

УДК 004.77:352

І. Ю. Семенюк,
к. е. н., доцент кафедри менеджменту та адміністрування,
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ
ORCID ID: 0000-0002-9211-4907

Н. М. Махначова,
к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та адміністрування,
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ
ORCID ID: 0000-0003-4634-2009

Г. В. Іванченко,
к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та адміністрування,
Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ
ORCID ID: 0000-0002-5654-1514

DOI: 10.32702/2306-6814.2020.19—20.167

МОНІТОРИНГ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦНАП ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ В УМОВАХ НЕСТАБІЛЬНОСТІ ЕПІДЕМІЧНОЇ СИТУАЦІЇ

I. Semeniuk,
PhD in Economics, Senior Lecturer of the Department of Management and Administration, VITE KNUTE
N. Makhnachova,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management and Administration, VITE KNUTE
H. Ivanchenko,
PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management and Administration, VITE KNUTE

INFORMATION SUPPORT MONITORING OF ADMINISTRATIVE SERVICES CENTERS
IN VINNYTSIA REGION IN THE CONTEXT OF EPIDEMIC SITUATION INSTABILITY

У статті досліджено якість інформаційного забезпечення діяльності Центрів надання адміністративних послуг. Проведено моніторинг інформаційного забезпечення ЦНАП Вінницької області і можливості отримати інформацію про перелік послуг. Досліджено можливість отримання адміністративних послуг дистанційно. Зазначено, що в Україні проходить активна фаза децентралізації в частині передачі надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування. Це пов'язано з потребою надання якісних послуг на місцях, організації належних умов надання адміністративних послуг для громадян. Наголошено, що в умовах поширення пандемії COVID-19 та адаптивного карантину в Україні зростає необхідність надання інформації та самих послуг дистанційно. Доведено, що наявність дистанційних послуг зменшить контакт громадян між собою та персоналом ЦНАП. Зменшення контакту між громадянами в цілому сприятиме ефективності карантинних обмежень, збереженню здоров'я громадян та можливості отримання безпечних, адміністративних послуг узручний час та спосіб, у тому числі онлайн.

The article studies the quality of information support of Administrative Services Centers in Ukraine. It is noted that regardless of the administrative unit size, free remote access of citizens to information on receiving administrative services should be provided. The informational support of Administrative

Services Centers in Vinnytsia region and the possibility of obtaining information about the list of services were monitored. The possibility of receiving administrative services remotely has been investigated. It was noted that Ukraine is undergoing an active phase of decentralization in terms of transferring the provision of administrative services to local governments. This is due to the need to provide quality services locally and organize the conditions for the provision of administrative services to citizens. The problems of power change at the district level are investigated, including the change in the size of districts, the liquidation of district state administrations, the reorganization of the Administrative Services Centers under the district state administrations. It was noted that in the context of the spread of the COVID-19 pandemic and adaptive quarantine in Ukraine, the need to provide information and services remotely has increased. It has been proven that the availability of remote services will reduce the contact of citizens with each other and the staff of the Administrative Services Centers. Reducing contact between citizens in general will contribute to the effectiveness of quarantine, preserving the health of citizens and the possibility of receiving safe, administrative services at a convenient time and way, including online. It was revealed that the reform of administrative services is a fairly successful reform, which should continue in 5 directions. The first is deregulation and reduction in the number of administrative services. The second is the digitalization /electronicization of services. The third direction is the transfer of powers to local self-government bodies to be responsible for quality of administrative services. Creation of integrated offices (Administrative Services Centers) it is a combination of decentralization in terms of services and a separate successful direction of reform. The fifth direction is the streamlining of relations for payment of administrative services. It is necessary to streamline payments that are excessive, and some services, on the contrary, to be paid for reasonable money, which will provide at least a partial return on the corresponding services.

Ключові слова: адміністративні послуги, онлайн послуги, ЦНАП, інформаційне забезпечення ЦНАП, COVID-19

Key words: administrative services, online services, Administrative Services Centers, information support, COVID-19.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

В умовах підвищення епідемічної небезпеки у зв'язку з поширенням COVID-19 постає нагальна проблема покращення рівня інформаційного забезпечення діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Незалежно від розмірів адміністративної одиниці, має бути забезпечений вільний дистанційний доступ громадян до інформації щодо отримання адміністративних послуг.

Крім того, в Україні проголошена та впроваджується політика децентралізації та реформи адміністративно-територіального устрою. Передбачена зміна і на районному рівні влади, в тому числі зміна розмірів районів, ліквідація районних державних адміністрацій (РДА). За останніми офіційними законопроектами, РДА мають бути ліквідовані до 1 березня 2021 року. Одним з повноважень РДА є організація надання адміністративних послуг, у тому числі забезпечення роботи центрів надання адміністративних послуг. У разі, якщо в існуючому районному центрі не утворено ЦНАП органу місцевого самоврядування, то припинення діяльності ЦНАП РДА або РДА загалом може призвести до погіршення доступу громадян і суб'єктів господарювання до адмі-

ністративних послуг. Водночас основними групами послуг у ЦНАП РДА переважно є послуги у сферах державної реєстрації:

- бізнесу;
- нерухомості;
- земельних ділянок.

Ці негативні наслідки можуть бути повністю компенсовані, якщо в громаді, утворено належний ЦНАП органу місцевого самоврядування. Негативний вплив від ліквідації ЦНАП РДА буде менш відчутним у районах прилеглих до однойменних міст обласного значення, оскільки ЦНАП у цих містах утворені з 2014 року. Частково негативні наслідки від прогнозованої політики можуть бути пом'якшені, якщо у структурі/штаті органу місцевого самоврядування є або будуть введені, принаймні, державні реєстратори нерухомості та бізнесу. Онлайн доступ до частини зазначених послуг, у тому числі Держгеокадастру, також наразі може задовольнити певну частину суб'єктів звернення [1].

Зважаючи на активну фазу перерозподілу повноважень і ресурсів на місцях в умовах децентралізації, а також несприятливу епідемічну ситуацію в країні, ця стаття є актуальною.

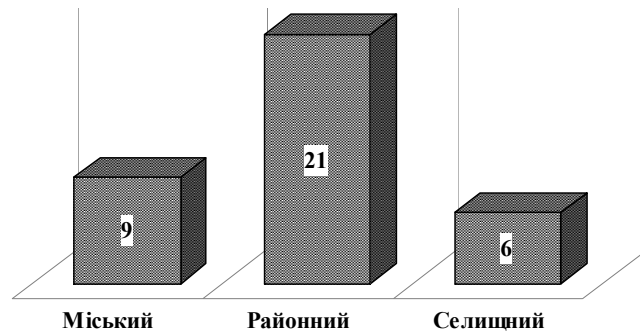


Рис. 1. Кількість Центрів надання адміністративних послуг у Вінницькій області за видами
Джерело: [6; 7].

Наявність на сайті переліку послуг ЦНАП

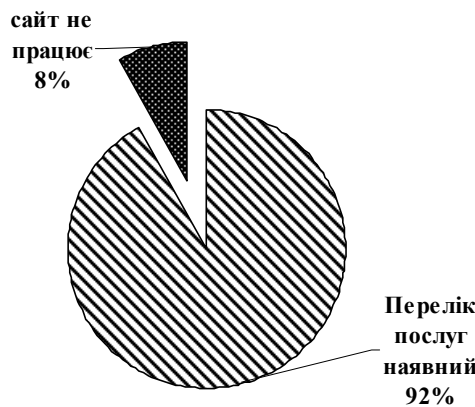


Рис. 2. Наявність на сайтах переліку адмінпослуг у Вінницькій області

Джерело: результат моніторингу авторів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання діяльності ЦНАП в Україні знаходяться в колі інтересів ряду вітчизняних науковців та практиків, а також експертів міжнародних проєктів. Так, оцінку ефективності механізму надання адміністративних послуг за участі громадськості та роль громадського моніторингу досліджувала Ільчанинова Н.І. [2]. Залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг досліджував Петриків А.В. [3]. Ключові напрями реформи адмінпослуг розкриває в своїх дослідженнях експерт Програми "U-LEAD з Європою" В. Тимошук [4] та інші. Однак проблематика доступу до адмінпослуг в умовах несприятливої епідемічної ситуації залишається мало дослідженою.

МЕТОЮ СТАТТІ

Метою статті є здійснення моніторингу та оцінки інформаційного забезпечення ЦНАП Вінницької області в умовах нестабільності епідемічної ситуації та надання відповідних рекомендацій органам місцевого самоврядування щодо підвищення якості надання адміністративних послуг.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Відповідно до статті 6 Закону України "Про адміністративні послуги", суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація

про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування [5].

Своєю чергою, надання якісних адміністративних послуг неможливе без забезпечення достовірної, актуальної, повної інформації про послуги та шляхи їх отримання. Дистанційний доступ до отримання адміністративних послуг має передбачати можливість отримати найбільш затребувані послуги з мінімальною потребою відвідування приміщення ЦНАП, що у передує пов'язане з обмеженнями відвідування громадських місць та безпекою громадян в умовах адаптивного карантину.

З огляду на вищезазначене, було обрано такі критерії оцінювання інформаційного забезпечення веб-сайтів Центрів надання адміністративних послуг Вінницької області:

- 1) наявність переліку адміністративних послуг, які надає ЦНАП;
- 2) наявність інформаційних карток адміністративних послуг;
- 3) можливість попереднього запису до електронної черги;
- 4) наявність інформації про контакти та графік роботи ЦНАП;
- 5) можливість отримати онлайн консультацію щодо адміністративної послуги;
- 6) можливість завантажити бланки та зразки заяв для отримання адміністративної послуги;

Можливість отримати консультацію
дистанційно

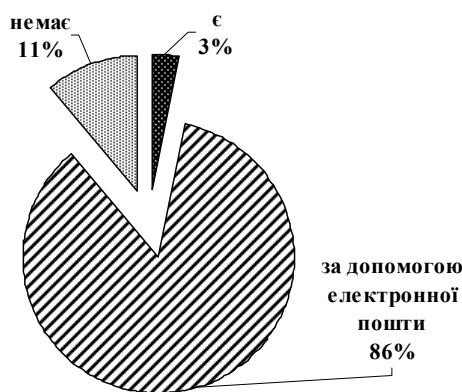


Рис. 3. Дистанційні консультації в ЦНАП Вінницької області

Джерело: результат моніторингу авторів.

7) можливість отримати адміністративні послуги онлайн;

8) можливість відслідковувати процес опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги.

На сьогодні на території Вінницької області функціонує 36 Центрів надання адміністративних послуг (рис. 1).

На основі проведеного моніторингу сайтів ЦНАП, що належать органам місцевого самоврядування та районним державним адміністраціям, було виявлено такі тенденції (рис. 2). Наявність каналів отримання інформації дистанційно була відзначено в 92 % ЦНАП, причому є або окремі сайти ЦНАП, або вкладка на сайті районної державної адміністрації, або міської, селищної ради (ОТГ). У 8 % адреса сайту неактивна.

Наявність інформаційних карток адміністративних послуг на зазначених сайтах можемо спостерігати у 75 % ЦНАП, у 25 % — картки відсутні.

Можливість попереднього запису до електронної черги у Вінницькій області є лише в ЦНАП "Прозорий офіс" Вінницької міської ради, що значно спрощує отримання послуги, береже час та дбає про безпеку громадян, тому цей приклад потрібно поширювати на інші ЦНАП.

Інформація про контакти та графік роботи ЦНАП доступна на всіх аналізованих сайтах, окрім трьох, робота яких припинена або тимчасово неактивна.

Можливість отримати онлайн консультацію щодо адміністративної послуги / можливість отримати консультацію дистанційно відображена на рисунку 3.

В умовах пандемії COVID-19 ключовою виступає можливість отримати адміністративні послуги онлайн (рис. 4). Як бачимо з проведеного дослідження, 25 % ЦНАП надають таку можливість повністю або частково, 32 % надають можливість переходу на потрібні сайти, а 43 % ЦНАП на сьогодні не можуть надати таку можливість.

На думку В. Тимощука, реформа адмінпослуг — це достатньо успішна реформа, яка мала би продовжуватись за визначеними напрямками. Їх — п'ять і всі потрібно розвивати одночасно. Перший — це дерегуляція та скорочення кількості адмінпослуг. Потрібно керуватись принципом "чим менше, тим краще". Важливе спрощення процедур надання послуг, щоб все було простіше як для споживача, так і для надавача послуги. Це ключова умова і для другого напрямку — діджиталізації / електронізації. Зараз це супер-актуальний тренд, але треба

Отримання послуги онлайн



Рис. 4. Отримання адмінпослуги онлайн у ЦНАП Вінницької області

Джерело: результат моніторингу авторів.

розуміти, що це не панацея. Третій напрям — передача повноважень місцевим органам самоврядування, щоби громади відповідали за якість послуг і могли їх інтегрувати, в тому числі, в ЦНАП. Створення інтегрованих офісів, тобто ЦНАП, це квінтесенція децентралізації в частині послуг й окремих успішних напрям реформи. П'ятий напрям — впорядкування відносин щодо оплати адмінпослуг. Потрібно впорядкувати платежі, які є надмірними, а деякі послуги, навпаки, зробити платними за розумні кошти, які будуть забезпечувати хоча б часткову окупність відповідних послуг. Ці п'ять стратегічних напрямків реформи мають рухатись рівно збалансовано, щоб не було перекоосу в якийсь один бік [4].

Якщо звернутися до загальнодержавних даних, то 440 із існуючих близько 800 ЦНАП, це Центри при районних державних адміністраціях, за даними фахівців лише 5—10% із них є належні за інфраструктурою та за переліком послуг. Але їм навіть за переліком послуг важко бути конкурентними, тому що в них немає багатьох повноважень, які належать органам місцевого самоврядування, наприклад, та ж сама реєстрація місця проживання. Тільки 15 міст — обласних центрів у своїх ЦНАП зараз надають паспортні послуги, хоча ця можливість є вже більше двох років. По цьому показнику варто зазначити, що у великих містах, орієнтовно, біля 30—40% ЦНАП теж не належні. І, чим далі у менші громади, тим ситуація гірше. Так, у міст районного значення ще менше мотивації (бо начебто в райцентрі є ЦНАП РДА), і дуже обмежені ресурси. Натомість в ОТГ, завдяки реформі децентралізації, спостерігається одна з найпозитивніших динамік. Тобто в Україні, гарно розвивається сфера надання адмінпослуг у великих містах і в об'єднаних громадах, де є донорська підтримка, проекти ДФРР, інфраструктурні субвенції для ОТГ [4]. Тому реорганізація ЦНАП РДА і створення "спільних" ЦНАП з ОМС має бути пріоритетом роботи по вдосконаленню надання адміністративних послуг для громадян.

ВИСНОВКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Таким чином, нами було проведено моніторинг інформаційного забезпечення ЦНАП Вінницької області і можливості отримати інформацію про перелік послуг та можливості отримання послуг дистанційно. Важливість даного питання підтверджено кількома аспектами. В Україні проходить активна фаза децентралізації у тому числі, в частині передачі повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування. Це пов'язано з потребою надання якісних послуг на місцях, організації належних умов надання адміністративних послуг для громадян. В умовах поширення пандемії COVID-19 та адаптивного карантину в Україні зросла необхідність надання інформації та самих послуг дистанційно, адже це зменшить контакт громадян між собою та персоналом ЦНАП, що загалом сприятиме ефективності карантинних обмежень, збереженню здоров'я громадян та можливості отримання безпечних, адміністративних послуг в зручний час та способом, у тому числі онлайн.

Література:

1. Щодо ліквідації ЦНАП РДА (пропозиції Програми "U-LEAD з Європою") URL: [https://tsnap.ulead-](https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/01/Analiz-polityky-shhodo-TSNAP-RDA.pdf)

[org.ua/wp-content/uploads/2020/01/Analiz-polityky-shhodo-TSNAP-RDA.pdf](https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/01/Analiz-polityky-shhodo-TSNAP-RDA.pdf)

2. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. Інвестиції: практика та досвід. № 3. 2018. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/3_2018/29.pdf

3. Петриків А.В. Залучення громадськості до здійснення моніторингу діяльності органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг. Наука молода: зб. наук. праць молодих вчених ТНЕУ. 2016. № 24. С. 13—19.

4. Тимошук В. П'ять стратегічних напрямків реформи адмінпослуг мають рухатись рівно збалансовано. Укрінформ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-polytics/2752434-viktor-timosuk-golovnij-ekspert-napramu-z-pokrasenna-nadanna-adminposlug-dla-naselenna-programi-ulead-z-evropou.html>

5. Закон України "Про адміністративні послуги" від 06.09.2012р. зі змінами та доповненнями. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

6. Офіційний сайт Вінницької обласної державної адміністрації. URL: <http://www.vin.gov.ua/administrativni-posluhy/1068-tsentry-nadannia-administrativnykh-posluh-u-vinnytskii-oblasti> (дата звернення: 13.10.2020 р.).

7. Інтерактивна карта мережі Центрів надання адміністративних послуг в Україні. URL: <http://map.cnsp.in.ua/> (дата звернення: 13.10.2020 р.).

References:

1. U-LEAD (2020), "Regarding the liquidation of the RSA CNAP (proposals of the U-LEAD with Europe Program)", available at: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2020/01/Analiz-polityky-shhodo-TSNAP-RDA.pdf> (Accessed 10 Oct 2020).

2. Il'chaninova, N.I. Ilchaninova, N. (2018), "Influence of public monitoring on the process of administrative services", Investytsiyi: praktyka ta dosvid, vol. 3, pp. 131—136, available at: http://www.investplan.com.ua/pdf/3_2018/29.pdf (Accessed 10 Oct 2020).

3. Petrykiv, A.V. (2016), "Involvement of the public in monitoring the activities of local governments in the provision of administrative services", Nauka moloda: zb. nauk. prats' molodykh vchenykh TNEU, vol. 24, pp. 13—19.

4. Tymoschuk, V. (2020), "The five strategic directions of administrative services reform should move in a balanced way", Ukrinform, available at: <https://www.ukrinform.ua/rubric-polytics/2752434-viktor-timosuk-golovnij-ekspert-napramu-z-pokrasenna-nadanna-adminposlug-dla-naselenna-programi-ulead-z-evropou.html> (Accessed 10 Oct 2020).

5. Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine "On Administrative Services", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Accessed 10 Oct 2020).

6. Vinnytsia Regional State Administration (2020), available at: <http://www.vin.gov.ua/administrativni-posluhy/1068-tsentry-nadannia-administrativnykh-posluh-u-vinnytskii-oblasti> (Accessed 10 Oct 2020).

7. Interactive map of the network of Centers for Administrative Services in Ukraine (2020), available at: <http://map.cnsp.in.ua/> (Accessed 13 Oct 2020).

Стаття надійшла до редакції 15.10.2020 р.