



Центр політико-правових
реформ



DT Institute

ГРОМАДСЬКИЙ КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВІЙНИ

**ЗАГАЛЬНИЙ ЗВІТ ТА
ПОЛІСІ-ПРОПОЗИЦІЇ**

**ДЛЯ УРЯДУ ТА ПРОФІЛЬНИХ
МІНІСТЕРСТВ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ ЦНАП
ТА ОПИТУВАННЯ
ВІДВІДУВАЧІВ УСЗН**

2023

ЗМІСТ

ПРОЄКТ ТА МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	5
КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ	7
РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЦНАП	9
1. Організація роботи ЦНАП (в т.ч. перелік послуг)	10
1.1. Повнота переліку послуг	10
1.1.1. АПСХ	10
1.1.2. ДРАЦС	11
1.1.3. Реєстрація авто	11
1.1.4. Реєстрація місця проживання	12
1.2. Графік роботи ЦНАП в умовах війни	12
1.3. Вплив відключень електрики на роботу ЦНАП	13
2. Місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування й інші зручності	13
2.1. Офіс ЦНАП	13
2.2. Майнові втрати через війну	13
3. Персонал	14
3.1. Плинність персоналу в умовах війни	14
3.2. Навантаження на персонал в умовах війни	14
3.3. Навчання персоналу	14
3.4. Безпека (наявність укриття)	14
4. Робота бек-офісу	15
4.1. Доступ до державних реєстрів	15
4.2. Попередній запис на прийом та час очікування у черзі	15
4.3. Контроль стану надання послуг, протерміновані справи	15
5. Внутрішній аналіз діяльності ЦНАП	16

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ УСЗН	17
1. Запитувані послуги	18
2. Вирішення питання споживача	19
3. Причини невирішення	19
4. Кількість візитів для вирішення справи	21
5. Яка інформація цікавить споживачів послуг	22
6. Основні канали отримання інформації.	23
7. Достатність інформації.	24
8. Час очікування в черзі	24
9. Привітність персоналу УСЗН.	26
10. Компетентність персоналу УСЗН	28
11. Інформативність вивісок та інших вказівників у приміщенні	29
12. Доступність формулярів.	29
13. Облаштування місць для очікування	30
14. Умови для осіб з інвалідністю	31
15. Загальний стан приміщення УСЗН	32
16. Режим роботи УСЗН	32
17. Загальна оцінка.	33
18. Особисті відгуки споживачів.	33
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА ПОЛІСІ-ПРОПОЗИЦІЇ	37
ЦНАП: пропозиції з державної політики	37
УСЗН: пропозиції з державної політики	40

Скорочення:

- ЦНАП** – центр надання адміністративних послуг
- АПСХ** – адміністративні послуги соціального характеру
- ОМС** – органи місцевого самоврядування
- ПФУ** – Пенсійний фонд України
- ДРАЦС** – реєстрація актів цивільного стану
- РДА** – районна державна адміністрація
- УСЗН** – управління соціального захисту населення
- ВРМ** – віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП

Дослідження проведено Центром політико-правових реформ спільно з Громадською мережею публічного права та адміністрації UPLAN у межах проєкту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», що здійснюється за фінансової підтримки DT Institute. Висновки та рекомендації проведеного дослідження є предметом відповідальності Центру політико-правових реформ і не обов'язково відображають позицію DT Institute.

ПРОЄКТ ТА МЕТОДОЛГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

У рамках проєкту *«Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні»*, що здійснювався за фінансової підтримки DT Institute, Центр політико-правових реформ (ЦППР) разом з регіональними партнерами з Мережі UPLAN (Центр досліджень місцевого самоврядування (Львів), Дніпровський центр соціальних досліджень, «Смарт медіа» (Харків)) здійснили моніторинг роботи центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та опитування відвідувачів управлінь соціального захисту населення (далі – УСЗН). Обидва дослідження проводились у чотирьох містах України, що були спеціально відібрані для проєктної діяльності, з урахуванням різного рівня впливу війни на ці громади. Зокрема, це прифронтовий Харків і «тилове» відносно лінії фронту Дніпро, а також два міста, які прийняли і далі приймають значну кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) – Київ та Львів.

У кожному місті для проведення моніторингу було відібрано по два ЦНАП (або ЦНАП та територіальний підрозділ).

Для проведення опитування відвідувачів УСЗН у Києві було відібрано два таких органи (один на Правому та один на Лівому березі міста), а в інших містах – по одному. Всього у опитуванні взяло участь 500 респондентів – 200 осіб у Києві та по 100 осіб у кожному з інших трьох вищезазначених міст. З них 64,2 % становили ВПО (321 особа).

Моніторинг ЦНАП та опитування відвідувачів УСЗН було здійснено у період з 1 жовтня до 30 листопада 2022 року.

ЦНАП підлягали оцінці за методикою ЦППР, що вже неодноразово використовувалася самою організацією і регіональними партнерами. Однак в рамках даного дослідження методика була адаптована експертами під обставини воєнного часу (наявність нових адміністративних послуг, що зумовлені війною, безпекові умови тощо). Головною метою моніторингу була насамперед оцінка впливу війни на діяльність ЦНАП (а не їх рейтингування), зокрема, на доступність і якість послуг.

Для проведення опитування відвідувачів УСЗН ЦППР, у співпраці з регіональними партнерами, окремо розробили спеціальну анкету, що містить низку запитань відносно різних критеріїв якості роботи таких органів.

У межах моніторингового процесу експерти ЦППР, а також з Харкова, Дніпра і Львова здійснювали дистанційне вивчення інформації про кожен із обраних ЦНАП з відкритих джерел (насамперед з їхніх веб-ресурсів), а також обстежували умови роботи таких центрів і здійснювали спостереження за їхньою діяльністю. За результатами моніторингу надано оцінку кожному з

ЦНАП та складено звіти із рекомендаціями щодо їхньої роботи – з урахуванням обставин воєнного стану¹. Так само за результатами опитування відвідувачів УСЗН складені звіти щодо різних критеріїв якості роботи даних органів².

В свою чергу, цей узагальнений звіт має на меті підсумувати результати усіх досліджень та довести їх до Уряду та профільних міністерств із наданням актуальних рекомендацій щодо змін у державній політиці відповідної сфери.

1 Результати моніторингу ЦНАП: <https://u.to/0zTtHQ>

2 Результати опитування відвідувачів УСЗН: <https://u.to/ujTtHQ>

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

Моніторинг ЦНАП

Дослідження показало, що попри складнощі воєнного стану більшість ЦНАП доволі успішно налагодили (відновили) свою роботу. Однак у ході моніторингу були виявлені проблеми, що виникли як через повномасштабну війну, так і мали місце ще до неї.

Отже, за результатами моніторингу можна зазначити наступне:

- усі досліджені ЦНАП відновили доступ до державних реєстрів, який був тимчасово призупинений з перших місяців повномасштабного військового вторгнення рф. Однак через особливо складні безпекові умови, прифронтове місто Харків майже увесь 2022 рік мало складнощі з відновленням доступу до Єдиного державного демографічного реєстру та Державного земельного кадастру;
- усі ЦНАП надають доволі широкий перелік базових адміністративних послуг. Але він досі є недостатньо повним. Зокрема, у переважної більшості ЦНАП відсутні послуги АПСХ та у трьох з восьми ЦНАП відсутній повний перелік базових послуг ДРАЦС (зокрема, не здійснюється реєстрація смерті та шлюбу);
- у більшості ЦНАП на тривалий час було призупинене надання адміністративних послуг з реєстрації авто та видачі (обміну) водійських посвідчень. Проте тут причиною стала не війна, а нові вимоги до бланків документів з боку Уряду. Наразі органи місцевого самоврядування (ОМС) поступово отримують безоплатно на баланс нове обладнання для друку бланків нового зразка і усі ЦНАП відновлюють надання цих послуг;
- воєнний стан негативно вплинув на графік роботи більшості з ЦНАП. Зокрема, скоротилися дні та години прийому (відсутній прийом до 20.00 та по суботах). Так, тільки у ЦНАП м. Львова графіки роботи не змінились. ЦНАП м. Києва відновили свою роботу по суботах лише в березні 2023 р.;
- ускладнилася робота ЦНАП і в умовах планових та екстрених відключень електроенергії. Зокрема, ЦНАП не можуть надавати послуги, що потребують доступу до державних реєстрів. Для деяких ЦНАП місцева влада придбала генератори світла;
- ЦНАП, які зазнали майнових втрат через бойові дії – швидко їх відновили (за

- рахунок закупівлі нового майна та/або поповнення зі складських запасів);
- більшість ЦНАП зберегли щонайменше 80% персоналу. Найбільше постраждав ЦНАП Солом'янської РДА м. Києва, з якого звільнилося 15 працівників. На час дослідження його штат було укомплектовано лише на 76%;
- персонал переважної більшості ЦНАП пройшов навчання з питань надання нових адміністративних послуг, що з'явилися після війни, з безпекових питань і з питань надання невідкладної медичної допомоги;
- у кожному з ЦНАП наявне або укриття, або місце у близькій територіальній доступності, де можна сховатися під час повітряної тривоги. Однак для відвідувачів питання допуску в укриття є проблемним;
- у більшості досліджених ЦНАП показник протермінованих справ складає не більше 5%. Найбільше нарікань з боку ЦНАП на затримку у строках щодо надання послуг на ДМС і Держгеокадастр.

Отже, урядова політика має бути спрямована на максимальну інтеграцію базових адміністративних послуг до ЦНАП та допомогу у полегшенні їх роботи в екстрених умовах (зокрема, виділення фінансової допомоги ОМС для закупівлі генераторів світла для ЦНАП, щоб забезпечити їх безперервну роботу тощо).

Головні результати опитування відвідувачів УСЗН

Опитування показало, що УСЗН суттєво поступаються ЦНАП у якості обслуговування. Зокрема, у більшості УСЗН були виявлені такі проблеми:

- великі черги (зокрема, це стосується м. Києва);
- відсутність електронного регулювання черги (наявна лише в УСЗН м. Львова);
- відсутність супутніх послуг, зокрема, послуг з ксерокопіювання, і відсутність ресурсів для виконання цих функцій персоналом;
- низький рівень інклюзивності, зокрема, у багатьох УСЗН не забезпечені належні умови для осіб з інвалідністю (не обладнана кімната особистої гігієни, не забезпечено ліфт чи підйомник на другий поверх тощо), а також умови для відвідувачів з дітьми (пеленальний столик, дитячий куточок);
- брак приязного ставлення до споживачів з боку персоналу;
- обмежені дні і години прийому (зокрема, жоден УСЗН не працює в суботу, а УСЗН Дарницької РДА у м. Києві також не працює навіть у п'ятницю; УСЗН припиняють прийом на час обідньої перерви);
- відсутність належного приміщення формату "Open Space" (зокрема, відвідувачі УСЗН Дарницької РДА у м. Києві, УСЗН м. Дніпра, УСЗН м. Харкова заявили про необхідність його зробити).

Отже, урядова політика має бути спрямованою на суттєве покращення якості роботи УСЗН, а також максимальної інтеграції послуг АПСХ до ЦНАП.

РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЦНАП

Протягом **жовтня-листопада 2022 року** Центр політико-правових реформ (ЦППР) разом з партнерами здійснили моніторинг роботи ЦНАП. Зокрема, для проведення дослідження було обрано наступні центри:

- **Київ:** ЦНАП Солом'янської РДА; ЦНАП Деснянської РДА
- **Львів:** ЦНАП м. Львова; територіальний підрозділ ЦНАП м. Львова на вул. Костя Левицького, 67;
- **Дніпро:** ЦНАП «Лівобережний»; ЦНАП «Правобережний»;
- **Харків:** Регіональний центр послуг; територіальний підрозділ ЦНАП м. Харкова Немишлянського району.

Кожний центр було оцінено **за наступними критеріями якості** їх функціонування:

- **організація роботи ЦНАП** (перелік послуг, його повнота (зокрема, й наявність послуг, що зумовлені війною), графік роботи, веб-ресурси, консультаційна підтримка тощо)
- **місце розташування, вимоги до приміщення та його облаштування й інші зручності** (територіальна доступність, робота територіальних підрозділів, некабінетна система обслуговування, облаштованість офісу меблями та технікою, рецепція, інклюзивність, електронна черга, супутні послуги тощо)
- **персонал** (укомплектованість штату працівників, навантаження на персонал, забезпечення його навчанням тощо)
- **робота бек-офісу** (доступ до інформаційних баз даних, контроль стану надання послуг, своєчасність їх надання, час очікування в черзі тощо)
- **внутрішній аналіз діяльності ЦНАП** (аналіз кількості відвідувачів, наявність скриньки (журналу) для зауважень та пропозицій, аналіз зауважень і пропозицій відвідувачів, їх врахування тощо).

Варто зазначити, що результати моніторингу показали, що усі без винятку ЦНАП максимально успішно налагодили свою роботу – наскільки це можливо *в умовах воєнного стану*. Найскладніше довелося Харкову, оскільки це прифронтове місто, яке ледь не щодня потерпає від обстрілів держави-агресора. Через складні безпекові умови це місто найпізніше за інші відновило доступ для своїх ЦНАП до низки державних реєстрів, щоб надавати базові адміністративні послуги.

За кожним з вищезазначених критеріїв оцінки, результати моніторингу показали наступне.

1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦНАП (ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ)

Більшість охоплених дослідженням ЦНАП надають доволі широкий перелік базових (найпопулярніших серед громадян та найнеобхідніших для громадян) адміністративних послуг. Усі центри відновили (станом на березень 2023 р.) доступи до державних реєстрів, що був тимчасово зупинений після початку повномасштабної війни; мають власні, достатньо інформативні, веб-ресурси та здійснюють консультування громадян різними засобами (через кол-центри, електронну пошту, соціальні мережі тощо).

В той же час, **не усім ЦНАП вдалося однаково легко відновити доступ до державних реєстрів**. Зокрема, найтяжче довелося прифронтовому Харкову, який ледь не щодня потерпає від обстрілів з боку держави-агресора. Так, майже увесь 2022 рік місто не могло відновити доступ до Єдиного державного демографічного реєстру та Державного земельного кадастру (ДЗК), а відтак у його ЦНАП не надавалися такі базові послуги, як паспортні, послуги з реєстрації місця проживання та реєстраційні послуги земельної сфери.

Лише в 2023 році надання цих послуг було відновлено, коли влада міста Харкова та профільні центральні органи виконавчої влади (Державна міграційна служба України, Держгеокадастр) знайшли порозуміння з усіх безпекових питань. Зокрема, наприкінці січня 2023 року відновлено оформлення паспортних документів у п'яти ЦНАП м. Харкова (Шевченківського, Київського, Немишлянського, Холодногірського районів, Регіональному центрі послуг). А відтак для громадян стало доступним й отримання довідки про подання документів для оформлення паспорта громадянина України. У січні 2023 року адміністраторам було також відновлено доступ до ДЗК.

1.1. Повнота переліку послуг

Хоча станом на сьогодні вже усі ЦНАП, що пройшли моніторинг, відновили доступ до державних реєстрів та надають досить широкий перелік базових послуг, **проблеми з його повнотою та комплексністю досі існують**. І це пов'язано не лише з воєнним станом.

1.1.1. АПСХ

Так, у семи з восьми ЦНАП виявлено або повну відсутність *адміністративних послуг соціального характеру (далі – АПСХ) та пенсійних послуг* або ж недостатність їх переліку. Тільки у Регіональному центрі м. Харкова надаються усі АПСХ та пенсійні послуги. Однак це забезпечено за рахунок того, що у офісі даного центру безпосередньо працює персонал УСЗН та Пенсійного фонду (ПФУ). А вже у територіальному підрозділі ЦНАП у Немишлянсько-

му районі міста не надається жодна з таких послуг, окрім як допомога при народженні дитини, що входить у комплекс послуг «єМалятко». Так само у досліджених ЦНАП м. Києва та Дніпра також наявна виключно ця послуга у складі «єМалятко». Решта послуг АПСХ, а також пенсійні послуги, надаються тільки в УСЗН та ПФУ відповідно.

У ЦНАП міста Львова наявні послуги АПСХ для ВПО, однак інші так само не надаються. Отже, громадяни вимушені окремо звертатися за такими послугами в інші установи, не маючи можливості все вирішити в одному місці. При цьому дослідження показали, що далеко не всі УСЗН відповідають кращим стандартам обслуговування громадян, про що йтиметься в Другій частині цього Звіту.

Тому Уряду варто сприяти максимальній інтеграції АПСХ до ЦНАП.

1.1.2. ДРАЦС

Не найкращою виявилася ситуація також із наданням послуг з *державної реєстрації актів цивільного стану* (далі – ДРАЦС). Попри те, що Верховна Рада України ухвалила Закон № 1427-ІХ, що наділив усі без винятку органи місцевого самоврядування (ОМС) компетенцією з надання таких послуг (зокрема, трьох базових – реєстрація народження, шлюбу, смерті), Міністерство юстиції України не сприяє (або ж навіть чинить перепони) їх наданню кожним ОМС та через утворені ними ЦНАП.

Так, у ЦНАП Солом'янської та Деснянської РДА у м. Києві здійснюється тільки реєстрація народження дитини у складі комплексу послуг «єМалятко». У ЦНАП Немишлянського району м. Харкова, окрім цієї послуги ДРАЦС, ще наявна послуга з реєстрації розірвання шлюбу. При цьому керівництво усіх цих трьох ЦНАП висловило бажання надавати усі послуги ДРАЦС, але були нарікання на відсутність сприяння Мін'юсту у цьому.

Проте важливо наголосити, що іншим п'ятьом ЦНАП таки вдалося інтегрувати увесь комплекс послуг ДРАЦС.

Отже, Уряду загалом та Міністерству юстиції України зокрема необхідно забезпечити надання послуг ДРАЦС через усі функціонуючі в Україні ЦНАП. Для цього є усі законні підстави, і найкращим інструментом є саме делегування відповідних повноважень ОМС.

1.1.3. Реєстрація авто

Варто зазначити, що протягом 2022 року у більшості ЦНАП виникли *проблеми з наданням послуг з реєстрації транспортних засобів та обміну посвідчення водія*. Зокрема, через те, що Кабінет Міністрів України 23 лютого 2022 року змінив вимоги до бланків документів для надання таких послуг. Відпо-

відна постанова КМУ № 275 набрала чинності 15 травня. Передбачені нею зміни у вимогах до бланків незначні, але для роботи з ними необхідне нове обладнання. Тому надання таких послуг у ЦНАП було або зупинене, або ж досить обмежене (допоки залишалися у наявності бланки старого зразка).

Наразі нами не оцінюється доцільність та обґрунтованість цих змін в бланках та обладнанні (особливо в рік повномасштабної війни і бюджетного дефіциту). Станом на сьогодні ця проблема вирішується таким чином, що Міністерством цифрової трансформації разом з Міністерством економіки, Головним сервісним центром МВС та Поліграфкомбінатом «Україна» здійснюються заходи щодо заміни у ЦНАП принтерів Torrap CP 500, які використовувались для надання послуг МВС. Тому з початку 2023 року такі послуги відновилися або мають відновитися у всіх центрах, які їх надавали раніше.

Наприклад, Департаментом адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської ради отримано принтери для двостороннього ретрансферного друку Swiftpro K60 з безконтактним енкодером та подвійним модулем ламінування у кількості п'яти одиниць для надання згаданих послуг. Його планують розмістити в п'яти ЦНАП м. Харкова.

1.1.4. Реєстрація місця проживання

Окремо варто зауважити, що у ЦНАП м. Дніпра не надається така базова адміністративна послуга, як реєстрація місця проживання. Так, із самого початку, коли така послуга була передана до повноважень ОМС, у Дніпровській міській раді створили окреме управління та 5 його підрозділів, які розташовані в окремих приміщеннях у будівлях райдержадміністрацій. Але це швидше «унікальна» ситуація цієї громади, адже зазвичай децентралізація повноважень з надання тієї чи іншої адміністративної послуги означає її полегшену інтеграцію для надання через ЦНАП.

1.2. Графік роботи ЦНАП в умовах війни

Моніторинг ЦНАП показав, що *воєнний стан суттєво негативно вплинув на графік роботи* більшості з них. Зокрема, скоротилися дні та години прийому. Так, тільки у ЦНАП м. Львова графіки роботи не змінились. ЦНАП інших міст, від початку війни, більше не приймають відвідувачів до 20.00 жодного дня. Також припинили вони свою роботу по суботах. Тільки ЦНАП м. Києва відновили роботу у цей день з березня 2023 р. Якщо для м. Харкова такі обмеження досі виправдані, адже місто є прифронтовим і має свою специфіку в силу надзвичайно складних безпекових обставин, то ЦНАП м. Дніпра, у міру відносної стабілізації ситуації в цьому місті, могли би поступово відновити свою роботу вже принаймні в суботу, а ЦНАП м. Києва працювати також як мінімум один день до 20.00.

1.3. Вплив відключень електрики на роботу ЦНАП

Ще однією проблемою, яку виявив моніторинг, є ускладнення роботи ЦНАП в умовах планових та екстрених відключень електроенергії. Зокрема, ЦНАП не можуть надавати послуги, що потребують доступу до державних реєстрів. Деякі ЦНАП намагаються вирішити цю проблему у міру своїх можливостей. Наприклад, ЦНАП Солом'янської РДА у м. Києві облаштував два віддалених робочих місця – у приміщенні Головного управління ДПС у Київській області та в УСЗН Солом'янської РДА, які приймають відвідувачів за відсутності світла в основному офісі. Регіональний центр у м. Харкові, в свою чергу, зміг отримати кошти від влади міста на закупівлю потужного генератора електрики і тому працює на постійній основі. Останній варіант вбачається найбільш зручним як для ЦНАП, так і громадян.

Отже, Уряду варто розглянути можливість впровадження програми фінансової допомоги для закупівлі генераторів для усіх ЦНАП та інших ключових суб'єктів надання адміністративних послуг (зокрема, УСЗН) в Україні.

2. МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ, ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ТА ЙОГО ОБЛАШТУВАННЯ Й ІНШІ ЗРУЧНОСТІ

2.1. Офіс ЦНАП

Моніторинг ЦНАП засвідчив, що більшість з них розташовані у зручному для добиранні місці, максимально відповідають найкращим стандартам формату "Open Space" (некабінетна система обслуговування, рецепція, комфортна зона для очікування, електронна черга тощо), стандартам інклюзивності (пандуси, обладнані для осіб з інвалідністю кімнати особистої гігієни, дитячі куточки тощо), а також забезпечують на високому рівні супутні послуги (банківські термінали або еквайринг, безкоштовне ксерокопіювання, вільний Інтернет тощо). У всіх ЦНАП, попри обставини воєнного часу, достатньо меблів та комп'ютерної техніки для забезпечення належної роботи.

2.2. Майнові втрати через війну

Варто зазначити, що **у перші місяці війни певних майнових втрат зазнали ЦНАП Солом'янської та Деснянської РДА у м. Києві** (кілька одиниць меблів, комп'ютерів, велопарковка тощо), оскільки їх офіси займала територіальна оборона та захищала місто від диверсійно-розвідувальних груп держави-агресора. Однак керівництво даних ЦНАП доволі швидко відновило майнові втрати з допомогою складських запасів та закупівлі нових меблів та обладнання.

3. ПЕРСОНАЛ

3.1. Плинність персоналу в умовах війни

Найціннішим ресурсом кожного ЦНАП є його персонал.

Моніторинг ЦНАП чотирьох міст показав, що **повномасштабне військове вторгнення держави-агресора суттєво не вплинуло на штатну чисельність персоналу**. Переважна більшість адміністраторів залишилися працювати далі на своїх робочих місцях попри війну.

Зокрема, 100 % персоналу збережено у обох ЦНАП м. Дніпра, а також у центральному ЦНАП м. Львова.

80% персоналу було збережено у територіальному підрозділі ЦНАП у м. Львові (розташованого на вул. Костя Левицького, 67), у ЦНАП Деснянської РДА м. Києва, а також, попри надзвичайно складну безпекову ситуацію, у обох досліджених ЦНАП м. Харкова.

Найскладніше довелося ЦНАП Солом'янської РДА у м. Києві. Так, у перші місяці війни з центру звільнилося 15 осіб персоналу. Однак згодом, протягом 2022 року, керівництво ЦНАП заповнило ще шість вакантних посад і станом кінець цього року штатна чисельність центру була укомплектована на 76%.

3.2. Навантаження на персонал в умовах війни

Також варто зазначити, що **частковий відтік персоналу у ЦНАП не надто вплинув на рівень навантаження на адміністраторів**, що залишилися працювати у ЦНАП, за кількістю відвідувачів. Найсуттєвішою вона є (20-25 відвідувачів на одного адміністратора за добу) у обох ЦНАП м. Львова; «Ліво-бережному» ЦНАП м. Дніпра; ЦНАП Солом'янської РДА м. Києва та Регіональному центрі м. Харкова. За словами керівництва двох останніх ЦНАП до війни це навантаження було навіть більшим.

3.3. Навчання персоналу

У переважній більшості ЦНАП проводиться навчання персоналу з питань надання нових адміністративних послуг, що з'явилися після початку повномасштабного вторгнення, навчання з питань надання першої (невідкладної) медичної допомоги, а також навчання з різних безпекових питань. У ЦНАП Немишлянського району м. Харкова персонал обмежився переглядом онлайн курсів з даних питань. Однак наразі влада міста досягла домовленості з Головним Управлінням ДСНС України у Харківській області щодо проведення в усіх ЦНАП м. Харкова практичного навчання адміністраторів з питань безпеки та невідкладної медичної допомоги.

3.4. Безпека (наявність укриття)

У більшості ЦНАП наявне власне укриття. Як правило, це підвальне приміщення або паркінг. Але не в кожному ЦНАП до нього допускають від-

відвідувачів. Так, у ЦНАП Солом'янської РДА, ЦНАП Деснянської РДА м. Києва, центральному ЦНАП м. Львова, Регіональному центрі м. Харкова в укриття спускається тільки їх персонал, а відвідувачам повідомляють найближчі доступні місця, де вони можуть сховатися під час повітряної тривоги (в т. ч. вивішують друковану інформацію з відповідними адресами).

У м. Дніпро трохи інша ситуація. Так, у ЦНАП «Лівобережному» адміністратори та відвідувачі слідує під час повітряної тривоги у найближче укриття, розташоване за 300 метрів від будівлі, де розташований центр. В свою чергу, у ЦНАП «Правобережному» персонал та відвідувачі слідує до підземного паркінгу у будівлі торгового центру, де розміщене приміщення відділу самого центру.

Отже, в усіх досліджених ЦНАП забезпечене укриття для персоналу. Однак для відвідувачів – не завжди. Тому усім ЦНАП варто працювати і над цим питанням.

4. РОБОТА БЕК-ОФІСУ

4.1. Доступ до державних реєстрів

Усі ЦНАП – учасники моніторингу, відновили **станом на початок 2023 року доступи до усіх державних реєстрів, що є необхідними для надання найпопулярніших базових послуг** (зокрема, паспортні послуги, реєстрація бізнесу, нерухомості, земельних ділянок, послуги ДРАЦС тощо).

Як вже зазначалось раніше, на момент моніторингу суттєві проблеми з відновленням доступу до державних реєстрів мало лише м. Харків через його прифронтовий статус. Зокрема, були відсутні доступи до Єдиного державного демографічного реєстру та ДЗК. Наразі цю проблему вирішено.

4.2. Попередній запис на прийом та час очікування у черзі

У всіх ЦНАП забезпечується можливість попереднього запису на прийом, а час очікування у черзі не перевищує в середньому 15 хвилин. Однак варто зауважити, що усі ЦНАП м. Києва з 1 листопада 2022 року призупинили опцію попереднього запису на візит. Це було пов'язано із труднощами роботи ЦНАП на час відключень електроенергії, але інші ЦНАП, що пройшли моніторинг, такої опції не скасовували.

4.3. Контроль стану надання послуг, протерміновані справи

У всіх досліджених ЦНАП здійснюється контроль стану надання послуг за термінами. **У більшості з них показник протермінованих справ складає не більше 5%**. У ЦНАП Деснянської РДА він складає до 10% і у обох ЦНАП м. Львова понад 20%. Найбільше нарікань з боку керівництва ЦНАП щодо недотримання строків розгляду справ було відносно **ДМС та Держгеокадастру**.

І якщо з послугами ДМС це могло бути виправдано через підвищений попит на паспортні послуги, то з послугами Держгеокадастру причини не відомі.

Важливо, щоб центральні органи виконавчої влади покращили свою роботу у цьому напрямі, не затримували результатів послуг, вчасно інформували ОМС та споживачів послуг про стан надання послуги.

5. ВНУТРІШНІЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

Моніторинг ЦНАП показав, що усі вони проводять аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу та року), які звертаються за послугами та консультаціями, забезпечили скриньки для надання відвідувачами зауважень та пропозицій, а також аналізують їх і намагаються врахувати у роботі. Так, наприклад, у ЦНАП м. Харкова відвідувачі найчастіше просили повернути паспортні послуги. І влада міста зробила все можливе, щоб відновити їх надання. У ЦНАП м. Дніпра відвідувачі пропонували впровадити також послуги ДРАЦС і це було зроблено.

Отже, пропри усі складнощі життя країни в умовах війни, усі досліджені ЦНАП максимально успішно відновили свою роботу. Найскладніше доводиться прифронтовим містам, яким у даному дослідженні є місто Харків. Через найскладнішу безпекову ситуацію у цьому місті, влада м. Харкова суттєво пізніше за інших змогла відновити доступ до усіх державних реєстрів. Однак наразі усі досліджені ЦНАП такий доступ повністю відновили. Також війна суттєво вплинула на графік роботи ЦНАП. Більшість з них не працюють до 20.00, а також не приймають по суботах. Усі ЦНАП забезпечують укриття своєму персоналу, але своїм відвідувачам поки що не кожен (їх інформують про найближче сховище). В цілому ж усі досліджені ЦНАП відповідають найкращим стандартам обслуговування. Потрібно лише завершити інтеграцію базових послуг в усі ЦНАП (в т.ч. сфери РАЦС, АПСХ).

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ УСЗН

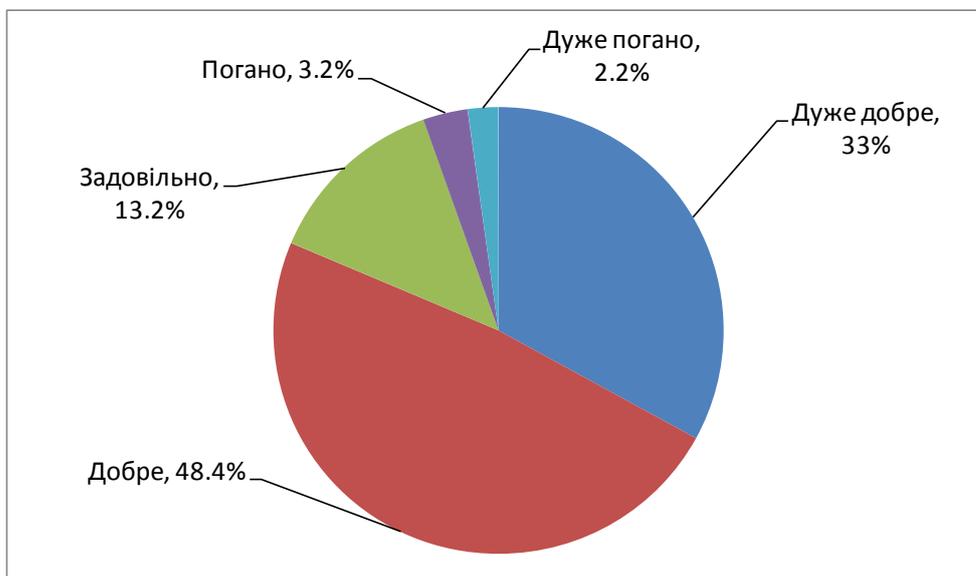
Протягом **жовтня-листопада 2022 року** Центр політико-правових реформ (ЦППР) разом з регіональними партнерами з громадської мережі UPLAN здійснили опитування відвідувачів управлінь соціального захисту населення у Києві, Львові, Дніпрі та Харкові. Зокрема, для проведення дослідження було обрано наступні УСЗН:

- **Київ:** УСЗН Шевченківської РДА; УСЗН Дарницької РДА
- **Львів:** Личаківський відділ соцзахисту Управління соціального захисту Департаменту гуманітарної політики Львівської міської ради (далі – УСЗН м. Львова)
- **Дніпро:** Центральне УСЗН Дніпровської міської ради по Шевченківському району (далі – УСЗН м. Дніпра)
- **Харків:** УСЗН Харківської міської ради Слобідської районної адміністрації (далі – УСЗН м. Харкова)

Всього в опитуванні взяли участь **500 респондентів** – 200 осіб у Києві та по 100 осіб у кожному з інших трьох зазначених вище міст. З них **64,2 %** становили **ВПО** (321 особа). Отже, саме ця категорія осіб найчастіше звертається за послугами до УСЗН після початку повномасштабної війни.

Варто зазначити, що в цілому роботу УСЗН у чотирьох містах оцінили наступним чином: **33%** – *дуже добре*; **48,4%** – *добре*; **13,2%** – *задовільно*; **3,2%** – *погано*; **2,2%** – *дуже погано*. Отже, **лише 33%** опитаних були повністю задоволені рівнем обслуговування у даних органах, що є не надто добрим показником. Адже решта респондентів виявила невдоволення тими чи іншими аспектами їх роботи, надаючи таку оцінку. Втім, у кожному з міст ситуація різниться, про що йтиметься далі.

Як би Ви оцінили в цілому роботу УСЗН?



1. ЗАПИТУВАНІ ПОСЛУГИ

Більшість респондентів зверталася в УСЗН за отриманням адміністративних послуг соціального характеру (далі – АПСХ). Так, серед ВПО **62,6%** опитаних зверталися за отриманням послуг; **37,4%** зверталися за отриманням консультацій. Серед респондентів, що не є ВПО такі показники є досить близькими. Серед ВПО найбільш затребуваною послугою виявилась оформлення і видача довідки про взяття на облік ВПО. Так, **48,8%** усіх опитаних серед таких осіб зверталися саме за нею.

Другою за популярністю серед ВПО послугою стало оформлення допомоги на проживання ВПО, за якою звернулися **12,4%** респондентів. При цьому варто зазначити, що деякі переселенці заявляли про одночасне отримання двох таких послуг, а тому існує ймовірність, що певна частка з них повідомили про отримання однієї з цих послуг, хоча отримували одночасно дві.

Решта ВПО (**38,8%**) зверталися за іншими різними послугами (переоформлення довідки ВПО у зв'язку зі зміною адреси, допомога малозабезпеченим особам, гуманітарна допомога тощо).

Варто зазначити, що послуга з оформлення і видачі довідки про взяття на облік ВПО була найпопулярнішою в УСЗН усіх міст, крім м. Дніпра. Так, **51%** респондентів ВПО, що відвідали УСЗН м. Дніпра найбільше зверталися за послугою із зміни адреси проживання у реєстрі ВПО. Хоча по факту це є послуга з повторного оформлення довідки ВПО через зміну адреси. Ще **35%** респондентів цього міста зверталися за отриманням довідки ВПО вперше і **27%** опитаних за допомогою на проживання ВПО. Найменше з числа переселенців зверталися за послугою з отримання цієї допомоги у м. Харкові – лише **1 респондент**. Найбільше – у м. Львові, де за виплатами на проживання ВПО звернулося **52%** респондентів з числа таких осіб.

Серед опитаних осіб, що не є ВПО найбільш затребуваною послугою була послуга з отримання державної допомоги, за якою звернулося **38,7%** таких респондентів.

Другою за популярністю послугою виявилась оформлення житлової субсидії, за якою звернулося **30,3%** осіб, що не є ВПО³.

Решта таких респондентів (**31%**) зверталася за іншими різними послугами, такими, як отримання пакунку малюка, оформлення догляду за недієздатною особою тощо.

Втім, по містах ситуація різна. Так, в УСЗН Дарницької РДА м. Києва, УСЗН м. Дніпра та УСЗН м. Харкова відвідувачі, що не є ВПО, найбільше зверталися за оформленням державної субсидії: **24%; 36% і 69%** відповідно. В УСЗН Шевченківської РДА м. Києва та УСЗН м. Львова респонденти найбільше зверталися за оформленням державної допомоги – **50% і 61%** відповідно.

3 На ці показники очевидно вплинув і той факт, що Уряд автоматично продовжив і виплату субсидій і деякі інші послуги соціального характеру.

2. ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ СПОЖИВАЧА

Серед тих респондентів, які зверталися в УСЗН за отриманням адміністративних послуг, **70%** вирішили своє питання, що є доволі високим показником.

Не вирішили своє питання, яке однак знаходилось (на момент опитування) у процесі вирішення – **18,8%** опитаних. В свою чергу, зовсім не вирішили своє питання **11,3%** респондентів. Отже, результативність УСЗН відносно надання послуг є доволі високою.

Втім, у кожному місті ситуація різниться. Так, в УСЗН м. Львова повністю вирішили своє питання **60%** респондентів; **27%** осіб питання не вирішили, але воно знаходилось у процесі вирішення і **13%** питання не вирішили зовсім.

Схожі показники виявилися в УСЗН Шевченківської РДА у м. Києві, де **64%** осіб вирішили своє питання; **21%** респондентів не вирішили питання, але воно вирішувалося і **15%** – не вирішили питання взагалі.

В УСЗН Дарницької РДА показник кращий за загальний: **74%** повністю вирішили питання; **13%** мали своє питання у процесі його вирішення і так само **13 %** своє питання не вирішили.

Ще кращий показник відносно отримання результату послуги в УСЗН м. Харкова. Так, **77%** респондентів повністю отримали послугу, за якою зверталися. Однак не вирішили своє питання **14%** осіб, що на 1% більше, ніж в УСЗН Дарницької РДА. У процесі вирішення справа перебувала у **9%** осіб, що зверталися в УСЗН м. Харкова.

І найкращий показник з цього питання показав УСЗН м. Дніпра. Так, повністю вирішили своє питання **82%** опитаних осіб і жодна особа не відповіла, що його не вирішила. **18%** респондентів очікували на вирішення свого питання.

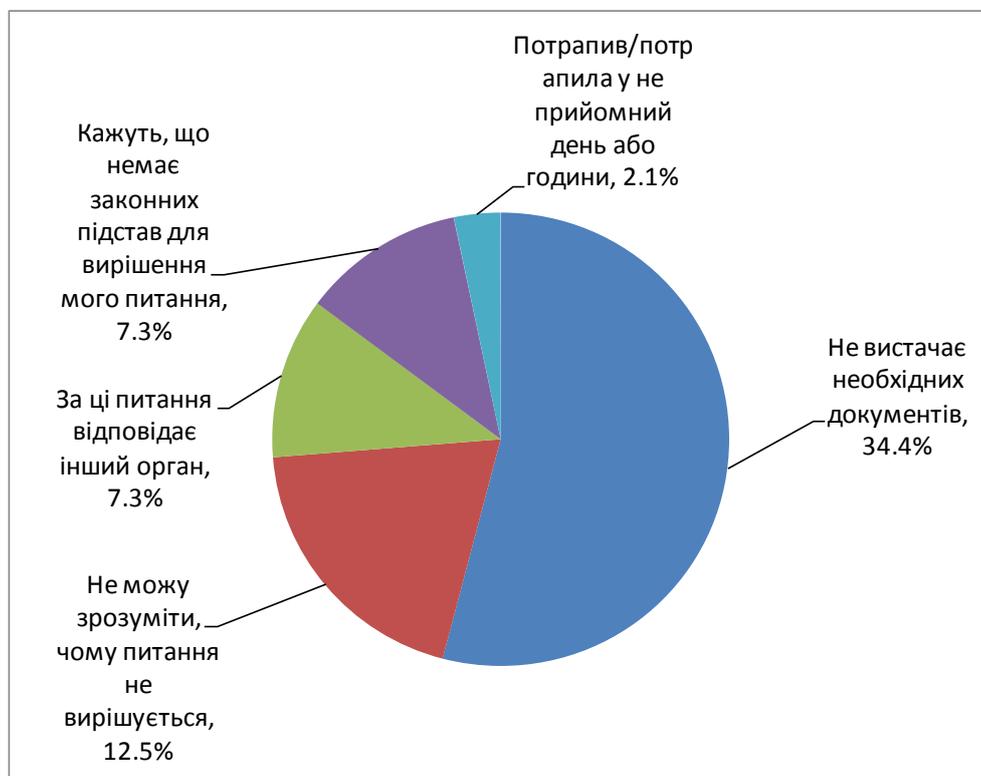
Отже, УСЗН м. Харкова та м. Дніпра показали найкращі результати за рівнем задоволеності їх відвідувачів у отриманні результатів послуг.

3. ПРИЧИНИ НЕВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ

Найчастішою причиною, через яку респонденти не могли вирішити своє питання в УСЗН, була *нестача необхідних документів*. Зокрема, **34,4%** усіх опитаних осіб назвали саме її. Це може свідчити про те, що держава недостатньо якісно і чітко роз'яснює громадянам через свої інформаційні джерела про те, що їм необхідно мати на руках для отримання тієї чи іншої АПСХ. Також проблемою може бути недостатній рівень міжвідомчої взаємодії, неотримання необхідних відомостей УСЗН самостійно, тобто без залучення особи. **12,5 %** респондентів не мали взагалі розуміння, чому їм не надали потрібну послугу. Однакова кількість респондентів, – **7,3%**, відповіли, що питання не вирішене через те, що за нього відповідає інший орган або що немає законних підстав для його вирішення. Тому тут теж проглядається недостатня комунікація держави з громадянами. Всього **2,1%** респондентів відповіли, що

не вирішили своє питання, тому, що потрапили не у прийомні години. На питання про інші причини невирішення своєї справи, які не входили до анкети, респонденти називали відсутність світла або Інтернету, відсутність належного консультування тощо.

Якщо питання не вирішили, то з якої причини?



Якщо розглянути дані по містах, то у обох УСЗН м. Києва найбільший відсоток респондентів відповіли, що не розуміють, чому їх питання не вирішується:

28% – УСЗН Дарницької РДА;

18% – УСЗН Шевченківської РДА.

Ще більший відсоток у сукупності назвали різні інші причини: **66%** – УСЗН Дарницької РДА і **56%** – УСЗН Шевченківської РДА (зависання роботи реєстрів, відсилання до іншого УСЗН, відсутність електроенергії або Інтернету тощо).

В УСЗН решти міст найчастішою причиною невирішення питання була названа нестача необхідних документів:

60% – УСЗН м. Харкова;

56% – УСЗН м. Дніпра;

55% – УСЗН м. Львова.

4. КІЛЬКІСТЬ ВІЗИТІВ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ СПРАВИ

65,3% респондентів вирішили справу в УСЗН за *один візит*, що є досить хорошим показником. **26,9%** опитаних осіб – за *2 рази*. *Три візити* для отримання потрібної послуги здійснило **2,8%** респондентів і **5%** опитаних мусили відвідати УСЗН *понад 3 рази*, щоб вирішити своє питання.

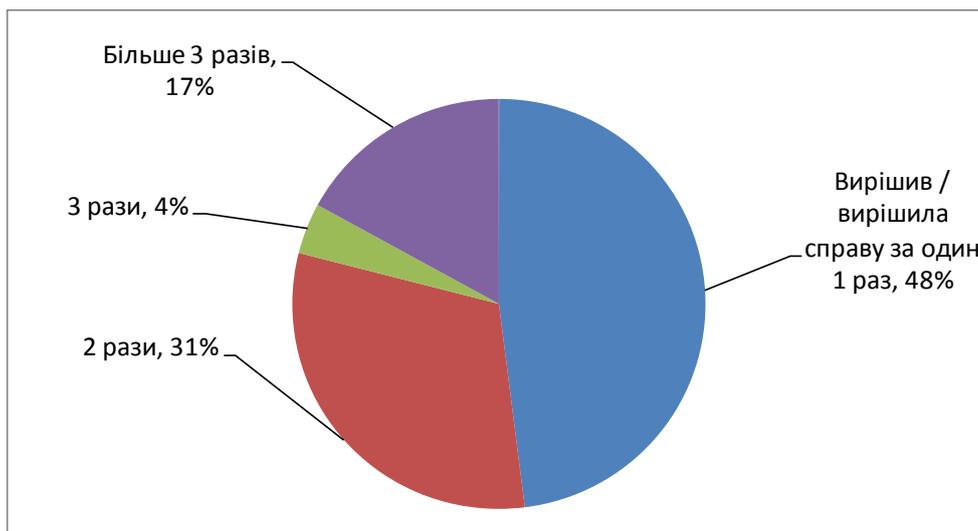
Однак у кожному з міст ситуація різниться. Так, в УСЗН м. Дніпра жодна особа не здійснила *понад 2 візити*, щоб вирішити своє питання. Лише **18%** осіб отримували послугу за 2 візити.

В УСЗН м. Харкова за *3 візити* справу вирішила лише одна особа, за *понад 3 візити* – жоден з респондентів. За *два рази* справу вирішило **всього 16%** осіб. Решта респондентів – за *1 візит*.

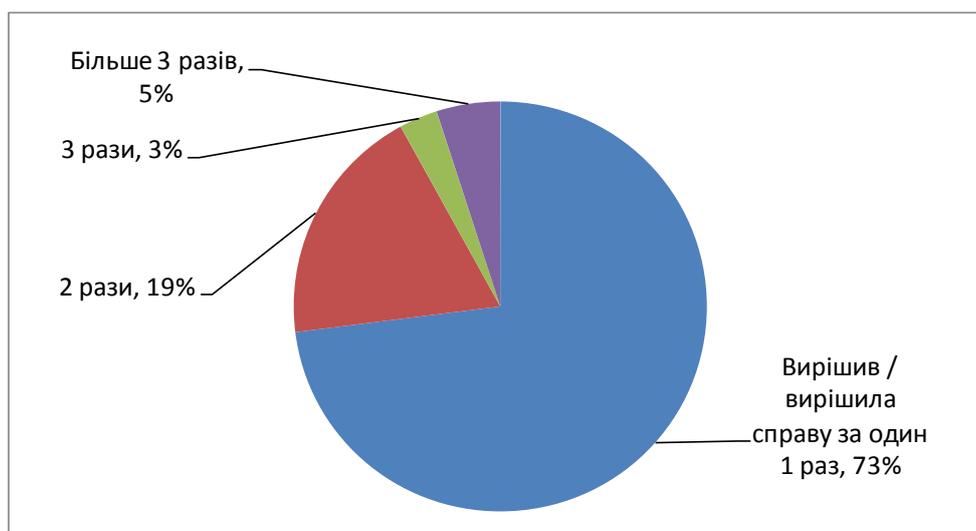
В УСЗН м. Львова показники трішки гірші, однак не суттєво. Так, лише **4%** респондентів вирішили своє питання за *3 візити*, а за *понад 3 візити* – жодна з опитаних осіб. **38%** респондентів отримало послугу протягом 2 відвідувань.

! Однак суттєво гірша ситуація в УСЗН м. Києва. Так, в УСЗН Дарницької РДА **17%** респондентів здійснили *понад 3 візити*, щоб вирішити своє питання. І **всього 48%** опитаних отримали послугу за *1 візит*, що є суттєво меншим показником, ніж в усіх інших УСЗН. В УСЗН Шевченківської РДА **5%** респондентів вирішили справу за *понад 3 візити*. Однак за *1 візит* послугу отримало **73%**, що є досить добрим показником. Отже, керівництвом УСЗН м. Києва необхідно розібратися у проблемі. Можливо УСЗН недостатньо зрозуміло пояснюють відвідувачам, що їм необхідно зібрати (документи, інші способи підтвердження даних), щоб вирішити справу за 1-2 візити.

УСЗН Дарницької РДА. Скільки разів Ви зверталися для вирішення питання?



УСЗН Шевченківської РДА. Скільки разів Ви зверталися для вирішення питання?



5. ЯКА ІНФОРМАЦІЯ ЦІКАВИТЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ

Трохи більше половини з усіх респондентів цікавилися інформацією про роботу УСЗН перед його відвідуванням. Так, **51,6%** опитаних цікавилися цією інформацією, **48,4%** – ні. Дещо різні, але досить наближені показники до загальних у м. Києві та м. Львові. В УСЗН Дарницької РДА цікавилися інформацією про роботу УСЗН перед його відвідуванням **47%** осіб, не цікавилися – **53%**; в УСЗН Шевченківської РДА **54%** цікавилися, **46%** – ні; в УСЗН м. Львова **59%** цікавилися, **41%** – ні.

Однак дещо інші дані у м. Дніпрі та м. Харкові. Так, в УСЗН м. Харкова найбільше з усіх респондентів цікавилися інформацією про УСЗН – **62%**, а **38%** – ні. В УСЗН м. Дніпра лише **33%** опитаних цікавились інформацією про його роботу і **67%** осіб – ні, що контрастує з даними інших міст.

Найбільша кількість відвідувачів цікавилася *інформацією про режим роботи (прийомні години) УСЗН*. Так, **86%** респондентів відповіли, що цікавились саме цією інформацією з усіх запропонованих варіантів відповідей (яких можна було обрати кілька). Другою за популярністю виявилася *інформація про місце розташування УСЗН і транспортне сполучення до нього*, якою цікавилось **43%** опитаних. Приблизно така ж кількість респондентів цікавилася *інформацією щодо переліку необхідних документів, строками та процедурою отримання послуг* – **41,1%**. **22,9%** опитаних цікавились *інформацією про перелік послуг в УСЗН* і **15,1%** *контактними телефонами*. Також респонденти самостійно називали інформацію, якою цікавились, як-от: кабінет, до якого необхідно звертатися; відгуки про УСЗН; інформація щодо наявності світла.

Цю інформацію варто врахувати і самим органам влади при організації своєї комунікаційної роботи, розташуванні інформації на вебресурсах тощо.

У всіх містах, крім Харкова, найбільшим попитом серед респондентів користувалася *інформація про режим роботи (прийомні години) УСЗН та інформація про перелік необхідних документів, строки та процедуру отримання послуги* (УСЗН Дарницької РДА – **44%** і **18%** відповідно; УСЗН Шевченківської РДА – **54%** і **18%** відповідно; УСЗН м. Львова – **39%** і **27%** відповідно; УСЗН м. Дніпра – **53%** і **25%** відповідно). Серед відвідувачів УСЗН м. Харкова інформація про режим роботи також стала найпопулярнішою – **30%** опитаних нею цікавились, але друге місце за популярністю посіли одночасно інформація про перелік послуг та про місце розташування і транспортне сполучення – **24%** опитаних назвали кожну з них.

6. ОСНОВНІ КАНАЛИ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

Серед способів отримання потрібної інформації (*можна було обрати кілька варіантів*), більшість опитаних назвали *Інтернет* – **58,5%**.

Другою за популярність стала відповідь про *отримання інформації від знайомих, родичів, друзів* – **27,9%**.

Третім за популярністю способом отримання інформації стало *консультування по телефону* – **23,6%**.

Найменше респондентів отримували потрібну інформацію про УСЗН вже *у самому органі під час візиту* – **16,3%**.

Цікаво, що *Львів* став єдиним містом, де відповідь респондентів про отримання інформації про УСЗН з Інтернету не набрала найбільшу кількість відсотків. Зокрема, *найпопулярнішим способом отримання інформації серед опитаних в УСЗН даного міста виявилось консультування по телефону* – **48%** респондентів отримали інформацію у цей спосіб. І приблизно однакова кількість опитаних у м. Львові дізнавалась інформацію з Інтернету та особисто в УСЗН – **21%** і **20%** відповідно.

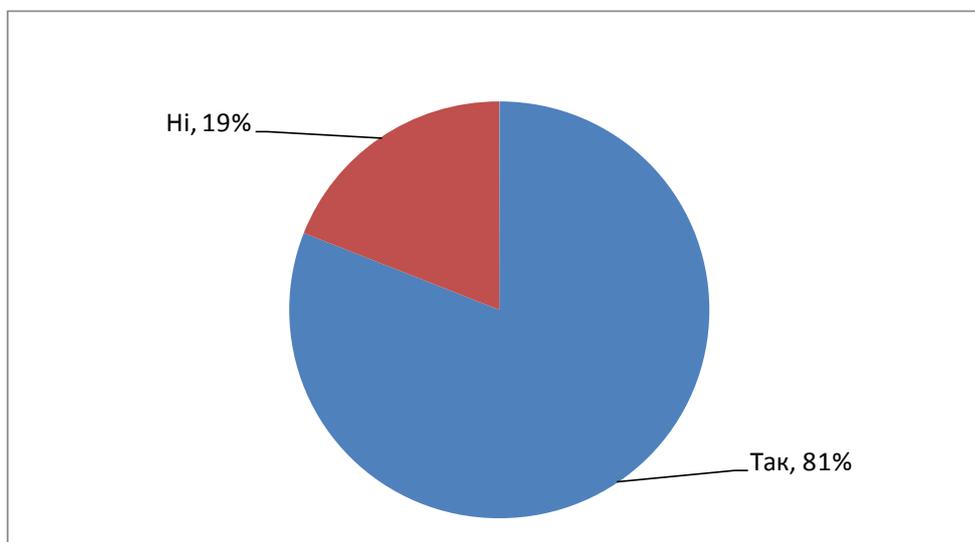
Серед респондентів в УСЗН Шевченківської РДА м. Києва, УСЗН м. Дніпра і м. Харкова *другим за популярністю* способом отримання інформації було її отримання від знайомих, родичів, друзів – **10%**, **29%** і **25%** відповідно. Лише в УСЗН Дарницької РДА м. Києва другим за популярністю способом отримання інформації про УСЗН стало консультування по телефону – **19%**.

Ці дані важливо врахувати при розвитку каналів інформування (комунікації) та видів інформації, якою цікавляться споживачі.

7. ДОСТАТНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

81% респондентів заявили, що інформація про УСЗН, яку вони шукали, була достатньою. Водночас **19%** опитаних заявили про протилежне. Найменше респондентів були задоволені достатністю інформації в УСЗН Шевченківської РДА м. Києва та в УСЗН м. Львова.

Чи була інформація достатньою?



! Так, у вказаному УСЗН м. Києва **65 %** опитаних відповіли, що інформація було достатня і **35%** відповіли, що ні. У Львові ситуація ще гірша, де лише **59%** респондентів відзначили достатність отриманої інформації і **41%** – ні.

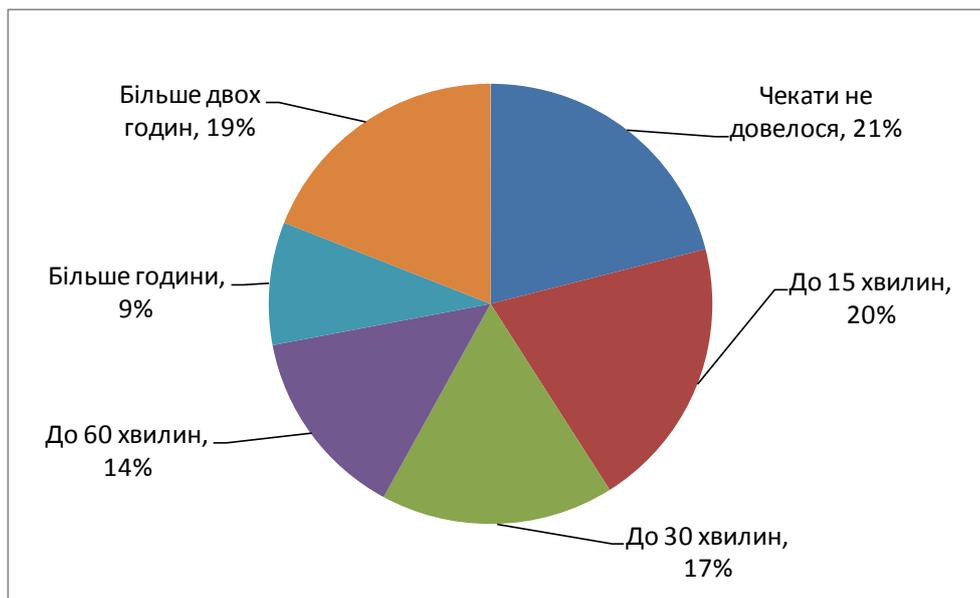
В свою чергу, найкращий результат показало м. Дніпро, де **100%** осіб відповіли, що інформація про УСЗН була достатньою.

8. ЧАС ОЧІКУВАННЯ В ЧЕРЗІ

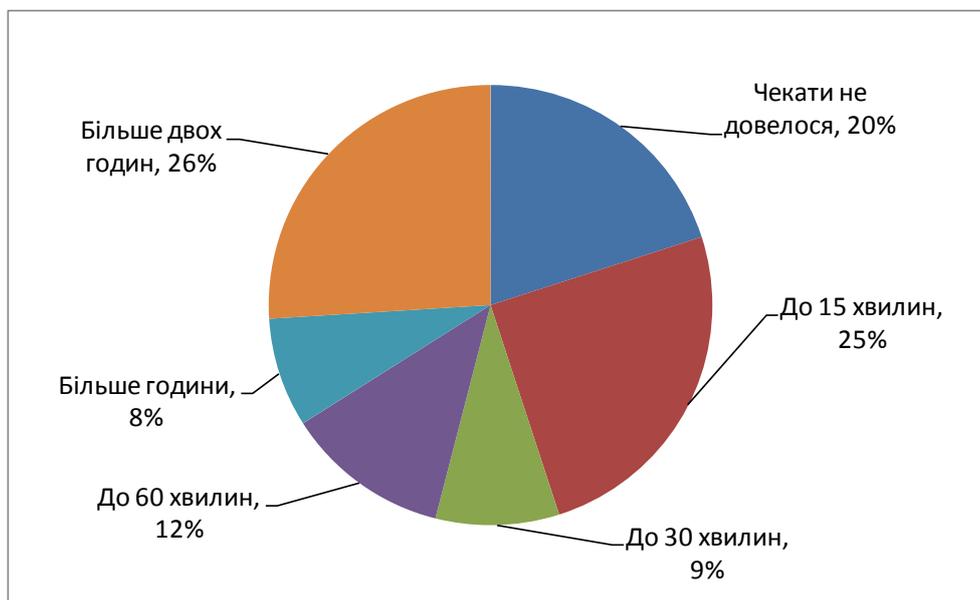
Більшість респондентів очікували у черзі, у ході свого візиту до УСЗН, *не довше, ніж 30 хвилин*. Зокрема, **32,4%** опитаних очікували у черзі *до 15 хвилин*. **25,8%** респондентів *не очікували у черзі взагалі*, потрапивши на прийом одразу ж. **22%** респондентів очікували *до 30 хвилин*. Це досить хороші дані, однак показники кількості респондентів, що чекали у черзі годину і більше все ж є доволі значними. Так, **9%** опитаних **очікували понад 2 години**; **3,4%** – *більше години*. **7,4%** – *до 60 хвилин*. Однак у кожному з міст ситуація різниться.

! Зокрема, найгірша ситуація у Києві. Так, в УСЗН Шевченківської РДА *найбільший відсоток опитаних очікували у черзі на прийом більше двох годин* – 26%. Ще **8%** – *більше години*. В УСЗН Дарницької РДА *більше двох годин провели у черзі* **19%** респондентів і *більше години* – **9%**.

УСЗН Дарницької РДА. Як довго Вам довелося чекати в черзі на отримання послуги (консультації)?



УСЗН Шевченківської РДА. Як довго Вам довелося чекати в черзі на отримання послуги (консультації)?



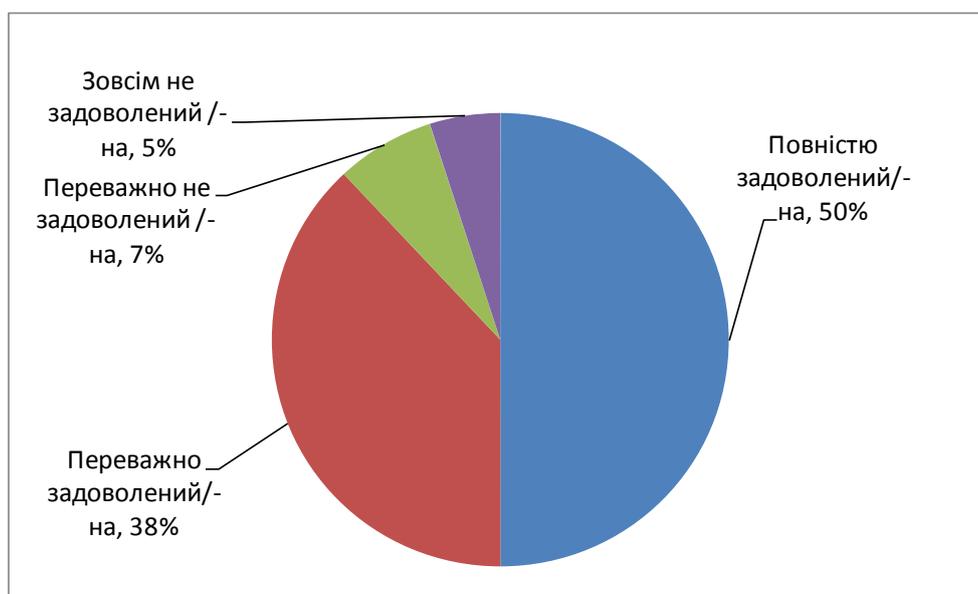
В УСЗН інших трьох міст жоден респондент не очікував на прийом більше години. Найкращі показники у м. Дніпро, де **50 %** опитаних осіб *не чекали у черзі взагалі* і **41%** – до 15 хвилин. У Львові найбільша кількість респондентів очікували прийому до 15 хвилин – **42%** і у Харкові до 30 хвилин – **44%**.

! Отже, ситуація з чергами у м. Києві є неприйнятною. Керівництву згаданих УСЗН та РДА необхідно вирішувати проблему, зокрема, впровадити опцію попереднього запису на прийом, а також забезпечити електронне регулювання черги в своїх установах. Можливо також варто збільшити кількість персоналу для обслуговування відвідувачів чи вжити інших організаційних рішень для подолання цієї проблеми.

9. ПРИВІТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ УСЗН

Більшість респондентів були задоволені привітністю працівників УСЗН. Так, 50% респондентів відповіли, що повністю нею задоволені. Однак решта **50%** опитаних *повного* вдоволення привітністю персоналу не мали. Зокрема, **38%** були переважно задоволені; **7%** – переважно не задоволені; **5%** – зовсім не задоволені.

Наскільки Ви задоволені привітністю працівників УСЗН?



Найменше повністю задоволених привітністю персоналу респондентів у м. Харкові – **25%**. Однак **70%** опитаних відвідувачів УСЗН цього міста задоволені нею переважно.

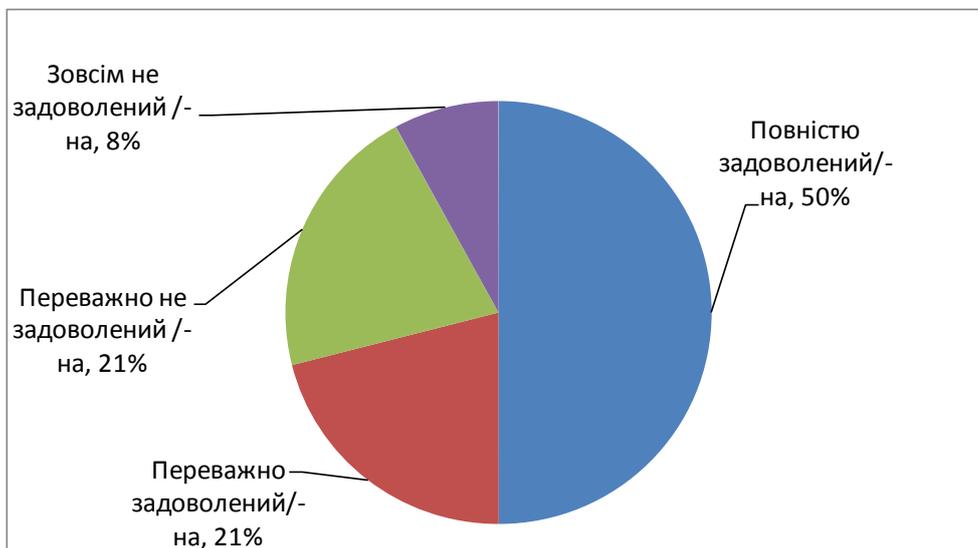
Найкращий показник у м. Дніпро, де **85%** опитаних повністю задоволені привітністю персоналу УСЗН. Решта **15%** задоволені нею переважно.

У м. Львові **41%** респондентів повністю влаштувала привітність і **55%** – переважно. Тільки **4%** опитаних були переважно нею не задоволені.

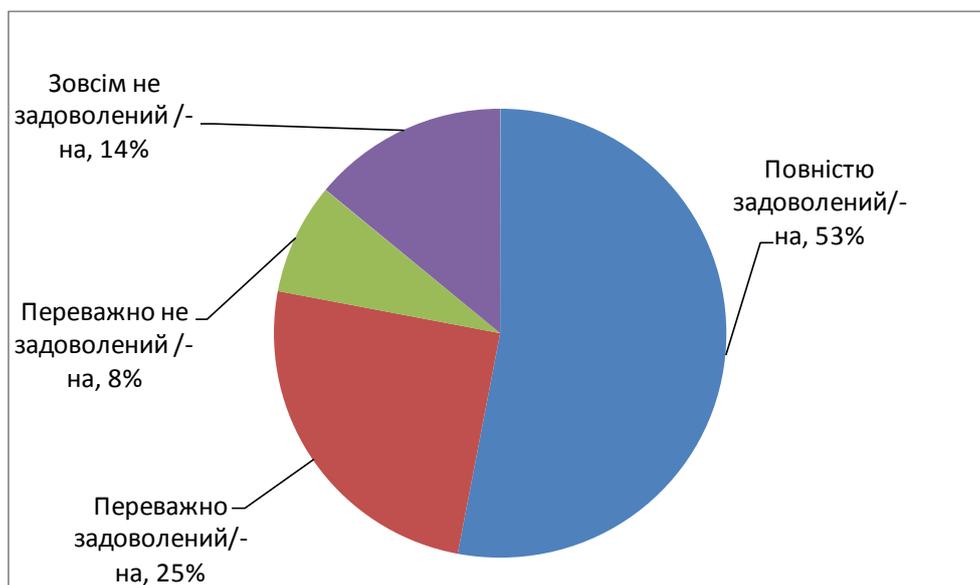
! Однак у Києві ситуація дещо гірша. Хоча половина респондентів у обох УСЗН була повністю задоволена привітністю їх працівників (УСЗН Дарницької РДА – **50%**; УСЗН Шевченківської РДА – **53%**), показники її невдоволеності суттєво вищі, ніж в інших містах. Так, в УСЗН

Дарницької РДА **21%** опитаних переважно не задоволені привітним ставленням; **8%** – зовсім не задоволені. В УСЗН Шевченківської РДА **8%** респондентів переважно не задоволені; **14%** – зовсім не задоволені.

УСЗН Дарницької РДА. Наскільки Ви задоволені привітністю працівників УСЗН?



УСЗН Шевченківської РДА. Наскільки Ви задоволені привітністю працівників УСЗН?



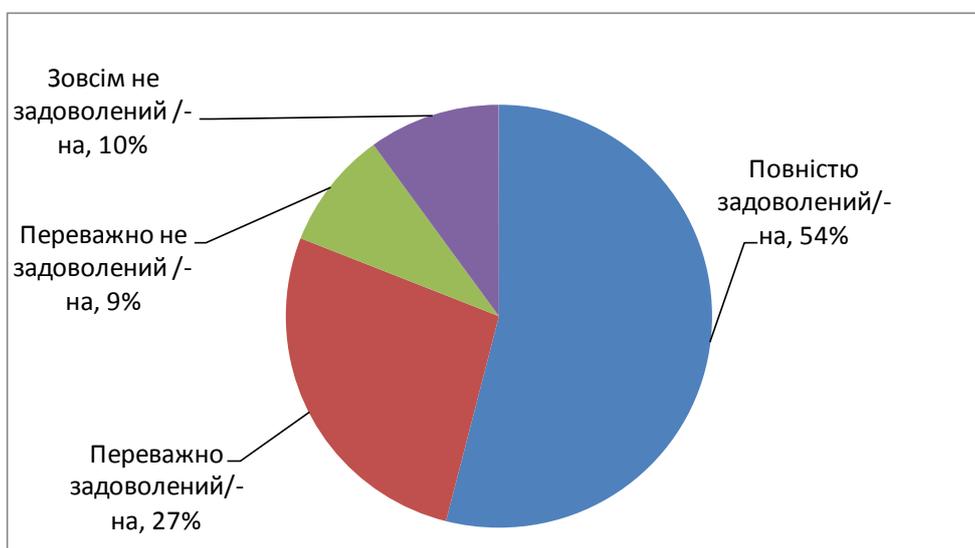
Отже, керівництву даних УСЗН та РДА загалом і КМДА необхідно працювати із своїм персоналом відносно доброзичливості та клієнтоорієнтованості. Зокрема, можливо доцільно провести відповідні комунікаційні тренінги, або шукати та вирішувати інші причини для проблемної ситуації (можливо, завелике навантаження, брак ресурсів, інші недоліки в умовах праці тощо). Незадоволені працівники не можуть надавати якісні послуги.

10. КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ УСЗН

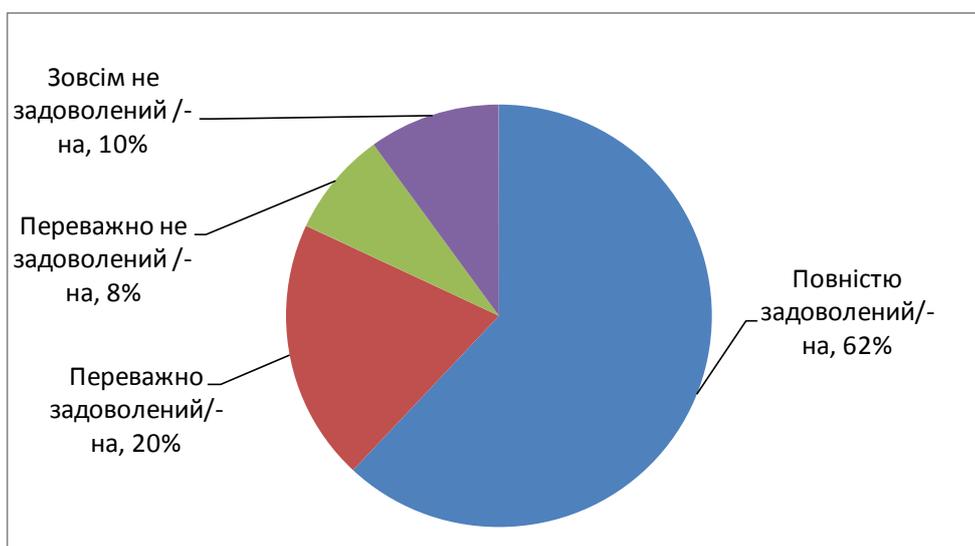
Схожими є показники опитування і відносно компетентності персоналу УСЗН. Так, **53%** респондентів повністю нею задоволені; **38%** – переважно задоволені; **5%** – переважно не задоволені; **4%** – зовсім не задоволені. У Львові, Дніпрі та Харкові вони є майже ідентичними до тих, що були зазначені вище відносно привітності.

Однак у Києві компетентність персоналу оцінили подекуди краще, ніж привітність. Так, якщо в УСЗН Дарницької РДА привітністю персоналу переважно не задоволеними були **21%** респондентів, то компетентністю переважно не задоволеними були вже **9%** опитаних (хоча на **2%** більше зовсім не задоволених останньою). В УСЗН Шевченківської РДА кількість переважно не задоволених компетентністю така ж сама як і привітністю – **8%**, однак зовсім незадоволених компетентністю на **4%** менше – **10%**.

УСЗН Дарницької РДА. Наскільки Ви задоволені компетентністю працівників УСЗН?



УСЗН Шевченківської РДА. Наскільки Ви задоволені компетентністю працівників УСЗН?



11. ІНФОРМАТИВНІСТЬ ВИВІСОК ТА ІНШИХ ВКАЗІВНИКІВ У ПРИМІЩЕННІ

Більшість респондентів – **40%**, були задоволені інформативністю вивісок при вході до УСЗН та наявністю інших вказівників. Однак **29%** опитаних не змогли відповісти на це питання. **25%** респондентів були переважно задоволені цими показниками; **4%** – переважно не задоволені і **2%** – зовсім не задоволені.

Найвищі показники задоволеності інформативністю вивісок та наявністю інших вказівників у Дніпрі та Харкові, де повністю цим критерієм задоволені **90%** і **89%** респондентів відповідно. Найнижчі показники в УСЗН Шевченківської РДА, де повністю задоволені цим критерієм лише **8%** і ще **12%** задоволені ним переважно. При цьому переважно не задоволених і зовсім не задоволених респондентів виявилось **7%** і **5%** відповідно. Однак в УСЗН Дарницької РДА найвищий показник переважно не задоволених – **14%**.

Наявністю стендів з інформацією, зразками документів та їх якістю повністю були задоволені **33%** респондентів. **24%** були задоволені переважно. Переважно не задоволеними і повністю не задоволеними виявились **3%** і **2%** опитаних відповідно. Однак найбільша кількість респондентів, що становить **38%**, – не звертали на стенди уваги. Це свідчить про те, що значна частка відвідувачів УСЗН знаходила потрібну для себе інформацію завчасно, тобто з інших джерел. Найбільша частина таких респондентів у Києві. Так, в УСЗН Дарницької РДА цей показник становить **50%**; в УСЗН Шевченківської РДА – **83%**. Найбільше повністю задоволених осіб інформативністю стендів та зразками документів виявилось у м. Дніпро, де **72%** респондентів позитивно відповіли на це запитання.

12. ДОСТУПНІСТЬ ФОРМУЛЯРІВ

Трохи більше половини опитаних були повністю задоволені доступністю формулярів і бланків. Так, **51%** респондентів ствердно відповіли на це запитання. **20%** відвідувачів УСЗН були переважно задоволені цим критерієм обслуговування. Незадоволених доступністю бланків та формулярів осіб виявилось найменше у порівнянні з іншими питаннями відносно якості умов обслуговування для відвідувачів. Так, не задоволеними і повністю не задоволеними були **1%** і **2%** опитаних відповідно. Ще **27%** респондентів не змогли відповісти на це запитання. Найменший відсоток повністю задоволених осіб бланками та формулярами має УСЗН Дарницької РДА – **36%**. Найбільший він у м. Дніпро – **83%**.

13. ОБЛАШТУВАННЯ МІСЦЬ ДЛЯ ОЧІКУВАННЯ

Кількість респондентів, які повністю задоволені і переважно задоволені облаштованістю в УСЗН місцями для очікування є найбільшою і розділилась порівну. Так, **39%** задоволені повністю і **39%** – переважно.

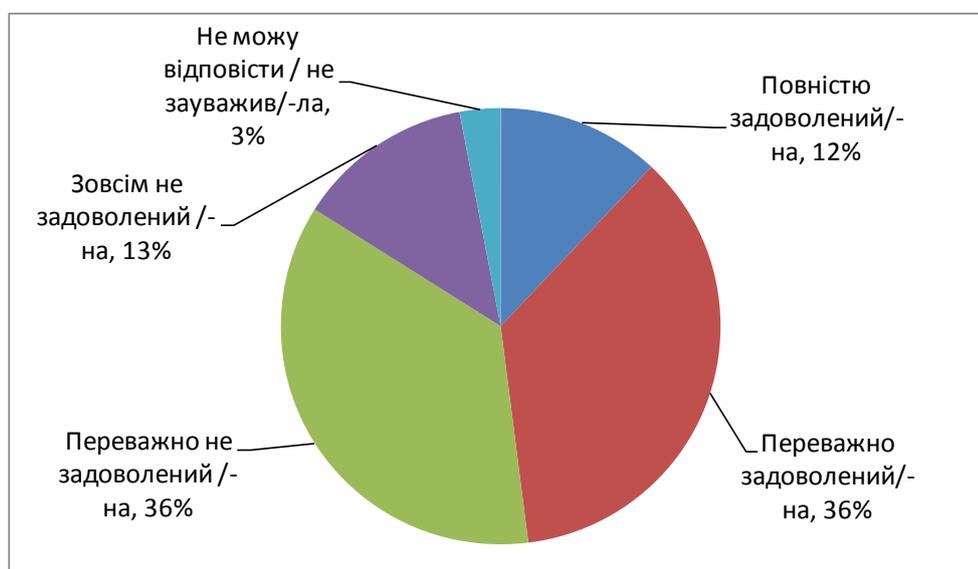
- ! Хоча кількість не задоволених осіб цим критерієм оцінки умов у приміщеннях УСЗН є також найбільшою порівняно з іншими критеріями.
- Зокрема, **13%** переважно не задоволені облаштованістю місць для очікування і **4%** – повністю.

Всього **5%** респондентів не звернули увагу на цей критерій.

Однак у містах ситуація різниться. Найбільше задоволених облаштованістю місцями для очікування респондентів у м. Львові, зокрема, **66%** опитаних повністю задоволені і **30%** – переважно. Ще **4%** не змогли відповісти на запитання. Високі показники задоволеності також у Дніпрі, де **56%** повністю задоволені і **32%** – переважно, а також у Харкові, де **50%** повністю задоволені і **35%** – переважно.

- ! Однак у Києві показники вкотре найгірші. Особливо це стосується УСЗН Дарницької РДА, де більше відсотків респондентів не задоволені облаштованістю місць для очікування, аніж тих, що задоволені. Зокрема, повністю задоволених респондентів лише **12%**; **36%** – переважно задоволені; так само **36%** – переважно не задоволені; **13%** – зовсім не задоволені. Лише **3%** респондентів не змогли відповісти на запитання.

УСЗН Дарницької РДА. Наскільки Ви задоволені облаштованістю місць для очікування?



В УСЗН Шевченківської РДА показники вже кращі, але водночас суттєво гірші, ніж в інших містах. Так, повністю задоволені облаштованістю місць для очікування **43%** опитаних; **20%** – переважно задоволені; **19%** – переважно не задоволені; **7%** – зовсім не задоволені. **11%** не змогли відповісти на запитання. Отже, керівникам обох УСЗН м. Києва необхідно покращувати ці показники та задовольнити попит відвідувачів на більший комфорт.

14. УМОВИ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

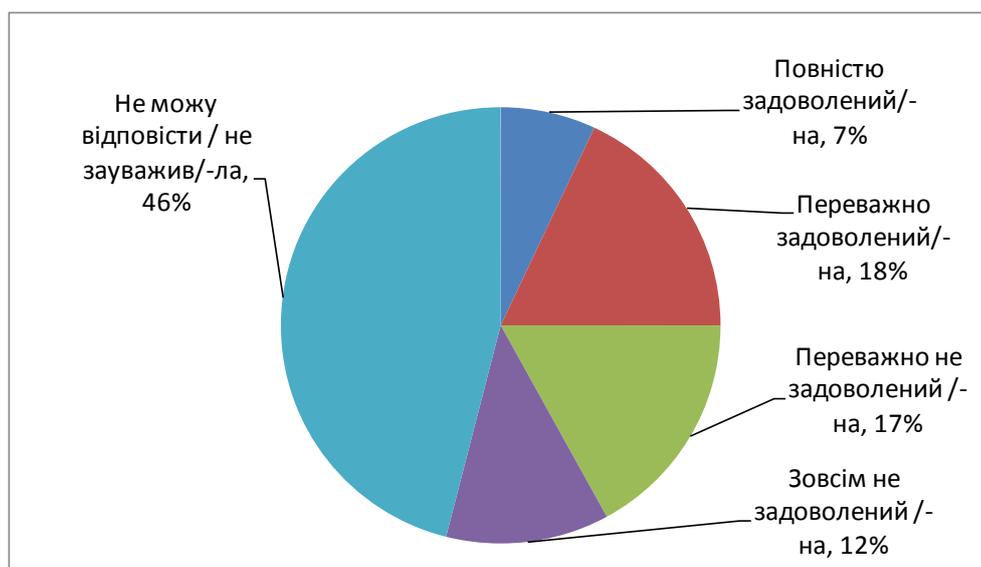
На запитання відносно рівня зручності умов для осіб з інвалідністю у приміщенні УСЗН більшість респондентів – **45%**, не змогли надати відповідь, оскільки не звертали на них увагу. Вочевидь це пов'язано з тим, що більшість відвідувачів УСЗН не належали до цієї категорії, а тому таких умов не потребували. Однак **22%** опитаних були переважно задоволені і так само **22%** повністю задоволені зручністю умов для осіб з інвалідністю. Переважно не задоволені цими умовами були **7%** опитаних і зовсім не задоволені – **4%**.

Найкращі показники за цим критерієм оцінки продемонструвало м. Харків, де **47%** опитаних повністю задоволені і **17%** переважно задоволені зручністю умов для осіб з інвалідністю. При цьому кількість не задоволених такими умовами складає у сукупності лише **8%**.

У Львові, однак, лише **1 %** респондентів переважно не задоволені зручністю для осіб з інвалідністю і жоден респондент – повністю. Решта опитаних була вдоволена.

! Найгірші показники в УСЗН Дарницької РДА м. Києва, де кількість незадоволених цим критерієм респондентів більша, ніж задоволених. Так, повністю задоволені умовами для осіб з інвалідністю **7%** опитаних; **18%** – переважно задоволені; **17%** – переважно не задоволені; **12%** – зовсім не задоволені. Варто зазначити, що цей УСЗН обслуговує відвідувачів на 2-х поверхах і для осіб з інвалідністю не забезпечено жодних умов, щоб дістатись на 2-й поверх. Також багато респондентів жалілися, що прохід до приміщення органу надто вузький і через нього складно проїхати з інвалідним візочком. Кімната особистої гігієни для осіб з інвалідністю у цьому УСЗН також не облаштована.

УСЗН Дарницької РДА. Наскільки Ви задоволені зручністю для осіб з інвалідністю?



15. ЗАГАЛЬНИЙ СТАН ПРИМІЩЕННЯ УСЗН

Загальний стан приміщення УСЗН (освітлення, просторість, чистота, наявність туалету тощо) більшість респондентів оцінили позитивно. Так, повністю задоволеними такими умовами були **42%** респондентів; **37%** були задоволені переважно. Не задоволеними переважно і повністю не задоволеніми були **13%** і **6%** опитаних відповідно. Не змогли відповісти на це запитання лише **2%** респондентів.

Найкраще загальний стан приміщення оцінили респонденти в УСЗН м. Львова. Так, **70%** опитаних повністю задоволені цими умовами і **29%** – переважно задоволені. Жоден респондент у м. Львові не висловив переважну чи повну незадоволеність загальним станом приміщення УСЗН.

Так само і у Харкові. Але показники задоволеності у цьому місті дещо нижчі. Так, повністю задоволеними були **53%** респондентів і **26%** – переважно задоволені.

У м. Дніпро показники задоволеності загальним станом приміщення майже такі самі, але були респонденти, яких загальний стан приміщення не задовольнив. Так, **10%** – переважно не задоволені, **2%** – повністю.

В УСЗН Шевченківської РДА м. Києва показники теж відносно хороші. Зокрема, **53%** – повністю задоволені; **36%** – переважно; **8%** – переважно не задоволені; **1%** – повністю.

! Однак показники в УСЗН Дарницької РДА кардинально інші у порівнянні з рештою УСЗН. Так, **46%** респондентів переважно не задоволені загальними умовами приміщення даного органу і **26%** – повністю не задоволені. Кількість задоволених суттєво менша. Зокрема, лише **11%** осіб задоволені повністю і **17%** – переважно. Отже, керівництво даного УСЗН, РДА та КМДА має подбати про загальний стан приміщення, суттєво його покращивши (сучасний ремонт, збільшення освітлення тощо).

16. РЕЖИМ РОБОТИ УСЗН

Більшість респондентів була переважно задоволена режимом роботи (годинами прийому) свого УСЗН. Зокрема, таку відповідь надали **48%** респондентів. Ще **43%** опитаних були задоволені ним повністю. Та все ж **6,4%** респондентів були переважно не задоволені прийомними днями і годинами і ще **2,6%** – повністю.

Найбільше повністю задоволених режимом роботи УСЗН респондентів виявилось у м. Харків. Так, **75%** опитаних повністю ним задоволені і **25%** – переважно.

Досить близькими до цих є показники у м. Дніпро (**71%** і **28%** відповідно), хоча **1%** опитаних були зовсім ним не задоволені.

У м. Львові більше відсотків респондентів переважно задоволені графіком роботи УСЗН – **51%**, аніж повністю – **46%**. **3%** опитаних у цьому місті були переважно ним не задоволені.

! У обох УСЗН м. Києва суттєво більша частка опитаних, що не задоволені режимом прийому в УСЗН. Так, в УСЗН Шевченківської РДА **31%** повністю ним задоволені; **46%** – переважно задоволені; **17%** – переважно не задоволені; **6%** – повністю не задоволені. В УСЗН Дарницької РДА однакова кількість задоволених і переважно задоволених графіком респондентів – **42%**. Переважно не задоволені – **10%** і зовсім не задоволені – **6%**. При цьому в УСЗН Дарницької РДА менше днів прийому, ніж в УСЗН Шевченківської РДА – він не працює у п'ятницю. Однак у останнього показники задоволеності гірші.

17. ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА

Як вже було зазначено, в цілому роботу УСЗН у чотирьох містах оцінили наступним чином: **33%** – дуже добре; **48,4%** – добре; **13,2%** – задовільно; **3,2%** – погано; **2,2%** – дуже погано. Однак у кожному з міст ситуація дещо різниться. Так, (за п'ятибальною шкалою) загальна середня оцінка роботи УСЗН становить:

- у Львові **4,5**;
- у Дніпрі **-4,5**;
- у Харкові – **4,1**;
- у Києві: УСЗН Шевченківської РДА – **3,8**; УСЗН Дарницької РДА – **3,5**.

З цього випливає, що якість сервісу УСЗН м. Києва поступається іншим містам.

18. ОСОБИСТІ ВІДГУКИ СПОЖИВАЧІВ

Одним з найважливіших завдань опитування було дізнатися від респондентів, що їх найбільше не влаштовувало у сервісі УСЗН і що вони хотіли би у ньому покращити чи навіть кардинально змінити. Дослідження показало, що найбільше не задовольняло відвідувачів в кожному з УСЗН.

Зокрема, в УСЗН Дарницької РДА м. Києва

- **18%** опитаних заявили, що вони вважають за потрібне зробити ремонт у його приміщенні і покращити його освітлення (стан приміщення дійсно нагадував установу на зразок тих, що були в СРСР і в коридорах було досить темно);
- **10%** респондентів вимагали забезпечити послугу з ксерокопіювання (адже людей відсилали робити ксерокопії документів за кілька сотень метрів до найближчого торговельного центру);
- **8%** заявили про необхідність встановлення рецепції у приміщення УСЗН та кращого консультування (адже жодної рецепції в установі не було і люди були дещо розгублені у пошуках потрібного їм кабінету);
- **8%** звернули увагу, що потрібно забезпечити усі необхідні умови для осіб з інвалідністю (адже такі особи не можуть потрапити на 2-й поверх приміщення УСЗН і для них відсутня обладнана кімната особистої гігієни);

- **8%** висловили побажання розширити графік роботи УСЗН, зокрема, зробити п'ятницю і суботу прийомними днями (адже орган у ці дні не працює);
- **7%** вважають за потрібне впровадити електронну чергу (яка в УСЗН є «живою» і довгою)
- така ж кількість респондентів вимагали змінити непривітне ставлення до відвідувачів з боку персоналу.

Серед інших, менш чисельних побажань та зауважень були такі, як потреба у вирішенні проблеми завеликих черг; збільшити кількість місць для очікування; зробити усі послуги доступними онлайн.

В **УСЗН Шевченківської РДА** м. Києва найбільша кількість респондентів:

- **18%** заявили про необхідність впровадження в установі електронної черги (адже вони були «живі» та хаотичні);
- **14%** опитаних поскаржились на неввічливе ставлення до них з боку персоналу при обслуговуванні;
- **11%** наголосили на необхідності збільшення графіку роботи УСЗН (прийом здійснюється з понеділка по п'ятницю з 10.00 до 16.00, обідня перерва з 12.00 до 12.45);
- **10%** респондентів поскаржились на відсутність послуги з ксерокопіювання документів у приміщенні органу (відвідувачів відсиляли за кілька метрів до торговельного центру, щоб його зробити);
- **9%** були невдоволені необхідністю вистоювати довгі, «живі» черги на вулиці у несприятливих погодних умовах (більшу частину відвідувачів не впускали до приміщення поки вони стояли у черзі).

Серед інших побажань і зауважень були такі, як недостатність інформації про УСЗН в Інтернеті та /або неактуальність цієї інформації; відсутність доступу до послуг в режимі онлайн та неналежне консультування з боку працівників.

В **УСЗН м. Львова** ситуація кардинально інша. Так, більшість респондентів були задоволені рівнем обслуговування у цьому органі. Зокрема, **61%** респондентів заявили, що у них пропозицій немає, оскільки їх все влаштовує, а ще **9%** опитаних висловили подяку працівникам УСЗН та органу в цілому за якісне обслуговування. Серед нечисленних пропозицій та зауважень були наступні:

- **4%** – збільшити кількість днів прийому (зокрема, запровадити прийом у суботу);
- **4%** – збільшити кількість працівників, які обслуговують;
- **3%** заявили про необхідність вирішувати проблеми людей краще;
- **2%** – приймати документи онлайн;
- **2%** – більше часу приділяти відвідувачам та краще все пояснювати.

В **УСЗН м. Харкова** також велику кількість респондентів – **45%**, все влаштувало у обслуговуванні. Однак:

- **12%** опитаних заявили про необхідність створення зручного вебсайту

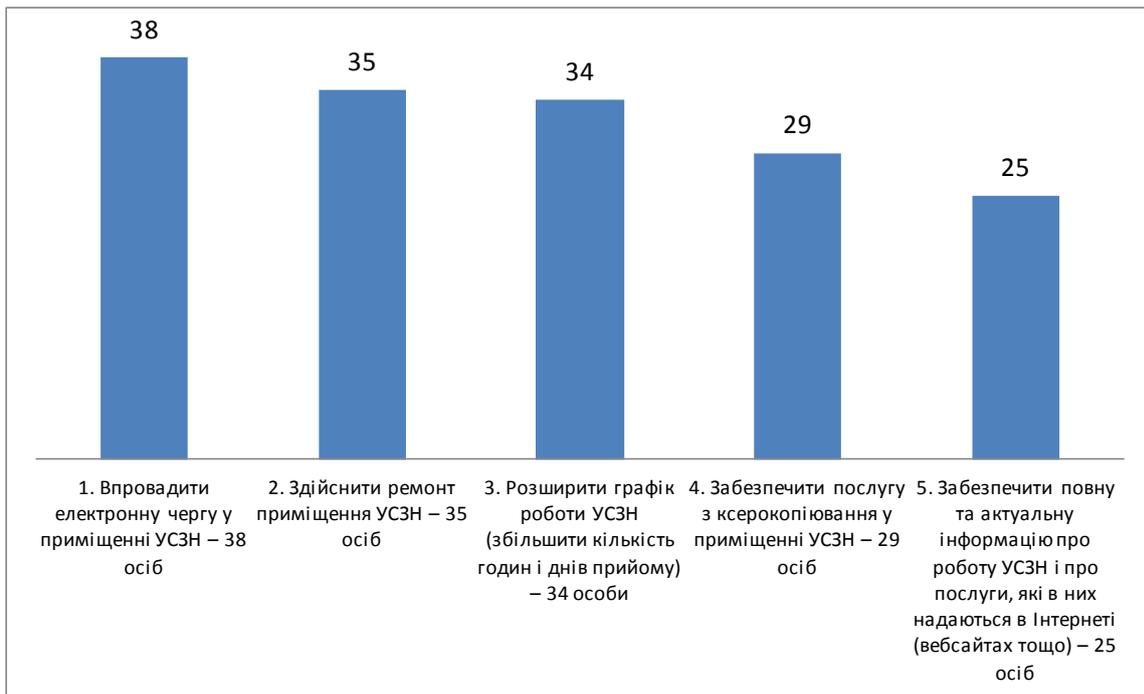
цього органу та отримання вичерпних відповідей на усі питання онлайн;

- **6%** респондентів висловили побажання, щоб все вирішувалося дистанційно (тобто онлайн);
- **2%** заявили, що у приміщенні УСЗН варто зробити ремонт та облаштувати його новими меблями.

В УСЗН м. Дніпра:

- найбільша кількість респондентів – **26%**, висловили побажання, щоб у його приміщенні було тепліше. Вочевидь це пов'язано з тим, що на час проведення дослідження будівля, в якій розміщено приміщення УСЗН, не мала опалення через аварію на тепловій мережі і температура повітря всередині приміщення перебувала на позначці +11;
- **18%** опитаних висловили побажання щодо розширення графіку роботи УСЗН, зокрема, здійснювати прийом не лише в будні дні, але і в суботу, а також щоб прийом здійснювався без обідніх перерв;
- **17%** респондентів заявили про необхідність здійснення ремонту у приміщенні органу, що передбачав би електронну чергу, нові меблі та всі умови для осіб з інвалідністю. Зокрема, для останніх не обладнано кімнату особистої гігієни, а також немає ліфту чи підйомнику, щоб дістатися на 2-й поверх;
- **9%** опитаних висловили невдоволення, що у приміщенні УСЗН не здійснюють ксерокопії документів і змушують ходити для цього в інші місця;
- **6%** опитаних висловили бажання щодо утворення в УСЗН гарячої лінії, куди можна було би зателефонувати та отримати якісні і швидкі консультації.

Топ-5 пропозицій щодо покращення якості роботи УСЗН від респондентів, які їх висловили (з 500 осіб)



Отже, дані опитування свідчать, що попри наявність певних позитивних аспектів організації роботи УСЗН у досліджених містах, більшість з них (особливо досліджені УСЗН у м. Києві) поступаються якістю свого сервісу ЦНАП. Найбільше вони відстають від ЦНАП за рівнем якості щодо належної організації черги у приміщенні (зокрема, забезпечення електронної черги), забезпеченості супутніми послугами (зокрема, ксерокопіювання), інклюзивності (умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми) та повноти графіку роботи. Усе це свідчить про те, що як мінімум частина послуг АПСХ має надаватися через ЦНАП. Наприклад, адміністративні послуги для ВПО. Адже в таких містах, як Київ та Львів, їх кількість суттєво зросла за останній рік, що, в свою чергу, зумовило і суттєве збільшення черг в УСЗН.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ТА ПОЛІСІ-ПРОПОЗИЦІЇ

ЦНАП: ПРОПОЗИЦІЇ З ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

Дослідження показало, що попри війну більшість ЦНАП успішно налагодили свою роботу. Зокрема, відновили доступ до державних реєстрів для своїх адміністраторів та максимально відновили майнові втрати через бойові дії (там де вони мали місце).

Серед іншого це показує спроможність ОМС, їх гнучкість та здатність до швидкої адаптації, відновлення. Це особливо стосується прифронтового Харкова. Відтак вкотре підтверджує правильність політики децентралізації.

Важливо, що у більшості ЦНАП збережено персонал. Хоча, у деяких ЦНАП (зокрема, Солом'янської РДА) відтік персоналу все ж був досить відчутним.

Також у кожному з ЦНАП наявне або укриття, або місце у близькій територіальній доступності, де можна сховатися під час повітряної тривоги. Відповідно, ЦНАП змогли досить швидко вирішити і це питання безпеки.

1. Дослідження виявило, що найбільше негативний вплив війни позначився на режимі роботи ЦНАП. Так, в умовах воєнного стану ЦНАП більшості міст, окрім м. Львова, скоротили свої прийомні дні та години. Зокрема, вони більше не працюють до 20.00 та не здійснюють прийом у суботу (лише міська влада м. Києва відновила роботу ЦНАП міста в цей день з березня 2023 р.). При цьому ЦНАП не працюють під час повітряної тривоги, а також переважно і під час екстрених та планових відключень електроенергії. Як наслідок, час прийому ЦНАП в таких умовах ще більше скорочується. Деяким ЦНАП вдалося отримати фінансування на закупівлю генераторів світла, зокрема, Регіональному центру м. Харкова. Але не всі ОМС можуть собі це дозволити.

Проте рекомендуємо поступово відновлювати повноцінні графіки роботи ЦНАП.

Рекомендації для Уряду:

Створити програму з субсидування ОМС коштами на закупівлю генераторів електрики для ЦНАП. Або в інший спосіб (донорські проекти тощо) забезпечити ЦНАП необхідними технічними засобами.

2. Варто зазначити, що вкрай актуальна проблема ЦНАП – відсутність повного переліку базових адміністративних послуг, залишилася і вона пов'язана не лише з війною. Адже з одного боку, і до повномасштабної війни,

низку послуг було важко інтегрувати у ЦНАП. З іншого боку, в умовах воєнного стану, особливо на прифронтових територіях, дуже важко давалося відновлення надання певних груп послуг через ЦНАП. Зокрема, це стосується і послуг паспортної сфери та інших, коли (державні) органи виконавчої влади почали значно швидше надання таких послуг у відомчому форматі, і повільніше повертали доступи до реєстрів для ОМС і їх ЦНАП.

Відтак, за низкою послуг громадяни вимушені звертатися до інших суб'єктів, які не завжди відповідають таким же високим стандартам обслуговування. Дослідження показали, що найбільше проблеми виникають з двома групами таких послуг:

- **Реєстрація актів цивільного стану.** У більшості ЦНАП здійснюється реєстрація народження дитини у складі комплексної послуги «єМалятко». Однак реєстрація шлюбу і смерті – це ті дві послуги, які Мін'юст фактично не передає для надання органами місцевого самоврядування, в тому числі через їх ЦНАП. Так, усі ЦНАП м. Києва та ЦНАП Немишлянського району у м. Харків висловили бажання надавати увесь комплекс послуг ДРАЦС. Однак вони не можуть отримати на практиці ці повноваження. Отже, Міністерство юстиції України має не перешкоджати їм у цьому, а навпаки повинно всіляко сприяти.
- **Адміністративні послуги соціального характеру (АПСХ).** Варто зазначити, що у більшості міст такі послуги надаються переважно через УСЗН. Тобто окремо від ЦНАП. В рамках дослідження весь перелік таких послуг був лише у Регіональному центрі послуг м. Харкова, і лише тому, що власне сам структурний підрозділ – УСЗН працює безпосередньо у цьому ж офісі. Як і підрозділ ПФУ. Також у обох ЦНАП м. Львова надаються усі послуги АПСХ для ВПО, що є дуже добре, але недостатньо. На час польового етапу дослідження, коли йшлося про (колишні) міста обласного значення, то це були їх повноваження і саме вони мали працювати над інтеграцією таких послуг до ЦНАП.

Водночас, як відомо, саме в період листопада-грудня 2022 року фактично відбулася централізація повноважень у сфері АПСХ. Постановою Уряду від 16 вересня 2022 р. № 1041 вони переважно передані Пенсійному фонду України (ПФУ). Відтак, є потреба додаткового дослідження стану справ з наданням АПСХ через ЦНАП, оцінка рівня взаємодії ОМС і їх ЦНАП з органами ПФУ.

При цьому на експертному рівні, ми і надалі вважаємо передачу цих повноважень від ОМС до ПФУ дуже сумнівною. На наш погляд, всі послуги АПСХ необхідно делегувати ОМС. Останні, в свою чергу, мають надавати їх переважно через ЦНАП, адже ці послуги є наймасовішими і нерідко потребують надання у комплексі з іншими (як-от, у прикладі з комплексом послуг «єМалятко»).

Аргументація Мінсоцполітики щодо основної підстави для такого централізаційного кроку – наявність розвинених ІТ-рішень в ПФУ – насправді лише показує, що треба було б надати доступ до таких рішень і для УСЗН, і для ОМС та їх ЦНАП. Саме так надаються інші групи децентралізованих послуг (реєстрація нерухомості, бізнесу тощо).

- **Пенсійні послуги.** Дослідження показало, що ПФУ неохоче співпрацює з ЦНАП. Якщо такі випадки трапляються, то вони воліють працювати за своїм обмеженим графіком роботи. Однак такі послуги також є базовими, а тому мають бути інтегровані до ЦНАП. Одним з винятків є власне Регіональний центр послуг у Харкові.

Водночас в цілому пенсійні послуги не були представлені у більшості з досліджених ЦНАП. І це можливо не так критично з територіальної точки зору для ЦНАП міст, де є підрозділи ПФУ. Водночас це критично для інших територіальних громад, де немає точок доступу до послуг ПФУ. Тому це ще один аргумент обережного ставлення до політики передачі більших повноважень ПФУ, а не ОМС.

Рекомендації для Уряду:

1) Забезпечити належне виконання **Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв'язку з укрупненням територіальних громад» від 29.04.2021 № 1427-IX**. Зокрема, Міністерство юстиції України має надавати максимальне сприяння усім ОМС в отриманні повноважень у сфері ДРАЦС.

2) Забезпечити **надання послуг АПСХ через ЦНАП**. В ідеалі, повернутися до політики децентралізації повноважень надання АПСХ, тобто прийняття рішень про призначення соціальних статусів, державних допомог, житлових субсидій тощо, має здійснюватися ОМС (чи переважно ОМС), а уповноважений центральний орган виконавчої влади (Нацсоцслужба) повинен виконувати обмежений перелік контрольних функцій та адміністрування виплат.

Якщо ж буде наразі впроваджена політика надання цих послуг через ПФУ (як бек-офіс), то потрібно провести аналіз ефективності цієї політики, передовсім з акцентом на територіальну доступність АПСХ у кожній територіальній громаді та старостинському окрузі. В короткостроковій перспективі налагоджувати співпрацю ОМС та їх ЦНАП з органами ПФУ.

3) Доповнити **Перелік адміністративних послуг** органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523 **пенсійними послугами та забезпечити їх надання з боку ПФУ через ЦНАП**. Також ПФУ мають через ЦНАП надавати послуги з призначення житлової субсидії, які в такому переліку вже наявні (допоки ця послуга не буде децентралізована).

3. У ході моніторингу було виявлено, що з боку ДМС та Держгеокадастру мають місце **протермінування** у наданні адміністративних послуг їх компетенції (паспортні та земельні послуги). Тобто порушуються визначені законом строки для їх надання.

Рекомендації для Уряду:

Посприяти вчасному наданню з боку ДМС та Держгеокадастру адміністративних послуг через ЦНАП.

УСЗН: ПРОПОЗИЦІЇ З ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

Соціологічне опитування показало, що УСЗН суттєво поступаються ЦНАП у якості сервісу для громадянам. Зокрема, у більшості УСЗН були виявлені такі проблеми:

- великі черги (зокрема, це стосується м. Києва);
- відсутність електронного регулювання черги (наявна лише УСЗН м. Львова);
- відсутність супутніх послуг, зокрема, послуг з ксерокопіювання, що змушувало відвідувачів витратити додатковий час і кошти, щоб їх отримати в іншому місці (тільки у в УСЗН м. Львова ця послуга надається в повному обсязі персоналом). При цьому власне копіювання та сканування необхідних документів дійсно мав би здійснювати взагалі персонал УСЗН;
- низький рівень інклюзивності, зокрема, у багатьох УСЗН не забезпечені належні умови для осіб з інвалідністю (не обладнана кімната особистої гігієни, не забезпечено ліфт чи підйомник на другий поверх тощо), а також умови для відвідувачів з дітьми (пеленальний столик, дитячий куточок) (тільки в УСЗН м. Львова всі ці умови забезпечені у повному обсязі);
- недостатньо ввічливе ставлення до споживачів з боку персоналу (найбільше це стосується УСЗН у м. Києві);
- обмежені дні і години прийому (зокрема, жоден УСЗН не працює в суботу, а УСЗН Дарницької РДА у м. Києві також не працює навіть у п'ятницю; припиняють прийом на час обідньої перерви);
- відсутність належного приміщення формату "Open Space" (зокрема, відвідувачі УСЗН Дарницької РДА у м. Києві, УСЗН м. Дніпра, УСЗН м. Харкова заявили про необхідність його зробити).

Також, як вже було зазначено, надання послуг через УСЗН відділяє їх від інших послуг, а отже людина не може замовити все за один візит.

Можна припустити, що значна частина проблем в УСЗН (особливо у Києві) зумовлена суттєвим збільшення споживачів послуг у цій сфері, зокрема й ВПО. Тож спроможності УСЗН очевидно не були розраховані на нові обставини.

Рекомендації для Уряду:

1) Мінсоцполітики має розробити стандарти якості обслуговування в УСЗН (допоки ці послуги повністю не будуть інтегровані в ЦНАП) та забезпечувати їх дотримання, в тому числі з акцентами на:

- подолання черг, впорядкування черг. Застосування електронного регулювання черги, попереднього запису;
- забезпечення копіювання та сканування необхідних документів персоналом УСЗН. У разі ресурсної неможливості, налаштування відповідних супутніх послуг з ксерокопіювання у приміщенні УСЗН;
- облаштування приміщень, в тому числу забезпечення належних умов для осіб з інвалідністю та для відвідувачів з дітьми;
- вирішення проблем підвищення кваліфікації персоналу, у тому числі комунікаційних навичок. За потреби, ужиття інших заходів для покращення умов праці персоналу;
- розширення днів і години прийому (робота у п'ятницю; за можливості, в суботу; без зупинення прийому на обідню перерву).

2) Але основним напрямком має бути продовження політики поступової інтеграції АПСХ у ЦНАП. ЦНАП (зокрема, й у Києві) вже сьогодні мали би включати якомога більшу кількість адміністративних послуг соціального характеру. І навпаки, де можливо, фронт-офіси УСЗН можуть бути реорганізовані у територіальні підрозділи ЦНАП, з належними умовами для відвідувачів. Тобто має бути більша універсалізація та інтегрованість послуг ЦНАП та УСЗН.

При цьому, необхідно покращити саму інфраструктуру: здійснити ремонти приміщень (там де це критично); запровадити електронну чергу; покращити умови для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми. Також необхідно розширити прийомні дні та години і впровадити комунікаційні тренінги для персоналу УСЗН.

Щонайменше у ЦНАП необхідно завести усі послуги для ВПО.

3) Стратегічним напрямком політики має бути завдання – децентралізувати повноваження з надання АПСХ до повноважень ОМС. З досвіду інших груп послуг саме такий крок найбільше сприяє тому, щоб послуги надавалися переважно через ЦНАП, наближалися до споживачів через територіальні підрозділи та віддалені робочі місця.

На поточному етапі – відстежувати доступність усіх АПСХ в усіх точках доступу (УСЗН, ПФУ, ЦНАП та їх територіальні підрозділи і ВРМ).