



## Як платформа СВОЇ зміцнює довіру громадян до місцевої влади

*«Коли ми розробили систему, яка працює для нас, надавати послуги стало набагато легше», – зазначає Ірина Мацієвич, голова ЦНАП м. Чорноморськ (Одеська область, Україна). СВОЇ – це платформа, яка спрощує доступ до низки послуг і покращує ефективність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Платформа розроблена швейцарсько-українською Програмою EGAP, що виконується Фондом Східна Європа.*

ЦНАП були створені у 2013 році як результат реформи з децентралізації. Їхня мета – розширення повноважень місцевим громадам задля надання більш ефективних і прозорих послуг. Програма EGAP у співпраці з Міністерством цифрової трансформації України та за підтримки Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва допомагає місцевим ЦНАП впроваджувати різні цифрові інструменти. Одним з них є електронна черга.

*«Мені важливо, щоб люди були задоволені, а наші адміністратори – не перевантажені. Кожен, хто знайомий з роботою ЦНАП, знає, що це – значне навантаження на адміністративний персонал. Ми завжди прагнемо полегшити роботу колегам, щоб вони не поверталися додому виснаженими», – каже пані Ірина.*

## Що таке ЦНАП?

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це установи, де люди можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах. Станом на 2019 рік в Україні функціонували 778 ЦНАП.

Ці установи покликані вирішити такі проблеми надання адміністративних послуг, як: брак інформації про діяльність та графік роботи адміністративних центрів, незручний час запису на прийом та нескінченні черги заради отримання одного лише папірця.

Закон «Про адміністративні послуги» від 2012 року закріпив обов'язок державних органів інформувати громадян про наявні адміністративні послуги, про час і порядок їхньої роботи. Законом були створені ЦНАП, які працюють відповідно до двох основних принципів:

- ▶ принцип «відкритого вікна»;
- ▶ принцип «прозорого офісу».

Принцип «**відкритого вікна**» означає, що ЦНАП функціонують відповідно до Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів. З клієнта знімається тягар надання всієї необхідної інформації. Це є значним кроком до людиноцентристського управління в Україні. Тепер саме адміністратор ЦНАП, а не громадянин, несе відповідальність за отримання додаткових даних у процесі надання послуг.

Підхід «**прозорого офісу**» передбачає клієнтоорієнтованість у роботі ЦНАП. Це допомагає боротися з корупцією на місцевому рівні. Запроваджуються єдиний відкритий простір, прозорі процедури, конкретний час роботи адміністративних установ. Персонал вчиться ввічливо обслуговувати відвідувачів.

ЦНАП – це не лише спрощені доступ і процедура надання адміністративних послуг. За концепцією реформи, саме територіальні громади, а не центральна влада, є основними надавачами державних послуг. Завдяки децентралізації громади отримали більші автономію і права, а водночас – ширші повноваження та обов'язки. Тепер ЦНАП можуть сприяти більш ефективній та довірливій взаємодії між громадянами та владою.

Разом із можливостями перед ЦНАП постають і виклики. Серед них – інформування громад про нові послуги, залучення громадян до життя громади, а також побудова довіри між мешканцями та органами місцевого самоврядування.

**Для вирішення цих проблем програма EGAP запустила платформу СВОЇ**, яка є містком між владою і людьми. Розповідаємо про те, як працює платформа, та про її ключові переваги.

## Як працює платформа СВОЇ?

СВОЇ – це передусім конструктор вебсайтів для громад. Зараз в Україні існує 1469 територіальних громад, і кожна з них потребує онлайн-платформи для взаємодії з мешканцями.

СВОЇ дозволяє громадам розробляти та налаштовувати власні вебсайти в умовах низького адміністративного бюджету та обмежених людських ресурсів. А також – гнучко адаптувати та додавати нові функції.

Платформа СВОЇ пропонує шість безкоштовних інструментів участі для місцевої влади та громадян:

1. Конструктор вебсайтів – громади створюють доступні та зручні вебсайти.
2. Чат-бот у Viber та Telegram – громадяни отримують будь-яку інформацію щодо надання адміністративних послуг за лічені хвилини (наприклад, про зміни в законодавстві, процедури або години роботи ЦНАП).
3. Електронні петиції – люди підписують петиції до місцевої влади онлайн.
4. Громадський бюджет – жителі пропонують власні проекти для покращення життя громади. Проекти-переможці отримують кошти з місцевого бюджету.
5. Консультації з громадськістю – жителі висловлюють думку щодо місцевої політики в режимі онлайн.
6. Геосистема «Відкрите місто» – мешканці можуть повідомити місцеву владу про проблеми громади, а також самостійно нанести «корисні об'єкти», такі як лікарні, школи, паркування, туристичні об'єкти, зони безкоштовного Wi-Fi, пункти прийому батарейок тощо, на карту міста.  
Наприклад, у місті Дрогобич місцеві жителі подали онлайн-запит до місцевої влади з проханням засипати яму біля каналізаційного люка в їхньому населеному пункті, а у Броварах – встановити додаткові дорожні знаки для кращого регулювання руху.

Завдяки лаконічності та простоті у використанні платформа СВОЇ доступна і для людей похилого віку, які вміють користуватися мобільним телефоном.

## Як електронна черга робить взаємодію між урядом і громадянами простішою і прозорішою?

Платформа СВОЇ оптимізує процес надання державних послуг. Це можемо прослідкувати на прикладі успішного запуску електронної черги у ЦНАП міста Чорноморськ Одеської області. Тепер мешканці громади можуть записатися на прийом до місцевого ЦНАП онлайн.

До цього запровадження жителі записувалися на прийом для отримання адміністративних послуг особисто. Процес був тривалим, незручним і деколи корумпованим.

У травні 2022 року, після завершення пандемії Covid 19, Чорноморський ЦНАП зіткнувся зі значним напливом громадян, які хотіли оформити паспорти.

*«Тоді був величезний попит на паспортні послуги. Раніше, щоб стати в чергу до ЦНАП, люди мали телефонувати до нас. Ми вимагали номер паспорту для запису, щоб запобігти «купівлі» місця в черзі, що було відносно розповсюдженим явищем. Тож люди були змушені приходити до нас особисто, щоб оформити запис на надання послуг», – коментує Ірина Мацієвич, голова Центру надання адміністративних послуг у Чорноморську.*



«Саме на цьому етапі Програма EGAP надала нам технічні рішення для запровадження електронної черги. Тепер громадяни записуються на прийом не виходячи з дому, не звертаючись до адміністратора ЦНАП особисто», – зазначає пані Ірина.



До запровадження електронної черги в Чорноморській громаді людина могла перебувати в зоні очікування до 30 хвилин. Тепер клієнт приходять у визначений за попереднім записом час та без очікування проходить до співробітника ЦНАП.

Якщо запитувана послуга є простою, вже за 5-10 хвилин адміністратори виконують запит. Якщо ж послуга вимагає заповнення об'ємної заяви або оформлення великої кількості документів (або ж існує індивідуальний фактор, наприклад, похилий вік), процес може тривати до 30 хвилин.

Послуга електронної черги – це також зближення між людьми та владою. «За допомогою електронної черги громадяни можуть записатися на індивідуальний прийом безпосередньо до посадових осіб муніципалітету», – розповідає координатор цифрової трансформації регіонів Програми EGAP **Сергій Гунько**. Він підкреслює, що послуга електронної черги також забезпечує гнучкість роботи ЦНАП:

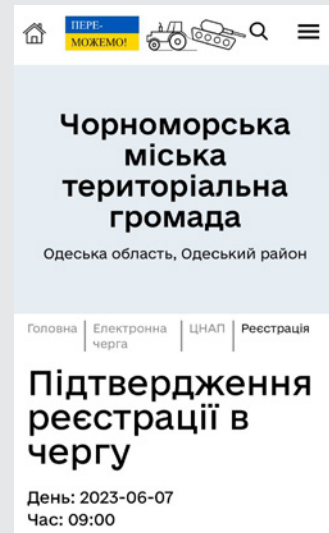


«Система дозволяє гнучкі налаштування запису. У нашій електронній черзі є можливість записатися на індивідуальний прийом до посадових осіб муніципалітету, наприклад, до голів громад. Вона також дозволяє коригувати часові інтервали, доступні для запису, залежно від кількості робочого персоналу для певних послуг. Зараз електронна черга працює як система попереднього запису з двотижневим інтервалом. Зараз ми працюємо над новим модулем «Інфокіоск», який дозволить нам керувати чергою та напливом громадян безпосередньо всередині адміністративної будівлі».

Сергій Гунько зазначає, що унікальність платформи СВОІ у спрощенні комунікації як для персоналу ЦНАП, так і для громадян. «**Завдяки платформі державні органи та населення взаємодіють в одному місці**».

Пан Гунько пояснює, що платформа СВОІ полегшує керування вебсайтом:

«У більшості випадків ми спростили 70% [комунікаційних] функцій для органів влади, які мають у своєму розпорядженні



дуже обмежені ресурси. Величезна кількість контенту [на Платформі] генерується автоматично на основі національного законодавства, тому громаді не потрібно все робити з нуля. Можна просто додати до національних законів свої місцеві. Ми докладаємо багато зусиль, щоб зробити платформу простою для людей. Не потрібно бути експертом, щоб нею користуватися.

Завдяки Інфраструктурі платформи СВОІ представники громади вносять базову інформацію на адміністративній панелі – наприклад, офіційні контактні дані та адреси центрів; і ця інформація автоматично з'являється у всіх сервісах. Такий функціонал важливий, оскільки при зміні певної інформації в одному місці не потрібно вносити відповідні зміни на всіх платформах окремо».



**Зараз уже 413 громад користуються Платформою СВОІ, а 84 громади запровадили послугу електронної черги. Такі цифрові рішення сприяють демократії, економлять час і людські ресурси, а також оптимізують взаємодію між громадянами та державою.**