

УДК 342.95;351.74(075);35:078(1-87)+477  
DOI <https://doi.org/10.32837/apdp.v0i86.2448>

*С. С. Федоріщев*

## ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У МІСТІ ВІННИЦІ

16 травня 2014 року на рівні Кабінету Міністрів України було прийнято розпорядження «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» № 523-р, згідно з яким затверджено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, що надаються через центри надання адміністративних послуг [1; 7].

Завдяки зазначеному нормативно-правовому акту нарешті запрацювали так звані «єдині офіси», за допомогою яких суб'єкт звернення зміг отримати певні публічні послуги [7]. Передача цих адміністративних послуг до ЦНАП, зокрема до центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниця, є реальним кроком на шляху до децентралізації повноважень відповідних органів місцевого самоврядування та підсилення функцій органів місцевого самоврядування [7].

Як вірно зазначає І. Бригілевич, стратегією розвитку «Вінниця-2020» передбачено орієнтацію на високі європейські стандарти якості життя на основі міжнародного стандарту 130 9001 та надання послуг, запровадження нових інформаційних технологій та розвиток інтегрованої системи муніципального адміністрування [8]. Виконання вимог міжнародного стандарту 130 9001 органи місцевого самоврядування, зокрема, Вінницькою міською радою підтвердила ще у 2007 р., в результаті чого було одержано сертифікат відповідності [8]. Після чого в жовтні 2008 р. було відкрито ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця, який став першим в Україні так званим «єдиним вікном» для надання адміністративних послуг суб'єктам звернення [8].

Основною метою є формування системи надання адміністративних послуг для суб'єктів звернення міста Вінниця, основними принципами якої є: 1) ввічливе ставлення персоналу; 2) єдиний відкритий простір; 3) зрозумілі процедури, 4) стислі та чітко визначені строки; 5) комфортні умови для суб'єктів звернення; 6) максимальна результативність [8].

Основними напрямками розвитку ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця є: а) максимальна інтеграція публічних послуг, за якими найчастіше звертаються суб'єкти звернення; б) створення програмних сучасних продуктів і електронних реєстрів для вдосконалення діяльності ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця та взаємодії суб'єктів публічної адміністрації [8].

У жовтні 2008 р. на базі приміщення Вінницької міської ради було відкрито Центр надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Центр) [8]. З метою «наближення» суб'єктів звернення до надання публічних послуг у 2012 р. було відкрито 3 територіальних відділення, а вже протягом 2013–2015 рр., відповідно, 7 відділень Центру для обслуговування споживачів послуг у сфері житлово-комунального господарства [8].

ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця фактично став першим в Україні міськрайонним ЦНАП, оскільки ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця у Вінницькій РДА не було створено, а необхідні послуги з 2012 р. надаються суб'єктам звернення району саме в зазначеному ЦНАП [8].

Загалом учасниками ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця є: 22 територіальних підрозділи ЦОВВ, а саме – 3 підрозділи державних фондів [8]; 4 органи Вінницької ОДА; 3 суб'єкти Вінницької РДА; структурні підрозділи міської ради та її виконавчі органи, крім тих, що не пов'язані з наданням адміністративних послуг, а також 3 підприємства комунальної форми власності та 1 – приватної форми власності [8].

Серед учасників ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця є місцеві, обласні й територіальні підрозділи центральних органів виконавчої влади, департаменти, відділи, служби міської ради та Вінницької РДА, які обслуговують мешканців міста та області [8].

Нині в ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця надають понад 300 публічних послуг, а саме серед них є: 1) 47 адміністративних послуг документи дозвільного характеру; 2) 100 адміністративних послуг у сфері реєстраційних процедури; 3) 52 адміністративних послуг у сфері соціального захисту; 4) 9 адміністративних послуг у сфері з питань соціального страхування; 5) 39 адміністративних послуг у сфері пенсійного забезпечення; 6) 53 адміністративних послуг з питань організаційного та інформаційно-довідкового характеру [8].

Публічні послуги Вінницької міської ради стосуються таких сфер:

- земельні відносини;
- архітектура та містобудування;
- державна реєстрація речових прав;
- державна реєстрація юридичних осіб та ФОП;
- інвестиційна діяльність; освіта; житловий облік; архівні документи та документи ВМР;
- надання первинної безоплатної правової допомоги [8].
- організація особистого прийому керівництвом міської ради та її виконавчих органів;
- реєстрація місця проживання;
- субсидії та державна соціальна допомога;

Публічні послуги ЦОВВ і Вінницької РДА належать до таких сфер: земельні відносини; будівництво; реєстрація актів цивільного стану; державна реєстрація юридичних осіб та ФОП (Вінницька РДА); державна реєстрація речових прав (Вінницька РДА); пенсійне забезпечення; соціальний захист управління праці та служба зайнятості населення Вінницької РДА; соціальне страхування; дозвільні документи; видача / обмін паспорта (фото у 25 р. та 45 р.) споживачів послуг [8].

Територіальні відділення (філії) ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця мають соціальне спрямування для громадян України [8]. Там, окрім публічних послуг, надається також понад 80 видів соціальних і господарсько-адміністративних послуг, які стосуються:

- 1) надання матеріальної допомоги;
- 2) оформлення пенсій і житлових субсидій;

3) оформлення технічних умов і дозволів на під'єднання до мереж газопостачання [8].

4) призначення соціальних виплат і пільг;

5) соціального захисту та соціального страхування.

Усього у 2019 р. було надано 192 496 тис. адміністративних послуг [8]. Загальна площа «Прозорого офісу» становить 5 257 м<sup>2</sup>, з яких: Центр (основний офіс) біля 1 200 м<sup>2</sup>, Замостя дорівнює 1 013 м<sup>2</sup>, Вишенька складає 2 036 м<sup>2</sup>, старе місто усього 1 008 м<sup>2</sup> [8]. Тобто понад 200 робочих місць, які обладнано сучасною комп'ютерною технікою і під'єднано до мережі Інтернет [8].

У всіх місцях прийому ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця забезпечено зручні умови очікування (безкоштовний Мі-Рі, кавові апарати, банкомати, дитячі кімнати, телефони, супутні послуги тощо) та інформування (інформаційні табло, рецепція, інформаційні кіоски, вказівники, електронні номери робочих місць, електронна черга та інше) [8]. У всіх приміщеннях ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця передбачено санвузли для відвідувачів, пандус із фойє в праве та ліве крило в головному офісі [8]. Місця очікування в ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця підготовлено за кращими зразками зарубіжних країн, та надаються супутні послуги, зокрема оплата за публічні послуги (банківська каса, платіжні термінали), продаж канцтоварів і копіювання документів [8].

Досить зручний у користуванні сайт можна знайти за адресою <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx> [5; 8]; онлайн-чат – <http://i.gov.ua> – з питань надання адміністративних послуг [6; 8].

Суб'єктам звернення надано можливість заздалегідь запланувати візит до ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця, скориставшись сервісом попереднього запису до електронної черги в онлайн-режимі в персональному кабінеті на сайті відповідного ЦНАП [8]. Доступним є сервіс онлайн-перевірки стану надання публічної послуги через код зворотного зв'язку [8]. Отримати онлайн-статистику роботи «Прозорого офісу» та його філій можна в персональному кабінеті або на сайті [8]. Зокрема, можна дізнатися про: кількість наданих послуг упродовж дня; кількість людей у черзі й на прийомі для отримання послуг у конкретний момент; періоди найбільшого / найменшого завантаження персоналу; публічні послуги, які мають найбільший попит серед суб'єктів звернення; історію просування черги [8]. На сайті ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця передбачено можливість онлайн-реєстрації в чергу до дитячого садка; також там є калькулятор для обрахунку субсидій [8].

На цей час ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця складають центри в різних мікрорайонах міста, де робочі місця об'єднано в єдину комп'ютерну мережу та електронну чергу, а також у систему електронного документообігу [8].

Повноваження з питань реєстрації місця проживання ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця було покладено на адміністраторів, на що є відповідне рішення Вінницької міської ради від 29.01.2016 р. № 94 [8]. Для впорядкування надання публічних послуг з питань місця проживання ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця було розроблено інструкцію про адміністративні правопорушення, а адміністраторів було наділено повноваженнями з притягнення до відповідальності за адміністративні

правопорушення [8]. Також адміністратори ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця мають повноваження посвідчувати спеціальною печаткою рішення сесії міської ради щодо земельних ділянок [8].

Було розроблено поточний графік роботи адміністраторів ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця. Передбачено, що обідня перерва для працівників ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця триває 1 год. після початку 4-ї години роботи почергово – залежно від кількості суб'єктів звернення у черзі [8]. Час технічної перерви на робочому місці ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця 1 раз на 2 год. не більш 10 хвилин [8].

У ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця та його територіальних підрозділах працює система електронної черги [8]. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування або записавшись на прийом у розділі «Попередній запис до електронної черги» на сайті ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця (<http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx>) [4].

Впровадження системи електронного документообігу відразу після відкриття ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця суттєво прискорило процес надання публічних послуг, забезпечило можливість оперативного контролю за термінами надання публічних послуг і допомогло створити електронний архів наданих публічних послуг [8]. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідну картку автоматично після реєстрації звернення в цій системі [8].

Функціонування електронної системи управління електронною чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калюкувати реальну завантаженість працівників [8]. Електронні послуги можна отримати на сайті в персональному кабінеті, а також за посиланнями на сайти ЦОБВ (зокрема, Держгеокадастру, Міністерства юстиції тощо) [8]. Для інформування споживачів публічних послуг про результат послуги їм надсилається SMS-повідомлення [8].

Для спрощення надання публічних послуг у ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця функціонують електронні системи: 1) система електронного документообігу DocsVision; 2) РОС «Прозорий офіс»; 3) електронна система управління чергою; 4) реєстр територіальної громади м. Вінниця; 5) Єдиний державний реєстр; 6) Державний земельний кадастр (ДЗК), 7) Державний реєстр актів цивільного стану споживачів послуг (ДРАЦСГ); 8) автоматизована інформаційна система (АІС) Національної поліції [8].

Адміністративні процедури надання публічних послуг Вінницької міської ради було розроблено й затверджено за алгоритмами (адміністративними регламентами) у вигляді блок-схем [8]. Якість надання адміністративних послуг у ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця проводиться відповідно до вимог стандарту ІЗО 9001 [8].

Середня кількість суб'єктів звернення ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця щоденно становить 2 500–3 000 осіб; за місяць – від 45 000 до 68 000 осіб. Щоденне навантаження в часовому розрізі: з 9:00 до 13:00 – 60%; з 13:00 до 15:00 – 30%; з 15:00 до 17:00 – 10% [8].

Фактичний середній час обслуговування одного суб'єкта звернення ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця – 12 хв., а середній час очікування – до 24 хв. Час очікування на відвідувача після його виклику за допомогою електронної системи управління чергою в ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця складає 2 хв. [8].

Запроваджено електронну систему оцінки якості обслуговування суб'єктів звернення ЦНАП «Прозорий офіс» м. Вінниця [8]. На сайті в онлайн-режимі можна одержати інформацію щодо всіх 4-х відділень про кількість осіб, які оцінили роботу як «зразково», «добре» і «погано», а також про назву сфери послуг; про те, яку послугу вони отримали; про середній бал за кожною сферою [8]. Реалізація коду зворотного зв'язку через сайт (меню «Перевірка стану розгляду дозвільної процедури) дає змогу громадянам контролювати процес надання послуг[8].

**Висновки.** Отже, нещодавно було впроваджено сервіс «мобільний адміністратор» у ЦНАП «Прозорому офісі» м. Вінниця. До осіб, що не мають змоги прийти особисто, виїжджають посадовці ЦНАП «Прозорому офісі» м. Вінниця для надання публічних послуг.

Для вдосконалення та підвищення якості надання публічних послуг у «Прозорому офісі» ЦНАП в м. Вінниця функціонують електронні телекомунікаційні системи, а саме: 1) електронна система адміністрування чергою або так званий реєстр територіальної громади м. Вінниця; 2) система електронного документообігу “DocsVision”; 3) автоматизована інформаційна система (АІС); 4) Єдиний державний реєстр, 5) Державний земельний кадастр (ДЗК), Державний реєстр актів цивільного стану споживачів послуг (ДРАЦС) тощо.

### *Література*

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг». URL: <http://rada.gov.ua/>.
2. Тимошук Віктор Оцінка надання додаткових адміністративних послуг в ЦНАП м. Харкова після 1 жовтня 2014 року. ЦППР. URL: <http://pravo.org.ua/2011-07-20-17-42-30/1819-otsinka-nadannia-dodatkovykh-administrativnykh-posluh-v-tsnap-m-kharkova-pislia-1-zhovtnia-2014-roku.html>.
3. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практичний посібник. URL: [www.pleddg.org.ua](http://www.pleddg.org.ua).
4. Попередній запис до електронної черги до «Прозорого офісу» м. Вінниці. URL: <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx>
5. Онлайн-чат «Прозорого офісу» м. Вінниці. URL: <http://www.vmr.gov.ua/TransparentCity/Lists/TransparentOffice/Default.aspx>.
6. Офіційний сайт з питань надання адміністративних послуг. URL: <http://i.gov.ua>.
7. Стан надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП. Круглий стіл. URL: <http://fmd.kh.ua/news/kruglij-stil-stan-nadannya-administrativnih-poslug-organiv-vikonavchoyi-vladi-cherez-tsnap.html>.
8. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг. Практичний посібник. Київ, 2017. 40 с.

### Анотація

**Федорищев С. С. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг у місті Вінниці.** – Стаття.

У статті розкрито досвід діяльності центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниці. Зокрема, проаналізовано нормативно-правові акти, якими повинні керуватися в діяльності центру надання адміністративних послуг м. Вінниці, та виокремлено напрями удосконалення діяльності зазначеного центру.

Діяльність центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниці базується на таких критеріях, як: а) взаємодія органів публічної адміністрації з центром надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниці; б) максимальна інтеграція публічних послуг, за якими найчастіше звертаються споживачі; в) створення якісних програмних продуктів та відповідних електронних реєстрів за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій для вдосконалення діяльності центру надання адміністративних послуг «Прозорий офіс» м. Вінниці.

Констатовано, що суб'єктами, які взаємодіють з центром надання адміністративних послуг «Прозорий офіс», є: 1) 22 територіальних підрозділи центральних органів виконавчої влади, а саме: 3 підрозділи державних фондів; 4 територіальні органи Вінницької облдержадміністрації; 3 органи Вінницької райдержадміністрації, в тому числі структурні підрозділи міської ради та її виконавчі органи; 3 підприємства комунальної форми власності, які також надають відповідні публічні послуги, та 1 орган приватної форми власності.

Проаналізовано позитивний досвід впровадження сервісу «мобільний адміністратор» у центрі надання адміністративних послуг «Прозорому офісі» м. Вінниця та наголошено на необхідності розширювати мережу зазначених сервісів у віддалених селищах, містах, районах тощо з метою підвищення якості надання публічних послуг ЦНАП в м. Вінниця.

Для вдосконалення та підвищення якості надання публічних послуг у «Прозорому офісі» ЦНАП в м. Вінниця функціонують електронні телекомунікаційні системи: 1) електронна система адміністрування чергою або так званої реєстр територіальної громади м. Вінниця; 2) система електронного документообігу «DocsVision», що стала однією з перших, запроваджених саме в цьому ЦНАП; 3) автоматизована інформаційна система (АІС); 4) Єдиний державний реєстр, 5) Державний земельний кадастр (ДЗК), Державний реєстр актів цивільного стану споживачів послуг (ДРАЦСГ) тощо.

*Ключові слова:* послуга, адміністративна послуга, центр надання адміністративних послуг, «Прозорий офіс» м. Вінниця, якість.

### Summary

**Fedorishchev S. S. Features of activities of the centers for the provision of administrative services in Vinnytsia.** – Article.

The article reveals the experience of the Center for Administrative Services “Transparent Office” in Vinnytsia. In particular, the normative-legal acts which should be guided in activity of the center of rendering of administrative services of Vinnytsia and to allocate directions of improvement of activity of the specified center are analyzed.

The activity of the Center for Provision of Administrative Services “Transparent Office” in Vinnytsia is based on the following criteria: a) interaction of public administration bodies with the Center for Provision of Administrative Services “Transparent Office” in Vinnytsia; b) maximum integration of public services, which are most often applied for by consumers; c) creation of high-quality software products and relevant electronic registers with the help of information and telecommunication technologies to improve the activities of the center for providing administrative services “Transparent Office” in Vinnytsia.

It is stated that the subjects that interact with the center of administrative services “Transparent Office” are: 1) 22 territorial subdivisions of central executive bodies, namely, 3 relevant subdivisions of state funds; 4 territorial bodies of Vinnytsia Regional State Administration; 3 bodies of the Vinnytsia district state administration, kV including structural divisions of the city council and its executive bodies; 3 communally owned enterprises that also provide relevant public services and one privately owned body.

The positive experience of implementing the “mobile administrator” service in the center of administrative services “Transparent Office” in Vinnytsia and the need to expand the network of these services in remote villages, cities, districts, etc. to improve the quality of public services CNAP in Vinnytsia.

To improve and enhance the quality of public services in the “Transparent Office” CNAP in Vinnytsia operate electronic telecommunications systems: 1) electronic queue administration system or the so-called register of the territorial community of Vinnytsia; 2) the electronic document management system “DocsVision”, which is one of the first introduced in this CNAP; 3) automated information system (AIS); 4) Unified State Register, 5) State Land Cadastre (STC), State Register of Civil Status Acts (DRACSG), etc.

*Key words:* service, administrative service, administrative services center, “Transparent office” in Vinnytsia, quality.