП державних інформаційних систем та реєстрів: ЄДССБ (Єдина державна електронна система у сфері будівництва) – 26 %, ЄІССС (Єдина інформаційна система соціальної сфери) – 21 %, ПК «Соціальна громада» - 13 %, Державний реєстр актів цивільного стану громадян – 11 %.**
- 27 % респондентів вказали на складність застосування в роботі ПК автоматизації ЦНАП «Вулик».** Ця проблема, звісно, актуальна для ЦНАП, які з-поміж усіх існуючих ІТ-рішень використовують запропоноване державою для ЦНАП безкоштовно.
10. Серед сфер повноважень та груп послуг, де працівникам ЦНАП найбільше бракує консультаційної підтримки, респонденти відмічали наступні: сфера будівництва, послуги для ветеранів/ок і членів їх сімей, адмінпослуги соціального характеру, земельні відносини, при поданні заяви на компенсацію за пошкоджене майно на Порталі Дія тощо.
11. **Найбільше персонал ЦНАП потребує методичної підтримки від суб'єктів надання послуг (50 % респондентів).** Якщо брати до уваги ще й потребу офіційних роз'яснень від центральних органів виконавчої влади (29 % респондентів), то абсолютно очевидно є необхідність посилення ролі насамперед державних органів, які відповідають за відповідні сфери, щодо підтримки ОМС під час інтеграції та надання відповідних послуг через ЦНАП.
- 42 % респондентів також зазначили потребу в консультаціях оперативного характеру.** Адже у ЦНАП є багато послуг за різними напрямками і дуже часто вони надаються невеликою кількістю персоналу.
12. **Найбільше опитані респонденти потребують підтримки прикладного характеру, зокрема розширення комунікації з колегами з інших ЦНАП, що дасть можливість залучати кращий досвід, або ж спільно знаходити способи вирішення важливих питань в роботі ЦНАП.**
- До першої п'ятірки найбільш актуальних видів консультаційної допомоги увійшли: обмін досвідом з колегами з інших ЦНАП (54 %), надання зразків документів та прикладів з практики (41 %), консультації з інтеграції послуг в ЦНАП (26 %), допомога у визначенні способів забезпечення енергонезалежності будівлі/приміщення ЦНАП (18 %), дистанційні консультації з питань модернізації ЦНАП (17 %).**

## ДЕТАЛЬНИЙ ОПИС РЕЗУЛЬТАТІВ

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК № 1. Виклики і перешкоди, що впливають на ефективність роботи ЦНАП, якість надання і доступність адміністративних послуг

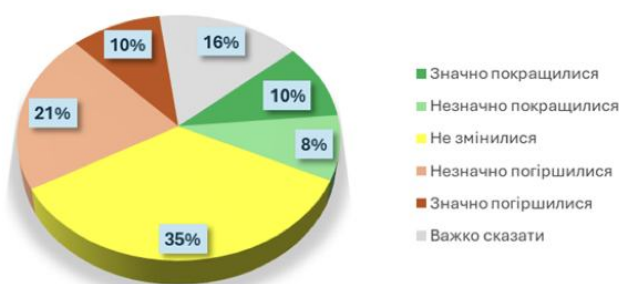
### Оцінка зміни умов роботи в ЦНАП

35 % респондентів зазначили, що умови не змінилися.

18% респондентів відповіли, що у їхніх ЦНАП умови роботи значно або незначно покращилися.

Отже, загалом 53% респондентів зазначають про неспадну тенденцію умов праці в ЦНАП.

1. Наскільки в цілому змінилися умови роботи у Вашому ЦНАП з початку повномасштабного вторгнення (з 24 лютого 2024 року)?



Проте, **31 % респондентів зазначають, що умови роботи значно або незначно погіршилися**, а 16% респондентів вказали, що їм важко відповісти на це запитання. Також можна говорити про переважаючу від'ємну тенденцію за показником змін умов роботи в ЦНАП (різниця між негативними і позитивними змінами становить 13 %). Відповіді «значно покращилися» і «незначно покращилися» частіше пояснювалися наступним: додано нові послуги, модернізовані приміщення, створено умови безбар'єрності, покращилася матеріально-технічна база, отримана допомога від міжнародних донорів, створено ЦНАП у громаді.

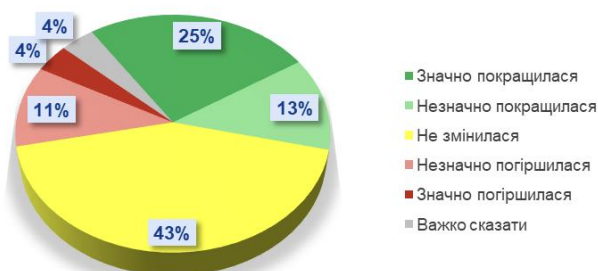
Відповіді «значно погіршилися» та «незначно погіршилися» найчастіше пояснювалися такими причинами як: **перебої з енергопостачанням, блокування реєстрів (релоковані ЦНАП), часті повітряні тривоги і призупинення роботи ЦНАП, надмірне навантаження на працівників, погіршення безпекової ситуації, нервовий стан відвідувачів, мобілізація працівників, покладання додаткових функцій, велика кількість звітності**.

Відповідь «важко сказати» зазначали переважно респонденти із ЦНАП, які утворені після повномасштабного вторгнення РФ в Україну. Водночас, найбільш часті причини погіршення умов в новостворених ЦНАП, що зазначалися респондентами: складніше спілкуватися з людьми через їх психологічний стан, кадрова нестабільність, збільшення навантаження за відсутності рішень щодо збільшення чисельності персоналу.

### Оцінка зміни доступності до адміністративних послуг

Ситуація з оцінками доступності до послуг в громадах відмінна від оцінок щодо умов роботи в ЦНАП. Тут спостерігаємо переважаючу тенденцію розвитку. 38 % респондентів вважають, що доступність до послуг покращилася на противагу 15 % тих, хто висловився на користь погіршення доступності.

2. Наскільки в цілому змінилася доступність до адміністративних послуг у Вашій громаді від початку повномасштабного вторгнення (з 24 лютого 2024 року)?



Майже половина опитаних (43 %) говорить про відсутність змін – як позитивних, так і негативних.

Серед ознак покращення доступності до послуг респонденти, зокрема, називають: розширення переліку послуг, отримання доступу до реєстрів, інтеграція паспортних послуг, послуг з реєстрації ТЗ і видачі ПВ, поступова цифровізація та електронні сервіси, мобільне обслуговування, інтеграція послуг ДРАЦС, утворення ЦНАП, ВРМ, запровадження ветеранських послуг, ремонт приміщення та безбар'єрність, створення місця самообслуговування, навчання. Додаткові пояснення до відповідей на це запитання свідчать, що загалом навантаження на ЦНАП зростає.

Ознаки погіршення: **обмеження щодо надання послуг із земельних питань, погана доступність послуг у релокованих ЦНАП та блокування реєстрів, брак спеціалістів, збільшення навантаження через велику кількість ВПО, повітряні тривоги та відключення електроенергії, погіршення транспортного сполучення та скорочення ВРМ, тимчасове приміщення ЦНАП, збільшення кількості послуг в одних ЦНАП, або ж навпаки – зменшення кількості послуг через війну в інших.**

Ознаки відсутності змін: послуги надаються в повному обсязі, всі послуги доступні, або констатація – нічого не змінилося.

Варто зауважити, що для частини респондентів збільшення переліку послуг є покращенням, а частина сприймає це як погіршення (це може пояснюватися, наприклад, додатковим навантаженням на працівників ЦНАП).

Для виявлення причинно-наслідкових зв'язків разом із відповідями на запитання про умови роботи та доступність послуг варто також брати до уваги результати відповідей на запитання щодо найбільших викликів в роботі ЦНАП (запитання 3.3. та запитання 3.5 нижче). 81 % респондентів відповіли, що доступність до послуг не змінилася або покращилася.

В той же час 47 % респондентів відмітили таку проблему як недостатність персоналу, а 42 % респондентів відмітили як виклик надто великий перелік адмінпослуг, які надаються (мають надаватися) у ЦНАП. Відповідно, **покращення доступності до послуг для багатьох ЦНАП відбулося за рахунок збільшення навантаження на наявний персонал та ще й в умовах недостатності фінансових ресурсів на утримання ЦНАП (на це вказали 54 % респондентів).**

### Найбільші для ЦНАП виклики (проблеми) в роботі

#### Фінанси

**Більше половини респондентів (54 %) позначають як проблему брак фінансування на утримання ЦНАП.** З урахуванням зафіксованої проблеми з погіршенням умов оплати праці (21 %) можна констатувати, що фінансовий чинник у роботі ЦНАП є викликом для більшості опитаних респондентів.

#### 3.1. Фінанси 363 відповіді



### Матеріально-технічне забезпечення та умови

**Майже половина респондентів (46 %) відмітили проблему нестабільного енергозабезпечення. Цей чинник, зокрема, суттєво вплинув на негативні оцінки зміни умов роботи в ЦНАП. В своїх оцінках респонденти зазначають, що він унеможлиблює дотримання нормального (планового) ритму роботи ЦНАП та призводить до посилення незадоволення відвідувачів ЦНАП.**

**3.2. Матеріально-технічне забезпечення та умови**  
363 відповіді



**Майже третина респондентів (28 %) відмічають як проблему застарілу комп'ютерну та оргтехніку.** Під час інтеграції нових послуг, отримання доступу та роботи в публічних електронних реєстрах це є суттєвим негативним фактором, який унеможлиблює ефективну роботу.

Разом з тим, для 23% опитаних респондентів жодної із зазначених у цьому запитанні проблем немає.

### Персонал ЦНАП

**Найбільша проблема, яку відмітили майже половина респондентів (47 %) – недостатність персоналу. Це, насамперед, пов'язано зі зростанням навантаження, інтеграцією нових послуг. Частина ЦНАП втратили фахівців через виклики повномасштабної війни. Вплив має і покладання на ЦНАП невластивих функцій, що також відмічалось респондентами.**

**3.3. Персонал**  
363 відповіді



Високу плинність кадрів як проблему своїх ЦНАП відзначили 6 % респондентів. В регіональному розрізі це представники одиничних ЦНАП з різних областей України.

Досить високим є показник відповідей респондентів, які не ідентифікували для себе жодного з викликів, пов'язаних з персоналом (39 %).

### Питання управління

**Досить значна частина респондентів (36 %) відмітила як виклик відсутність стратегічного бачення розвитку ЦНАП. Загалом це може свідчити про управління суто оперативного характеру, незадоволену потребу у громадах щодо консультаційної підтримки з цих питань.**

**3.4. Питання управління**  
363 відповіді





Адже якщо організація / команда не бачить / не розуміє стратегії (свого майбутнього), то вона замість розвитку буде деградувати. Це, зокрема, може підтверджувати актуальність ідеї про роботу над «ЦНАП майбутнього» (2030), про стратегію / дорожню карту розвитку для кожного конкретного ЦНАП (як ми бачимо себе за 3-5 років), про аудити ЦНАП.

Незначна кількість респондентів (6 – із сільських та 7 – із ЦНАП селищних громад) вказали на проблему відсутності підтримки голови громади. У відповідях респондентів з інших типів громад такої проблеми не зафіксовано.

Найвищим є відсоток респондентів (51 %), які відзначили, що таких управлінських викликів немає.

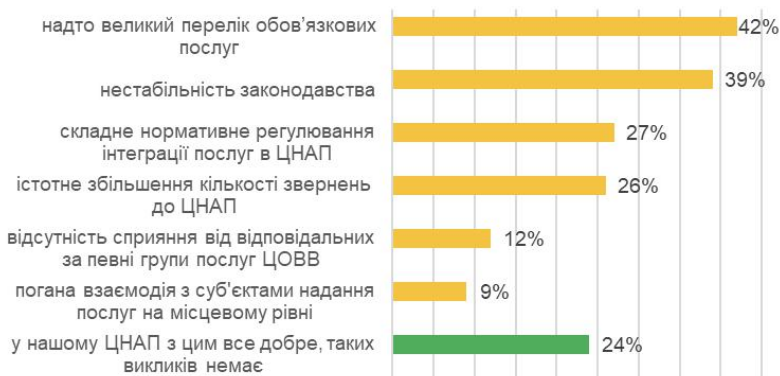
Разом з тим, попри наявну в переважній більшості підтримку керівництва ОМС та депутатів (на проблему відсутності такої підтримки вказали лише 4 % і 13 % респондентів відповідно), більшість респондентів критично оцінюють фінансове забезпечення ЦНАП (див. питання 3.1 вище). Тобто **наявність підтримки голови громади і депутатів не є гарантією вирішення всіх проблем, які впливають на ефективність та сталість роботи ЦНАП.**

Ці проблеми на місцевому рівні часто не вирішуються не стільки через небажання місцевих політиків, скільки через інші важливі чинники, зокрема ті, що впливають на ресурсну спроможність громад загалом.

### Особливості інтеграції та надання послуг

**42 % респондентів відмічають як найбільший виклик надто великий перелік обов'язкових послуг для ЦНАП.** Це, зокрема корелюється і з отриманими даними про найбільшу проблему в питанні про виклики для персоналу, а саме – його недостатність. Хоча частина респондентів відмічала збільшення послуг у переліку як покращення доступності до послуг.

3.5. Особливості інтеграції та надання послуг  
363 відповіді



Отже, це, на думку респондентів, є як перевагою ЦНАП, так і одночасним викликом. Адже збільшення послуг у переліку має забезпечуватися як фінансовим ресурсом на адміністрування цих послуг, так і достатньою кількістю персоналу.

Оцінка важливості таких викликів як нестабільність законодавства (39 %) та складне нормативне регулювання (27 %) в цілому підкреслюють потребу у навчанні та консультаційній, методичній допомозі для персоналу ЦНАП.

Найменша кількість респондентів позначили як проблеми відсутність сприяння відповідальних ЦОВВ (12 %) та погану взаємодію із суб'єктами надання послуг на місцевому рівні (9 %).

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

#### *Питання управління*

- Керівництво громади не бачить у ЦНАП майбутнього.

#### *Фінанси*

- **Низький рівень заробітної плати** в порівнянні з іншими працівниками відділів ради та інших органів виконавчої влади в нашому населеному пункті.
- **В сільській місцевості відсутня можливість набору кваліфікованих кадрів та** неспроможна заробітна плата для залучення персоналу з інших населених пунктів.
- **Логістичні витрати на доставку пакетів документів (справ)** в паперовому вигляді до ЦНАП (УСЗН, ДМС) та отримання результатів.
- **До малих громад такі ж вимоги, як і для великих.** А допомогу ЦОБВ надають великим в першу чергу. Фінансування бракує, ЦОБВ не реагують на подані до них потреби (ПК, генератор, мобільна валіза тощо).

#### *Персонал*

- **Постійна робота у фронт-офісі та вигорання працівників.**
- **Недостатня психологічна обізнаність адміністраторів** для прийому вразливих категорій населення та ветеранів війни.
- **Відсутність ІТ-спеціалістів у громадах.**

#### *Інтеграція та надання послуг*

- **Зростання переліку послуг і навантаження на адміністраторів**, в той час як чисельність персоналу не збільшується. Постійне додавання нових послуг, підключення до 10 державних реєстрів вимагає багато знань та навичок.
- **Вимоги впровадження обов'язкових послуг, які не є актуальними для конкретної громади.**
- **Суб'єкти надання послуг своєчасно не інформують ЦНАП про зміни в законодавстві.**

#### *Реєстри та інформаційні системи*

- Відсутність належним чином відцифрованих баз (реєстрів) місцевих суб'єктів надання адмінпослуг (наприклад, виконавчі органи міських рад).
- Маємо працювати в десятках інформаційних систем і постійно дублювати одну й ту саму інформацію замість створення єдиної системи та інтеграції її з іншими реєстрами.
- Відсутність повної взаємодії державних реєстрів між собою, а також відсутність законодавчих підстав для підключення деяких реєстрів з метою отримання інформації (приклад: ДРАЦС – отримання витягів з реєстру).

#### *Релоковані ЦНАП*

- Дозволити релокованим ЦНАП надавати послуги згідно з потребами громади та можливостями.
- Визначити перелік послуг, які можуть надаватися релокованими ЦНАП.
- ЦНАП у зв'язку із окупацією території громади не працює. Більшість працівників звільнилась, або перебувають за кордоном. На території, куди релоковане керівництво громади, відсутні умови для відкриття і належного функціонування ЦНАП (відсутність кадрів, приміщення, оргтехніки).

## ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК № 2. Виклики під час інтеграції та надання послуг у ЦНАП

### Складнощі з інтеграцією послуг у ЦНАП

Загалом відповіді респондентів вказують на можливу пріоритетність зусиль в питаннях надання фінансової та методично-консультаційної підтримки громадам.

У першій п'ятірці найскладніших для інтеграції в ЦНАП – групи послуг, щодо яких одночасно є і високий запит на доступність у громадах: послуги ДРАЦС (23 %), адмінпослуги соціального характеру (20 %), послуги для ветеранів/ок і членів їх сімей (17 %).

1. Щодо яких груп послуг виникає найбільше складнощів з їх інтеграцією у ЦНАП (узгоджені рішення, доступи до реєстрів тощо)?  
363 відповіді



До найскладніших респонденти віднесли також послуги з реєстрації транспортних засобів (26 %) та паспортні послуги (18 %), що, насамперед, пов'язано з потребою придбання дороговартісного обладнання та складних процедур отримання доступу до відповідних інформаційних систем.

Натомість група послуг з реєстрації місця проживання вже в переважній більшості не є складною (лише 2 % респондентів зазначили, що ці послуги складно інтегрувати та надавати в ЦНАП).

#### Додаткові коментарі респондентів:

- під час впровадження нових адмінпослуг повинно бути чітке визначення суб'єкта надання послуг, отримання від них інформаційних та технологічних карток;
- у ЦНАП інтегруються лише ті послуги, які є можливістю надавати;
- всі реєстри не підключені через брак обладнання і кваліфікованих спеціалістів;
- немає складнощів з тими послугами, які надаємо. Проблема у неможливості фізично надавати усі обов'язкові послуги через малий сільський ЦНАП;
- відсутність належного приміщення не дає змоги запровадити послуги, на які є попит в громаді;
- відсутність можливості видавати витяг про несудимість через ЦНАП;
- проблеми з інтеграцією послуг Державної податкової служби. Неодноразово піднімалося питання виїзних прийомів представниками ДПС. Дуже актуальна необхідність отримати змогу надавати послугу з присвоєння ідентифікаційного коду в ЦНАП (РНОКПП), щоб люди не їхали до міста;
- реєстрація ТЗ. Складна процедура отримання доступу до Національної автоматизованої інформаційної системи МВС України;
- потрібна допомога для налаштування і надання послуг з реєстрації ГО, ведення обліку домогосподарств, присвоєння адрес;
- потрібний доступ до ЄДРА (Єдиного державного реєстру адрес);
- неможливість отримати доступ до надання послуг з реєстрації сільгосптехніки;
- відсутність архітектора в громаді, це унеможливорює інтеграцію послуг у будівельній сфері.



## Складнощі з наданням послуг у ЦНАП

**Найбільш складними для надання є послуги соціального характеру (24 %), послуги для ветеранів/ок і членів їх сімей (20 %), ДРАЦС (16 %), реєстрація транспортних засобів (16 %).**

Ці результати корелюються з відповідями на наступне запитання щодо **складності взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, де також лідирують в рейтингу складних органи соцзахисту населення РДА, тероргани Мін'юсту, тероргани ПФУ (див. наступну діаграму).**

2. Щодо яких груп послуг виникає найбільше складнощів з їх наданням у ЦНАП (оформлення документів, робота в реєстрах, взаємодія зі СНАП) 363 відповіді



У додаткових коментарях щодо адмінпослуг соцхарактеру респонденти відзначали вимоги додаткових документів, відсутність інформування про результати надання послуг. Зазначали також про складність взаємодії з ТСЦ МВС та відсутність бланкової продукції тощо.

Як свідчать результати опитування, надання послуг з реєстрації місця проживання є проблемою лише для 2 % респондентів.

На думку 13 % респондентів складнощі з наданням послуг у ЦНАП відсутні.

### *Додаткові коментарі респондентів:*

- хотілось би на всі послуги для ветеранів отримати зразки документів та навчання щодо практичних ситуацій (не психологія спілкування);
- надавати послуги ветеранам із залученням військового психолога;
- деякі СНАП вимагають надання документів у паперовому вигляді, не зважаючи на електронну взаємодію через інтегровані системи. Пересилання документів до СНАП відбувається за рахунок ЦНАП, так само як і передача результатів послуг від СНАП до ЦНАП. Для мешканців громади послуги розширюються, але всі витрати, пов'язані з їх наданням в частині взаємодії зі СНАП, лягають на ЦНАП;
- складнощі з роботою ЄІССС та «Соціальною громадою» (відсутність можливості повідомлення заявника про результат послуги);
- послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо), послуги для ВПО – дуже багато часу потрібно для прийому людей на послуги соціального характеру. В системі ЄІССС адміністратор змушений вносити багато інформації. На нашу думку було б правильно, щоб адміністратор вносив дані про заявника та сканував відповідні документи, а СНАП, якому передається заява, підтягував (вносив) всю іншу інформацію. Довготривале перебування відвідувача в ЦНАП порушує принцип швидкості та оперативності обслуговування;
- велика кількість послуг, що вносяться в різні реєстри: ПК «Соціальна громада», ЄІССС, портал Пенсійного фонду України, ЦБІ осіб з інвалідністю;

- послуги ДРАЦС: отримали доступ та працюємо, але на законодавчому рівні не врегульовано питання видачі посадовими особами ЦНАП витягів, потрібно надати можливість ЦНАП видавати свідоцтва про народження в рамках послуги «Малюнок» та нарешті збільшити вартість державного мита, яке на сьогодні складає 0,85 грн;
- відсутність державних реєстраторів;
- нестабільна робота ЄДССБ уповільнює прийом документів;
- реєстрація ТЗ та видача посвідчень водія: відсутність бланків для надання послуг.

### Труднощі у взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг

**Зважаючи на відповіді респондентів, можна назвати вже традиційно складною взаємодію через існуючі тривалий час причини з органами соцзахисту населення РДА (20 %), терорганом ПФУ (14 %) (враховуючи також попередні питання про складнощі з інтеграцією та наданням послуг соціальної сфери у ЦНАП), терорганом Мін'юсту (16 %) (враховуючи відповіді на попередні питання щодо складнощів з інтеграцією та наданням послуг ДРАЦС).**

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



Для майже третини респондентів (29 %) складнощів у взаємодії не виникає, що може бути наслідком як дійсно гарно налагодженої взаємодії, так і все ще відсутності відповідних послуг у ЦНАП.

#### *Додаткові коментарі респондентів:*

- при наданні послуг соціального характеру виникають у відвідувачів питання стосовно наданих послуг (про правильність нарахування, перерахунок), але зворотній зв'язок з надавачами послуг відсутній (відвідувачі не можуть додзвонитись), не працюють коли немає світла;
- вимагання додаткових документів (ПФУ, УСЗН);
- є труднощі у взаємодії з ТСЦ МВС, ДІАМ, МВС (витяг про несудимість);
- під час отримання доступів до реєстрів у ДП «НАІС» Мін'юсту;
- щодо терорганів Мін'юсту - відсутність семінарів та роз'яснень для державних реєстраторів;
- терорган ДМС відмовляється надавати консультації щодо оформлення ID-паспортів, аргументуючи, що це не їх повноваження;
- труднощі виникають в залежності від виду послуги;
- іноді виникають питання, але в цілому знаходимо порозуміння.

## Складнощі в роботі з інформаційними системами/реєстрами

### На думку респондентів

**найскладнішими для роботи є: ЄДССБ (Єдина державна електронна система у сфері будівництва) – 26 %, ЄІССС**

**(Єдина інформаційна система соціальної сфери) – 21 %, ПК**

**«Соціальна громада» – 13 %, Державний реєстр актів цивільного**

**стану громадян – 11 %. Решта реєстрів**

**та інформаційних систем мають порівняно незначні відсоткові значення**

**відповідей респондентів.**

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

363 відповіді



### 27 % респондентів також вказали на складність застосування в роботі ПК автоматизації ЦНАП

**«Вулик». Ця проблема, звісно, актуальна для ЦНАП, які з-поміж усіх існуючих ІТ-рішень використовують запропоноване державою для ЦНАП безкоштовно.**

Лише 12 % респондентів відмітили, що складнощів у роботі з реєстрами не виникає.

#### Додаткові коментарі респондентів:

- не всі реєстри підключені через брак обладнання і кваліфікованих спеціалістів;
- загалом все працює добре, інколи бувають збої, але це швидше проблема загального характеру (відключення світла тощо);
- спочатку складно, але з набуттям досвіду труднощі зникають;
- Портал Дія: дуже часто в ЦНАП звертаються відвідувачі, які зіштовхнулися з проблемами в Дія, а при зверненні на «гарячу» лінію їх направляють в найближчий ЦНАП, хоча питання не стосуються компетенції ЦНАП;
- необхідно створити особистий кабінет посадової особи на Порталі Дія;
- адміністратору (особливо в сільській місцевості, де мала штатна чисельність ЦНАП, а послуг багато з різних сфер) доводиться працювати у всіх реєстрах, сканувати документи у різних форматах, а також окремо вносити всі ці послуги ще й у «Вулик»;
- відновлення доступу до заблокованих реєстрів для релокованих ЦНАП для хоча б часткового відновлення надання послуг для громадян, які перемістились на підконтрольну Україні територію;
- відсутня система електронного документообігу в ЦНАП. Був АСКОД до повномасштабного вторгнення, зараз так і не відновили.

### ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК № 3. Методична і консультаційна підтримка: потреби ЦНАП

На запитання **«При виконанні яких повноважень у ЦНАП виникає найбільше труднощів, зумовлених відсутністю можливостей отримати необхідну консультаційну підтримку»** переважна більшість респондентів не відповідали або ж зазначили, що такі труднощі відсутні.

Найчастіше у наданих відповідях на це запитання зазначалися: послуги у сфері будівництва, ветеранські послуги, адмінпослуги соціального характеру, земельні відносини, при поданні заяви на компенсацію за пошкоджене майно на Порталі Дія.

Також частими були відповіді про відсутність консультаційної допомоги оперативного характеру. Хоча частина респондентів зазначила, що консультаційна допомога надається.

#### *Додаткові одиничні коментарі респондентів:*

- підготовка до запровадження нових послуг (узгодження інформаційних та технологічних карток зі СНАП, незгода СНАП на запровадження обов'язкових послуг через ЦНАП тощо);
- деякі СНАП вимагають подавати перелік документів, що не відповідає нормам закону, наприклад, довідку про склад сім'ї;
- змінюється законодавство і не завжди воно узгоджується з чинними нормативно-правовими актами, виникають колізії. Людям важко пояснити, чому ми не можемо надати ту чи іншу послугу. Певно це і є найбільшою перепорою. З усім іншим більш менш можна розібратися;
- відсутність єдиної «гарячої» лінії для ЦНАП. З ким проконсультуватися при наданні місцевих послуг. Наприклад, кожна громада по різному підходить до постановки на квартоблік і іноді вимагає документи, які в інших громадах можуть взагалі не надаватися, а страждає суб'єкт звернення. Такі ж ситуації виникають і при оформленні статусу багатодітних;
- щодо реєстрації місця проживання малолітніх дітей, батьки яких проходять службу в ЗСУ, або зниклі безвісти чи перебувають у полоні (згідно з чинним законодавством обов'язкова згода батьків, коли їх місце реєстрації різне);
- відсутність кваліфікованих фахівців, які б могли надати методичну та практичну допомогу;
- реєстрація ТЗ, надання паспортних послуг;
- робота в ДРАЦСГ, ЄДСББ, ЄВІ ЦБІ, ЄІС МВС;
- витяг про несудимість, ДПІ, ГУ ДПС, Облгаз та ДТЕК;
- місцеві послуги загалом;
- місцеві земельні послуги, що пов'язано з відсутністю фахівців у громаді;
- надання послуг щодо пошкодженого майна;
- нотаріальні послуги;
- при наданні послуг з питань реєстрації громадських об'єднань;
- робота з програмним забезпеченням у випадку несправностей (ІТ-підтримка);
- немає рекомендацій щодо ведення номенклатури ЦНАП;
- завантаженість звітністю;
- залагодження конфліктів.

## Найбільш затребувана методична і консультаційна підтримка

**Найбільше персонал ЦНАП потребує методичної підтримки від самих суб'єктів надання послуг (50 %).** Якщо брати в сукупності з потребою офіційних роз'яснень від ЦОВВ (29 %), то абсолютно очевидно є проблема недостатньої ролі насамперед державних органів, які відповідають за відповідні сфери, щодо підтримки ОМС в процесі інтеграції та надання відповідних послуг через ЦНАП.

**2. Яка методична і консультаційна підтримка для Вашого ЦНАП сьогодні найбільш затребувана?**  
363 відповіді



**42 % респондентів також зазначили потребу в консультаціях оперативного характеру.** Адже в ЦНАП є багато послуг за різними напрямками і дуже часто вони надаються невеликою кількістю персоналу.

*Додаткові коментарі респондентів:*

- вчасне оновлення інформаційних карток;
- потреба психологічного супроводу;
- потреба вільних годин для навчання.

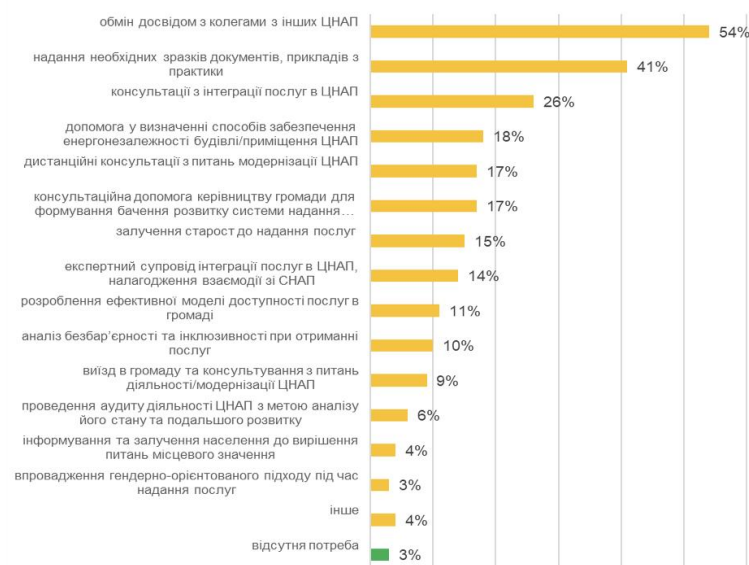
## Найбільш потрібні види консультаційної допомоги

Як засвідчують відповіді респондентів, найбільше вони потребують підтримки прикладного характеру, розширення комунікаційного поля з колегами, що дасть можливість залучати кращий досвід, або ж оперативно спільно вирішувати проблемні питання в діяльності ЦНАП.

*Додаткові коментарі респондентів:*

- вчасне оновлення інформаційних карток;
- потрібна допомога технічних працівників у сфері комп'ютерного забезпечення;
- сприяння у створенні підрозділів в районних державних адміністраціях, які здійснюють підтримку діяльності ЦНАП;
- надання комп'ютерного обладнання.
- потреба вільних годин для навчання.

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





### Інші, не зазначені в тематичних блоках вище питання або пропозиції, на які респонденти запропонували звернути увагу:

- внести зміни до законодавства щодо графіку роботи ЦНАП (з урахуванням реалій воєнного часу, роботи на територіях, близьких до проведення бойових дій);
- внести зміни до законодавства, які б забороняли покладати на ЦНАП інші обов'язки, не пов'язані з адмінпослугами;
- розробити короткі методички з усіх послуг;
- хотілося б мати постійну взаємодію з колегами, експертами та обласним керівництвом. Тобто хоча б раз на 1-2 місяці проводити вебінари з доведенням до ЦНАП інформації про зміни в законодавстві та можливості подальшого розвитку, для обміну досвідом;
- частіше проводити офлайн-заходи, в т.ч. виїзні семінари для адміністраторів ЦНАП;
- головною проблемою є відсутність коштів в громаді для капітального ремонту ЦНАП. Як наслідок, проблеми з кадрами (відсутні робочі місця);
- потрібне підвищення рівня заробітної плати;
- проблема отримання мобільних кейсів для ЦНАП;
- відсутня можливість використовувати генератори на ВРМ для надання адміністративних послуг за відсутності електропостачання.

## МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ ТА ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ

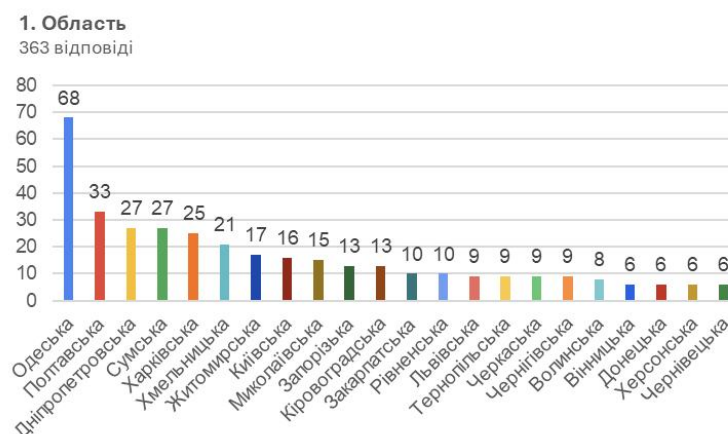
Збір даних проводився методом розсилання Google-форми опитувальника в ОМС (їх ЦНАП) з усіх областей України (переважно – це громади, що входять до Всеукраїнської асоціації ОТГ).

В опитуванні взяли участь 363 респонденти: керівники, адміністратори та спеціалісти ЦНАП (97 %), інші посадові особи ОМС (3 %).

Кількість унікальних ЦНАП громад (крім обласних центрів), що взяли участь в опитуванні, підрахувати неможливо, оскільки опитування проводилося анонімно і в ньому могли брати участь по декілька осіб з однієї громади/ЦНАП. Такий підхід дозволяє врахувати якомога ширше сприйняття поточної ситуації різними представниками громад.

### Розподіл респондентів за областями (кількість відповідей)

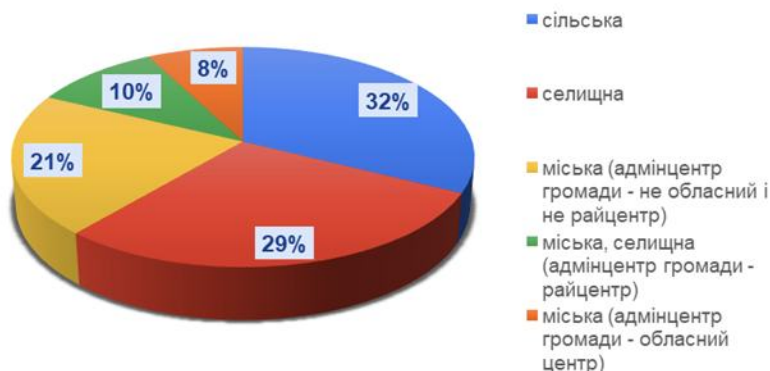
В регіональному розрізі отримано найбільше відповідей з південних, східних та центральних і значно менше – із західних областей України. Лідерами за кількістю відповідей є Одеська (18,7 %), Полтавська (9,1 %) Дніпропетровська (7,4 %), Сумська (7,4 %), Харківська (6,9 %), Хмельницька (5,8 %) області. Не взяли участь в опитуванні представники ЦНАП Івано-Франківської та Луганської областей.



### Типи громад для цілей цього опитування

В опитуванні взяли участь респонденти з усіх визначених типів громад. Типи громад визначені таким чином, щоб в подальшому була можливість проаналізувати окремі особливості викликів та потреб, що, зокрема, пов'язано і з доступністю/ наявністю у адмінцентрах громад відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг – територіальних органів міністерств та інших ЦОБВ, ОВА, РДА.

**2. Тип громади**  
363 відповіді



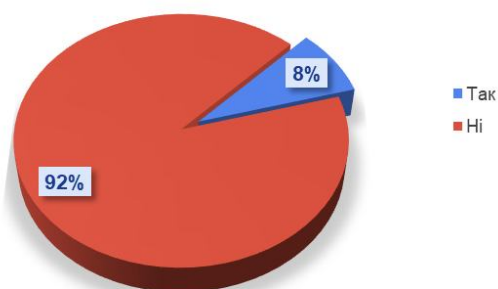
За кількістю та у відсотковому відношенні найбільшу активність виявили саме представники громад, де ЦНАП – органи виконавчої влади чи їх територіальні/структурні підрозділи переважно відсутні: сільські, селищні громади та громади з адмінцентрами у містах – не райцентрах (61% відповідей).

Кількісний показник отриманих відповідей з обласних центрів (28) перевищує кількість обласних центрів в Україні (24 області та АРК Крим). Це пояснюється тим, що з кількох ЦНАП громад з адмінцентрами в обласних центрах подано по декілька відповідей посадовими особами з керівного складу та/або адміністраторами ЦНАП: Одеська – 7, Кіровоградська – 5, Миколаївська – 3, Полтавська – 2, Сумська – 2. З ЦНАП Полтавської і Хмельницької областей участь в опитуванні взяли лише адміністратори ЦНАП. Загалом надійшли відповіді від 14 ЦНАП, що розташовані в обласних центрах.

### ЦНАП на деокупованих територіях (громади після повномасштабного вторгнення РФ в Україну перебували в тимчасовій окупації чи районах ведення активних бойових дій)

Показник відповідей представників ЦНАП з деокупованих територій становить 8 %.

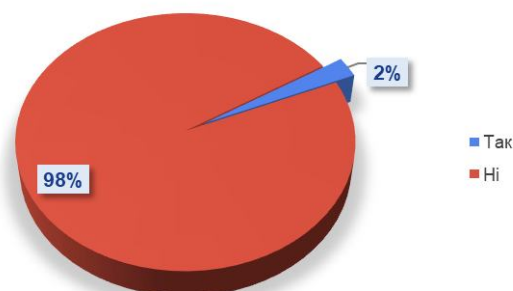
**3. ЦНАП Вашої громади розташований на деокупованій території?**  
363 відповіді



ЦНАП у статусі релокованих (громади перебувають у тимчасовій окупації або районах ведення активних бойових дій, керівництво та персонал ОМС/військової адміністрації населених пунктів тимчасово перемістилися в інші громади)

Показник відповідей представників релокованих ЦНАП становить 2 %.

4. ЦНАП функціонує у статусі релокованого?  
363 відповіді

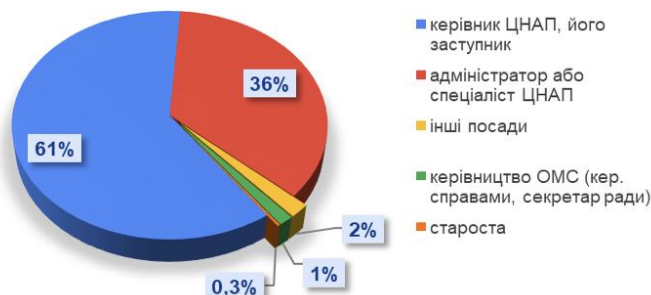


### Посади респондентів

Серед респондентів переважають керівники ЦНАП, їх заступники (61 %).  
Відповіді адміністраторів або спеціалістів ЦНАП складають 36 %.

Незначна кількість відповідей від посадових осіб з керівного складу ОМС, старост пов'язана з тим, що опитування було розраховане саме на керівництво та персонал ЦНАП.

5. Ваша посада  
363 відповіді



### Респонденти за посадами в розрізі типів громад

|                                                                |           |                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|------------|
| <b>міська (адмінцентр громади - обласний центр)</b>            | <b>27</b> | <b>селищна</b>                                   | <b>105</b> |
| - керівник ЦНАП, його заступник                                | 15        | - керівник ЦНАП, його заступник                  | 69         |
| - адміністратор або спеціаліст ЦНАП                            | 12        | - адміністратор або спеціаліст ЦНАП              | 34         |
| <b>міська, селищна (адмінцентр громади - райцентр)</b>         | <b>37</b> | - керівництво ОМС (кер. справами, секретар ради) | 1          |
| - адміністратор або спеціаліст ЦНАП                            | 17        | - інші посади                                    | 1          |
| - керівник ЦНАП, його заступник                                | 16        | <b>сільська</b>                                  | <b>118</b> |
| - інші посади                                                  | 3         | - керівник ЦНАП, його заступник                  | 76         |
| - керівництво ОМС (кер. справами, секретар ради)               | 1         | - адміністратор або спеціаліст ЦНАП              | 37         |
| <b>міська (адмінцентр громади - не обласний і не райцентр)</b> | <b>76</b> | - керівництво ОМС (кер. справами, секретар ради) | 3          |
| - керівник ЦНАП, його заступник                                | 45        | - староста                                       | 1          |
| - адміністратор або спеціаліст ЦНАП                            | 29        | - інші посади                                    | 1          |
| - інші посади                                                  | 2         |                                                  |            |





2024



**Polaris**

**ОТГ**  
ВСЕУКРАЇНСЬКА  
АСОЦІАЦІЯ