

Послуги, орієнтовані на громадян

Сучасні ЦНАПи з висококваліфікованим персоналом пропонують покращені адміністративні послуги для громадян України

Виклик: Проблеми реалізації законів на місцях

З квітня 2014 року Україна реалізує масштабну реформу місцевого самоврядування та децентралізації. Важливість цих процесів підтверджується і в Стратегії сталого розвитку «Україна-2020». З метою покращення рамкових умов для реалізації цих реформ та формування орієнтирів на національному рівні була ухвалена низка законодавчих актів, зокрема, закони, що стосуються співробітництва територіальних громад, добровільного об'єднання територіальних громад, децентралізації й оптимізації процедур надання адміністративних послуг, а також Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року.

Реалізація нових законодавчих ініціатив на місцевому рівні має центральне значення для якості надання адміністративних послуг і міжмуніципального співробітництва в Україні. Проте для багатьох громад це є великою проблемою. Перенавантажені співробітники місцевого самоврядування мають виконувати нові завдання та застосовувати сучасне програмне забезпечення, одночасно орієнтуючись у своїй роботі на потреби клієнтів. Державним службовцям бракує для цього професійної підготовки, робочих



Назва проекту:	Реформа управління на сході України II
Замовник:	Федеральне міністерство економічного співробітництва та розвитку (BMZ)
Виконавець:	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Політичний партнер:	Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України
Національні партнери:	Комітет Верховної Ради України з питань державного будівництва, регіональної політики та місцевого самоврядування Міністерство економічного розвитку і торгівлі України Державне агентство з питань електронного урядування України
Територія діяльності:	Дніпропетровська, Луганська та Полтавська області
Тривалість:	04/2017 – 03/2020
Контакти:	Тарас Журавель / taras.zhuravel@giz.de

інструкцій і добре зрозумілих підходів. Тому переважна більшість з них продовжує застосовувати традиційні методи адміністративної роботи.

Наш підхід: Ефективна робота задля кращої якості послуг

За дорученням Федерального уряду Німеччини GIZ підтримує міста і громади на Дніпропетровщині, Луганщині та Полтавщині у покращенні якості послуг для населення. Нове обладнання, офісні меблі та матеріали підвищують ефективність роботи, а сучасні IT-системи зменшують витрати та час виконання робіт і знижують корупційні ризики. Інноваційні інструменти підсилюють сталість адміністративної роботи. Нове програмне забезпечення оптимізує процедуру реєстрації у громадах, автоматично формує та підтримує електронні реєстри. Прозорість органів влади створює довіру між громадами та громадянами, які самі можуть відчувати місцеву демократію. Корисним для людей є і міжмуніципальне співробітництво.



У навчальних поїздках українські держслужбовці знайомляться з робочими процесами в німецьких центрах надання адміністративних послуг

На Полтавщині, наприклад, збором твердих побутових відходів, роботою пожежних частин та Інтернет-мереж керують територіальні громади.

Окрім сучасних систем, успіх роботи забезпечується і компетентним персоналом, який навчається новим процедурам надання послуг, наприклад, реєстрації транспортних засобів, надання соціальних послуг або оформлення біометричних паспортів. GIZ надає необхідну підтримку та консультації. Створені платформи комунікації сприяють обміну досвідом. Важливі надбання втілюються у політичних документах на національному рівні. Від цього виграють не лише самі муніципалітети, а й користувачі послуг.



Адміністратори ЦНАП беруть участь у семінарах



Нові сміттєвози забезпечують безперебійний вивіз сміття



Олена Литвинюк: «Послуги відтепер надаються швидше, зручніше та якісніше»

Олена Литвинюк очолює Центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанську, а також відділ адміністративних послуг Лисичанської міської ради Луганської області. З початку 2013 року вона співпрацює з GIZ у напрямку покращення якості надання адміністративних послуг для мешканців міста та розповідає, що саме змінилося з того часу:

Наші результати: Користь для сотень тисяч людей

На підконтрольній уряду України території Луганської області приблизно 600 тис. громадян отримують покращені адміністративні послуги. Понад 60 тис. сільських жителів Полтавщини тепер можуть розраховувати на регулярне вивезення відходів. В області створено шість нових пожежно-рятувальних підрозділів, і тепер 45 тис. місцевих мешканців можуть розраховувати на оперативне реагування на пожежі та інші надзвичайні ситуації.

Для підготовки персоналу до виконання нових завдань понад 5 тис. державних службовців та посадових осіб з 250 інституцій відвідали курси підвищення кваліфікації. 3,5 тис. співробітників ЦНАПів успішно пройшли онлайн-тренінг «Стандарти обслуговування Центрів надання адміністративних послуг». 300 представників органів місцевого самоврядування взяли участь у дистанційних курсах з міжмуніципального співробітництва. Під час навчальних поїздок до Німеччини партнери проекту мають можливість ознайомитися з інноваційними підходами до надання адміністративних послуг. На традиційних щорічних заходах міжнародні та національні учасники обмінюються досвідом і передовими практиками у сфері організації надання послуг та співробітництва територіальних громад.

Діяльність проекту базується на результатах попередньої фази проекту «Реформа управління на сході України» (2014 – 2017).

«Центр надання адміністративних послуг у місті Лисичанську створений за ініціативою і сприяння Лисичанської міської ради. Проте, втілення ідей у життя було б неможливим без підтримки проекту “Реформа управління на сході України”. Співпраця з європейським партнером – це надійність, інновації, креативність, реформування та трансформація підходів і дій у системі надання адміністративних послуг. Сьогодні ЦНАП – це осередок, покликаний спростити життя наших співвітчизників. Ми хочемо наблизити українську культуру надання адміністративних послуг до європейських стандартів, а також стати зразком для реформування адміністративної системи нашої держави. Ми вже маємо певний досвід і хочемо за підтримки проекту поділитися ним з нашими колегами та почути щось нове від них».

Видавець:

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Головні офіси GIZ: Бонн та Ешборн

GIZ Україна

Реформа управління на сході України II

20, Велика Житомирська 3 поверх

01001 Київ, Україна

T +38 (044) 581 27 90

I www.giz.de/ukraine-ua

Місце та рік публікації: Київ, 10/2018

Дизайн: Олеся Літвінова

Фото: стор. 1: © GIZ, © GIZ/Дітер Шиманке; стор. 2: © GIZ/Богдан Александрович, © GIZ

Текст: Штеффі Ньолтінг

GIZ несе відповідальність за зміст цієї публікації.

За дорученням Федерального міністерства економічного співробітництва та розвитку (BMZ)