



Історії успіху  
#МістаТаЗміни 

## Комфорт, якість, спрощення процедур: ЦНАП **Полтавської** міської ради удосконалюється

В Україні в межах реформи децентралізації вже створено біля 800 Центрів надання адміністративних послуг (надалі — ЦНАП. Одним із гарних прикладів є ЦНАП Полтавської міської ради, який за останні 7 років збільшив кількість послуг для споживачів у 20 разів, а кількість адміністраторів — у 5 разів.

“ «На сьогодні ЦНАП інтегрує в одному місці надання 158 видів адміністративних послуг. Упродовж минулого року ми надали до 100 тисяч послуг і більш як 150 тисяч консультацій, забезпечивши цим самим надходження до міського бюджету на суму понад 13,4 млн грн. Але найважливішими є не цифри: в основі діяльності центру — створення для жителів міста та області послуг насправді нової якості, так само як подальше спрощення процедур отримання цих послуг», — зазначив **Максим Курило**, заступник начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» Управління надання адміністративних послуг Полтавської міської ради.

З 2016 року у ЦНАПі працює електронна система керування чергою, що дає змогу відвідувачам на великих моніторах стежити за часом прийому у комфортній зоні очікування. Також тут використовують електронний комплекс «Універсам послуг», а це означає, що писати заяви вручну більше не потрібно: П по готовності результату клієнту повідомлять за допомогою sms-повідомлення.

Ряд особливо важливих оновлень у ЦНАПі відбувся завдяки фінансовій підтримці проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС) у рамках Фонду підтримки ініціатив із демократичного врядування та розвитку. Завдяки низці нововведень сервіс для відвідувачів став ще комфортнішим. По-перше, крім зон прийому та видачі документів, облаштовано рецепцію, де доброзичливі консультанти надають вичерпну інформацію з будь-яких питань. По-друге, для зберігання біометричних документів установили сейфи. По-третє, особливу увагу приділено інклюзивності приміщення — задля забезпечення однакового доступу до адмінпослуг і реалізації прав якомога більшої кількості громадян. Дбаючи про здоров'я відвідувачів і працівників, у ЦНАПі встановили рециркулятор для очищення та знезараження повітря. До того ж у вбиральні встановлено пеленальний столик для немовлят, а в залі очікування організовано дитячий куточок. Відтепер, поки дорослі вирішують свої справи в ЦНАПі, діти можуть розважатися чи займатися творчістю.

“ «Тут супер! Поки чоловік на прийомі в адміністратора, маю чим зайняти сина. Йому дуже сподобалися і машинка, і кубики, і розмальовками встигли побавитись. Тут усього цілком достатньо для короткотермінового перебування дитини, з боку малечі — суцільне захоплення. Особисто я б ще доповнила дитячий куточок м'якими іграшками та додала б крісла-пуфи, але тут обмежений простір, тому й так усе дуже добре», — поділилася враженнями **Ольга Мисяк**, відвідувачка ЦНАПу, яка прийшла разом зі своїм сином Іваном.

Також віднедавна ЦНАП став доступним і для людей із вадами зору: завдяки Проекту ПРОМІС у приміщенні встановлено інформаційний стенд, оформлений рельєфно-крапковим шрифтом Брайля. У такому самому форматі біля кожного кабінету розміщено інформаційні таблички. Задля додаткової зручності відвідувачів на вході до ЦНАПу облаштовано пандус для в'їзду людей з інвалідністю та дітей у візочках.

Щотижня відбуваються внутрішні навчання для адміністраторів ЦНАПу, де вони знайомляться з новими нормативними документами, що набрали чинності. Адже володіння достовірною інформацією — фундамент для надання якісних послуг населенню. Для працівників ЦНАПу було проведено тренінги на теми: управління стресом, ефективні комунікації та управління конфліктами.

“ «На навчання працівників рідко є можливість виділити час через великі обсяги і темпи роботи, але це завжди актуально й першочергове в подальшій перспективі. Тренінги, що відбулись завдяки команді Проекту ПРОМІС, відобразили чимало психологічних аспектів нашої роботи. Дуже добре, коли фахівці можуть розтлумачити вихід із тих ситуацій, з якими щодня стикаємося в роботі й часто не знаходимо конструктивного рішення. Є потреба у систематичному проведенні навчання такого типу», — переконаний Максим Курило.

Оскільки для ЦНАПу важливо встановлювати та грамотно опрацьовувати зворотний зв'язок із клієнтами, нещодавно з ініціативи Проекту ПРОМІС було проведено анкетування відвідувачів для моніторингу якості надання послуг. За чотири місяці вдалось опитати 477 осіб. Результати потішили: понад 95% опитаних абсолютно задоволені роботою електронної черги, інформативністю стендів, привітністю та компетенціями адміністраторів. Згідно із зауваженнями респондентів роботу ЦНАПу було вдосконалено: для спрощення системи оплати встановлено термінал, тому за послуги тепер можна розраховуватися не виходячи з приміщення. Робота над іншим популярним запитом триває, тож невдовзі буде впроваджено попередній запис у чергу через сайт і термінал самообслуговування.

“ «З кожним роком ЦНАП підвищує показники своєї роботи, зокрема завдяки співпраці з ПРОМІС. Наша пропускна здатність сягає вже до 250 осіб, а в дуже напружений день можемо прийняти і близько 400 осіб. Що можливо було запровадити в цьому приміщенні — усе було максимально добре втілено. У нас є пандуси, двері відповідають стандартам проходження візочка, є дитячий куток, пеленальний столик, зали, пристосовані для людей із вадами зору. З розумінням та уважністю ставимося до людей з особливими потребами та пропонуємо їм обслуговування поза чергою», — каже Максим Курило.

Основним критерієм оцінювання ефективності роботи ЦНАПів є задоволеність громадян і прямі вигоди чи зручності, які вони отримують. Першочерговим компонентом на шляху до досягнення високої ефективності є доступність місцевої влади та її прозорість у ухваленні рішень. Такий підхід лежить в основі кожної з активностей та ініціатив Проекту ПРОМІС і тому передбачає надання всебічної допомоги органам місцевого самоврядування в упровадженні моделі «відкритого ефективного врядування». Удосконалення управління, бюджетування та надання адміністративних послуг для населення впливає не лише на здатність місцевої влади оперативно реагувати на потреби громади, раціонально та прозоро управляти наявними ресурсами, а й забезпечувати сприятливі умови для ведення підприємницької діяльності та подальшого залучення інвестицій у міста й регіони.



Історії успіху #МістаТаЗміни розповідають про успішні приклади та інновації з впровадження ефективного демократичного управління та прискорення місцевого економічного розвитку у Запорізькій, Вінницькій, Полтавській та Івано-Франківській областях, що відбулись за підтримки проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проекту ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

