

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ВОЄННИЙ ПЕРІОД

НТУ «Дніпровська політехніка»

Сиротенко Наталія Олександрівна

Науковий керівник: к.е.н., доц. Комарова Катерина Володимирівна

Діяльність Центрів надання адміністративних послуг є важливим аспектом для кожного громадянина через доступність та якість надання адміністративних послуг, що дає можливість ефективно взаємодіяти з органами влади та зменшувати час, а також витрати на отримання потрібних документів.

Діяльність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в мирний час і воєнний період мають деякі відмінності, а саме:

– в мирний час, діяльність ЦНАП фокусується на наданні адміністративних послуг громадянам, таких як реєстрація народження, шлюбів, місця проживання; видачі паспортів, дозволів на будівництво тощо. Функції ЦНАП більше фокусуються на забезпеченні високої якості надання послуг, включаючи зменшення часу очікування та забезпечення доступності послуг для мешканців різних районів та місцевостей;

– ситуація змінюється в воєнний період, коли окрім базових адміністративних послуг в діяльність ЦНАП додається більш широкий список послуг, який включає надання допомоги постраждалим та ветеранам війни, реєстрацію переміщених осіб тощо. Діяльність ЦНАП стає в рази складнішою через обмеження у доступі до деяких територій, зміну пріоритетів надання адміністративних послуг, збільшення обсягу роботи та ризиків для безпеки відвідувачів та працівників. Саме тому, ЦНАП змінює свої процеси роботи, в тому числі, надає перевагу збільшенню використання електронних сервісів, зменшенню кількості фізичних візитів громадян, забезпечує додаткову безпеку відвідувачів та персоналу, а також безпосередньо вносить зміни в робочий графік.

Таким чином, діяльність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в воєнний період має свої особливості, які включають в себе:

1. Забезпечення збереження та захисту даних. Під час війни безпека громадян та держави є головним пріоритетом. Тож, Центри надання адміністративних послуг вживають додаткових заходів безпеки для захисту від можливих загроз, а саме: вводять додаткову ідентифікацію, перевірку документів та інші заходи для запобігання шахрайству та зловживанням;

2. Підвищення ефективності роботи в умовах підвищеної навантаженості. У воєнний період збільшується обсяг роботи для центрів надання адміністративних послуг, оскільки попит на деякі послуги може зростати. Таким чином це вимагає збільшення кількості працівників, які надають послуги, а також додаткових ресурсів, таких як комп'ютери та програмне забезпечення.

3. Надання додаткових послуг. Наприклад, можуть з'являтися нові потреби в оформленні дозволів на пересування чи доступ до продуктів першої

необхідності тощо. Таким чином центри надання адміністративних повинні надавати додаткові послуги, які є необхідними для забезпечення безпеки та захисту громадян.

4. Розвиток електронних сервісів, забезпечення їх доступності. В умовах воєнного періоду електронні сервіси стають більш важливими для надання адміністративних послуг. ЦНАП зобов'язані забезпечувати доступність електронних сервісів та відповідну інфраструктуру для їх надання.

5. Створення мобільних ЦНАП для забезпечення надання адміністративних послуг на передовій лінії та в інших важкодоступних місцях.

6. Забезпечення безпеки громадян і працівників. Організація роботи ЦНАП зобов'язана забезпечувати безпеку громадян, які відвідують центр, та безпосередньо самих працівників.

Дані особливості були сформовані за результатами моніторингу ЦНАП проведеного Центром політико-правових реформ спільно з регіональними партнерами Громадської мережі публічного права та адміністрації UPLAN у межах проекту «Полегшення доступу до адміністративних послуг та підвищення їх якості в умовах війни в Україні», що здійснюється за фінансової підтримки DT Institute, протягом жовтня-листопада 2022 року. Було досліджено роботу центрів надання адміністративних послуг у чотирьох містах України. Зокрема, це прифронтний Харків і так само досить близьке до лінії фронту Дніпро, а також два міста, які приймали значну кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) – Київ та Львів. Головною метою моніторингу була, насамперед, оцінка впливу війни на діяльність ЦНАП [1].

Таким чином, в умовах воєнного стану діяльність Центрів надання адміністративних послуг має певну специфіку та полягає у забезпеченні безпеки відвідувачів та працівників, підвищенні продуктивності праці, а також в забезпеченні максимального доступу цивільного населення до адміністративних послуг. Питання підвищення якості надання адміністративних послуг можливе за умови проведення подальшої модернізації процесів роботи в новому інформаційно-технологічному середовищі, що дасть змогу збільшити електронну складову в діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг та активно впроваджувати інноваційні технології у налагодження комунікацій між владою та споживачами послуг. Створення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами місцевого самоврядування. Адже основне призначення публічної адміністрації – надання послуг, і саме за якістю послуг кожен громадянин оцінює компетентність та доброзичливість влади.

Перелік посилань

1. Як змінилась робота ЦНАПів в умовах війни. Результати дослідження. URL: <https://pravo.org.ua/yak-zminylas-robota-tsnapiv-v-umovah-vijny-rezultaty-doslidzhennya/> (дата звернення: 15.04.2023).