

U-LEAD з Європою: напрям з покращення надання адміністративних послуг на місцях 2016 - 2021

Ольга Глазунова, керівник команди в Україні



Європейський Союз



співпраця з
НІМЕЧЧИНОЮ
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Швеція
Sverige



Polish aid



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



Міністерство
цифрової трансформації
України



Міністерство розвитку
громад та територій України

Програма «U-LEAD з Європою»

Мета компоненту: покращення якості надання адміністративних послуг через створення належних ЦНАП у громадах

Кінцевий бенефіціар, і в той же час інвестор – територіальні громади з 24 областей України



Результати Програми (2016-2021)



11,9 мільйонів

мешканців громад отримують доступ до високоякісних адміністративних послуг до середини 2021

929 заявок на участь у Програмі

1300 точок доступу до адміністративних послуг буде створено в громадах до середини 2021 року в громадах

484 належних ЦНАП та додатково 816 територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП

11 з 484 ЦНАП отримали мобільні офіси

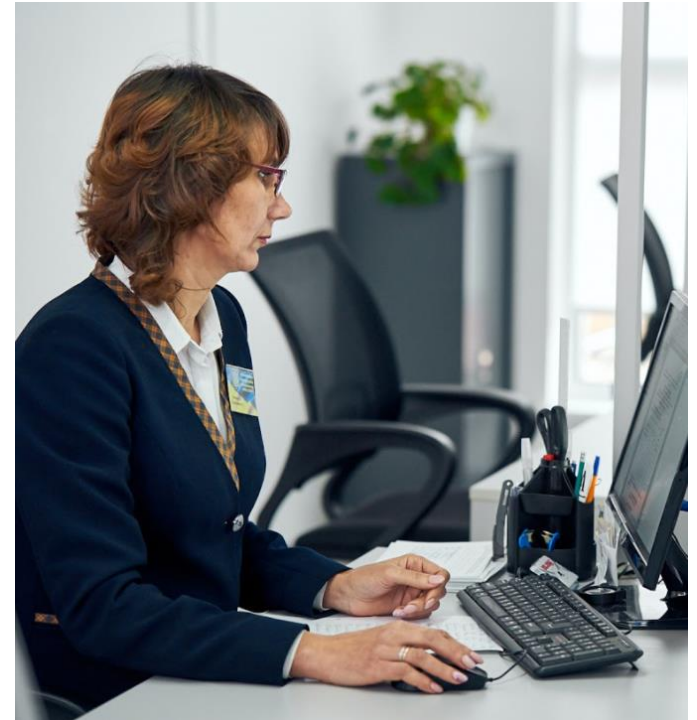
362 з 484 ЦНАП
вже повністю імплементовано

Результати Програми (2016-2021): використання «Вулика» на місцях 1

393 заявки на Вулик – це майже 3 000 працівників ЦНАП, 20% з яких – працівники ВРМ

Результати моніторингу 135 громад-партнерів Програми:

- 2/3 громад задоволені функціоналом та характеристиками Вулика
- Важлива перевага – безоплатність, сумісність з іншим ПО, інтеграція з Трембітою, user friendly interface
- Все ще низький рівень цифрової грамотності населення (лише 25% з високими навичками користування)



Результати Програми (2016-2021): використання «Вулика» на місцях 2

Результати моніторингу 135 громад – основні висновки:

- Підвищення ефективності роботи ЦНАП як результат використання системи автоматизації
- Потреба у адаптації функціоналу Вулика до потреб окремого ЦНАП та тренінгах, потреба у стандартизації послуг
- Запит на продовження роботи з покращення та навчання і після закінчення Програми
- Необхідність синхронізації роботи системи автоматизації та моніторингової системи, та постійний аналіз даних

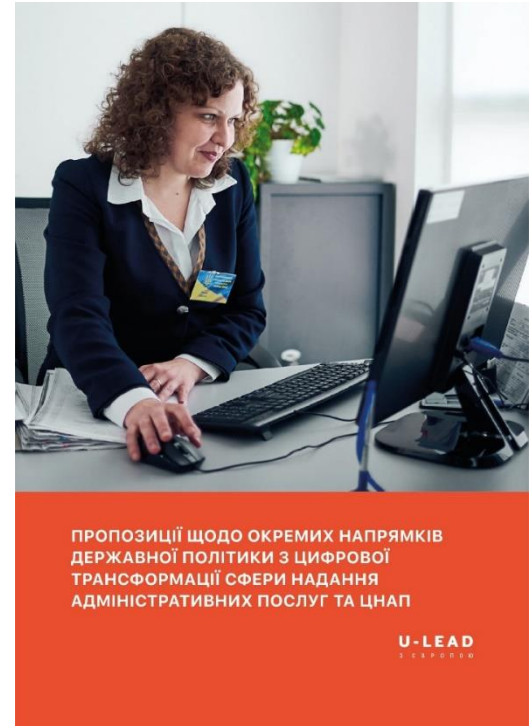
Полісі: Пропозиції Програми щодо цифровізації адмінпослуг

- **Актуалізація стратегічного бачення** цифрової трансформації сфери адмінпослуг, офіційне оформлення державної політики
- Використання **ЦНАП** для просування **е-послуг**
- **Автоматизація роботи ЦНАП**, е-взаємодія інформаційних систем ЦНАП і СНАП
- Визначення **пріоритетності запровадження адмінпослуг в е-формі** та середньострокового планування
- Збереження політики **делегування повноважень ОМС** поряд з цифровою трансформацією держави

Пропозиції Програми доступні на сайті:

<https://tsnap.ulead.org.ua/library/>

<https://bit.ly/3kcVZXz>

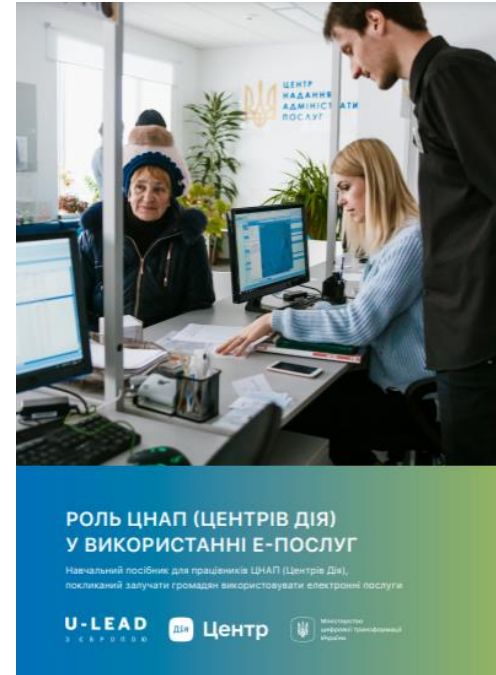


Методологія: Посібник Програми Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг

- **Забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних адміністративних послуг без корупційних ризиків є одним з першочергових пріоритетів в Україні**
- **Вже запроваджено більше 50 електронних послуг**
- **Необхідно розвивати готовність громадян використовувати е-послуги**
- **Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль у направленні громадян використовувати електронні послуги**

Посібник доступний на сайті:

<https://tsnap.ulead.org.ua/library/>



Дякуємо за увагу!



Європейський Союз



співпраця з
НІМЕЧЧИНОЮ
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Швеція
Sverige



Polish aid



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



ESTONIA
DEVELOPMENT COOPERATION



Міністерство
цифрової трансформації
України



Міністерство розвитку
громад та територій України