



Історії успіху   
#МістаТаЗміни

## У Кременчуці відкрили перший в Україні Центр професійного навчання команд ЦНАПів

Кременчуцький центр надання адміністративних послуг (надалі — ЦНАП) є одним із найкращих в Україні. Досвід його роботи вже не перший рік вважають прикладом для аналогічних структур в інших містах і регіонах. Станом на 1 жовтня 2020 року тут забезпечують надання 372 адміністративних послуг, і на цьому команда установи не зупиняється, адже постійно працює над удосконаленням та розширенням функціоналу. Завдяки цьому за п'ять років діяльності вдалося більш ніж у чотири рази збільшити річну кількість клієнтів. Так, упродовж 2015 року було опрацьовано 76 тисяч звернень громадян, а у 2019-му ця цифра сягнула вже 318 тисяч.

До становлення та зростання ЦНАПу у Кременчуці протягом кількох років долучається проект міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС). До прикладу, у 2018 році в Автозаводському відділі Кременчуцького ЦНАПу було облаштовано додаткове робоче місце для видачі біометричних паспортів для виїзду за кордон. Тоді ж для працівників установи було проведено цикл психологічних тренінгів «Якісний сервіс. Робота з «важким» клієнтом та ефективні комунікації».

У 2020 році ЦНАП Кременчука вийшов на новий виток розвитку: саме тут за підтримки Проекту ПРОМІС створено перший в Україні Центр професійного навчання працівників ЦНАПів. Простір забезпечили обладнанням для комфортного проведення очних і дистанційних навчальних заходів. Експерти Проекту ПРОМІС супроводжували всі етапи втілення ініціативи, що має на меті підвищити рівень надання адміністративних послуг на Полтавщині.

“ «Наш досвід роботи показує, що адміністратором ЦНАПу може бути лише та людина, яка постійно навчається та розвивається. Інакше неможливо якісно надавати послуги. У Кременчуцькому ЦНАПі освітні заходи відбуваються давно й на постійній основі: до прикладу, щосереді вранці протягом години проводимо заняття, ознайомлюємо з останніми законодавчими змінами та іншими актуальними питаннями з різних сфер надання адміністративних послуг. Для нашого колективу це вже звична річ. Із часом визріла ідея про те, що знання й набутий досвід можна поширювати за межі нашого Центру, і у 2018 році ми підписали договір про співпрацю з Полтавським обласним центром перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (надалі — Полтавський ЦППК). Упродовж 2018–2019 років представники ЦППК проводили в нашому офісі виїзні семінари, а наші працівники своєю чергою ділились власним досвідом у сфері надання адміністративних послуг — проводили практичні заняття в основному через Skype», — розповіла **Тетяна Печериця, директорка Центру надання адміністративних послуг у Кременчуці**.

За підтримки Проекту ПРОМІС було сформовано технічну базу для професійного навчання працівників ЦНАПу: придбано мікрофони, веб-камеру, проектор, екран і необхідні комплектувальні. Також удосконалено

програмне забезпечення для реєстрації учасників навчальних заходів. На тлі пандемії COVID-19 саме у 2020 році значення онлайн-комунікацій стрімко зросло в усіх сферах. Тож нове устаткування дало змогу працівникам ЦНАПу швидко адаптуватися до нових реалій, не втрачаючи ефективності — комфортно проводити вебінари, відео-конференції та інші освітні активності.

“ «Крім основного офісу, у Кременчуці є ще два відділення ЦНАП — у Крюківському й Автозаводському районах. Їх адміністратори тепер легко долучаються до освітніх заходів онлайн, як внутрішніх, так і для ширшої аудиторії. Завдяки новому обладнанню є враження, що всі учасники перебувають в одній залі. Плануємо невдовзі анонсувати якісь із наших занять через facebook-сторінку, щоб представники будь-яких інших ЦНАПів могли підключатись і теж отримувати корисну інформацію», — зазначила **Тетяна Печериця**.

За участі Полтавського ЦППК для підвищення кваліфікації працівників ЦНАПів розроблено спеціальні сертифікатні та короткострокові навчальні програми. У червні успішно відбувся перший цикл онлайн-занять у рамках програми «Державна політика та нормативне регулювання у сфері надання адміністративних послуг», до яких долучилися понад 100 осіб. Також із використанням нового устаткування для працівників Кременчуцького ЦНАПу було проведено серію онлайн-тренінгів на тему «Профілактика емоційного та професійного вигорання».

Підтримка Проекту ПРОМІС у розвитку системи надання адміністративних послуг є комплексною та, зокрема, передбачає активний обмін досвідом. Тому у 2018 році у Кременчуці було проведено масштабний дводенний семінар для керівників ЦНАПів міст-партнерів. Також Проект ПРОМІС підтримав навчальні поїздки до Польщі та Естонії задля вивчення найкращих практик упровадження е-врядування. А на початку серпня 2020 року відбулася дводенна навчальна поїздка до Кременчука для представників ЦНАПів з Івано-Франківської, Вінницької, Запорізької та Полтавської областей. Гості ознайомилися з діяльністю новоствореного Центру професійного навчання, побачили роботу кременчуцької команди, обговорили тенденції та виклики розвитку, а також моделі надання публічних послуг і їх діджиталізацію. Онлайн до дискусії приєдналися близько 40 представників ЦНАПів із різних регіонів України.

“ «Я побував у Кременчуку вперше. З Кременчуцьким ЦНАПом співпрацюємо вже багато років, і Тетяна Печериця неодноразово запрошувала приїхати. Тож було дуже приємно врешті познайомитися з командою ближче й разом працювати. Разом із представниками інших міст вивчали місцевий досвід, знайомилися з технологіями, які використовують у роботі. Побачили, як гарно обладнано приміщення. В обговореннях багато уваги приділили роботі кол-центру, наданню соціальних послуг, оформленню закордонних паспортів і паспортів громадянина України у форматі ID-картки», — поділився **Богдан Питель, керівник Центру надання адміністративних послуг Івано-Франківська**.

Різномасштабна підтримка діяльності ЦНАПів і вдосконалення компетенцій їхніх працівників веде до збільшення загальної ефективності органів місцевої влади у втіленні відкритого врядування. Через якісне та прозоре надання адміністративних послуг прихильність громадян до державних установ зростає. Новостворений навчальний центр у Кременчуці не лише допомагатиме адміністраторам Полтавщини підвищувати кваліфікацію, а й стане першою ланкою сучасної моделі професійного навчання команд ЦНАПів і сприятиме запровадженню механізму безперервної освіти посадовців по всій Україні.



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.

