



# РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

щодо надання супутніх і публічних  
(окрім адміністративних) послуг у/через ЦНАП

Березень, 2024 рік

PROSTO

ОТГ  
ВСЕУКРАЇНСЬКА  
АСОЦІАЦІЯ



Цей документ розроблено експертами проекту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». Проект фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованого співробітництва SALAR International – дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів та регіонів SALAR. Збір інформації здійснювався у партнерстві зі Всеукраїнською Асоціацією об'єднаних територіальних громад України. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів.

Березень 2024



SALAR International 



Міністерство  
цифрової трансформації  
України

 МІНІСТЕРСТВО  
ВІДНОВЛЕННЯ

## ЗМІСТ

---

Перелік скорочень та термінів	5
Вступ	6
Результати опитування	7
Огляд учасників опитування	7
Супутні послуги та різні сервіси у ЦНАП	8
Інструменти для оплати за платні послуги у ЦНАП	8
Взаємодія ЦНАП з операторами поштового зв'язку	9
Інші супутні сервіси у ЦНАП	10
Сервіси у ЦНАП, пов'язані із застосуванням ІТ та е-послуг	10
Пропозиції щодо інтеграції у ЦНАП додаткових супутніх послуг і сервісів	12
Публічні послуги (окрім адміністративних) та інші публічні функції у ЦНАП	13
Доступність у ЦНАП публічних послуг та функцій	14
Пропозиції щодо інтеграції у ЦНАП додаткових публічних (окрім адміністративних) послуг і функцій	14
Висновки	17

## ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

---

<b>ВРМ</b>	віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП
<b>Електронна публічна послуга (е-послуга)</b>	послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)
<b>ОМС</b>	орган місцевого самоврядування
<b>Проект</b>	шведсько-український проект міжнародної технічної допомоги PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні»
<b>Публічна послуга</b>	юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення
<b>Супутня послуга</b>	це додаткова послуга, яка може бути надана разом з адміністративною послугою або окремо. Вона може становити доповнення до адміністративної послуги, щоб забезпечити більш повне задоволення потреб клієнта або підвищити рівень сервісу (наприклад, послуга з прийому оплати за платні адміністративні послуги)
<b>СНАП</b>	суб'єкт надання адміністративної послуги
<b>ТГ</b>	територіальна громада
<b>ЦНАП</b>	центр надання адміністративних послуг

## ВСТУП

---

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що у приміщеннях, де розміщуються ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги. У Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 (зі змінами), також зазначається про можливість надання цих послуг у ЦНАП. Окрім уже звичних супутніх послуг щодо виготовлення копій документів, продажу канцелярських товарів, надання банківських послуг, останніми роками, у т.ч. у зв'язку з процесами цифрової трансформації, імплементації гендерних підходів тощо, багато ЦНАП запроваджують різноманітні додаткові супутні послуги.

В частині публічних послуг та функцій також відстежується динаміка їхньої інтеграції у ЦНАП. Зокрема, це безоплатна правнича допомога, прийом громадян керівництвом громади, а також послуги, пов'язані з допомогою різним верствам населення у зв'язку з неспровокованою військовою агресією РФ проти України, заняття з надання невідкладної медичної допомоги, окремі послуги для ветеранів війни та членів їх сімей та інші види публічних послуг та функцій.

Опитування щодо надання супутніх і публічних (окрім адміністративних) послуг у/через ЦНАП проведено з метою:

- вивчення практики надання у ЦНАП цих видів послуг;
- поширення кращого досвіду серед інших ЦНАП;
- ідентифікації актуальних проблем у роботі ЦНАП, пов'язаних з інтеграцією супутніх і публічних послуг;
- підготовки пропозицій для різних зацікавлених сторін, у т.ч. ОМС та донорів.

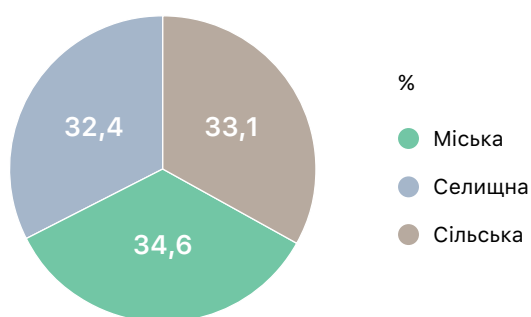
Збір інформації проводився Проектом у співпраці з Всеукраїнською асоціацією ОТГ з 3 до 9 лютого 2024 року шляхом заповнення онлайн гугл-форми, яка була поширена серед ОМС різними каналами комунікації (публікації на Фейсбук-сторінках Проекту, вебсайту «Децентралізація», а також прямої розсилки членам Всеукраїнської асоціації ОТГ).

## РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

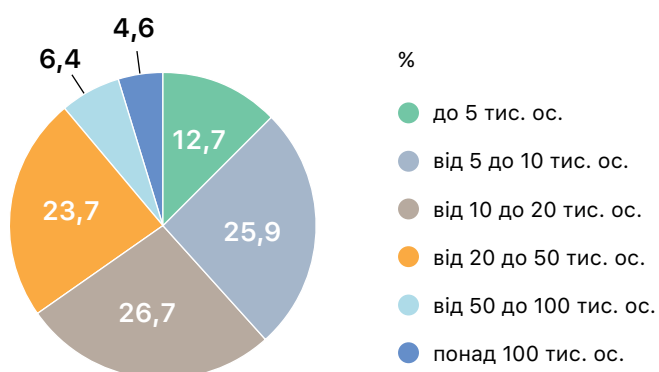
### Огляд учасників опитування

Респондентами були 544 особи, серед них – **85 % жінок** та **15 % чоловіків**. В опитуванні взяли участь **68 % керівників ЦНАП**, **21 % працівників ЦНАП**, **11 % інших посадових осіб ОМС (не в ЦНАП)**. Респонденти представляли ОМС з **24 областей України**.

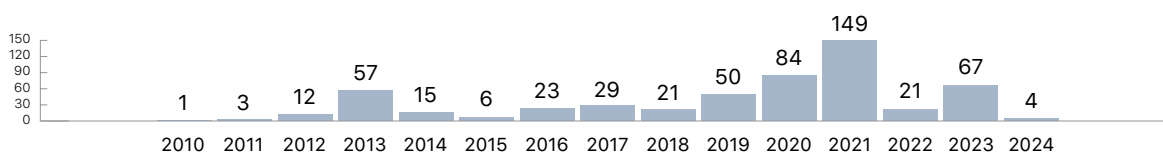
Розподіл учасників опитування між **міськими, сільськими та селищними громадами** був практично рівномірний і становив **34,6 %**, **33,1 %** та **32,4 %** відповідно.



Щодо чисельності мешканців громад, то розподіл такий:



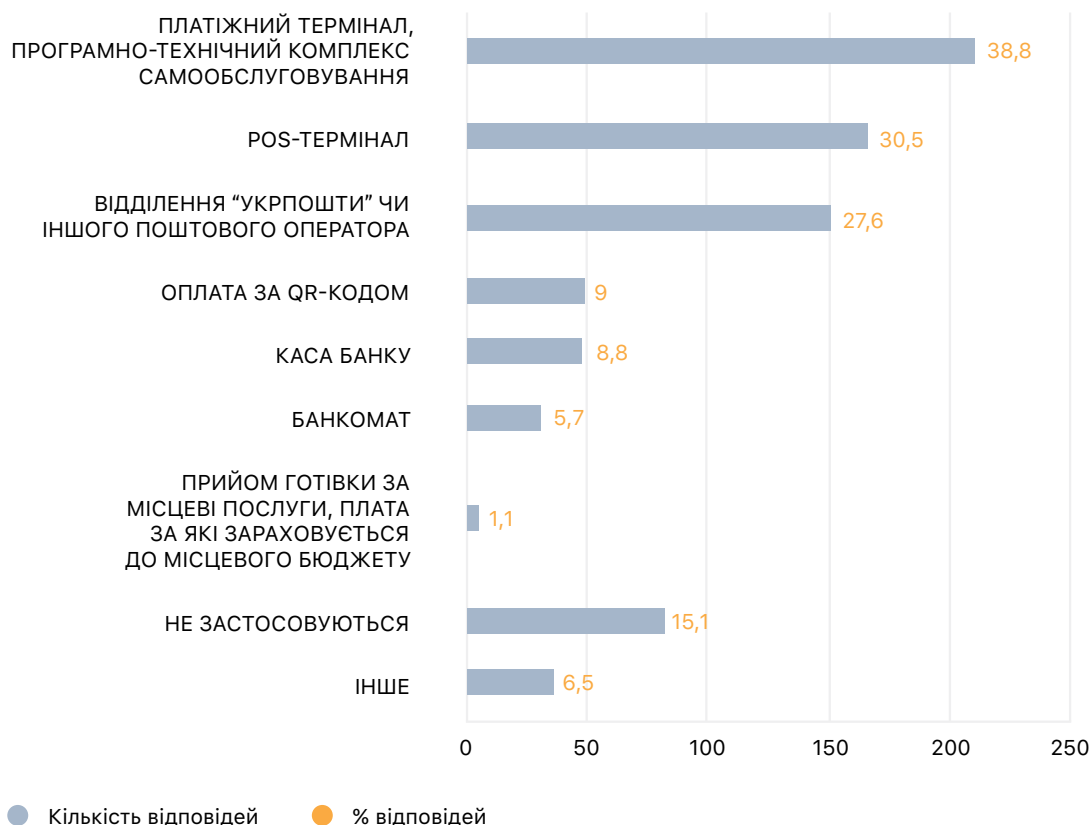
Також досить широке представлення респондентів в частині року створення ЦНАП:



## Супутні послуги та різні сервіси у ЦНАП

Респондентам запропоновано відповіді на такі питання, а саме:

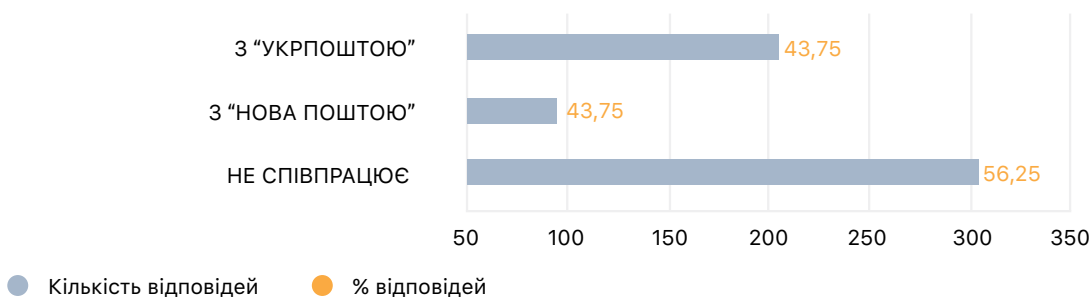
### 1. Які інструменти для оплати за платні послуги застосовуються у вашому ЦНАП?



Серед «іншого» переважали відповіді щодо оплати через інтернет-банкінг, мобільні додатки банків, зокрема, «Приват24», платформу Portmone тощо.

### 2. Чи співпрацює ваш ЦНАП з операторами поштового зв'язку для надсилання/передачі результатів наданих послуг?

Загалом 43,75% представників громад відповіли, що ЦНАП співпрацюють хоча б з одним оператором поштового зв'язку для надсилання/передачі результатів наданих послуг. Однак, 56,25% ЦНАП ще не налагодили такої співпраці.





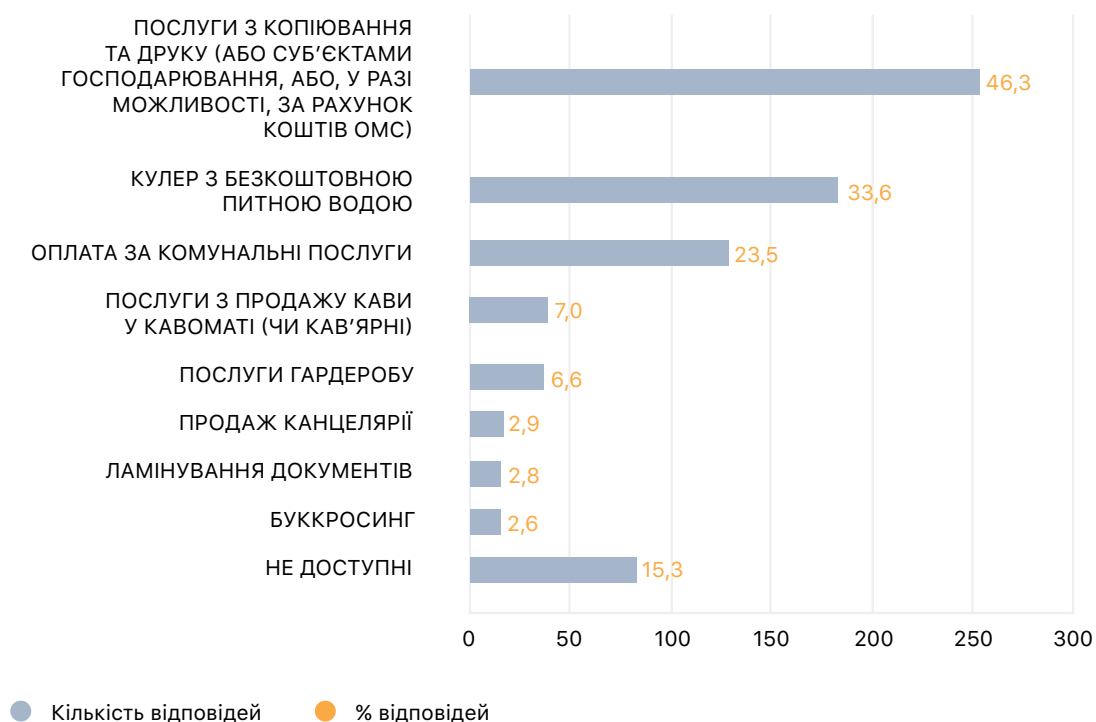
3. Якщо ЦНАП співпрацює з операторами поштового зв'язку, то чи є проблемні питання (або важлива інформація, на яку потрібно звернути увагу)?

Актуальною є така проблематика, зазначена респондентами:

- затримка доставки документів;
- не завжди коректно працює особистий кабінет користувача (часті технічні збої, виникають помилки під час створення відправлень тощо);
- обмежений термін зберігання у системі (особистий кабінет користувача) відомостей про поштові відправлення та їх вручення. Станом на 06.02.2024 термін зберігання 6 місяців;
- чинним законодавством (Примірний регламент ЦНАП) передбачені способи передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів, у тому числі кур'єром за додаткову плату. Також можливість кур'єрської доставки включена до проекту Закону «Про адміністративний збір». Порядок оплати поштових послуг потребує уточнення або розробки принципово нового механізму оплати. Припустимо, що заявник обирає будь-якого зручного йому суб'єкта господарювання з кур'єрської доставки. Для того, щоб працівник ЦНАП направив такий лист, повинен бути заздалегідь укладений договір про співпрацю ЦНАП з таким суб'єктом господарювання, інакше будь-яка кур'єрська доставка прийме відправлення не як від юридичної особи (ЦНАП), а як від фізичної особи (працівника ЦНАП), що є неприпустимим. Також багато питань з цього приводу до алгоритмів оформлення, звітності та прийняття оплати за додаткові витрати за супутні послуги;
- необхідний чіткий алгоритм щодо відправки "Укрпоштою" рекомендованих листів з позначкою "Адміністративна послуга";
- трапляються випадки, що не повертаються рекомендовані повідомлення про вручення поштового відправлення ф.119, і через трекінг конкретного відправлення неможливо визначити чи вручене поштове відправлення адресату і хто може продублювати саме повідомлення про вручення поштового відправлення ф.119. Повернення до ЦНАП повідомлення про вручення (ф.119) є доказом, що адміністративна послуга надана заявнику і є обов'язковим для закриття справи та передачі суб'єкту надання послуги для архівного зберігання;
- погане відслідковування надсилання документів;
- оплата при неотриманні листа.

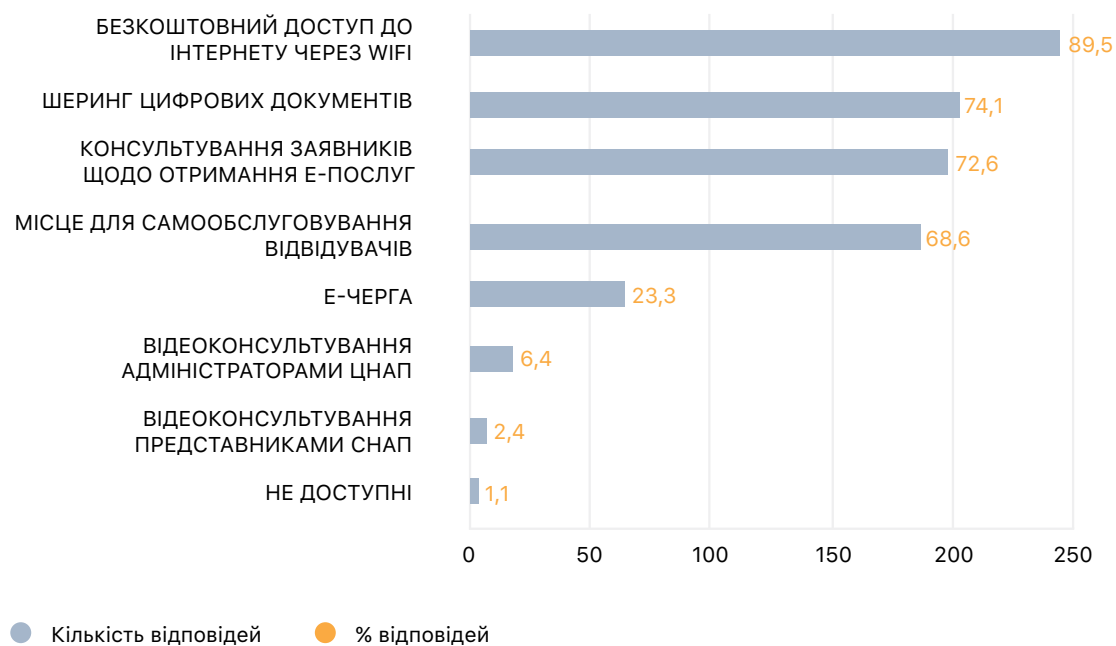
Також окремі респонденти цікавилися алгоритмом організації співпраці з операторами поштового зв'язку.

#### 4. Доступність у ЦНАП інших супутніх сервісів:



### Сервіси у ЦНАП, пов'язані із застосуванням ІТ та Е-послуг

#### 5. Доступність у ЦНАП сервісів, пов'язаних із застосуванням ІТ та е-послуг:

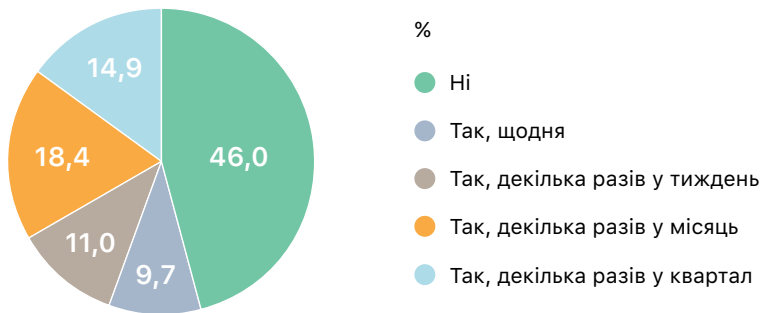


6. Чи користуються відвідувачі ЦНАП місцем для самообслуговування відвідувачів для отримання е-послуг?

54 % опитаних ствердно відповіли на це питання. При цьому періодичність користування є різною (див. діаграму нижче):

- щодня – 9,7 %;
- декілька разів у тиждень – 11 %;
- декілька разів у місяць – 18,4 %;
- декілька разів у квартал – 14,9 %.

Однак, 46 % ЦНАП зазначили, що відвідувачі не користуються місцем для самообслуговування з метою отримання е-послуг.



7. Інші супутні сервіси, у т.ч. електронні, які застосовуються у вашому ЦНАП, не зазначені вище?

Варто звернути увагу на такі відповіді:

- смс-інформування;
- чат-бот ЦНАП (можливість відстеження статусу заявки, оцінити рівень обслуговування, скасувати свій талон е-черги);
- кол-центр ЦНАП;
- особистий е-кабінет заявника;
- мобільний додаток (можливість вибрати та зареєструватись на зручну дату і час, слідкувати, змінювати або скасовувати реєстрацію в черзі);
- інформаційний кіоск з інклюзивністю;
- для осіб з вадами слуху встановлено планшет із спеціальним програмним забезпеченням «Сервіс УТОГ»;
- куточок «Будь завжди на зв'язку», де відвідувачі можуть зарядити свої гаджети;
- окуляри з різними діоптріями;
- допомога заявникам у створенні ЕЦП для швидшого отримання довідок з Державної податкової служби, Пенсійного фонду України тощо;

- допомога у роботі в особистих кабінетах (енерго-, газопостачальників), комунікація з БТІ, податковою службою;
- запис у е-чергу ЦНАП (особисто, через сайт, через вайбер-бот, за телефонними номерами кол-центру);
- проєкт «Агент X» - який спрямований на те, щоб спільно з мешканцями міста Харкова поліпшувати сервіс надання публічних послуг;
- безконтактний карт-рідер для ID-карток (призначений для роботи з даними внутрішніх паспортів громадян України нового зразка);
- «картка Харків'янина» - це проєкт, який включає в себе наповнення різного роду функціоналу для її власника.

#### **8. Ваші пропозиції щодо інтеграції у ЦНАП додаткових супутніх послуг і сервісів (вирішення проблемних питань)?**

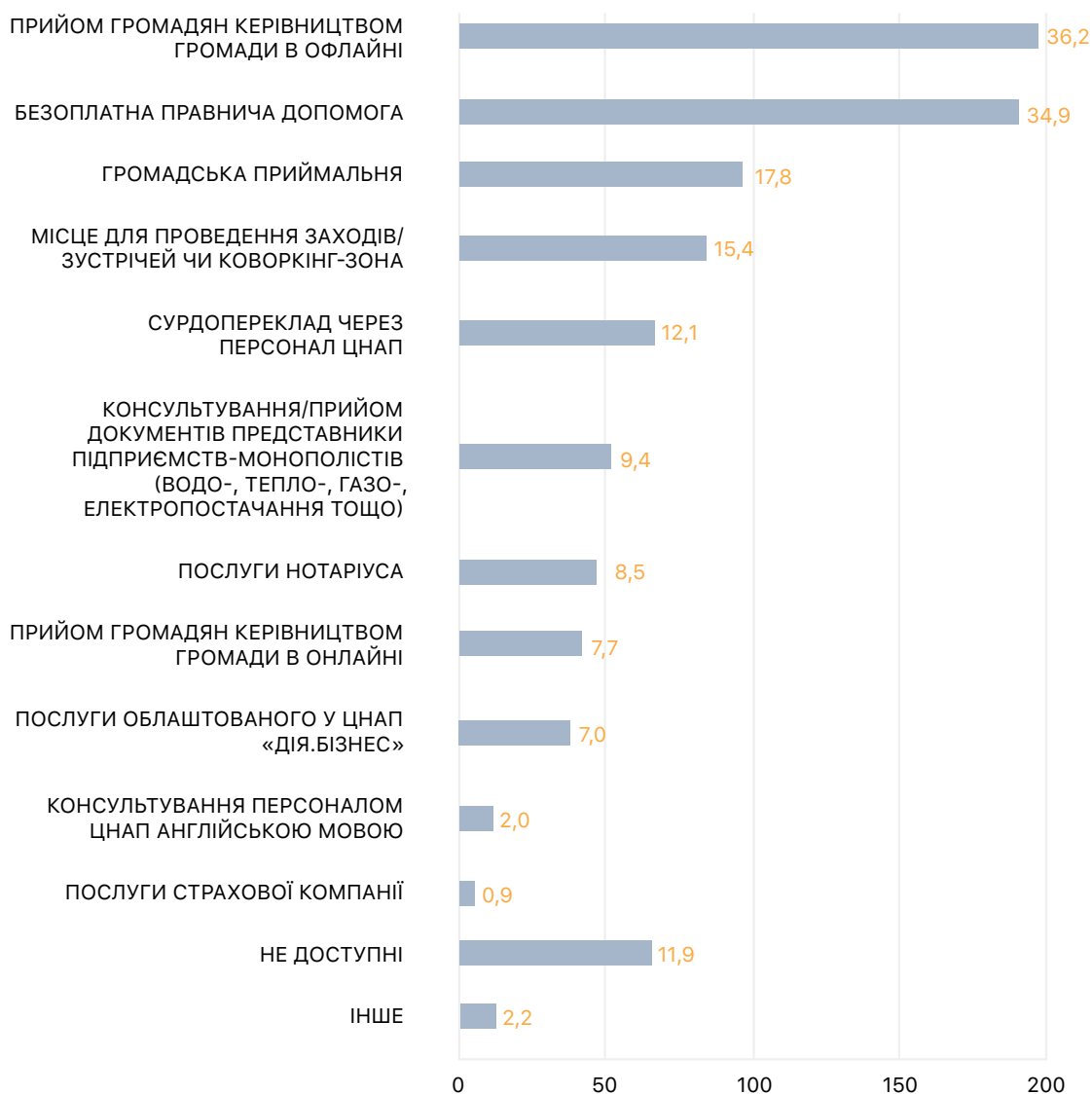
Серед усіх пропозицій відмітимо такі:

- інтеграція у ЦНАП послуг з виготовлення КЕП;
- фінустанови відмовляють у встановленні платіжного терміналу, оскільки має бути забезпечено чималу суму обороту коштів;
- проведення навчань стосовно інтеграції у ЦНАП тих чи інших супутніх послуг, як саме юридично правильно організувати надання цих послуг в ЦНАП;
- у разі належної організації роботи е-черги (прийом на точно визначену дату та час за власним вибором заявника), використання програмного забезпечення ЦНАП, електронного документообігу та приведення до мінімуму використання паперових копій, надання можливості заздалегідь отримати повну та вичерпну консультацію до прийому в адміністратора, створюються умови, за яких громадяни перебувають у приміщенні ЦНАП виключно для оформлення послуги, в середньому 15-20 хв. (тобто, деякі з супутніх послуг можуть втрачати свою актуальність).

## Публічні послуги (окрім адміністративних) та інші публічні функції у ЦНАП

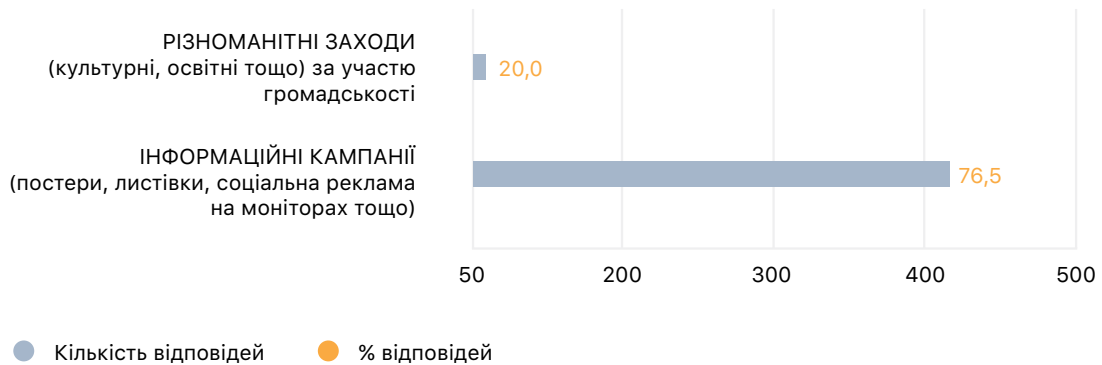
Запитання та узагальнення відповідей учасників опитування щодо цієї тематики наводяться нижче, а саме:

### 9. Доступність у ЦНАП публічних послуг та функцій:



● Кількість відповідей ● % відповідей

## 10. Чи проводяться у вашому ЦНАП:



## 11. Чи доступні у вашому ЦНАП інші публічні (окрім адміністративних) послуги та функції, не перелічені вище?

Серед усіх отриманих відповідей відмітимо такі публічні послуги та функції, які є доступними в ЦНАП окремих громад:

- заняття з надання невідкладної медичної допомоги;
- пункт підтримки сімей військових, громадський центр правосуддя;
- консультаційний пункт підтримки ВПО (надаються консультації та інформаційна допомога);
- кабінет психологічної та юридичної підтримки;
- «Юридична клініка» (почне працювати наприкінці лютого ц.р.);
- послуги медичного характеру (укладення декларацій з сімейними лікарями, вимірювання тиску, вакцинування за потребою);
- реєстрація запитів щодо публічної інформації;
- нагляд за дитиною (дитяча кімната).

## 12. Ваші пропозиції щодо інтеграції у ЦНАП додаткових публічних (окрім адміністративних) послуг і функцій (вирішення проблемних питань)?

Чимало ЦНАП зазначали про те, що інтеграція додаткових публічних послуг у ЦНАП потребує додаткового облаштування приміщень ЦНАП шляхом залучення фінансових ресурсів, яких є недостатньо через неспровоковану військову агресію рф проти України.

Окрім того, окремі ЦНАП надали такі пропозиції (зазначили проблемні питання) щодо інтеграції додаткових публічних послуг у ЦНАП:

- послуги з перекладу іноземних документів та їх засвідчення;
- послуги психолога;

- консультації з комунальних питань, отримання рахунків та надання послуг за електро-, тепло-, водо-, газопостачання;
- допомога у вирішенні проблем щодо співпраці із підприємствами-монополістами (електро-, газопостачання);
- консультаційні послуги представниками БТІ;
- юридичний супровід;
- прийом податкової звітності;
- перелік публічних послуг та інших публічних функцій не мають носити обов'язковий характер та мають формуватися у кожному ЦНАП, виходячи з потреб громади. Крім цього, площа ЦНАП та фінансові можливості громади не завжди можуть забезпечувати належну роботу спеціалістів, що здійснюють публічні функції, повноцінним робочим місцем (меблі, оргтехніка, іноді – потреба у підключенні до власних програм, реєстрів, порталів та ін.);
- щодо консультування англійською мовою саме працівниками ЦНАП: нині законодавством зазначене питання, на жаль, не врегульоване. Навіть, якщо ЦНАП має в своєму штаті працівників, які закінчили профільний виш та отримали диплом перекладача/викладача англійської мови, його повноваження щодо належності здійсненого перекладу викликають певні питання, в тому числі питання щодо відповідальності.

Прикладом може слугувати нотаріат, де нотаріусу чинним законодавством дозволено засвідчувати правильність перекладу документа з однієї мови на іншу, якщо він знає відповідні мови, або переклад документа може бути зроблено перекладачем, справжність підпису якого нотаріус засвідчує. Перекладач разом з документом, що встановлює його особу, повинен надати документ, який підтверджує його кваліфікацію.

В разі закріплення аналогічних норм у законодавстві, що регулює сферу надання адміністративних послуг, - переклад могли б здійснювати і працівники ЦНАП. Наразі питання залучення перекладача вже знайшло своє відображення у Законі «Про адміністративну процедуру» як особи, яку залучають до розгляду справи.

ВИСХОВКИ



## ВИСНОВКИ

---

Незважаючи на широкомасштабне військове вторгнення РФ в Україну, для громад України на одному з перших місць перебуває питання надання якісних послуг своїм мешканцям. Питання інтеграції та доступності у ЦНАП супутніх й інших публічних послуг і функцій також є досить важливим, оскільки є свідченням уваги до потреб відвідувачів ЦНАП.

Однією з найбільш затребуваних супутніх послуг є можливість оплати у ЦНАП за платні адміністративні послуги. Серед респондентів 85% ЦНАП інтегрували цю супутню послугу. Інші 15% ЦНАП мають можливість вирішити це питання у майбутньому.

У контексті подальшого розвитку сфери адміністративних послуг очікується, що все більша увага буде приділятися можливості доступу до послуг через різні канали їхньої доступності. Тому, зокрема, важливим є питання взаємодії ЦНАП з операторами поштового зв'язку. Загалом 43,75% представників громад відповіли, що їхній ЦНАП вже співпрацює хоча б з одним оператором поштового зв'язку для надсилання/передачі результатів наданих послуг. Однак, ще є чимало питань, які потрібно вирішити для покращення цієї взаємодії, як от: обмежений термін збереження інформації про відправлення в електронних кабінетах, не повернення повідомлень про вручення, відсутність чітких алгоритмів відправки результатів адмінпослуг поштою. При цьому, ще 56,25% ЦНАП не налагодили такої співпраці.

За рівнем інтегрованості у ЦНАП серед супутніх послуг на перших позиціях також перебувають «послуги з копіювання та друку» – доступні у 46,3% ЦНАП, «послуги з оплати за комунальні послуги» – 23,5%. Варто зазначити, що у контексті подальшого розвитку електронних взаємодій між інформаційними системами ЦНАП та публічними електронними реєстрами, іншими інформаційними системами ЦНАП, тобто, практичної імплементації принципу офіційності, визначеному у Законі «Про адміністративну процедуру», потреба у копіюванні документів буде зменшуватися.

Щодо доступності у ЦНАП сервісів, пов'язаних із застосуванням ІТ та е-послуг, то насамперед варто виокремити такі дуже популярні сервіси: «безкоштовний доступ до інтернету через WiFi» – доступно у 89,5% ЦНАП респондентів, «шеринг цифрових документів» – у 74,1%, «консультування заявників щодо отримання е-послуг» – 72,6%, «місце для самообслуговування відвідувачів» – 68,6%.

Місце для самообслуговування відвідувачів для отримання е-послуг використовує 54% опитаних. При цьому 20,7% респондентів зазначили, що воно використовується кілька разів на тиждень. В інших випадках місце для самообслугову-

вання використовується вкрай рідко, а 46 % ЦНАП зазначили, що відвідувачі ще не користуються місцем для самообслуговування з метою отримання е-послуг. Слід наголосити, що недостатньо лише облаштувати у ЦНАП місце для самообслуговування. Для його ефективного практичного застосування персонал ЦНАП має забезпечити ще й постійний консультативний супровід заявників. Тож надалі потрібно продовжити роботу щодо популяризації використання місць для самообслуговування серед відвідувачів ЦНАП.

Чимало ЦНАП, насамперед великих міських територіальних громад, зазначили і про використання інших супутніх сервісів, у т.ч. електронних, а саме: смс-інформування, чат-бот, кол-центр, особистий е-кабінет заявника, мобільний додаток, IT-інструменти для людей з інвалідністю тощо.

Загалом у подальшому корисним буде проведення навчань стосовно різних аспектів інтеграції у ЦНАП тих чи інших супутніх послуг та сервісів.

За рівнем інтегрованості у ЦНАП інших публічних (окрім адміністративних) послуг та функцій лідирують: «прийом громадян керівництвом громади в офлайн» – 36,2 % опитаних, «безоплатна правнича допомога» – 34,9 %, «громадська приймальня» – 17,8 %, «місце для проведення заходів/зустрічей чи коворкінг-зона» – 15,4 %, «сурдопереклад через персонал ЦНАП» – 12,1 %, «консультування/прийом документів представники підприємств-монополістів (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо)» – 9,4 %.

При цьому, у майже 12 % ЦНАП інші публічні послуги та функції ще не є доступними.

Окремо необхідно звернути увагу на інші публічні (окрім адміністративних) послуги та функції, які вже є доступні в окремих ЦНАП, а саме: заняття з надання невідкладної медичної допомоги; пункт підтримки сімей військових, громадський центр правосуддя; консультаційний пункт підтримки ВПО; кабінет психологічної та юридичної підтримки тощо.

Підсумовуючи зазначимо, що потенціал щодо інтеграції у ЦНАП різноманітних супутніх та публічних послуг і функцій ще не вичерпано. Доцільність інтеграції у ЦНАП відповідних послуг залежить від багатьох чинників і передбачає врахування індивідуальних особливостей відповідної територіальної громади, а також зовнішніх і внутрішніх аспектів і викликів.



2024

PROSTO

Підтримка доступності  
послуг в Україні

  
ВСЕУКРАЇНСЬКА  
АСОЦІАЦІЯ