

Наталія ШАМРАЙ

к.держ.упр.,

директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (КМДА)

Вікторія КОЛТУН

д.держ.упр., професор,

завідувач кафедри регіональної політики,

ННІ Публічного управління та державної служби

Київського національного університету імені Тараса Шевченка

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Проблематика оптимізації системи надання адміністративних послуг перебуває у центрі уваги як науковців, у т.ч. [2; 3], так і у фокусі суспільних трансформацій, адже парадигма наближення послуг до споживача спонукала розвиток систем публічного управління [2; 3]

Сьогодні в Києві працює Міський центр надання адміністративних послуг та 10 районних, а також 4 їх територіальні підрозділи. Міський ЦНАП координує діяльність районних ЦНАП, які функціонують як окремі юридичні особи в складі РДА. Штатна чисельність Департаменту 129 штатних одиниць, районних ЦНАП від 37 до 50 штатних одиниць [1].

Спектр послуг столичних ЦНАП є досить широким, надається більше 200 видів послуг, найпопулярніші з них:

- Біометричні документи.
- Реєстрація місця проживання.
- Реєстрація бізнесу та нерухомості.
- Посвідчення водія та реєстрація транспортних засобів.
- Видача дозволу на застосування праці іноземців.
- Реєстрація актів цивільного стану.
- Комплексні послуги за життєвими обставинами за однією заявою.

Всі ЦНАП працюють за Єдиними стандартами.

- Інноваційний, сучасний, європейський сервіс.
- Відкритий простір, зручність та доступність для всіх.
- Сучасні офіси у форматі open space, Wi-Fi, кондиціонер.
- Без черг, все просто і прозоро, привітний персонал.
- Розширений, зручний для відвідувачів графік роботи (по суботах, без обіду, до 20.00).
- Електронна черга, куточки самообслуговування.

Структура ЦНАП: Рецепши; Прийом документів; Видача готових документів; Call center (працює за принципом єдиної «гарячої» лінії).

У всіх ЦНАП функціонують куточки самообслуговування, які стали платформами для навчання заявників, як скористатися доступними онлайн

сервісами. Ми навчаємо наших відвідувачів в простій доступній формі, які сервіси вже функціонують, як вони працюють. Все чітко, просто і зрозуміло. Кваліфікований адміністратор на практиці, крок за кроком продемонструє, що електронні послуги це зручно і безпечно.

Прийом ведуть більше 400 адміністраторів.

Персонал – це основна складова якісного обслуговування відвідувачів.

Всі адміністратори центрів працюють за Єдиними вимогами (стандартами) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, які розроблені з урахуванням кращих світових практик та стандартів.

Однією з основних передумов для надання якісних адміністративних послуг є кваліфікація персоналу центрів надання адміністративних послуг, адже щодня їм доводиться стикатися зі складними, нетиповими ситуаціями. І саме від їх компетентності, професіоналізму, а часто й емоційної стійкості, залежить задоволеність заявника.

Тренінги відбуваються регулярно, ними охоплені всі адміністратори центрів надання адміністративних послуг. Ми запозичуємо кращі бізнесові практики з проведення навчань персоналу, велику увагу приділяємо не лише покращенню професійних знань, але й вивченню методів управління конфліктними ситуаціями, практик, спрямованих на попередження емоційного вигорання, застосовуємо сучасні методи адаптації нових співробітників, формування команди.

Щодня багато громадян відчують потребу в інтеграції до суспільного життя. Особи з інвалідністю, літні люди, сім'ї з малолітніми дітьми. ЦНАПи Києва є доступними для осіб з інвалідністю, родин з дітьми, але значна увага приділяється розширенню можливостей для наших клієнтів.

Наші адміністратори опановують жестову мову, проходять тематичні навчання щодо особливостей обслуговування різних категорій відвідувачів, зокрема ветеранів, осіб з інвалідністю.

Ми активно залучаємо до роботи в ЦНАПах молодих фахівців, які отримали вищу освіту та мають бажання стати основою нового формату державних службовців. Мережа ЦНАП постійно зростає, наші фахівці мають можливість розвиватися, отримувати досвід, відпрацьовувати кращі практики та навички роботи.

Вимоги до кандидатів на посаду адміністратора - лише вища освіта. У новопризначених адміністраторів відсутні знання як працює державний апарат, розуміння державного устрою та органів місцевого самоврядування, різниці між організацією роботи ОМС та роботою органів державної влади

Проте, завдяки налагодженій роботі щодо навчання персоналу ми перетворюємо стажерів на професіоналів своєї справи. Регулярні тренінги та навчання - це лише одна складова комплексного, системного підходу до професійного розвитку наших адміністраторів. Спільно з нашими партнерами здійснюємо розробку методичної літератури:

– довідника з питань надання адміністративних послуг (законодавча база, офіційні роз'яснення корисні посилання, аналітичні матеріали, практичні рекомендації);

– навчального посібника з надання адміністративних послуг для адміністраторів ЦНАП (практичні приклади, навчальні модулі, покрокові алгоритми роботи);

– Кодексу поведінки з обробки та захисту персональних даних в ЦНАП;

– Кодексу доброчесності адміністратора ЦНАП.

На сьогодні ведеться робота з реалізації масштабного проекту по створенню корпоративного університету адміністраторів ЦНАП. Корпоративний університет адміністраторів ЦНАП це:

– постійне підвищення кваліфікації адміністраторів та забезпечення моніторингу їх знань та навичок;

– система безперервного навчання на робочому місці з можливістю отримання сертифікатів;

– платформа для навчання, обміну знаннями та навичками (мультимедійна система: тексти, відео, аудіо);

– практикоспрямоване навчання (практичні модулі та вправи, покрокові алгоритми та тренажери роботи з реєстрами та базами даних);

– моніторинг знань шляхом тестувань;

– створення бази знань у сфері надання адміністративних послуг.

Ми активно співпрацюємо з колегами, залучаємо до проведення спільних навчань ЦНАПи Київської області, спільно з нашими партнерами з Місцевої асоціації органів місцевого самоврядування «Київська агломерація» маємо на меті, щоб мешканці всіх куточків Київщини могли отримувати адміністративні послуги, якість надання яких була на рівні столиці та не залежала від місця звернення.

Таким чином, інноваційні підходи до удосконалення надання адміністративних послуг мають комплексний характер і визначаються системністю засад [2; 3], як організаційних, так і правових, що знайшло свій вияв, зокрема, при створенні корпоративного університету адміністраторів; базуються на полісуб'єктності впливу на процес надання адмінпослуги, що передбачає, наприклад, не тільки підвищення кваліфікації адміністраторів, а і навчання споживачів адмін послуги тощо.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг м. Києва. URL: <https://kyivcnap.gov.ua/>

2. Шамрай Н. В. Організація надання публічних послуг у містах з районним поділом : монографія. Київ, 2018. 273 с.

3. Buhai O., Koltun V. Datafication in public administration: the formation of a conceptual model. Development of Scientific, technological and innovation space in Ukraine and EU countries. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-151-0-23>, P. 121–145.

Отримано редакційною колегією: 23.02.2022.