

Молодіжна організація «Нова генерація»



Проект «Посилення спроможності місцевих ОГС
Миколаївської та Херсонської областей»

Кращі практики проекту

Херсон - 2015

Молодіжна організація «Нова генерація»

ПРОЕКТ

**«ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ МІСЦЕВИХ ОГС
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ТА ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ»**

Кращі практики проекту

Херсон - 2015

«Кращі практики проекту». Збірка кращих практик проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС Миколаївської та Херсонської областей» // Упорядник: О. Глебушкіна: МО «Нова генерація», 2015. – 112 с.

Збірка кращих практик узагальнює підсумки проекту щодо залучення організацій громадянського суспільства до реформування сфери надання адміністративних послуг, громадського моніторингу імплементації Закону України «Про адміністративні послуги» та діяльності Центрів з надання адміністративних послуг Миколаївської та Херсонської областей, здійсненого в рамках проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС в Миколаївській та Херсонській областях», що виконувався молодіжною організацією «Нова генерація» (м. Херсон) у партнерстві з ГО «Центр сприяння громадянській участі» (м. Херсон) та Інститутом аналізу політики та стратегій (м. Київ).

Збірка також відображає результати 6 міні-проектів, історії успіху в окремих громадах Херсонської та Миколаївської областей щодо здійснення адвокаційної діяльності та громадського моніторингу, результати діяльності мережі організацій громадянського суспільства, створеної в рамках цього проекту.

Розповсюджується безкоштовно.

Це видання було підготовлено в рамках проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС в Миколаївській та Херсонській областях» за фінансової підтримки Європейського Союзу.

За зміст даного видання відповідає виключно молодіжна організація “Нова генерація” і він ні в якому разі не може розглядатися як такий, що відображає офіційну позицію Європейського Союзу.



Зміст

| | |
|--|-----------|
| ВСТУПНЕ СЛОВО | 6 |
| КОРОТКО ПРО ПРОЕКТ | 10 |
| ДІЯЛЬНІСТЬ ПРОЕКТУ | 14 |
| • Дослідження кращих практик надання адміністративних послуг | 16 |
| • Тренінгова програма | 18 |
| • Навчальні візити | 23 |
| • Створення регіональної мережі організацій громадянського суспільства (ОГС) | 30 |
| • Надання грантової підтримки ініціативам ОГС-членам регіональної мережі | 38 |
| • Електронний бюлетень для членів мереж ОГС | 42 |
| • Інформаційна кампанія | 44 |
| ВПЛИВ ПРОЕКТУ «ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ МІСЦЕВИХ ОГС МИКОЛАЇВСЬКОЇ ТА ХХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ» | 48 |
| УСПІШНІ ПРАКТИКИ ПРОЕКТІВ ЧЛЕНІВ МЕРЕЖІ ОГС | 58 |
| ПРОЕКТ «Громадський моніторинг організації та надання адміністративних послуг Голопристанською районною адміністрацією задля забезпечення якісними послугами користувачів Голопристанського району Херсонської області» | 60 |
| БФ «Свята Ольга, м. Гола Пристань», Херсонська область | |

| | | |
|--------|--|-----------|
| ПРОЕКТ | «Сільським громадам – якісні адміністративні послуги» Білозерський районний осередок Херсонської обласної молодіжної громадської організації «Молодіжний центр регіонального розвитку», с. Білозерка, Херсонська область. | 68 |
| ПРОЕКТ | «Адміністративним послугам – прозорість і доступність. Підвищення рівня прозорості діяльності та доступності адміністративних послуг Державної міграційної служби в Херсонській області» Херсонський обласний Фонд милосердя та здоров'я, м. Херсон, Херсонська область. | 78 |
| ПРОЕКТ | «Реформа системи надання адміністративних послуг крок за кроком» Чаплинський районний осередок Ліги соціальних працівників України, с. Чаплинка, Херсонська область. | 82 |
| ПРОЕКТ | «Залучення громадськості до реформування системи надання адміністративних послуг на Миколаївщині» ВМГО «Агентство економічного розвитку», м. Вознесенськ, Миколаївська область. | 88 |
| ПРОЕКТ | «Підвищення ролі місцевих ОГС у Вознесенському, Єланецькому, Веселинівському, Березанському районах, м. Вознесенську, м. Южноукраїнську Миколаївської області та різних зацікавлених груп у процесі впровадження реформи надання адміністративних послуг, з метою покращення їх якості» Благодійний фонд «Живе серце», м. Вознесенськ, Миколаївська область. | 98 |

Вступне слово



З набранням чинності Закону України «Про адміністративні послуги» у 2012 році, в державі розпочався черговий етап реформування системи надання адміністративних послуг задля підвищення їх якості, створення системи їх надання в ефективний, справедливий і прозорий спосіб.

На наше переконання, одним з ключових учасників цієї реформи можуть і мають бути організації громадянського суспільства (ОГС), які забезпечуватимуть відповідний громадський моніторинг, громадську експертизу діяльності органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, чим робитимуть внесок в забезпечення належної системи надання адміністративних послуг.

Безумовно, що здійснення ефективного впливу на впровадження реформи в сфері адміністративних послуг потребує відповідного рівня спроможності ОГС. Саме тому, проект «Посилення спроможності місцевих ОГС Миколаївської та Херсонської областей» був спрямований на підвищення ролі громадянського суспільства у впровадженні реформи надання адміністративних послуг, покращенні якості адміністративних послуг.

Збірка є результатом роботи трьох громадських організацій – молодіжної організації «Нова генерація» (м. Херсон), ГО «Центр сприяння громадянській участі» (м. Херсон) та Інституту аналізу політики та стратегій (м. Київ) в межах проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС в Миколаївській та Херсонській областях». Видання узагальнює підсумки проекту щодо залучення організацій громадянського суспільства до реформування сфери надання адміністративних послуг, здійснення громадського моніторингу імплементації Закону України «Про адміністративні послуги» та діяльності Центрів з надання адміністративних послуг Миколаївської та Херсонської областей.

Збірка кращих практик також відображає результати 6 міні-проектів, історії успіху в окремих громадах Херсонської та Миколаївської областей щодо здійснення адвокаційної діяльності та громадського моніторингу, результати діяльності мережі організацій громадянського суспільства, створеної в рамках цього проекту.

Коротко про проект

**НАЗВА ПРОЕКТУ:**

Посилення спроможності
місцевих ОГС (організацій
громадянського суспільства)
Миколаївської та
Херсонської областей

**МЕТА ПРОЕКТУ:**

розвиток спроможності місцевих
ОГС здійснювати ефективний
вплив на реформу надання
адміністративних послуг. Ця мета
досягалась через впровадження
спеціальної тренінгової програми,
вивчення та поширення кращих
практик, створення та підтримку
мережі ОГС.



ЦІЛЬОВА ГРУПА ПРОЕКТУ:

місцеві ОГС, в тому числі ті, що входять до складу громадських рад при органах виконавчої влади Миколаївської та Херсонської областей



ВИКОНАВЦІ ПРОЕКТУ:

проєкт впроваджувався молодіжною організацією «Нова генерація» у партнерстві з ГО «Центр сприяння громадянській участі» (м. Херсон) та ГО «Інститут аналізу політики та стратегій» (м. Київ).



ГЕОГРАФІЯ ПРОЕКТУ:

Миколаївська та Херсонська області








ТРИВАЛІСТЬ ПРОЕКТУ:

січень 2013 – листопад 2015



ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

-  покращено відповідні навички та знання щонайменше 80 представників та представниць місцевих організацій громадянського суспільства з метою посилення впливу громадянського суспільства на впровадження реформи покращення надання адміністративних послуг на місцевому рівні;
-  реалізовано тренінгову програму, в рамках якої проведено серію тренінгів. У ході навчальних заходів свої знання та навички підвищили представники та представниці організацій громадянського суспільства та громадських рад (з них щонайменше 80% застосовують отримані знання та навички в практичній діяльності);
-  досліджено кращі практики організації надання адміністративних послуг та здійснено навчальні візити учасників тренінгової програми в міста України.
-  сформовано та розвинуто мережі місцевих організацій громадянського суспільства, які є впливовими учасниками процесу впровадження ефективної, справедливої та прозорої системи надання адміністративних послуг;
-  вивчено та поширено позитивний практичний досвід участі громадянського суспільства в просуванні системи надання адміністративних послуг, яка відповідає принципам забезпечення ефективності, прозорості, відкритості та доступності.

Діяльність проекту



Дослідження кращих практик надання адміністративних послуг

За результатами дослідження з аналізу кращих практик надання адміністративних послуг підготовлено збірку кращих практик, що містить огляд кращого досвіду в організації центрів надання адміністративних послуг як в Україні, так і в інших країнах, що здолали або долають шлях реформи системи надання адміністративних послуг.

Збірку було підготовлено в електронному варіанті для зручного користування. Це було важливо, адже в цей час тільки починалась розбудова ЦНАПів і важливим було розуміння того шляху, які пройшли країни та ознайомлення із стандартами надання адміністративних послуг. Збірка розміщена на сайті «Соціопростір» www.socioprostir.org.ua

Молодіжна організація "Нова генерація"
Центр сприяння громадянській участі
Інститут аналізу політики та стратегій

Проект «Посилення спроможності місцевих організацій громадянського суспільства Миколаївської та Херсонської областей»

Надання адміністративних послуг: кращі практики



Київ – Херсон – 2013

Тренінгова програма



Проведено конкурс та відібрано тренінгові групи в Херсонській та Миколаївській області із представників та представниць громадських організацій (пріоритет було надано громадським організаціям з районних центрів та тим, які є членами громадських рад при районних державних адміністраціях).



Проведено аналіз освітніх потреб учасників та учасниць тренінгової програми. За результатами аналізу потреб у навчанні, розроблено 4 тренінгові модулі для максимально ефективного навчання



Проведено серію тренінгових модулів для 4 груп активістів місцевих ОГС за темами:

- «Адміністративні послуги: законодавство і практика»
- «Аналіз місцевої політики»
- «Громадський моніторинг»
- «Кампанії з представництва та захисту прав та інтересів громадян»
- «Основні складові успішної інформаційної кампанії для просування реформ в сфері адміністративних послуг»

До проведення тренінгів були залучені відомі в Україні експерти в сфері надання адміністративних послуг та аналізу публічної політики:

- **Віктор Тимошук**, експерт, заступник голови правління Центру політико-правових реформ (м. Київ);

- **Ігор Бригілевич**, експерт з адміністративних послуг і впровадження ISO 9001 Центру досліджень місцевого самоврядування (м. Київ);
- **Валерій Тертичка**, голова Інституту аналізу політики та стратегій (м. Київ), доктор наук з державного управління, професор кафедри державної політики та управління політичними процесами Національної академії державного управління при Президентові України;
- **Олександр Кілієвич**, експерт Інституту аналізу політики і стратегій, доцент кафедри управління національним господарством та економічної політики Національної академії державного управління при Президентові України.

Залучення експертів національного рівня значно підвищило якість навчання та якість подальшої роботи наших учасниць та учасників тренінгу.

Також було проведено додатковий семінар для іншої цільової групи – представників органів влади:



ІГОР БРИГІЛЕВИЧ, ЕКСПЕРТ З АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ І ВПРОВАДЖЕННЯ ISO 9001 ЦЕНТРУ ДОСЛІДЖЕНЬ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ. РОБОТА З ГРУПОЮ.



ФОТО З ТРЕНІНГІВ ДЛЯ ПРЕДСТАВНИКІВ ТА ПРЕДСТАВНИЦЬ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ХЕРСОНЬСЬКОЇ ТА МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ.





У червні 2015 року був **проведений семінар «Використання ефективних підходів та інструментів в реалізації реформи системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні»** для голів районних державних адміністрацій Херсонської області. за участі експертів – Романа Матвійчука, заступника керівника апарату Волинської обласної державної адміністрації та Сергія Аверкова, голови ГО «Агентство економічного розвитку» з м. Вознесеньска, Миколаївської області. Захід було проведено у партнерстві з департаментом економічного розвитку та торгівлі Херсонської ОДА та Херсонським обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади.



СЕМІНАР "ВИКОРИСТАННЯ ЕФЕКТИВНИХ ПІДХОДІВ ТА ІНСТРУМЕНТІВ В РЕАЛІЗАЦІЇ РЕФОРМИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ" ДЛЯ ГОЛІВ РАЙОННИХ ДЕРЖАВНИХ АДМІНІСТРАЦІЙ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ, 3 ЛИПНЯ 2015 РОКУ.

Навчальні візити

Навчальні візити організовувались для учасників тренінгової програми в міста України (м. Вінниця, м. Львів), які мають позитивний досвід організації надання адміністративних послуг.



Протягом 2014 року учасники(ці) проекту (представники та представниці громадських організацій та органів влади, зокрема працівники районних Центрів надання адміністративних послуг, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування) Херсонської та Миколаївської областей побували на 2 стажуваннях у Вінниці.

Метою візиту було ознайомлення із роботою Центрів адміністративних послуг «Прозорий офіс» Вінницької міської ради, а також з громадськими організаціями, які працюють у напрямку розвитку електронного урядування. Учасники та учасниці переважно з районних центрів Миколаївщини та Херсонщини відвідали Вінницький Центр адміністративних послуг

«Прозорий офіс», який викликав незабутні враження. Отриману під час стажування інформацію та досвід було враховано організаціями під час підготовки проектних заявок та під час реалізації власних проектів у подальшому.

24 **ЗБІРКА КРАЩИХ ПРАКТИК**
проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС Миколаївської та Херсонської областей»



НАВЧАЛЬНИЙ ВІЗИТ ДО М. ВІННИЦЯ ДЛЯ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З РОБОТОЮ ЦЕНТРІВ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ «ПРОЗОРИЙ ОФІС» ВІННИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.



**Враження від Анни Степаненко, завідувача сектору
з надання адміністративних послуг
Білозерської районної державної адміністрації:**

«Вінницький «Прозорий офіс» є надзвичайно сучасним – і саме приміщення, і обладнання, і якість послуг. Цей офіс може служити зразком для інших офісів, які будуть відкриватися в Україні. Вінницькою міською радою створено належний рівень організаційно-інформаційного забезпечення: діє електронна система управління чергою, розміщено телефонні автомати для міських переговорів, банкомати, термінали та відділення банку для здійснення платежів, працює система бездротового доступу до мережі Інтернет Wi-Fi. У залах очікування та приміщеннях, де здійснюється прийом громадян, надаються консультації. Діє дитяча кімната «Смайлик», яка приймає дітей віком від 3 до 7 років щодня з 9:00 до 17:00. Малеча перебуває тут безкоштовно, а їхні батьки у цей час мають можливість спокійно вирішити ті справи, з якими прийшли до центру адміністративних послуг.

Також міська рада запровадила електронну систему обслуговування городян. Дана система фіксує отримання талону до відповідного спеціаліста, період очікування з точністю до секунди, час початку та закінчення прийому. На офіційному сайті Вінницької міської ради працює сервіс, який дає можливість вінничанам спілкуватися з працівниками «Прозорого офісу» в режимі он-лайн. За допомогою чату городяни можуть оперативно отримувати консультації з різноманітних питань, які є у компетенції Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс». Послуга спрощує звернення до Центру людям з вадами слуху та мовлення».



Відгук Елли Петренко, голови Білозерського Молодіжного центру регіонального розвитку:

«Про створені Центри надання адміністративних послуг я тільки чула, а коли потрапила до «Прозорого офісу» у Вінниці, то зловила себе на думці, що він дійсно працює **ДЛЯ ЛЮДЕЙ**, а державні службовці дійсно служать тим, хто їх найняв на цю роботу. Усміхнені доброзичливі адміністратори на рецепції допомагають розібратися з електронною чергою та підказують до якого спеціаліста треба підійти. Під час очікування у черзі (не більше 30 хвилин) можна посидіти на зручних диванчиках та попиту кави, подивитися картини молодих художників. У приміщенні є туалет для відвідувачів, що є скоріше винятком з правил, ніж правило для районних Центрів (мешканці с. Білозерка мене розуміють)! «Прозорий офіс» надає 232 типи адміністративних та інших послуг – люди звертаються із різноманітними питаннями в один центр, який замінив одразу 21 інстанцію! Це зберегло не тільки нерви відвідувачам, а й час. Адже питання вирішуються за 1-2 візити з проміжком у чітко визначені законодавством терміни, а необхідний документ можна отримати навіть поштою. У «Прозорому офісі» ведеться постійна відеозйомка як у холі для безпеки, так і на кожному робочому місці адміністраторів для запобігання корупції. Взагалі, адміністратори тільки приймають документи та передають їх в управління та відділи, які обробляють ці документи та приймають рішення. Таким чином, обривається корупційний ланцюжок – у громадян не має прямого контакту із службовцями, від яких залежить вирішення питання. Проте, звичайно, не всім це подобається».



**Відгуки інших учасників та учасниць стажувань:**

«У зв'язку з тим, що проводиться недостатня роз'яснювальна робота на рівні Мінекономрозвитку, Херсонської ОДА щодо організації роботи ЦНАПів, інформація, отримана під час стажувального візиту, була дуже корисною, бо надала можливість побачити організацію роботи вже діючого ЦНАПу, надати питання та, головне, отримати відповіді на них.

«Відвідання «Прозорих офісів» Вінницької міської ради та Замостянського району надало можливість зрозуміти організацію роботи ЦНАПів, отримати багато корисної інформації. Ознайомлення з системою електронного врядування Вінницької міської ради було корисним тим, що показало черговий раз раціональність і зручність дії цієї системи».

«Навчальна поїздка надала можливість побачити організацію роботи вже діючого ЦНАПу, надати питання та отримати відповіді на них».





ВІДВІДАННЯ ВІННИЦЬКОГО «ПРОЗОРОГО ОФІСУ» ТА ЦНАПУ ЗАМОСТЯНСЬКОГО РАЙОНУ.

Створення регіональної мережі

організацій громадянського суспільства

В березні 2014 року була створена мережа організацій громадянського суспільства Херсонської та Миколаївської областей, до якої увійшли 17 організацій. За час проекту відбулось 8 щоквартальних зустрічей мережі для обміну практикою та знаннями в сфері громадського впливу на реформування системи надання адміністративних послуг.

Проектом передбачалось створення двох мереж окремо для Херсонської та Миколаївської областей. Але були внесені зміни (погоджені з донорською структурою) та прийнято рішення щодо створення однієї мережі для двох областей. Це дозволило здійснити мультиплікацію досвіду кожного з учасників мережі. Участь у Робочих зустрічах давала можливість представникам(цям) організацій з двох областей ділитись результатами діяльності у своїх громадах та обмінюватись планами щодо роботи.



ПЕРША ЗУСТРІЧ МЕРЕЖІ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ХЕРСОНСЬКОЇ ТА МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ (13-14 БЕРЕЗНЯ 2014 РОКУ, М. МИКОЛАЇВ).

32 ЗБІРКА КРАЩИХ ПРАКТИК
проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС Миколаївської та Херсонської областей»





РОБОЧІ ЗУСТРІЧІ МЕРЕЖІ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА
ХЕРСОНСЬКОЇ ТА МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ.

Учасниками мережі було розроблено та під час однієї з Робочих зустрічей у 2014 році прийнято Положення про Мережу, згідно якого:

МЕТА МЕРЕЖІ:

Об'єднання громадських організацій Херсонської та Миколаївської областей задля впливу на покращення надання адміністративних послуг шляхом інформаційно-просвітницької діяльності та здійснення спільних заходів.

ЗАВДАННЯ МЕРЕЖІ:

- 1** Посилення потенціалу громадських організацій та ініціативних груп Херсонської та Миколаївської областей у сфері надання адміністративних послуг;
- 2** Здійснення громадського моніторингу за реалізацією Закону України «Про адміністративні послуги» та впровадження місцевої політики в цій сфері;
- 3** Інформування населення про діяльність Центрів надання адміністративних послуг.





ПІДПИСАННЯ ПОЛОЖЕННЯ ПРО МЕРЕЖУ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА ХЕРСОНСЬКОЇ ТА МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ.



ФОРМИ РОБОТИ МЕРЕЖІ:

Мережа здійснює свою діяльність у таких формах:

- проведення тренінгів, семінарів, конференцій, круглих столів та інших навчально-просвітницьких заходів;
- проведення соціальних опитувань та досліджень;
- інформаційна кампанія з різними цільовими групами;
- проведення громадської експертизи;
- моніторинг виконання Закону України «Про адміністративні послуги»;
- розробка та реалізація спільних проектів;
- проведення спільних адвокасі кампаній.



Надання грантової підтримки ініціативам ОГС-членам регіональної мережі

На початку 2014 року
було оголошено конкурс проєктів.

Оголошення та апікаційні форма були розповсюджені на сайті www.socioprostir.org.ua та на сайтах партнерських організацій. На одній із кварталних зустрічей мережі було проведено інформаційну сесію для претендентів.

Серед основних умов конкурсу були:

- перевага партнерським проєктам;
- проєкти мають передбачати не лише проведення моніторингу, а й адвокасі діяльність по просуванню рекомендацій за результатами моніторингу;
- перевага надаватиметься діяльності, що передбачає проведення громадської експертизи діяльності органів влади;
- 10% співфінансування проєкту за додатково залучені кошти.

В рамках програми грантової підтримки було підтримано 6 проектів, спрямованих на проведення громадського моніторингу діяльності органів влади по впровадженню реформи системи надання адміністративних послуг:



ПРОЕКТ «Громадський моніторинг організації та надання адміністративних послуг Голопристанською районною адміністрацією задля забезпечення якісними послугами користувачів Голопристанського району Херсонської області».

Виконавець – Голопристанський районний благодійний фонд «Свята Ольга».



ПРОЕКТ «Сільським громадам – якісні адміністративні послуги».

Виконавець – Білозерський районний осередок Херсонської обласної молодіжної громадської організації «Молодіжний центр регіонального розвитку»



ПРОЕКТ «Адміністративним послугам – прозорість і доступність. Підвищення рівня прозорості діяльності та доступності адміністративних послуг Державної міграційної служби в Херсонській області».

Виконавець – Херсонський обласний Фонд милосердя та здоров'я.



ПІДПИСАННЯ УГОДИ З ПЕРЕМОЖЦЯМИ КОНКУРСУ ПРОЕКТІВ.

4

ПРОЕКТ «Реформа системи надання адміністративних послуг крок за кроком».

Виконавець – Чаплинський районний осередок Ліги соціальних працівників України.

5

ПРОЕКТ «Залучення громадськості до реформування системи надання адміністративних послуг на Миколаївщині».

Виконавець – ВМГО «Агентство економічного розвитку» (м. Вознесеньск, миколаївська область).

6

ПРОЕКТ «Підвищення ролі місцевих ОГС у Вознесеньському, Єланецькому, Веселинівському, Березанському районах, м. Вознесеньску, м. Южноукраїнську Миколаївської області та різних зацікавлених груп у процесі впровадження реформи надання адміністративних послуг, з метою покращення їх якості».

Виконавець – Благодійний фонд «Живе серце» (м. Вознесеньск, миколаївська область).

Електронний бюлетень

для членів мереж ОГС

Серед учасників мереж розсилався щомісячний інформаційний електронний бюлетень, в якому розміщуватимуться новини про діяльність членів мереж, про нові зміни в законодавстві, а також інформація про існуючі практики надання адміністративних послуг.

Такий бюлетень розсилався через електронну пошту кожному учаснику мереж, а також оприлюднювався на сайті www.socioprostir.org.ua. Всього було видано 18 бюлетенів.



Інститут
аналізу
політики
та стратегій



Електронний бюлетень проекту

«Посилення спроможності місцевих інститутів громадянського суспільства у Миколаївській та Херсонській областях»

№18 (вересень-листопад, 2015)

I. Адміністративні послуги (новини центральних та місцевих органів влади)

1. Екс-глава київської міліції Ярема заробляє мільйони на закордонних паспортах українців

Українці протягом багатьох років платять втридорога за оформлення закордонних паспортів.

<http://tsn.ua/groshi/eks-glava-kiyivskoyi-militsiyi-yarema-zaroblyaye-milyoni-na-zakordonnih-pasportah-ukrayinciv-503170.html>

2. Парламент спростив систему надання адміністративних послуг

У рамках здійснення реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади Верховна Рада України 26 листопада ухвалила низку законопроектів, спрямованих на реформування системи надання адміністративних послуг.

<http://socioprostir.org.ua/index.php/ua/krim-adminposlugi/683-parlament-sprostyv-systemu-nadannia-administrativnykh-poslugh>

3. Рада хоче упростити установлення фактів народження і смерті в Криму і на Донбасі

Верховна Рада прийняла в першому читанні законопроект №3171 «О внесении изменений в Гражданский процессуальный кодекс Украины относительно установления факта рождения или смерти на временно оккупированной территории Украины». За нього проголосували 300 народних депутатів, передає кореспондент НБН.

<http://socioprostir.org.ua/index.php/ua/krim-adminposlugi/666-rada-khochet-uprostit-ustanovlenie-faktov-rozhdeniya-i-smerti-v-krymu-i-na-donbasse>

4. Українці отримуватимуть паспорт у 14-ть. Вже з 1 січня

Документ буде пластиковим з електронним чіпом. Термін придатності – 10 років, перший раз паспорт видадуть безкоштовно, потім доведеться купувати.

<http://socioprostir.org.ua/index.php/ua/krim-adminposlugi/661-ukraintsy-otrymuvatymut-pasport-u-14-t-vzhe-z-1-sichnia>

Інформаційна кампанія

Враховуючи низький рівень поінформованості громадян про реформу сфері надання адміністративних послуг та діяльність самих Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) вже під час реалізації проєкту виникла необхідність в проведенні інформаційної кампанії.

Під час однієї з зустрічей мережі ОГС відбувся мозковий штурм, в результаті якого з'явились ідеї щодо інформаційних продуктів. Так, молодіжна організація «Нова генерація» видала низку інформаційних матеріалів: флаєри та брошури про адміністративні послуги, що розповсюджувались через організації – членів мережі. Крім того, були видані інформаційні постери, які були розміщені на бордах на території Херсонської та Миколаївської областей як соціальна реклама.

Інформаційні флаєри та брошури містили інформацію та роз'яснення щодо:

- послуги держави, що відносяться до адміністративних послуг,
- опису процесу отримання адміністративних послуг.

В брошурах зібрано логістично-довідкову інформацію про Центри надання адміністративних послуг (ЦНАПи) в Херсонській та Миколаївській областях.



ЦЕНТРИ НАДАННЯ



АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



ЦЕНТРИ НАДАННЯ

АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ – ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЄ ДЕРЖАВА ЧЕРЕЗ ЦЕНТРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП).

Це всім відомі витяги та виписки з реєстрів, свідоцтва, довідки, копії, дублювати документів та інші передбачені законом дії, в результаті яких отримувачу послуги надається або підтверджується певний юридичний статус.

ЦНАП зараз – це:

- Зручні та доступні умови для споживачів послуг (зокрема зручний прийом документів для відвідування)
- Новий підхід до прийому споживачів у відкритому приміщенні, замість кабінетно-координатної системи
- Привітні і компетентні працівники

ЦНАП у майбутньому – це:

- Принцип «єдиного вікна»
- SMS-інформування
- Електронна черга
- Можливість отримати послугу через Інтернет
- Доступний сервіс
- Унеможливлення корупції

Найбільш затребувані з них:

- Паспортні послуги
- Реєстрація місця проживання
- Реєстрація нерухомого майна
- Дозволи на будівництво
- Земельні питання
- Реєстрація підприємницької діяльності
- Розширення переліку послуг

ПАМ'ЯТАЙТЕ, ЩО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СВОЇЙ СУТІ Є ДОКУМЕНТАЛЬНИМ ОФОРМЛЕННЯМ ПРАВ ГРОМАДЯН.

ВИМАГАЙТЕ ВІД ВЛАДИ ЯКІСНОГО ТА ОПЕРАТИВНОГО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ!

Інформаційні постери для зовнішнього розміщення на бордах мали основний меседж до населення – звертатись за отриманням адміністративних послуг саме в ЦНАПи! Також на постерах була розміщена інформація про ресурси МО «Нова генерація», якими можуть скористатись громадяни – користувачі ЦНАПів:

- юридична он-лайн консультація на сайті www.socioprosir.org.ua
- гаряча телефонна лінія з питань адміністративних послуг 050 315 68 00

Інформаційні матеріали були розміщені:

- в Центрах надання адміністративних послуг;
- в районних державних адміністраціях та міськвиконкомах.



ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ ПРОЕКТУ У ПРИМІЩЕННЯ ЦНАПУ М. МИКОЛАЇВ.

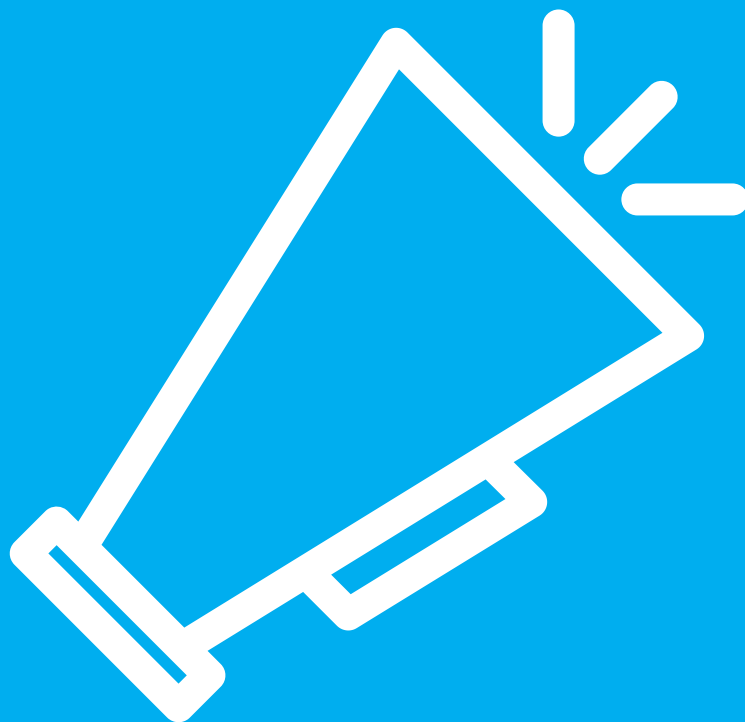
Розповсюджуватимуться також організаціями-партнерами та членами мережі ОГС.



ЧЛЕНИ МЕРЕЖІ ОГС РОЗПОВСЮДЖУЮТЬ ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ ПРОЕКТУ
(С. ЛЮБИМІВКА, КАХОВСЬКОГО РАЙОНУ, ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ).

Електронні макети видань розміщені на сайті www.socioprostir.org.ua, на сайтах органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також на інформаційних порталах (зокрема Громадський простір, Ресурсний центр Гут)

Вплив проекту



В напрямку участі громадянського суспільства

в просуванні системи
надання адміністративних
послуг

Активна участь громадських організацій, які були причетні до реалізації проекту, в процесі реформування системи надання адміністративних послуг, постійні взаємодія з органами влади, відповідальними за впровадження реформи на місцях, вивели тему «Центрів надання адміністративних послуг» в порядок денний місцевої влади.

Так, представниці МО «Нова генерація» протягом 2014-2015 рр. брали участь у колегіях Херсонської обласної державної адміністрації, де у своїх виступах давали оцінку стану надання адміністративних послуг в області з точки зору клієнта та наголошували на тих проблемних питаннях які потребували оперативного вирішення. Шлях, пройдений учасниками проекту починався з нерозуміння суті реформи самими органами влади та небажання керівників місцевих районних адміністрацій змінювати принцип надання адміністративних послуг в громадах. Зараз діалог з органами влади будується навколо питань якості надання адміністративних послуг, стратегії розвитку центрів надання адміністративних послуг та використання сучасних інформаційних систем у роботі ЦНАПів.

У січні 2015 року між Херсонською обласною державною адміністрацією та молодіжною громадською організацією «Нова генерація» був підписаний **Меморандум про співпрацю**, в рамках якого спільно з департаментом регіонального розвитку та торгівлі Херсонської обласної державної адміністрації проводяться робочі зустрічі, експертні обговорення, спрямовані на покращення системи надання адміністративних послуг в Херсонській області.

Проект дав можливість вибудувати партнерські стосунки з Дозвільним центром та відділом державних адміністраторів та забезпечення їх діяльності Миколаївської обласної державної адміністрації. Відділ адміністрації на чолі з його керівницею Л. П. Мураховською активно долучились до проведення інформаційної кампанії на території Миколаївської області. На запрошення Миколаївської обласної державної адміністрації, представниці МО «Нова Генерація» взяли участь у нараді з головами районних державних адміністрацій з питань запровадження електронних послуг на території Миколаївської області, що відбулась у листопаді 2015 року.

З метою вивчення досвіду країн, в яких запроваджено високі стандарти якості надання адміністративних послуг команда проекту від МО «Нова генерація» взяли участь у міжнародній конференції із мережування організацій громадянського суспільства країн Східного партнерства (Neighborhood East Civil Society Event). Конференція відбулась в Тбілісі 5-6 вересня, 2013 р.

Молодіжна організація «Нова генерація» здійснювала і продовжує здійснювати громадський моніторинг якості надання адміністративних послуг. Зокрема, питання доступності інформації про адміністративні послуги для громадян, що є одним із критеріїв оцінки якості надання послуг. Адже, будь-хто має право дистанційно дізнатись максимум інформації про ту послугу, яку він або вона планує отримати – така інформація міститься в інформаційних картках, що розроблені на кожну послугу згідно ЗУ «Про адміністративні послуги». Крім того, має бути технічна можливість завантажити з сайту файл із формами відповідних заяв та дізнатись про весь перелік необхідних документів для отримання даної послуги. Нажаль, в реальності це право не так просто реалізувати.

Ще рік тому, у 2014 році, офіційні веб-сайти органів влади, що надають адміністративні послуги, були заповнені дуже формально та не містили повної та достовірної інформації. Так, наприклад, інформаційні картки містили застарілу інформацію. Частина РДА в Херсонській області взагалі не створили окремих розділів на своїх офіційних сайтах, або інформація про адміністративні послуги була захищена складною структурою сайту. Після здійснення нами детального моніторингу офіційних сайтів органів виконавчої влади наприкінці 2014 року ми підготували та надали рекомендації департаменту економічного розвитку Херсонської ОДА щодо усунення існуючих недоліків. Протягом першої половини 2015 року була проведена низка робочих засідань, семінари з представниками центрів надання адміністративних послуг, зустрічі з головами РДА, під час яких звертали їх увагу на важливість забезпечення доступності інформації про адмінпослуги.

Серед позитивних зрушень маємо оновлений сайт облдержадміністрації, в якому є розділ про адміністративні послуги та посилається на сторінки районних ЦНАПів, відкореговані інформаційні картки – інформація приведена у відповідність вимогам законодавства.

Крім того, наші рекомендації та численні нагадування під час спілкування з представниками органів виконавчої влади про важливість використання простих каналів комунікації з клієнтами ЦНАПу, стимулювали створення ними офіційних сторінок ЦНАПів у соціальних



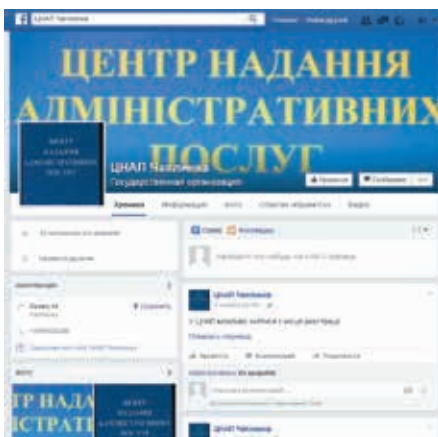
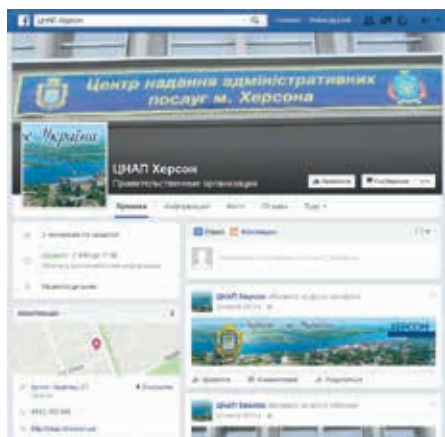
ГОЛОВА ПРАВЛІННЯ ОЛЬГА ЖУКОВА ТА КООРДИНАТОРКА ПРОЕКТУ НАТАЛЯ ЧЕРМОШЕНЦЕВА БЕРУТЬ УЧАСТЬ У МІЖНАРОДНІЙ КОНФЕРЕНЦІЇ ІЗ МЕРЕЖУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА КРАЇН СХІДНОГО ПАРТНЕРСТВА (NEIGHBORHOOD EAST CIVIL SOCIETY EVENT). КОНФЕРЕНЦІЯ ВІДБУЛАСЯ В ТБІЛІСІ 5-6 ВЕРЕСНЯ 2013 Р.

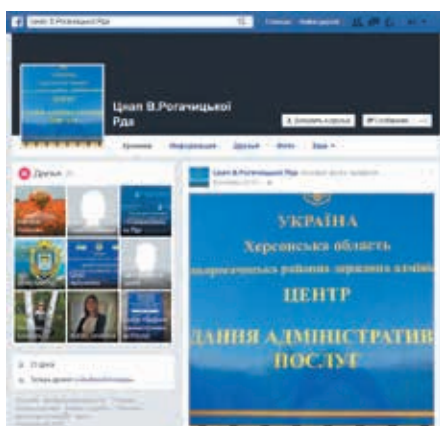
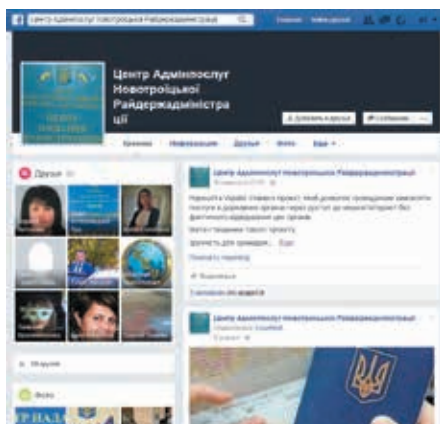
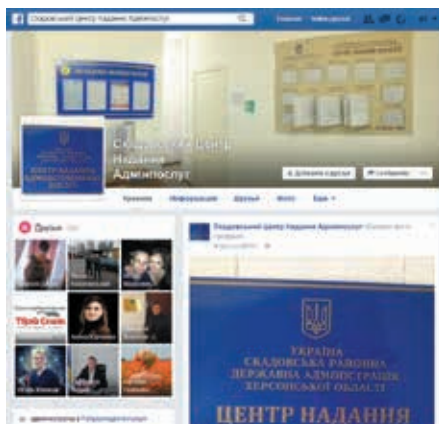
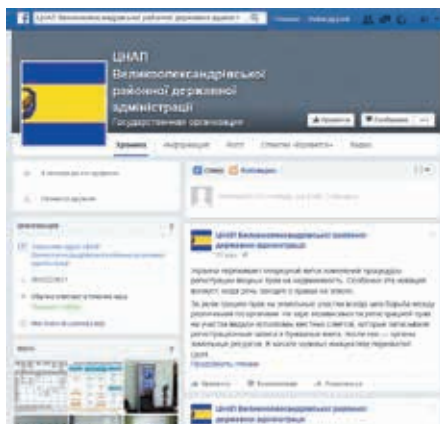


НОВЕ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАПУ У СКАДОВСЬКОМУ РАЙОНІ, ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСТЬ.

мережі. Варто зауважити, що більшість зі створених сторінок тепер активно наповнюються актуальною інформацією, новинами та звітами про надані послуги.

Крім того, Херсонська обласна адміністрація розпочала роботу над створенням регіонального веб-порталу адміністративних послуг Херсонської області. У майбутньому веб-портал надаватиме послуги інформаційного та консультативного характеру громадянам та суб'єктам підприємницької діяльності з питання отримання адміністративних послуг, а також дасть можливість подати заявку на отримання адміністративної послуги шляхом реєстрації особистого кабінету заявника у Веб-порталі.





СТВОРЕНІ ОФІЦІЙНІ СТОРІНКИ ЦНАПІВ У СОЦІАЛЬНІЙ МЕРЕЖІ FACEBOOK.

В напрямку посилення спроможності організацій громадянського суспільства



З метою посилення впливу громадянського суспільства на впровадження реформи покращення надання адміністративних послуг на місцевому рівні було **покращено навички та знання представниць(ків) місцевих організацій** громадянського суспільства з технології громадського моніторингу, аналізу політики, проведення кампаній громадянського представництва, тощо.



Отримані під час тренінгів знання, дали можливість громадським активістам почати діяльність за новими напрямки своїх організацій, посилити свій експертний потенціал та розширити спектр послуг організацій на захист прав та інтересів громадян. До того, багато

організацій – учасників проекту стали більш активно використовувати сучасні інформаційні технології та меді-ресурси. Так, було проведено декілька вебінарів, скайп-конференцій, які дозволяють підтримувати комунікацій навіть дистанційно.



Організовані стажування до міст України з найкращими Центрами надання адміністративних послуг чітко показали якими мають бути стандарти в роботі цих установ та надихнули учасниць(ків) проекту працювати над покращенням якості надання адмінпослуг в ЦНАПах своїх громад.



Створена мережа місцевих організацій громадянського суспільства стала спільнотою активістів та експертів, які фактично є тим локомотивом, що рухає впровадження реформи системи надання адміністративних послуг на місцях та продовжує розвивати цей напрям роботи в Херсонській та Миколаївській областях. Активне спілкування та участь у спільних заходах проекту дала можливість створити команду однодумців. Багато хто знайшов нових партнерів, й навіть отримали досвід втілення партнерських проектів саме у складі цієї мережі.



Завдяки реалізації власних проектів у сфері надання адміністративних послуг в своїх громадах, **покращився імідж організацій, зросла довіра населення до них.** Це дозволило організаціям громадянського суспільства побудувати ефективний діалог з органами влади та стати впливовим учасником формування та реалізації місцевої політики.

Успішні практики проектів членів мережі





ПРОЕКТ:

**«ГРОМАДСЬКИЙ МОНІТОРИНГ
ОРГАНІЗАЦІЇ ТА НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ГОЛОПРИСТАНСЬКОЮ
РАЙОННОЮ АДМІНІСТРАЦІЄЮ
ЗАДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКІСНИМИ
ПОСЛУГАМИ КОРИСТУВАЧІВ
ГОЛОПРИСТАНСЬКОГО РАЙОНУ
ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ»**

**МЕТА ПРОЕКТУ:**

Удосконалення процесу надання адміністративних послуг, орієнтованого на користувача Голопристанського району через аналіз та оцінювання, визначення основних проблем та вироблення рекомендацій для районної державної адміністрації.

**ВИКОНАВЕЦЬ:**

Голопристанський районний
благодійний фонд
«Свята Ольга».

**ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ
ПРОЕКТУ:**

1 жовтня 2014 року –
30 квітня 2015 роки.



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

1

Проаналізовано стан виконання Закону України “Про адміністративні послуги”, розпорядчі документи Голопристанської районної державної адміністрації щодо надання адміністративних послуг населенню району та вивчено загальний рівень їх виконання.

Для цього було:

- Створено робочу групу з підготовки та проведення громадського моніторингу від 20.10.2014 року.
- Створено експертну групу по проведенню моніторингу із числа представників ІГС.



ОБГОВОРЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ ПІД ЧАС РОБОЧОЇ НАРАДИ З ПРЕДСТАВНИКАМИ ОРАГНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ГОЛОПРИСТАНСЬКОГО РАЙОНУ.



НАВЧАЛЬНИЙ ВІЗИТ ДО М. МИКОЛАЇВ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ ДОСВІДУ РОБОТИ МІСЬКОГО ЦЕНТРУ НАДАВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.

- Проведено низку комунікаційних заходів за участю представників/представниць громадських організацій та представників/представниць органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Зокрема, проведено публічні обговорювання під час розширеного засідання громадської ради при Голопристанській РДА (20.03.15 р.), на колегії райдержадміністрації (28.04.15 р.) з прийняттям відповідних рішень та круглого столу (30.04.15 р.)
- Підготовлено та передано до РДА рекомендації щодо покращення діяльності ЦНАП в Голопристанському районі за участі громадськості.

2

Підвищено рівень обізнаності надавачів адміністративних послуг через проведення навчальних семінарів:

Організовано 4 навчальні семінари з тем:

- удосконалення системи надання адміністративних послуг,

- навички комунікативного спілкування та роботи з клієнтами,
- профілактика конфліктів та професійного вигорання

Взяли участь 25 осіб із числа надавачів адміністративних послуг, представників організацій громадянського суспільства.

3

Підвищено організаційну спроможність діяльності центру надання адміністративних послуг:

- 27 березня 2015 року здійснено навчальний візит до Миколаївського міського центру надання адміністративних послуг з метою вивчення кращих практик надання адміністративних послуг за принципом “єдиного вікна”.
- Виготовлено та передано в користування РДА зовнішню вивіску з найменуванням ЦНАП та скриньку зауважень та пропозицій.

4

Підвищено рівень поінформованості жителів Голопристанського району про діяльність центру надання адміністративних послуг:

- Видано та розповсюджено інформаційний буклет “ЦНАП: що, де, як?”. Буклет розповсюджувався через залучення сільських голів територіальних громад району, у приміщеннях органів виконавчої влади.
- Матеріали про організацію проведення заходів систематично висвітлювалися на сайті Голопристанської РДА та в районній газеті “Голопристанський вісник”.



ТЕТЯНА КНИШ, ПРЕДСТАВНИЦЯ БФ "СВЯТА ОЛЬГА" РОЗПОВІДАЄ ПРЕДСТАВНИКУ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ПРО ІНФОРМАЦІЙНІ БУКЛЕТИ ПРОЕКТУ.

Адміністративні послуги по суті є документальним оформленням прав громадян і надаються за такими принципами:

- стабільності
- рівності
- відкритості
- оперативності
- прозорості
- захищеності
- своєчасності
- справедливості

Відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" на кожну адміністративну послугу оформляють інформаційну картку. Кожній громадянці має право вільного доступу до них.

ІНФОРМАЦІЙНІ КАРТКИ містять всю необхідну інформацію про конкретну послугу, а саме:

- Вичерпний перелік документів, які Ви маєте подати для отримання адміністративної послуги.
- Терmini, в які Ви маєте отримати адміністративну послугу та суму, яку Ви маєте сплатити, якщо ця послуга платна.
- Важливо, що сума сплати за послугу та перелік документів не може бути змінені іншими документами.

Де шукати такі інформаційні картки?

- На сайті Голопристанської районної державної адміністрації <http://gorpriksnch.ukr.net> існує окрема сторінка Центру надання адміністративних послуг.
- На стендах в приміщенні Центру надання адміністративних послуг Голопристанської районної державної адміністрації

Видання підготовлено в межах проекту "Громадський моніторинг організації та надання адміністративних послуг Голопристанською районною державною адміністрацією задля забезпечення якісними послугами мешканців Голопристанського району Херсонської області" який реалізується Голопристанським районним благодійним фондом "Свята Ольга" в межах проекту "Посилення спроможностей місцевих ОТГ в Миколаївській та Херсонській областях", який реалізується за фінансової підтримки Європейського Союзу та впроваджується молодіжною організацією "Нова генерація" у партнерстві з "Центром сприяння громадській участі", "Інститутом аналізу політики та стратегій"



Голопристанський РБФ "Свята Ольга"
Президент фонду: Михайло С.М.
e-mail: Svelhani@ukr.net
Виконавчий директор: Книш Т.М.
e-mail: goprknysch@ukr.net

м. Гола Пристань
2015 рік



**ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ГОЛОПРИСТАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ
ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

ЩО?
ЩО?
ДЕ?
ДЕ?
ЯК?
ЯК?
КОЛИ?
КОЛИ?



УСПІХ ПРОЕКТУ



За результатами наданих рекомендацій по завершенню громадського моніторингу, було **підготовлено проект плану розвитку ЦНАП** в Голопристанському районі на 2015 – 2017 роки та переданий до Голопристанської РДА.



Прийнято рішення колегії районної адміністрації щодо покращення системи організації та надання адміністративних послуг в Голопристанському районі з урахуванням рекомендацій наданих громадськістю від 28.04.2015 року № 13 " Про хід виконання районною державною адміністрацією Закону України "Про адміністративні послуги " .



За підтримки районної ради була **проведена інформаційна робота** з сільськими головами територіальних громад, місцеві депутати взяли участь у засіданні колегії районної державної адміністрації, та взяли участь у навчальному візиті до Миколаївського Центру. Така взаємодія вплинула на розгляд ними рішення про внесення змін до програми соціально – економічного розвитку району та потребу у виділенні 80,00 тис. грн з районного бюджету на покращення функціонування районного Центру.

[illegible]



Покращено якість виконання управлінських рішень на місцевому рівні з питань організації та надання адміністративних послуг Голоприсланською районною державною адміністрацією.



Наприкінці 2015 року **виділено та відремонтоване нове приміщення** для міського Центру надання адміністративних послуг.



Відбулась зміна ментальності влади:

- Громадяни району є замовниками послуг
- Районна влада повинна працювати для громади.



Відбулась зміна ментальності громадян:

- Громадяни стали активними учасниками в покращенні державної політики місцевого значення.
- Громадяни зрозуміли, що вони можуть і повинні отримувати якісні адміністративні послуги.



Світлана Михолат, голова БФ «Свята Ольга»:

«У місті Гола Пристань відбулося урочисте відкриття приміщення Центру надання адміністративних послуг, яке оновлено після проведення капітального ремонту. Хочу сказати, що зроблено чимало в напрямку покращення доступу голопристанців до публічних послуг. В приміщенні світло, тепло, вирішено питання доступу особам з обмеженими можливостями. В просторій залі для відвідувачів зручно розташовані стенди з відповідною інформацією. На сьогодні ЦНАП надає 71 адміністративних послуг, вирішується питання співпраці з районним відділом юстиції. Обслуговують мешканців міста 3 адміністратори. Сподіваюсь, що і надалі, питанню якості надання адміністративних послуг буде приділятися увага, адже ще необхідно зробити чимало, щоб послуги надавалися своєчасно, відкрито, прозоро і ЯКІСНО. Тож найкращі побажання усім, хто сприяє розвитку нашої громади і втілює в життя кращі ініціативни задля задоволення потреб мешканців міста».



ПРОЕКТ:
**«СІЛЬСЬКИМ ГРОМАДАМ –
ЯКІСНІ
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ»**



МЕТА ПРОЕКТУ:

Покращення якості надання адміністративних послуг Білозерської, Горностаївської та Цюрупинської районної державної адміністрації шляхом впровадження рекомендацій громадськості, підготовлених за результатами моніторингу функціонування Центрів надання адміністративних послуг.



ВИКОНАВЕЦЬ:

Білозерський районний осередок Херсонської обласної молодіжної громадської організації «Молодіжний центр регіонального розвитку»



ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТУ:

15 вересня 2014 року –
15 травня 2015 року



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

- 1** **Громада** трьох районів області **поінформована про роботу** Центрів надання адміністративних послуг та реформу системи надання адмінпослуг;
- 2** **11 працівників** трьох Центрів надання адміністративних послуг **навчились навичкам** ефективного спілкування з клієнтами ЦНАПів.



ТРЕНІНГ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ РАЙОННИХ ЦНАПІВ.



РОБОЧІ ЗУСТРІЧІ З ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ.

3 Проведено громадський моніторинг функціонування трьох обраних Центрів надання адміністративних послуг.

4 Розроблено та надано рекомендації керівникам ЦНАП та районних державних адміністрацій щодо покращення роботи Центрів надання адміністративних послуг.

5 Проведено кампанію з громадянського представництва щодо врахування рекомендацій.

6 Видано та розповсюджено серед населення 1500 інформаційних буклетів "Що потрібно знати громадянам про надання адміністративних послуг через ЦНАП" та 150 плакатів "Як працюють центри надання адміністративних послуг".

7 Виготовлено інформаційні вивіски, вказівники та таблички з графіком роботи Центрів





УСПІХ ПРОЕКТУ

Усі три районних центри надання адмінпослуг були створені у 2013 році. І на початку робота їх була дещо формальною. Центри були створені, а послуг не надавали. Але за рік діяльності був напрацьований певний позитивний досвід, в тому числі завдяки участі у проекті. Так, затверджені положення та регламенти центрів відповідають вимогам ЗУ «Про адміністративні послуги». Приміщення ЦНАПів обрані вдало та знаходяться у зручному для громадян місці – у центрі населеного пункту зі зручною транспортною розв'язкою у 2-5 хвилинах біля автобусних зупинок. Працівниками центрів розроблені та затверджені інформаційні та технологічні картки, які знаходяться у вільному доступі на стендах та веб-сайтах. І кожен клієнт може знайти інформацію про потрібну йому послугу. Адміністратори надають консультації про послуги телефоном та електронною поштою.

У приміщеннях ЦНАПів є місця для відвідувачів та столи, де можна розкласти власні документи. У всіх Центрах є скриньки для зауважень та пропозицій, які створені для налагодження зворотнього зв'язку з клієнтами. Самі будівлі облаштовані пандусами. А у Білозерському ЦНАПі, який знаходиться на II поверсі, є кнопка виклику адміністратора для людей з особливостями здоров'я.

Під час громадського моніторингу протягом 2014 року громадські спостерігачі зафіксували, що адміністративні послуги, за які раніше доводилося сплачувати необов'язкові платежі, наразі в Центрах надаються безоплатно, що неабияк дивує людей. Проте не все так гладко, як здається на перший погляд. Ось лише деякі проблемні питання обслуговування громадян в Центрах надання адміністративних послуг:

- З місцевих бюджетів виділяється недостатнє фінансування на роботу Центрів.
- На створення та матеріально-технічне забезпечення установ у 2014 році були виділені “копійки”, а поточне фінансування включає лише заробітну плату персоналу та інколи канцтовари. Навіть інформаційні стенди та вивіски виготовлені за допомоги партнерів.
- Місцевою владою не проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАПів.
- Графік роботи адміністраторів не відповідає вимогам законодавства. Фактично вони працюють менше, ніж вимагається.
- Організація робочого простору Центрів залишилася кабінетною, тому зонування приміщення на зони очікування, інформування та обслуговування є дуже умовним.
- На прилеглих вулицях та на самому приміщенні відсутні вказівники, на яких зазначається місце розташування Центрів. Тому не місцевим жителям буде важко знайти ЦНАП.
- Також відсутні кімнати особистої гігієни для відвідувачів.
- Не надаються супутні послуги – ксерокопія, банківське обслуговування, можливість придбати канцтовари тощо.

За результатами проведеного громадського моніторингу та наданих рекомендацій відбулись певні зміни у роботі Центрів надання адміністративних послуг в трьох районах області:

- Керівництво Центрів шукає можливості надання супутніх послуг в приміщенні ЦНАП
- Облаштовують місця очікувань (освітлення, стільці, місце для заповнення документів)
- Відбулось врегулювання графіків роботи відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»
- Розпочато пошук відповідних приміщень для ЦНАПі, якію відповідали стандартам Закону (зокрема, в Цюрупинську вже йде ремонт нового приміщення)
- Розпочалась та триває робота над наповненням офіційних веб-сайтів районних державних адміністрацій (відповідних розділі про адміністративні послуги)
- Відкореговано та удосконалено інформаційні картки на кожну адміністративну послугу.



«Представники органів влади активно обговорювали проблеми ЦНАПів – брак фінансування, недостатнє кадрове забезпечення та законодавчі колізії. В умовах відсутності фінансування з державного бюджету, місцева влада не в змозі забезпечити повноцінне облаштування ЦНАП, але робить все можливе – знайшли приміщення, забезпечили необхідним обладнанням. Так, в Горностаївці вже підшукують для ЦНАПу більшу кімнату, а в Цюрупинську буде Центр з декількома кімнатами з окремим входом з вулиці. Поступово поповнюється перелік послуг, які надаються через ЦНАП – частково свої послуги передали міграційна служба, Держземагентство, відділ містобудування та архітектури. Швидкість цього процесу залежить від законодавства, яке в цій галузі ще потребує удосконалення» – керівник проекту, Елла Петренко.

Деякі рекомендації, надані в результаті моніторингу, вже впроваджуються органами влади. Також, вдалося налагодити зворотній зв'язок між надавачами та отримувачами адміністративних послуг, персонал ЦНАП вже по-іншому ставиться до клієнтів. Під час тренінгів державні службовці зрозуміли для кого і як вони мають працювати. За допомогою місцевих ЗМІ вдалося донести інформацію про реформу до громадян.

У Горностаївці та Цюрупинську проходили обговорення рекомендацій громадськості, як покращити роботу Центрів надання адміністративних послуг. І вже є певні результати спільної роботи місцевої влади та громадськості. Під час оцінки проекту мешканці цих районів розповіли, що процедура отримання послуг через ЦНАП – зручна та прозора, без зайвих документів та переплачених коштів.

В рамках проекту вперше до навчання працівників органів виконавчої влади (працівників районних ЦНАПів) був залучений професійний психолог. Це тренінг дав можливість попрацювати з проблемами професійного та емоційного вигорання, що є досить поширеною проблемою для сервісних структур. Але, на жаль, а ні на рівні районних державних структур, а ні на рівні обласних державних структур в планах роботи відсутні побідні навчання та супервізії, які забезпечують психологічну підтримку працівникам ЦНАПів. Крім того, тренінг, проведений в рамках проекту передбачав відпрацювання навичок спілкування з клієнтом, що в подальшому дозволило покращити якість надання адміністративних послуг в ЦНАПах.

В рамках проекту організація співпрацювала з Білозерською, Горностаївською та Цюрупинською РДА. На початку проекту було підписано меморандуми про співпрацю з Білозерською, Горностаївською та Цюрупинською РДА щодо сприяння та спільної роботи над проектом. Таке партнерство декількох районів області стало можливим завдяки участі працівників районних ЦНАПів у навчальній програмі проекту та стажувальному візиті, адже саме під час



ЕЛА ПЕТРЕНКО, ГОЛОВА БІЛОЗЕРСЬКОГО ОСЕРЕДКУ МОЛОДІЖНОГО ЦЕНТРУ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ РАЙОННОГО ЦНАПУ.

навчання відбулось знайомство учасниць майбутньої проектної команди. В подальшому, під час реалізації проекту, органи влади активно співпрацювали та надавали підтримку проекту. Зокрема, під час моніторингових візитів відбувались зустрічі керівництвом РДА (зустріч із першим заступником голови Цюрупинської РДА В.В.Безносенко) щодо обговорення проблем, виявлених під час громадського моніторингу, та заходів для покращення роботи ЦНАП.

Білозерська РДА охоче розміщувала інформацію про проект на своєму офіційному веб-сайті. Білозерська, Цюрупинська та Горностаївська РДА надавали підтримку у сфері інформування населення про проект (розміщували інформацію на сайтах, допомагали



*«Мені треба було зареєструвати місце проживання, я здала необхідні документи в ЦНАП, – **розповідає Світлана з Горностаївки.** – Потім, коли документ був готовий, мені зателефонувала адміністратор Горностаївського ЦНАПу та сказала, що я можу прийти і забрати його, навіть під час моєї обідньої перерви. Це було дуже зручно для мене і такий процес зекономив мій час».*

налагодити співпрацю з місцевими районними газетами), надавали можливість адміністраторам ЦНАПів брати участь у навчальних тренінгах, онлайн зустрічах (надавали доступ до комп'ютера з виходом в Інтернет). Дана підтримка виявилась важливою у досягненні певних результатів проекту, оскільки РДА мають вплив на місцеві газети для популяризації інформації про проект, а також є відкритими до урахування та виправлення недоліків роботи ЦНАПів, що значно полегшувало роботу експертів проекту.

Проектна діяльність значно посприяла впровадженню реформи надання адміністративних послуг у сільських районах Херсонської області, де ніколи не проводився моніторинг діяльності органів влади, де участь громадськості знаходиться на досить низькому рівні, де владі на реформи постійно бракує бюджетних коштів. Одним з досягнень проекту, є те, що вдалося переконати органи влади у необхідності впровадження даної реформи та у представників РДА з'явилося розуміння реформування, до цього вони вважали її непотрібною, "п'ятим колесом" до воза".



ПРОЕКТ:

**«АДМІНІСТРАТИВНИМ ПОСЛУГАМ –
ПРОЗОРИСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ.
ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ПРОЗОРОСТІ
ДІЯЛЬНОСТІ ТА ДОСТУПНОСТІ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ
В ХЕРСОНСЬКІЙ ОБЛАСТІ»**

**МЕТА ПРОЕКТУ:**

підвищення рівня прозорості та доступності надання адміністративних послуг Державної міграційної служби в Херсонській області шляхом проведення моніторингу якості його роботи та підвищення рівня обізнаності широкої громадськості щодо своїх прав та обов'язків для отримання гарантованих законом адміністративних послуг.

**ВИКОНАВЕЦЬ:**

Херсонський обласний
Фонд милосердя та здоров'я

**ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ
ПРОЕКТУ:**

15.09.2014 року –
15.04.2015 року



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

1

Проведено моніторинг якості надання адміністративних послуг відділами Державної міграційної служби в м. Херсоні (4) та області (6 ДМС). , зокрема, особлива увага була приділена якості надання адміністративних послуг ДМС для мешканців Криму та вимушених переселенців із зони АТО.

До участі в моніторингу було залучено місцевих активістів та журналістів газети «Вгору», що забезпечило широке висвітлення теми впровадження реформи надання адміністративних послуг в газеті, на сайті газети www.vgoru.org, на порталах “Правовий простір” <http://legalspace.org>, на сайтах партнерських громадських організацій та в правозахисних електронних розсилках.

Проект дозволив залучити до обговорення громади населених пунктів(с. Чаплинка, с.ю Каланчак, с. Новотроїцьке, м. Генічеськ), де був проведений моніторинг, та поширити інформацію серед широкого кола людей, в тому числі, громадських активістів, які надають допомогу вимушеним переселенцям.

Результати моніторингу та рекомендації були оприлюднені під час круглого столу за участю представників громадськості, ДМС, органів державної влади, місцевого самоврядування та ЗМІ.



НАТАЛЯ КОЗАРЕНКО, ЕКСПЕРТ ХЕРСОНЬСЬКОГО ОБЛАСНОГО ФОНДУ МІЛОСЕРДЯ ТА ЗДОРОВ'Я ТА "КРУГЛИЙ СТІЛ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОВЕДЕНОГО МОНІТОРИНГУ".

2

Крім того, протягом проекту **було надано правову допомогу** людям, які звертаються до міграційної служби за послугами:

- Загалом надано 148 консультацій (протягом 7 місяців).
- З них 38 % - про порядок отримання, вартість біометричного паспорту громадянина України для виїзду за кордон;
- 26% консультацій отримали мешканці Криму, ВПО із зони АТО;
- 16% питань стосувались встановлення громадянства та отримання паспорта.



УСПІХ ПРОЕКТУ

На підставі висновків моніторингу якості надання адміністративних послуг ДМС в Херсонській області були розроблені рекомендації Державній міграційній службі, органам державної влади та органам місцевого самоврядування, які будуть сприяти впровадженню реформи надання адміністративних послуг.



ПРОЕКТ:
**«РЕФОРМА
СИСТЕМИ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
КРОК ЗА КРОКОМ»**

**МЕТА ПРОЕКТУ:**

покращити стан надання адміністративних послуг в Чаплинському районі шляхом підвищення ефективності діяльності Центру надання адміністративних послуг та проведення масштабної інформаційної кампанії серед населення.

**ВИКОНАВЕЦЬ:**

Чаплинський районний осередок
Ліги соціальних працівників України

**ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ
ПРОЕКТУ:**

вересень 2014 року –
травень 2015 року



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

- 1** **Здійснено громадський моніторинг** діяльності Чаплинського районного ЦНАПу та здійснено оцінку рівня задоволеності населення послугами, що надаються УСЗН, ПФУ та районним управлінням Державної Міграційної служби;
- 2** **Проведено круглий стіл** «Проблеми та перспективи впровадження реформування системи надання адміністративних послуг в Чаплинському районі», під час якого розглянуто питання міжвідомчої координації;
- 3** **Виготовлено та розповсюджено** серед населення району інформаційні матеріали – буклет щодо діяльності ЦНАП та брошуру «Довідник адміністративних послуг в Чаплинському районі»;
- 4** **Проведено тренінг** «Координація діяльності в наданні адміністративних послуг»;
- 5** **Проведено тренінг для волонтерів** «Основи консультування з питань отримання адміністративних послуг».



СЕМІНАРИ ТА РОБОЧІ НАРАДИ З УЧАСНИКАМИ ПРОЕКТУ В ЧАПЛИНСЬКОМУ РАЙОНІ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ.



УСПІХ ПРОЕКТУ

Особливість цього проекту була в тому, що однією з цільових груп стали органи місцевого самоврядування, зокрема сільські та селищні ради Чаплинського району. Саме ці органи влади є посередником між громадою та Центром надання адміністративних послуг, що був утворений Чаплинською районною державною адміністрацією. Тому, від обізнаності голів та секретарів місцевих рад в сфері надання адміністративних послуг залежить рівень поінформованості сільського населення про реформу в цій сфері.

Протягом реалізації проекту було налагоджено тісну співпрацю з органами влади та місцевого самоврядування. 97% секретарів сільських та селищних рад району брали участь в презентації проекту та його підсумковій конференції, що свідчить про актуальність обраної проблеми, на вирішення якої були спрямовані заходи за проектом. Протягом всього проекту з боку районної державної адміністрації відчувалось зацікавлення у темі проекту та потужна підтримка. Така підтримка сприяла активній участі у заходах проекту представників структурних підрозділів районної державної адміністрації та інших районних служб, що задіяні в діяльності з надання адміністративних послуг в районі.

За ініціативи першого заступника голови районної державної адміністрації було проведено нараду, на якій було презентовано проміжні результати проекту.

Відділом внутрішньої політики районної державної адміністрації надавалась допомога у висвітленні діяльності за проектом на офіційному вебсайті РДА, ОДА, місцевій газеті, на апаратних нарадах при голові РДА за участі керівників структурних підрозділів.

Крім того, проект сприяв активізації громадського сектору району. Так, до діяльності проекту було залучено дві місцеві громадські організації – «Майбутнє Григорівки» та «Таврійський край», представники яких взяли участь у стажувальному візиті до прозорого офісу в м. Вінниця. За результатами стажування вони донесли досвід іншого регіону до місцевих фахівців та ініціювали свою участь в моніторингу СНАП.

До діяльності з моніторингу СНАП було залучено фахівця Херсонської обласної організації Комітету виборців України, як експерта з питань що стосуються правової та моніторингової діяльності.



Одним із відчутних впливів проекту **стала зміна приміщення для розташування ЦНАП**. Під час громадського моніторингу ЦНАП розташовувався на другому поверсі адміністративної будівлі, що не відповідало стандартним вимогам українського законодавства та ускладнювало доступ мало мобільних груп населення до ЦНАП-Пу. Після здійсненого моніторингу та наданих рекомендацій та завдяки гарно побудованій взаємодії з районною державною адміністрацією, керівництво адміністрації почало шукати шляхи усунення цієї проблеми. Рішення знайшлося досить швидко, внаслідок чого ЦНАП перенесли на перший поверх цієї ж адміністративної будівлі.



Громадський моніторинг став підґрунтям для керівництва району щодо перегляду потреб ЦНАПу на рівні керівництва району. Це можна вважати одним з важливих кроків до внесення питання організаційної спроможності ЦНАПу до «порядку денного» в районі. Оскільки, нажаль, дуже часто питання матеріально-технічного забезпечення на рівні районів не є пріоритетами для очільників районних державних адміністрацій, а питання збільшення фінансування діяльності ЦНАПів дуже рідко розглядається районними радами.



Участь керівника ЦНАПу у стажувальному візиті до «Прозорого офісу» Вінницької міської ради стала надихаючим повшовхом до більш активної участі у проекті та здійсненні змін по покращенню якості надання адміністративних послуг у районному ЦНАПі.



Проект також **сприяв налагодженню співпраці** між організацією громадянського суспільства та органами виконавчої влади, оскільки по завершенню проекту ініціативу щодо продовження співпраці з Чаплинським районним осередком Ліги соціальних працівників України було продемонстровано саме з боку керівника ЦНАП



Проект також **сприяв посиленню іміджу** громадської організації, оскільки саме впродовж проекту працівники ЦНАП почали виявляти зацікавленість та брати участь у заходах громадської організації, які не стосуються теми адміністративних послуг.



ПРОЕКТ:

**«ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ
ДО РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ НА МИКОЛАЇВЩИНІ»**



МЕТА ПРОЕКТУ:

Сприяти впровадженню реформи надання адміністративних послуг в трьох містах Миколаївської області, шляхом розробки та запровадження конкретних Планів дій з передачі максимальної кількості адміністративних послуг в ЦНАПи.



ВИКОНАВЕЦЬ:

ВМГО «Агентство економічного розвитку» (м. Вознесенськ, Миколаївська область).



ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТУ:

15 вересня 2014 року –
30 червня 2015 року

Партнерами в реалізації проекту

є «Фонд розвитку міста Миколаєва»
та «Фонд розвитку громади селища
Доманівка».



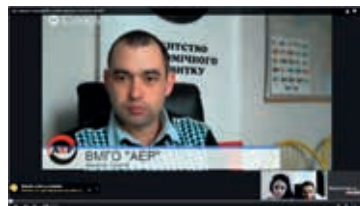
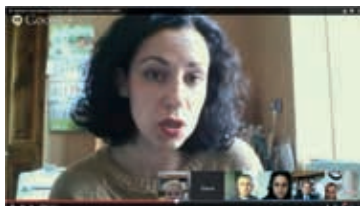
ЗАВДАННЯ

- 1 Проаналізувати фактичний стан** з наданням адміністративних послуг в трьох пілотних ЦНАПах;
- 2 Визначити перелік послуг**, які ще не передані в ЦНАПи в містах реалізації проекту;
- 3 Розробити рекомендації** громадськості щодо передачі максимальної кількості послуг в ЦНАПи у вигляді Плану дій та узгодити його із зацікавленими сторонами.
- 4 Провести кампанію** громадського лобіювання по запровадженню розроблених рекомендацій;
- 5 Підвищити рівень обізнаності** громадян про реформу системи надання адміністративних послуг та активізувати участь у її просуванні.



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

- 1 В трьох пілотних громадах проекту: м. Миколаїв, м. Вознесенськ та Доманівський район було проведено дослідження, в ході якого вивчено перелік послуг, що фактично надаються через ЦНАПи;
- 2 24 вересня 2014 року Розпорядженням міського голови Вознесенська №136-р було створено робочу групу з моніторингу адміністративних послуг, які надаються Вознесенським РВ УДМС України. До робочої групи увійшло 9 чоловік в тому числі 2 представника Агентства економічного розвитку. Робоча група здійснила 2-ох тижневий моніторинг роботи паспортного столу та провела 3 зібрання на яких розглядались результати моніторингу та обговорювались проблемні питання надання послуг міграційною службою. Крім того за підсумками громадських обговорень у Вознесенську та Доманівці було прийнято рішення про створення розширених робочих груп про розробці плану дій з розвитку ЦНАПів.
- 3 3 листопада 2014 р. проведено он-лайн зустріч «Як передати максимальну кількість адміністративних послуг в ЦНАП». В зустрічі взяли участь представники партнерів, що реалізують даний проект в



ВІБІНАР, ІНІЦІЙОВАНИЙ АГЕНСТВОМ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ М. ВОЗНЕСЕНСЬК (МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ), ЗА УЧАСТЮ ЧЛЕНІВ МЕРЕЖІ ОГ.



КРУГЛИЙ СТІЛ З ПРЕДСТАВНИКАМИ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.

трьох пілотних містах (Вознесенську, Миколаєві, Доманівці), представники ЗМІ та громадські діячі;

4

23 лютого 2015 р. пройшов круглий стіл «Нові кроки в реформуванні державної реєстраційної служби: можливості та ризики» за участю делегації в складі начальника Головного територіального управління юстиції в Миколаївській області Возняка Романа Івановича та народного депутата України Алексеєва Ігоря Сергійовича. В заході прийняли участь 25 чоловік. Обговорювались законодавчі ініціативи направлені на реформування системи надання адміністративних послуг, які надаються під егідою Міністерства юстиції.

5

12 березня 2015 р. в м. Миколаїв громадське обговорення «Стан та перспективи реалізації реформи системи надання адміністративних послуг на Миколаївщині», в якому прийняло участь 45 чоловік в тому числі керівники територіальних управлінь державних органів що передають свої послуги до ЦНАП.

6

25 червня 2015 року в м. Миколаїв громадське обговорення «Запровадження моделі «ЦНАП – орієнтований на потреби громадян». В заході прийняли участь 24 чоловіка. Під час заходу обговорюва-

лись рекомендації щодо включення заходів з підвищення ефективності реформування системи адміністративних послуг до «Пану реалізації стратегії Миколаївської області до 2020 р.».

- 7 29 квітня 2015 року відбулось громадське обговорення «Шляхи покращення надання адміністративних послуг на Доманівщині». В заході прийняли участь 24 чоловіка. Під час заходу обговорювались рекомендації до Плану дій з розвитку Доманівського ЦНАП.
- 8 3 червня 2105 року проведено майстер-клас «Використання новітніх медіа в роботі органів влади», у м. Вознесенськ.
- 9 9 та 12 червня проведено 2 майстер-класи «Використання новітніх медіа в роботі органів влади», в м. Миколаїв.
- 10 Підготовлена інтерактивна мапа адміністративних послуг Миколаївської області на базі сервісів Google.
- 11 Підготовлено 17 відео інструкцій по заповненню основних бланків і форм по отриманню послуг державної реєстраційної служби.



ГОМАДСЬКЕ ОБГОВОРЕННЯ «СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РЕАЛІЗАЦІЇ РЕФОРМИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МИКОЛАЇВЩИНІ» (12 БЕРЕЗНЯ 2015 Р., М. МИКОЛАЇВ)



УСПІХ ПРОЕКТУ



В рамках проекту була налагоджена співпраця з органами виконавчої влади та місцевого самоврядування:

1

Завдяки налагодженій співпраці з органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади організації-виконавцю проекту вдалось провести повноцінний моніторинг на розпочати роботу над розробкою планів по подоланню існуючих перешкод на шляху передачі послуг в ЦНАП та подальшому їх розвитку з урахуванням вимог реформи.

2

Під час реалізації другого етапу проекту було налагоджено ефективну співпрацю з Миколаївською обласною державною адміністрацією, завдяки чому вдалося:

- Оперативно зібрати інформацію про всі ЦНАПи Миколаївської області для нанесення її на інтерактивну мапу адміністративних послуг;
- Якісно провести публічні заходи на обласному рівні;
- Організувати два майстер-класи по роботі органів влади з новітніми медіа, в яких взяли участь майже 90% ЦНАПів Миколаївської області.
- Налагодити комунікацію та взаємодію з державними органами на обласному рівні (зокрема, обласне управління юстиції).



3

Успішно відбулась взаємодія з обласним управлінням юстиції та державною реєстраційною службою в м. Вознесенськ. Зокрема вдалось домовитись про спільну роботу над підготовкою відео інструкцій з отримання адміністративних послуг, що надаються державною реєстраційною службою.

- Проект дозволив активно використати механізм залучення громадян до процесів прийняття рішень: в рамках проекту було створено три робочі групи з моніторингу реформи та по розробці планів розвитку ЦНАПів, в яких були представлені представники громадськості.
- На початковій стадії проект інформація про ЦНАП та адміністративні послуги була лише на сторінках органів влади та на офіційному сайті міських рад та районних державних адміністрацій. Практика свідчить, що зазначені офіційні вебсайти відвідує критично мала кількість громадян, отже інформація про адміністративні послуги та всі деталі щодо їх отримання фактично не доходили до свого кінцевого отримувача. Проект надихнув працівників органів виконавчої влади до активного використання соціальних мереж, зокрема ЦНАПами були створені офіційні сторінки у соціальній мережі Facebook, що наповнюються актуальною інформацією.



Завдяки реалізації проєкту на території Миколаївської області вдалось:

- 1** Актуалізувати тему реформування адміністративних послуг та сприяти побудові якісного діалогу серед різних зацікавлених сторін на базі результатів громадського моніторингу стану впровадження реформи в Миколаївській області.
- 2** Прискорити передачу деяких послуг до центрів надання адміністративних послуг. Зокрема завдяки налагодженій взаємодії різних гілок влади та громадськості вдалось підвищити ефективність вирішення організаційних питань і пришвидшити передачу послуг згідно Розпорядження КМУ №523 таких як, послуги реєстраційної служби та Державного комітету з земельних питань.
- 3** Залучити й активізувати громадян до впровадження реформи адміністративних послуг. Участь громадян у громадських обговореннях, в свою чергу, стимулювала посадових осіб до прискорення запровадження заходів по реформуванню адміністративних послуг, а прийняті Плани дій з розвитку ЦНАПів стали інструментом для здійснення громадського контролю в майбутньому.
- 4** Підвищити рівень комунікабельності органів державної влади та місцевого самоврядування в ході впровадження реформи. Зріс рівень використання органами влади новітніх медіа інтерактивних каналів донесення інформації. Запрацювала інтерактивна мапа адміністративних послуг, деякі органи почали створювати офіційні сторінки в соціальних мережах. Крім того представники всіх районів області пройшли навчання по роботі з новітніми медіа тому ми очікуємо, що в майбутньому в районах області більш активно будуть використовуватись сучасні медіа канали.
- 5** Були створені умови для підвищення якості адміністративних послуг. Це стало можливим завдяки підготовці відео інструкцій по отриманню основних послуг реєстраційної



служби. Відтепер мешканці сидячі вдома можуть заповнити бланки заяв і прийти до реєстраторів же з готовим пакетом документів, що може значно прискорити і полегшити процес надання послуг як для працівників служби так і для клієнтів.

6

Завдяки активній роботі нашого партнера «Фонду розвитку м. Миколаєва» заходи з реформування системи надання адміністративних послуг зокрема щодо залучення до цього процесу громадян були внесені в «План реалізації стратегії Миколаївської області до 2020 року». Крім того, завдяки співпраці з партнерами нам вдалось:

- Отримати комплексні результати моніторингу які характеризували стан проведення реформи адміністративних послуг в різних населених пунктах: обласний центр, місто обласного підпорядкування та район. Крім того це дало змогу робити порівняння та узагальнюючі висновки в цілому по області.
- Налагодити контакти та взаємодію з представниками різних державних органів та органів місцевого самоврядування включаючи керівництво області, що в цілому підвищило ефективність проекту.
- Забезпечити мультиплікаційний ефект проекту та поширення результатів його діяльності серед широкої громадськості.
- Посилити організаційну спроможність кожної з організацій, зокрема щодо навичок мережування та побудов коаліцій.



ПРОЕКТ:

**«ПІДВИЩЕННЯ РОЛІ МІСЦЕВИХ ОГС
У ВОЗНЕСЕНЬКОМУ, ЄЛАНЕЦЬКОМУ,
ВЕСЕЛИНІВСЬКОМУ, БЕРЕЗАНЬКОМУ
РАЙОНАХ, М. ВОЗНЕСЕНЬКУ,
М. ЮЖНОУКРАЇНСЬКУ МИКОЛАЇВСЬКОЇ
ОБЛАСТІ ТА РІЗНИХ ЗАЦІКАВЛЕНИХ ГРУП
У ПРОЦЕСІ ВПРОВАДЖЕННЯ РЕФОРМИ
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ,
З МЕТОЮ ПОКРАЩЕННЯ ЇХ ЯКОСТІ»»**

**МЕТА ПРОЕКТУ:**

підвищення ролі місцевих ОГС та різних зацікавлених груп в процесі впровадження реформи надання адміністративних послуг та покращення якості надання адміністративних послуг на території Вознесеньського, Єланецького, Веселинівського, Березанського районів, м. Южноукраїнськ Миколаївської області.

**ВИКОНАВЕЦЬ:**

Благодійний фонд «Живе серце»
(м. Вознесеньск,
Миколаївська область).

**ТЕРМІН РЕАЛІЗАЦІЇ
ПРОЕКТУ:**

5 вересня 2014 року –
30 липня 2015 року



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ

1

Підвищено обізнаність місцевих громадських організацій щодо громадського моніторингу у сфері адміністративних послуг.

Для цього було:

- 27-28 листопада 2014 року проведено тренінг «Громадський моніторинг» Покращено спроможність щонайменше 30 представників ОГС, ініціативних груп, працівників, керівників ЦНАПів щодо здійснення громадського контролю за діяльністю влади. Покращено їх знання у сфері адміністративних послуг.

2

Налагоджено ефективну співпрацю громадських організацій з центрами надання адміністративних послуг для підвищення їх якості.

Для цього було:

- 16 квітня 2015 року проведено семінар для мешканців Єланецького району (за участю депутатів Єланецької РДА, спеціалістів, а також за участю громадськості Єланецького району). Метою проведення семінару стало інформування населення Єланецького району про Центри надання адміністративних послуг, а також про перелік адміністративних послуг, які повинні надаватися в ЦНАПі, згідно Закону України «Про адміністративні послуги» та розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р.



СЕМІНАР ДЛЯ МЕШКАНЦІВ ЄЛАНЕЦЬКОГО РАЙОНУ.

- 14 травня 2015 року проведено круглий стіл в с. Єланець на тему: «Перспективи впровадження реформ адміністративних послуг в Єланецькому районі». У засіданні взяли участь керівник апарату райдержадміністрації Шпіра Ірина Василівна, адміністратор апарату райдержадміністрації Чугута Наталя Валентинівна, начальник служби у справах дітей РДА, начальник управління соціального захисту населення РДА, начальник Державної міграційної служби в районі, начальник відділу освіти, молоді та спорту, начальник відділу містобудування та архітектури РДА, представник відділу Держземагентства в районі, громадські активісти.

3

Покращено інформаційну та матеріальну-технічну базу обраного пілотного ЦНАПу.

Для цього було:

- Проведено попередній аналіз діяльності центрів надання адміністративних послуг у Вознесеньському, Єланецькому, Веселинівському, Березанському районах, м. Южноукраїнськ, м. Вознесеньськ Миколаївської області:

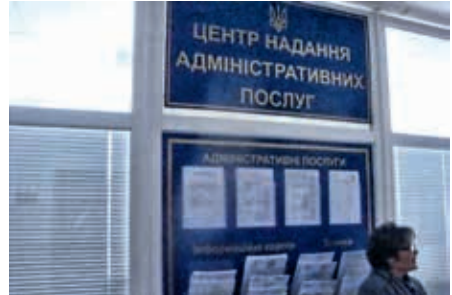


ОПИТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.

- Створено належні умови для осіб з обмеженими можливостями, встановлена кнопка виклику та встановлені додаткові таблички-вказівки;
- Розміщено в папках на столах або іншим способом (інформаційна кишеня) зразки заповнення документів, інформаційні картки, інформаційні листівки та плакат з інфографікою;
- Облаштовано місця для очікування громадян, виготовлено та оформлено інформаційні стенди та інформаційної шафи для інформування осіб;
- Встановлено скринька для скарг і пропозицій.
- Надано допомогу у покращенні веб-сторінки: вдосконалено пошук та розташування матеріалів на сторінці, розміщення контактної інформації та графіку роботи, організація швидкого зворотного зв'язку, розміщено дійсний Перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП.



ПРИМІЩЕННЯ ЄЛАНЕЦЬКОГО ЦНАПУ.



4

Поінформовано громадян щодо діяльності центрів надання адміністративних послуг та їх прав на отримання таких послуг.

Для цього було:

- Надруковано і розповсюджено 2000 екз. інформаційних листівок «Адміністративні послуги для кожного».
- Надруковано і розповсюджено 500 екз плакатів «Центр надання адміністративних послуг шукай у своєму місті»
- Розповсюджувались інформаційні матеріали серед громадян м. Вознесеньська, с. Южноукраїнська, Вознесенського, Єланецького, Веселинівського, Березанського району. До розповсюдження були залучено волонтерів, які поширили листівки через міські ради, селищні ради, центри зайнятості та ЦНАПи.



УСПІХ ПРОЕКТУ

Відповідно до проведеного анкетування в рамках громадського моніторингу 1100 громадян, було визначено рівень їх знань про адміністративні послуги, про існування центру надання адміністративних послуг та користування його послугами.

Було з'ясовано, що більшість громадян погано поінформовані про можливості отримання адміністративних послуг, про можливість отримати адміністративні послуги через ЦНАПи знають ще менше громадян. До того ж, існує істотна різниця між поінформованістю чоловіків та жінок, яка значно збільшується у населених пунктах, наближених до сільської місцевості: жінки набагато більше знають про роботу ЦНАПів (режим, послуги, місце знаходження та телефони), ніж чоловіки і, відповідно, більше звертаються.



Кампанія по просуванню результатів громадського моніторингу сприяла:

- приведенню принципів та стандартів роботи Єланецького ЦНАПу у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги»;
- поліпшенню інформування громадян з питань надання адміністративних послуг;



РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ БРОШУР В ГРОМАДІ.

- покращенню матеріально-технічної бази Єланецького ЦНАПу;
- приведенню нормативно-правових актів ЦНАПу, згідно яких надаються адміністративні послуги, у відповідність до вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та розпорядженню Кабінету міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»;
- оновленню сайту ЦНАПу до відповідності закону і зручності відвідувачів.
- Позитивні зрушення в обраному пілотному ЦНАПу будуть розповсюджуватися по обраним районам Миколаївської області, а також по Україні в цілому.

Виконавці проекту



Молодіжна громадська організація «Нова генерація»

Місія організації – працювати з людьми та надихати громади ставати кращими й міцнішими через впровадження дієвих громадських ініціатив, соціальних інновацій та позитивних змін, поширення знань, право захист і використання потенціалу самодопомоги, волонтерства.

Молодіжна організація “Нова генерація” веде свій початок від 8 квітня 1993 року, коли створилася ініціативна група студентів Херсонського державного педагогічного університету (тепер – Херсонський державний університет), яка прагнула через громадську діяльність брати активну участь у національному відродженні України.

“Нова генерація”, маючи на початку своє діяльності культурно-просвітницьку спрямованість, на сьогодні стала об’єднанням, що працює в сфері розвитку громадянського суспільства та розвитку демократії.



Ключові цінності:

- Різноманітність
- Співпраця
- Підзвітність та відкритість
- Іноваційність

Напрямки діяльності організації:

- Участь громадян у процесах прийняття рішень та у вирішенні місцевих проблем
- Освіта в сфері прав людини
- Гендерна політика
- Інституційний розвиток неурядових організацій (ОГО),
- Реформа адміністративних послуг

Основні види діяльності:

- виконання громадської експертизи та проведення моніторингів, досліджень;
- розробка аналітичних документів (Зелена книга, Біла книга)
- організація адвокаційних кампаній;
- адміністрування грантових програм та проектів;
- організація та проведення публічних та комунікаційних заходів (логістика та їх фасилітація);
- проведення тренінгів в сфері інституційного розвитку ІГС, методів неформальної освіти, залучення громадськості до процесу прийняття рішень;
- консультаційна підтримка інституційного розвитку ініціативних груп та новостворених ІГС;
- розробка та проведення просвітницько-інформаційних кампаній.

Цільові групи організації:

громадяни і групи громадян, у яких визріла необхідність якісних соціальних змін і які є мотивованими до самоорганізації.

Адреса: вул. 9 січня, 28/28, м. Херсон, 73025

Телефон: +38(0552) 42-03-22

Електронна пошта: newgener93@gmail.com

Сайт: www.socioprostir.org.ua

Сторінка у Facebook: <https://www.facebook.com/Молодіжна-організація-Нова-генерація-163193180408318>

Голова правління – **Ольга Жукова**

Виконавча директорка – **Оксана Глєбушкіна**

Для нотатків

Публікацію підготовлено в рамках проекту «Посилення спроможності місцевих ОГС в Миколаївській та Херсонській областях», реалізованого МО «Нова генерація» (м. Херсон) у партнерстві з ГО «Центр сприяння громадянській участі» (м. Херсон) та Інститутом аналізу політики та стратегій (м. Київ) за фінансової підтримки Європейського Союзу.



Молодіжна організація «Нова генерація»

ПРОЕКТ

«ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ МІСЦЕВИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА МИКОЛАЇВСЬКОЇ ТА ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ»

Проект реалізовано МО «Нова генерація» (м. Херсон) у партнерстві з ГО «Центр сприяння громадянській участі» (м. Херсон) та Інститутом аналізу політики та стратегій (м. Київ) за фінансової підтримки Європейського Союзу.

