



Комітет з питань організації державної влади,
місцевого самоврядування, регіонального розвитку
та містобудування

ІНФОРМАЦІЯ

про результати проведеного на запит
Комітету з питань організації державної влади,
місцевого самоврядування, регіонального розвитку
та містобудування дослідження практики
застосування та ефективності законодавства з
організації надання адміністративних послуг,
здійсненого за сприяння
Вестмінстерської фундації за демократію
в рамках виконання контрольної функції Комітету



Дослідження проводилося **Комітетом Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування** в рамках виконання контрольної функції за сприяння **Вестмінстерської фундації за демократію**.

Мета аналізу - дослідження ефективності й впливу на організацію та підвищення якості надання адміністративних послуг, а також заходів щодо розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) органами місцевого самоврядування у зв'язку із їх ліквідацією при районних державних адміністраціях.

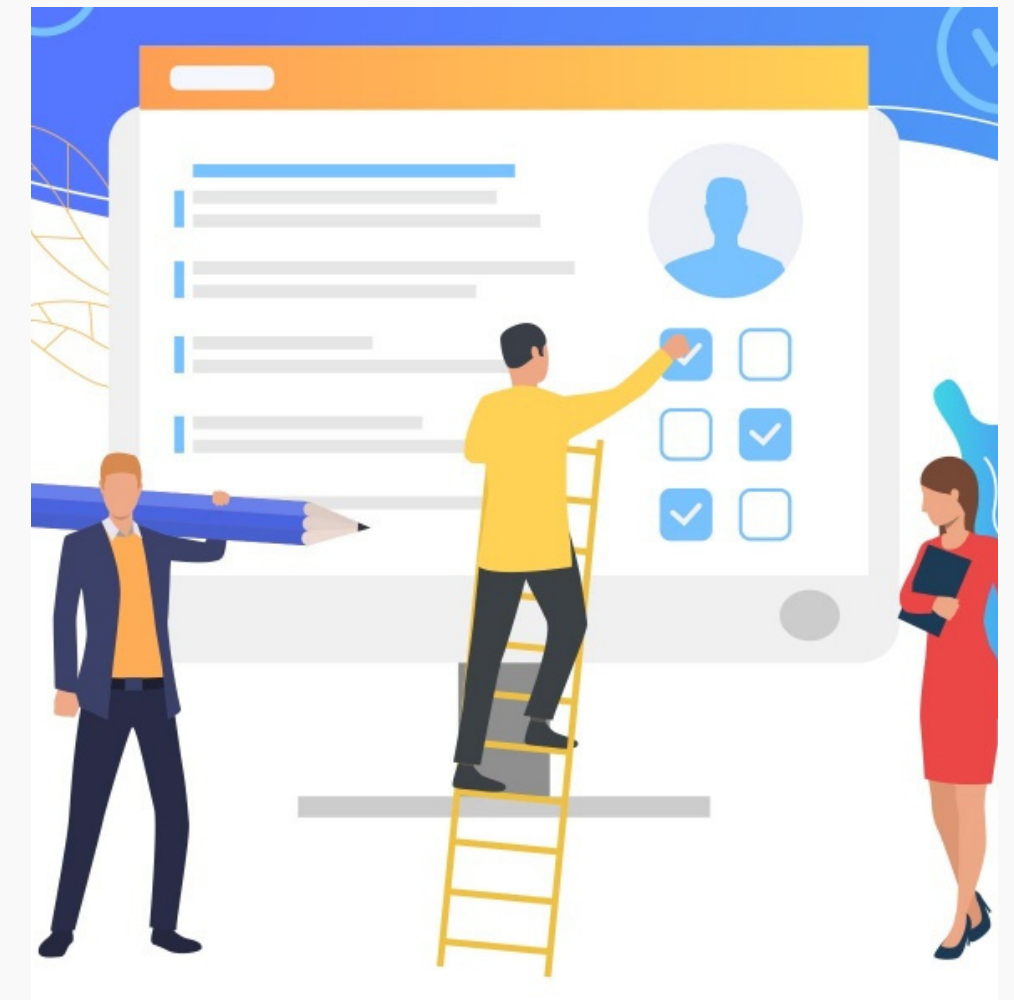
Головою підкомітету з питань адміністративних послуг та адміністративних процедур **Л.Білозір**, секретаріатом Комітету та експертом Вестмінстерської фундації за демократію було розроблено широкий спектр запитань, що безпосередньо стосувалися ефективності реалізації Закону.

Учасники опитування мали можливість відповідати на ті запитання, що стосувалися їх досвіду отримання адміністративних послуг та мали змогу надавати інформацію про інші, не згадані в переліку аспекти за даною тематикою.

Запит був відкритий для відповідей з **22 листопада 2021 року до 15 січня 2022 року**.

Інформація про проведення опитування була розміщена на офіційному вебсайті Комітету, а також поширена серед органів державної влади, обласних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, асоціацій органів місцевого самоврядування та центрів надання адміністративних послуг.

Платформою для збирання інформації був вебзастосунок для адміністрування опитування **Google Форми**.



Участь в опитуванні взяли **1013** учасника, більшість з яких жінки у віці від 26 до 59 років, що мають вищий рівень освіти.

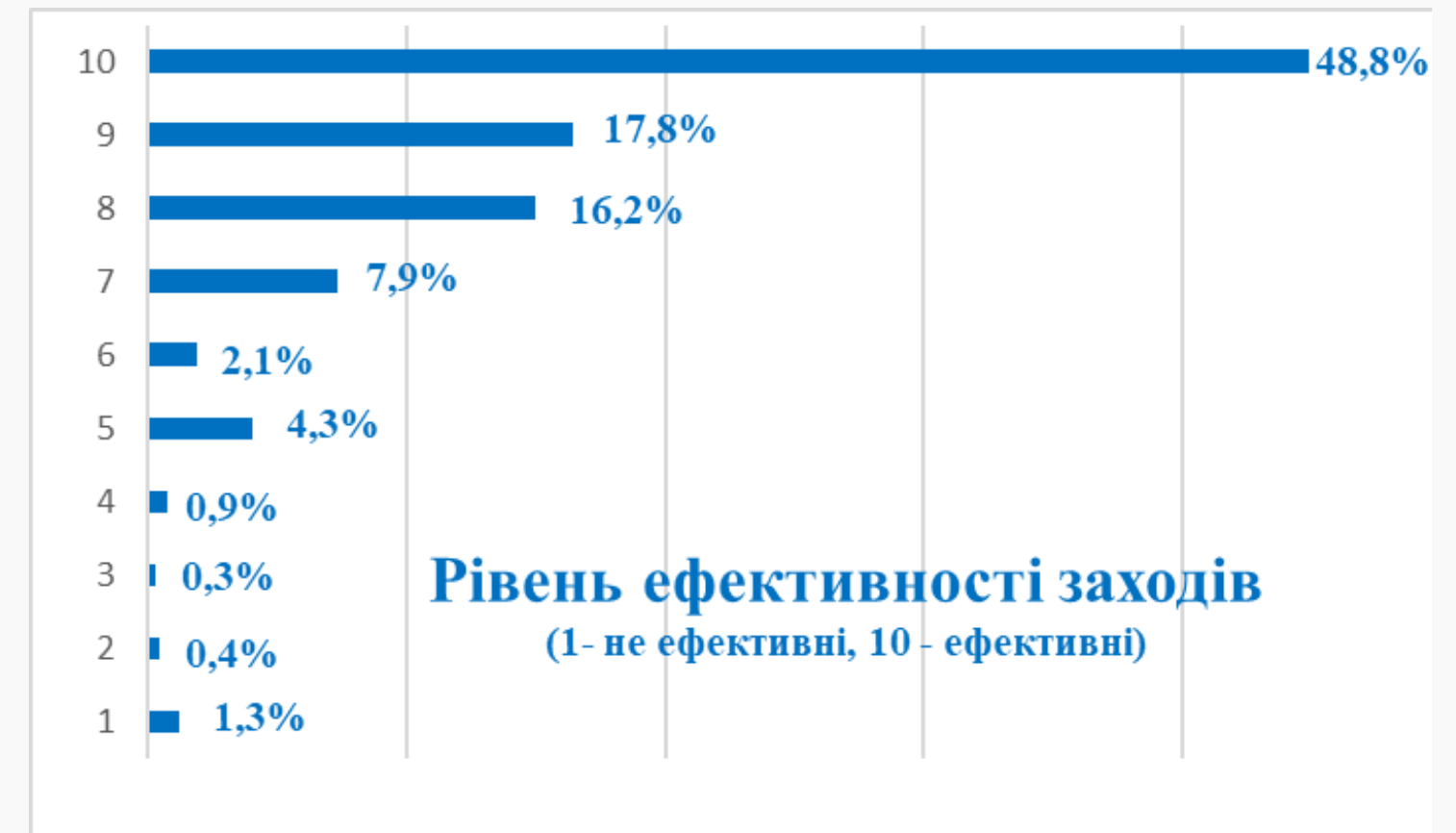
Серед учасників опитування більшість це звичайні громадяни, крім того участь в опитуванні взяли працівники ЦНАП, посадові особи органів місцевого самоврядування, державні службовці та представники бізнесу.



За регіональним аспектом відповіді надійшли з **22** областей України, найбільше з **Вінницької, Дніпропетровської та Харківської** областей та міста **Київ**.

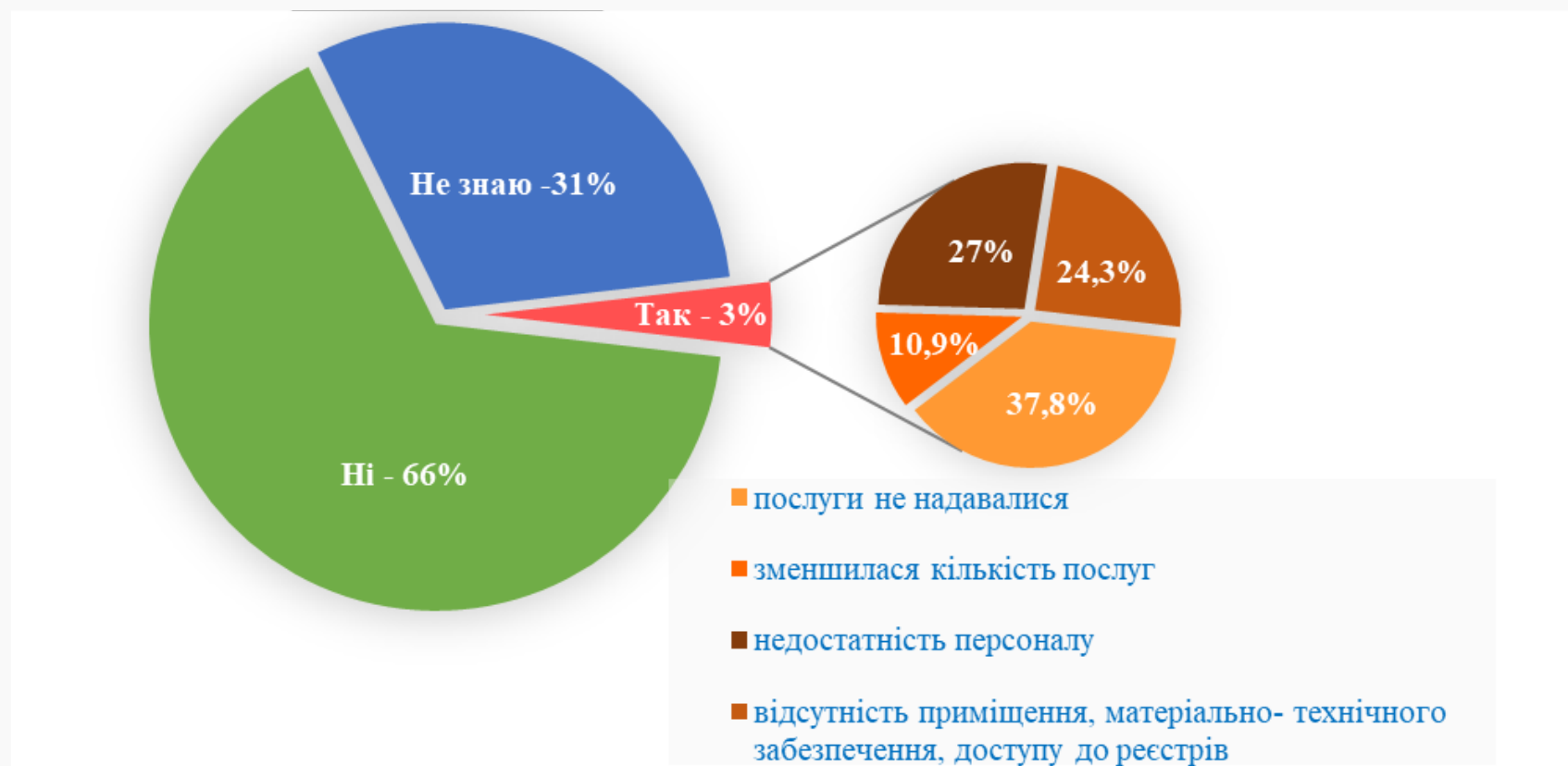
Результати опитування свідчать, що запроваджені Законом заходи щодо покращення доступу громадян та бізнесу до адміністративних послуг та покращення якості надання таких послуг досягли своєї мети та були ефективними.

При цьому заходи з ліквідації ЦНАП, запроваджені Законом, не були перешкодою для отримання адміністративних послуг.



Разом з тим 3 % учасників опитування стикалися з випадками, що перешкоджали в отриманні адміністративних послуг під час здійснення заходів із ліквідації ЦНАП.

Найбільш поширена причина - відсутність можливості отримати адміністративні послуги, оскільки ЦНАП при районних державних адміністраціях біло ліквідовано, а органами місцевого самоврядування ЦНАП не було утворено.



В цілому учасники опитування зазначили, що у всіх регіонах України були здійснені заходи, які дозволили покращити стан справ у сфері надання адміністративних послуг.

Учасники опитування відзначають добре організовану органами місцевого самоврядування діяльність ЦНАП, створену базову інфраструктуру приміщень і електронних сервісів, заповнені штати, підготовлений персонал і налагоджену роботу.

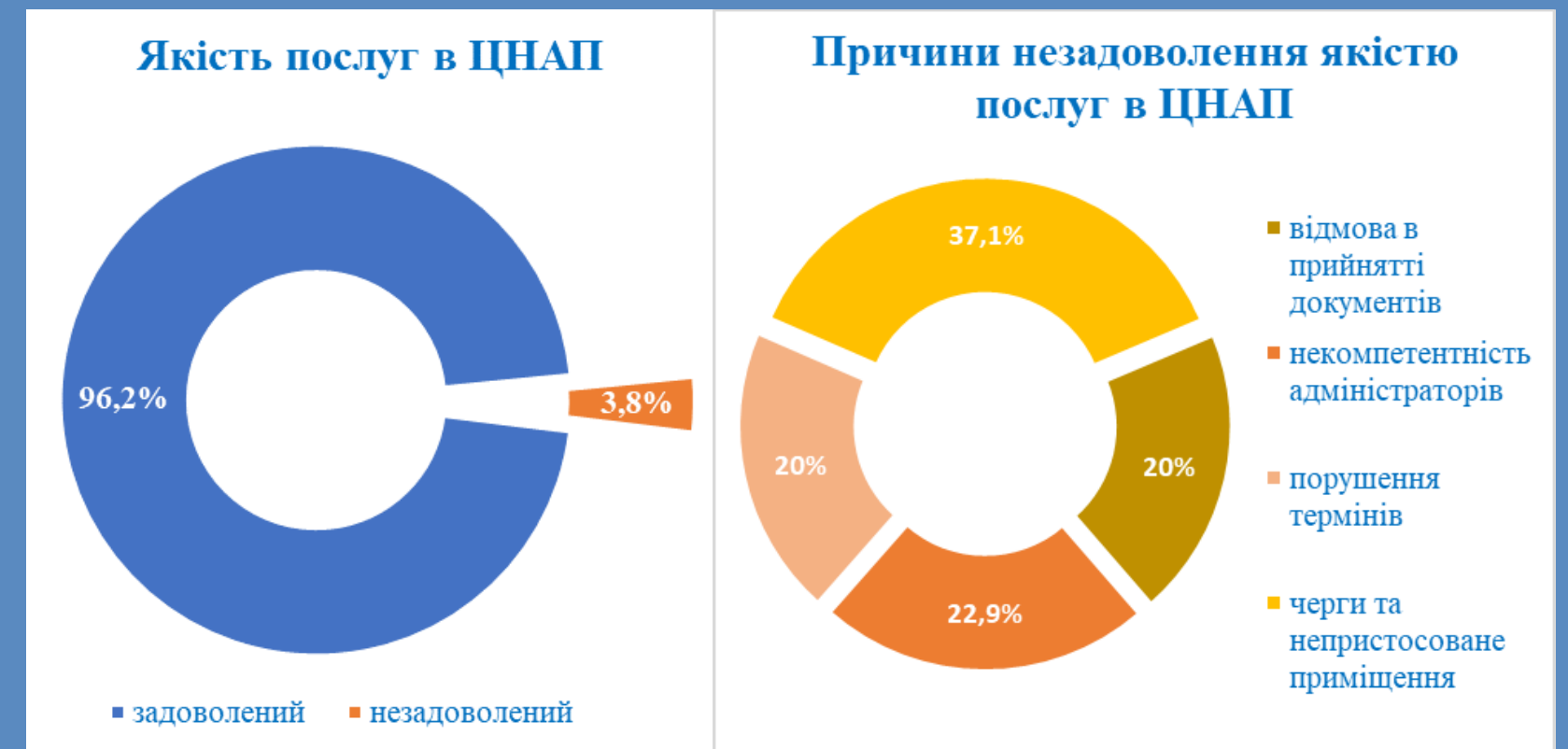


Найбільш популярними послугами в ЦНАП учасники опитування зазначили послуги у сфері соціального захисту, громадянства та міграції, у сфері земельних відносин та екології, будівництва та нерухомості, а також послуги з реєстрації актів цивільного стану.

При цьому 96,5% респондентів повністю задоволені якістю надання адміністративних послуг в ЦНАП.

Разом з тим, деякі учасники опитування залишилися незадоволені якістю послуг у ЦНАП.

Найбільш поширена причина – відсутність необхідних спеціалістів або послуг в ЦНАП, а також недостатня компетентність адміністраторів та порушення строків надання адміністративних послуг.



В цілому учасники опитування позитивно оцінюють заходи, які здійснює держава в напрямку забезпечення доступності адміністративних послуг та покращення якості їх надання.



Разом з цим для підвищення результативності запроваджених заходів учасниками опитування запропоновано здійснити **наступні зміни:**

- продовження створення ЦНАП в новоутворених територіальних громадах;
- розширення переліку послуг, які надаються в ЦНАП послугами Пенсійного фонду, повним спектром послуг з реєстрації актів цивільного стану, спрощення процедур їх отримання;
- збільшення державної фінансової підтримки на створення або реконструкцію ЦНАП,
- врегулювання питання доступу до державних реєстрів та баз даних;
- постійне професійне навчання адміністраторів та підвищення їх кваліфікації;
- посилення контролю за своєчасністю розроблення Кабінетом Міністрів України нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність до діючого законодавства;
- переведення надання адміністративних послуг в електронну форму.



Комітет з питань організації державної влади,
місцевого самоврядування, регіонального розвитку
та містобудування

Дякуємо за увагу!