МОНІТОРИНГ ФУНКЦІОНУВАННЯ СЕРВІСУ «МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР»

Станом на 19 листопада 2023 року

PROSTO

ОТГ ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ

Адміністратори ЦНАП Корюківської громади на виїзді в один з віддалених населених пунктів. Фото: Facebook-сторінка громади.

Цей документ розроблено експертами проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні». Проєкт фінансується Урядом Швеції та реалізується шляхом делегованого співробітництва SALAR International – дочірньою компанією Шведської асоціації муніципалітетів та регіонів SALAR. Збір інформації здійснювався у партнерстві зі Всеукраїнською Асоціацією об'єднаних територіальних громад України. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів та партнерів.

Листопад 2023

Швеція Sverige

SALAR International

Міністерство цифрової трансформації України

МІНІСТЕРСТВО ВІДНОВЛЕННЯ

ЗМІСТ

Перелік скорочень та термінів 5

Вступ 6

Огляд зібраної інформації 8

Поширеність сервісу «Мобільний адміністратор» 8
Перелік адмінпослуг у ЦНАП та у межах сервісу «Мобільний адміністратор» 9
Реалізація сервісу «Мобільний адміністратор» 10
Комплектування та варіанти використання мобільної валізи чи її компонентів 12
Виклики та перспективи поліпшення сервісу «Мобільний адміністратор» 13

Висновки 15

ПЕРЕЛІК ВИЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

Деокупована громада	територіальна громада, що була розташована у районах проведення воєнних (бойових) дій або яка перебувала у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні)
Мобільна валіза	ручний мобільний комплект програмних і технічних засобів із вільним доступом до Інтернету, що дозволяє створити віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП та надавати послуги на виїзді
ОМС	орган місцевого самоврядування
Проєкт	проєкт міжнародної технічної допомоги PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні»
Проєкти МТД	проєкти міжнародної технічної допомоги
Сервіс «Мобільний адміністратор»	обслуговування адміністратором ЦНАП за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплекту програмних і технічних засобів із вільним доступом до Інтернету
ТГ	територіальна громада
ЦНАП	центр надання адміністративних послуг

ВСТУП

Сервіс «Мобільний адміністратор» є важливим для громадян, що мають обмежені можливості для пересування та відвідування ЦНАП. Особливої актуальності зазначений тип обслуговування набирає в умовах війни для військовослужбовців, ветеранів, цивільного населення, які зазнали поранень.

Зазначений сервіс є більш часозатратним для працівників та ресурсозатратним для місцевих бюджетів порівняно з наданням адмінпослуг у ЦНАП. Водночас попит на послуги «Мобільного адміністратора» постійно збільшується. Тож, затверджуючи порядок його функціонування, дуже важливо знати, коли і де саме таке обслуговування є доцільним.

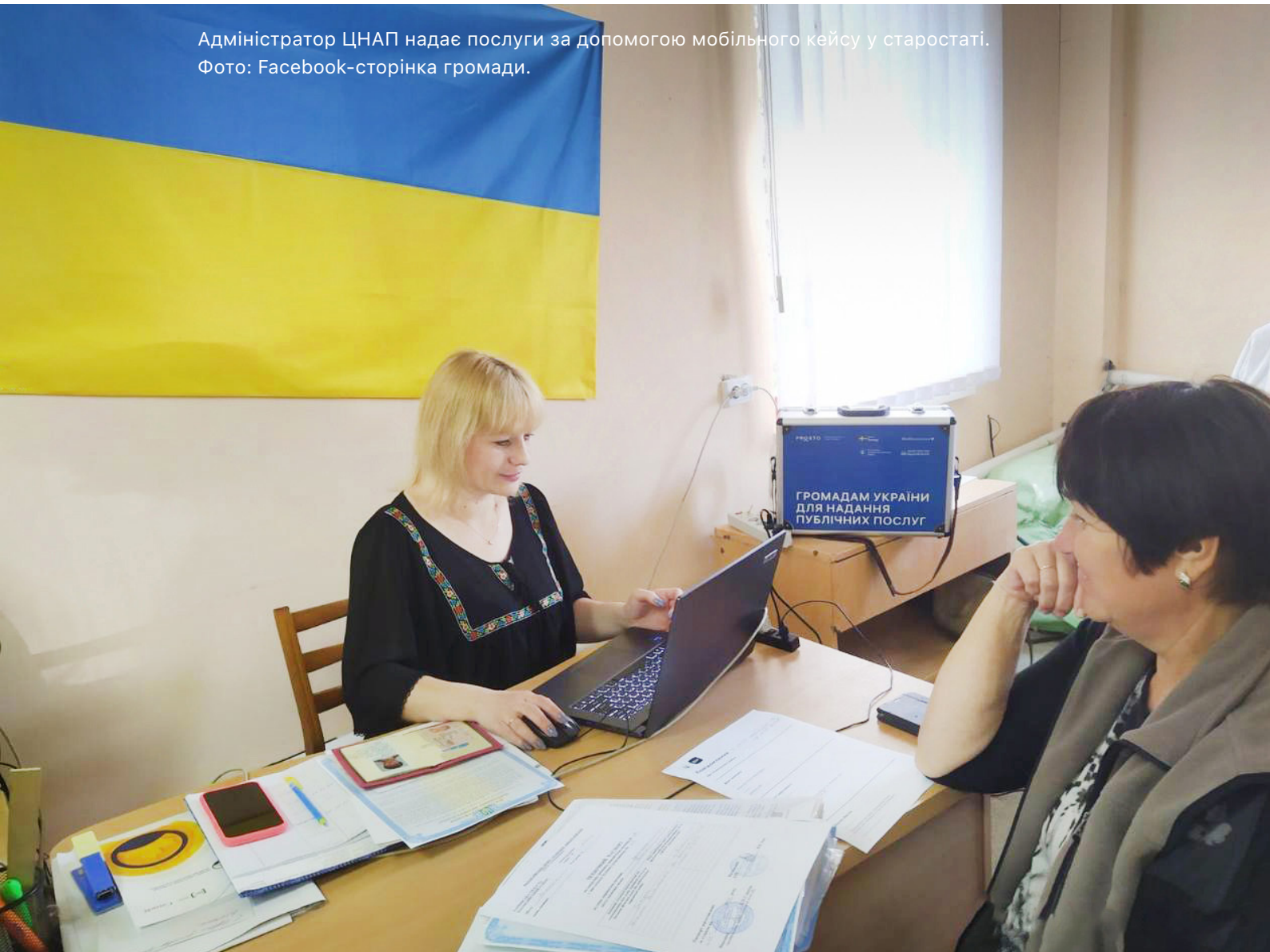
Функціонування сервісу «Мобільний адміністратор» може потребувати додаткового обладнання для персоналу ЦНАП, а також службового транспорту для надання адмінпослуг за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення. Деякі ОМС замовляють послуги охоронних фірм під час надання цього сервісу.

Протягом останніх років, а найбільше 2023 року (серед респондентів), спостерігається зацікавленість донорів до передачі ОМС (їхніх ЦНАП) обладнання – мобільних валіз для організації обслуговування за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення. Більш фінансово спроможні ОМС купують мобільні валізи за власні кошти. Попри відсутність офіційної статистики, за припущеннями експертів, уже сотні ТГ можуть мати відповідне обладнання та запустити роботу сервісу «Мобільний адміністратор».

Моніторинг функціонування сервісу «Мобільний адміністратор» проведено Проєктом у співпраці з Всеукраїнською Асоціацією об'єднаних територіальних громад з метою:

- вивчення практики функціонування сервісу «Мобільний адміністратор»;
- вивчення ефективності використання «мобільних валіз»;
- визначення затребуваності послуг, що надаються у межах сервісу «Мобільний адміністратор»;
- визначення проблем у функціонуванні сервісу «Мобільний адміністратор»;
- підготовки рекомендацій для ОМС та донорів щодо сервісу «Мобільний адміністратор».

Збір інформації проводився протягом 9–19 жовтня 2023 року шляхом заповнення онлайн гугл-форми. Респондентами моніторингу були 157 осіб, серед них 85 % – жінки та 15 % – чоловіки. Водночас серед опитаних 75 % становили керівники ЦНАП, 19 % – працівники ЦНАП та 6 % – посадові особи ОМС, які не працюють у ЦНАП. Респонденти представляли ОМС із 23 областей України (за винятком Луганської області, більша частина якої перебуває у тимчасовій окупації). Найбільшу кількість відповідей надали представники з Одеської, Полтавської, Дніпропетровської, Харківської, Сумської областей – по 12–16 респондентів.



Адміністратор ЦНАП надає послуги за допомогою мобільного кейсу у старостаті.
Фото: Facebook-сторінка громади.

ОГЛЯД ЗІБРАНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Поширеність та використання сервісу «Мобільний адміністратор»

Відповіді респондентів щодо запровадження сервісу «Мобільний адміністратор» показали таке:

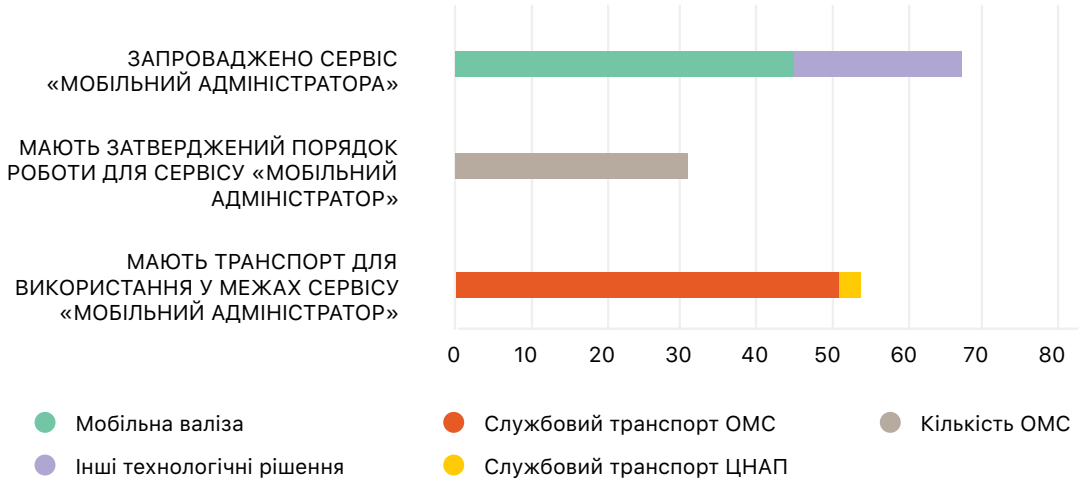
— Сервіс «Мобільний адміністратор» з мобільною валізою використовують 45 ЦНАП (29 % опитаних)
— З використанням ноутбука/планшета з/без мобільним Інтернетом та завчасно роздрукованих бланків – 23 ЦНАП (15 %)
— З використанням спеціального транспорту для довезення осіб, які не можуть відвідати ЦНАП, – 9 ЦНАП (6 %)
— Інші 80 ЦНАП (50 %) ще не впровадили сервіс «Мобільний адміністратор».

При цьому 31 ОМС з-поміж 68, що надають відповідний сервіс, мають затверджений порядок надання послуг із застосуванням «Мобільного адміністратора».

Можливість ефективного функціонування сервісу «Мобільний адміністратор» часто залежить від наявності транспорту, що його адміністратори ЦНАП можуть використовувати для візитів до заявників із відповідним обладнанням. Стосовно цього респонденти повідомили таке:

— 44 ЦНАП (з-поміж 68 ЦНАП, що надають відповідний сервіс) можуть використовувати службовий автомобіль громади на запит
— 3 ЦНАП мають у розпорядженні автомобіль на постійній основі.

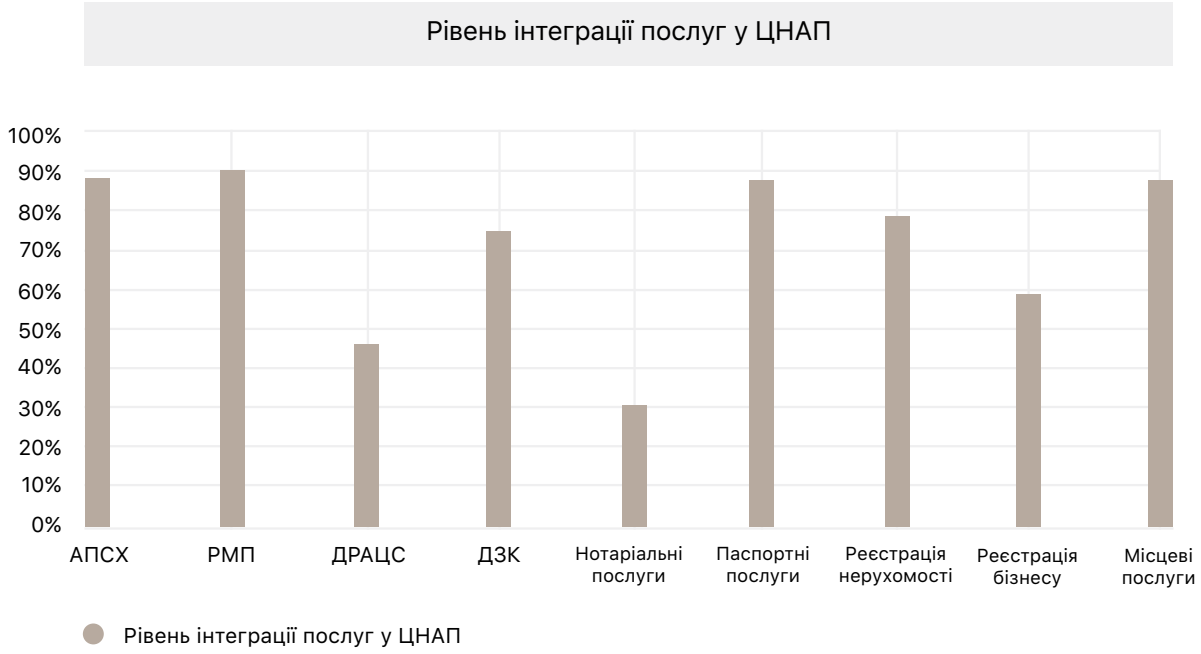
Стан сервісу «Мобільний адміністратор» в ОМС



Перелік адміністративних послуг у ЦНАП та у межах сервісу «Мобільний адміністратор»

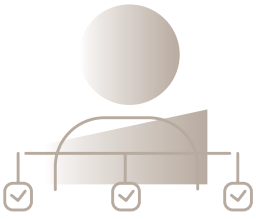
Перелік адміністративних послуг, що інтегровані у відповідні ЦНАП

Щоб розуміти, які адмінпослуги можуть надаватися через сервіс «Мобільний адміністратор», важливо знати, які послуги надаються через ЦНАП. Відповіді респондентів показали таке.

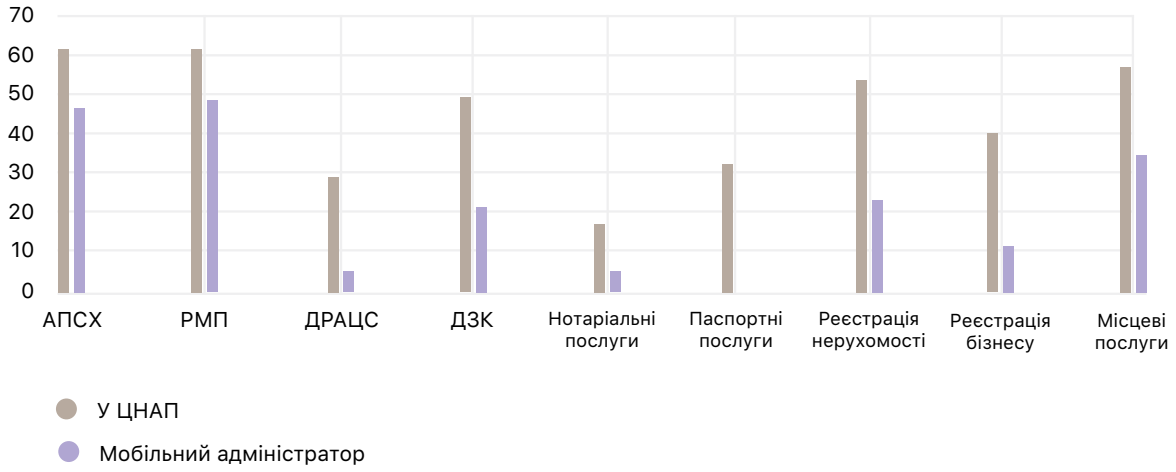


Перелік адміністративних послуг, що їх можна отримати з використанням сервісу «Мобільний адміністратор»

Важливо розуміти, які з інтегрованих у ЦНАП послуг можуть надаватися з використанням сервісу «Мобільний адміністратор». Відповіді респондентів щодо переліку послуг у межах сервісу «Мобільний адміністратор» показали таке:



Інтегрованість в ОМС послуг,
що їх надають через сервіс «Мобільний адміністратор»



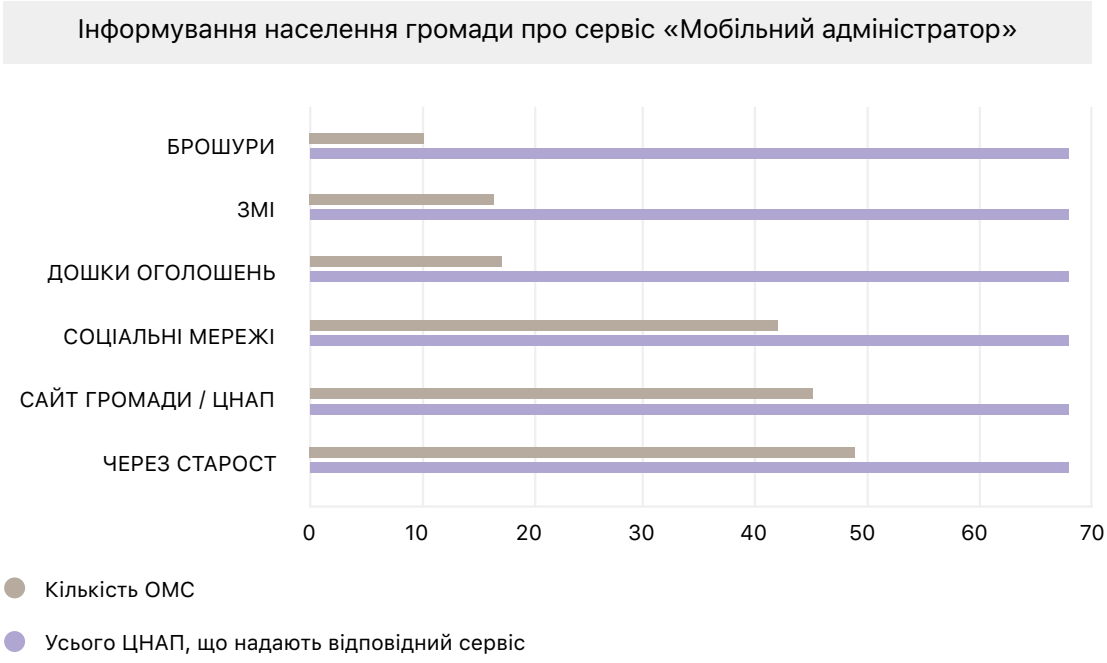
Реалізація сервісу «Мобільний адміністратор»

Наявність інклюзивної інфраструктури у ЦНАП

— Пандус – 131 (82 %), зокрема у 53 із 68, що надають сервіс «Мобільний адміністратор»
— Туалет для людей з інвалідністю – 96 (60 %), зокрема у 41 з 68, що надають сервіс «Мобільний адміністратор»

Інклюзивна доступність адмінпослуг означає, що будь-яка особа незалежно від віку, статі, стану здоров'я має доступ до адміністративних послуг. Пандуси, туалети для людей з інвалідністю, дитячі кімнати тощо роблять ЦНАП доступнішим для відвідувачів. При цьому сервіс «Мобільний адміністратор» є одним з елементів інклюзивної інфраструктури ЦНАП, що дає змогу забезпечити надання адміністративних послуг особам, для яких здійснення візиту до ЦНАП є ускладненим. Таким чином, громадам потрібно паралельно розвивати інклюзивну інфраструктуру ЦНАП, щоб дедалі більше громадян мали доступ до якісних адміністративних послуг.

Інформування населення про можливість обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»



Регулярність надання адмінпослуг із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор»

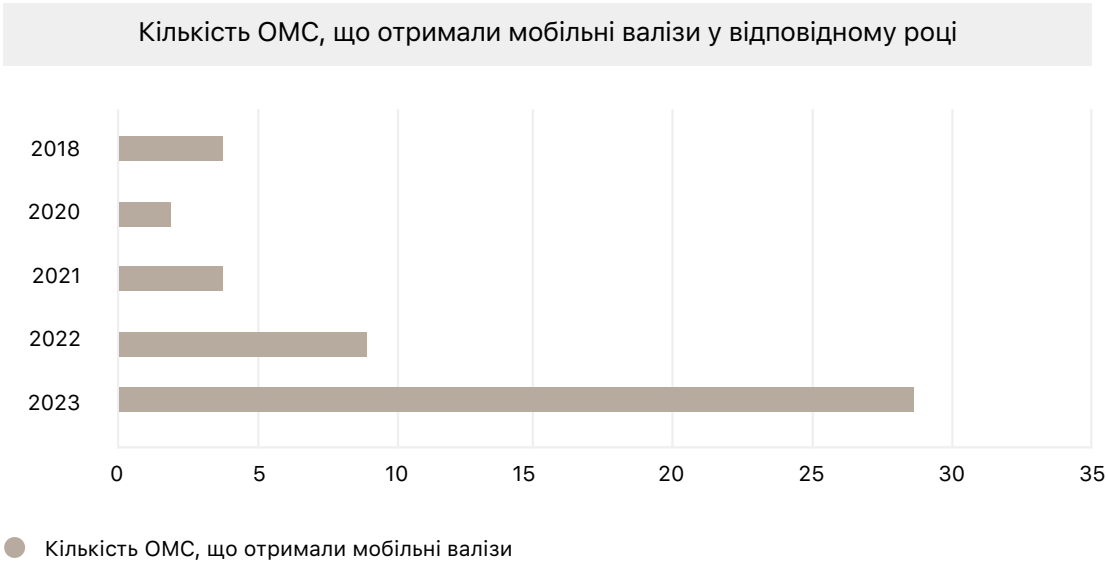
- За потреби (на запит громадян) – 47 ЦНАП (із 68, що надають відповідний сервіс)[1]
- Щотижня – 8 ЦНАП
- Один раз на 2 тижні – 5 ЦНАП
- Один раз на місяць – 4 ЦНАП
- Щокварталу – 2.

Кількість послуг, надана із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» за три квартали 2023 року

Загалом було надано 2676 послуг, але при цьому необхідно врахувати:

- 31 ЦНАП (із 68, що надають відповідний сервіс) надали від 1 до 20 послуг з використанням сервісу «Мобільний адміністратор»
- 5 ЦНАП – від 20 до 50 послуг
- 5 ЦНАП – від 50 до 100 послуг
- 5 ЦНАП надали 107, 150, 449, 525, 732 послуги відповідно.

1 / Частина респондентів зазначили і «за потреби», і конкретний проміжок між виїздами. Ще частина респондентів взагалі не відповіли на це запитання.



Комплектування та варіанти використання мобільної валізи чи її компонентів

Наповнення мобільної валізи

- Ноутбук – 35 ЦНАП (із 68 ЦНАП, що надають відповідний сервіс)
- Планшет – 21 ЦНАП
- Портативний сканер – 37 ЦНАП
- Портативний принтер – 37 ЦНАП
- Модем для Інтернету – 30 ЦНАП
- Зчитувач ID-карток – 26 ЦНАП
- POS-термінал – 7 ЦНАП
- Відеореєстратор чи вебкамера для запису процесу обслуговування заявника (за згодою заявника) – 19 ЦНАП.

Використання мобільної валізи та її компонентів з іншою метою (крім сервісу «Мобільний адміністратор»)

- Для надання адмінпослуг, у разі відімкнення електроенергії у ЦНАП
- Для організації виїзних прийомів у старостинських округах
- Для внесення інформації до Реєстру пошкодженого та знищеного майна
- Для онлайн-навчання (що, ймовірно, свідчить про нестачу техніки з вебкамерами та мікрофонами у ЦНАП)
- Для з’єднання зі системою відеозв’язку з перекладачем жестової мови «Сервіс УТОГ» (використання мобільного телефону)
- Для додаткового каналу комунікації із заявниками (використання мобільного телефону як робочого телефону ЦНАП)
- Для адміністрування ІС «Вулик», ІІС «Соціальна громада», ЄІССС (що, ймовірно, свідчить про нестачу іншої потужної комп’ютерної техніки у ЦНАП).

Виклики та перспективи поліпшення сервісу «Мобільний адміністратор»

Які виклики були/є з організацією роботи сервісу «Мобільний адміністратор»

— Недостатньо персоналу – 22 (із 68 ЦНАП, що надають відповідний сервіс)
— Недостатньо техніки – 19
— Відсутність транспорту – 22
— Одиничні випадки проблем:

- дороговартісне обслуговування принтера (розрахований на друк 20 документів, а його заправляння коштує 1000 грн)
- відсутність ІТ-фахівця у ЦНАП / ОМС для обслуговування валізи
- модем дає збій, поганий інтернет-зв'язок
- відсутність POS-термінала
- мала кількість послуг, що їх може бути надано у межах сервісу
- планшети менш зручні у користуванні, ніж ноутбуки[2].

Заходи з розвитку сервісу «Мобільний адміністратор», заплановані на 2024 рік

— Розширення переліку послуг, які надаються через сервіс «Мобільний адміністратор»
— Збільшення заходів інформування населення про сервіс «Мобільний адміністратор»
— Затвердження порядку функціонування сервісу «Мобільний адміністратор» та відповідного переліку адміністративних послуг
— Вирішення питання зі збільшенням персоналу в ЦНАП для надання адмінпослуг у межах сервісу «Мобільний адміністратор»
— Затвердження графіків виїздів до старостинських округів
— Запровадження можливості сплати адмінзбору на місці надання адмінпослуги.

2 / Проблему може бути мінімізовано через закупівлю додаткових портативних клавіатур, де це потрібно.

ВИСНОВКИ

ВИСНОВКИ

Сервіс «Мобільний адміністратор» уже достатньо поширений серед ТГ та має потенціал для поступового впровадження у кожній ТГ. Найчастіше його запроваджують після отримання мобільних валіз від донорів.

Запит на адмінпослуги для людей з інвалідністю та маломобільних груп лише зростає, тож паралельно з поліпшенням інклюзивної інфраструктури ЦНАП сервіс «Мобільний адміністратор» стає дедалі більш затребуваним у ТГ.

Групи найбільш затребуваних адміністративних послуг для населення (насамперед ДРАЦС) інтегровано навіть не у всі ЦНАП. Що вже тоді говорити про надання адмінпослуг із використанням сервісу «Мобільний адміністратор» – цей перелік є істотно обмеженим порівняно з ЦНАП. Тож необхідно паралельно впроваджувати максимальний перелік послуг у ЦНАП та через сервіс «Мобільний адміністратор». Крім того, враховуючи стрімкий розвиток електронних адміністративних послуг, через наділення адміністратора функцією цифрового посередника можна істотно збільшити перелік інтегрованих адмінпослуг як у ЦНАП, так і в межах сервісу «Мобільний адміністратор».

Більшість респондентів повідомили, що отримали мобільні валізи для запуску сервісу «Мобільний адміністратор» щойно у 2023 році, чим пояснюється, чому цей сервіс ще не використовується на повну потужність. Але є й інші виклики в роботі «Мобільного адміністратора»:

1. мала кількість адмінпослуг, що наразі надається з використанням сервісу «Мобільний адміністратор»;

2. нестача персоналу ЦНАП, що не дає змоги адміністраторам ЦНАП відлучатися від свого основного робочого місця;

3. додаткові витрати на обслуговування населення з використанням сервісу «Мобільний адміністратор» (залучення додаткового персоналу, витрати на перевезення адміністраторів ЦНАП із відповідним обладнанням, дороговартісне обслуговування портативних принтерів тощо);

4. низька поінформованість населення про такий сервіс;

5. недостатнє розуміння потреби в ефективному налагодженні роботи такого сервісу в громаді (лише половина ОМС, де впроваджено сервіс «Мобільний адміністратор», мають затверджені порядки надання послуг у межах цього сервісу).

Ще одним прикладом використання мобільних валіз може бути надання адміністративних послуг на виїзді, в адміністративних будівлях віддалених населених пунктів, де неможливо організувати стаціонарне ВРМ адміністратора ЦНАП. Фактично у такому разі сервіс «Мобільний адміністратор» перетворюється на сервіс «Виїзне ВРМ», що за форматом роботи більше нагадує мобільний ЦНАП. Такий підхід є особливо затребуваним для деокупованих та прифронтових ТГ. Зокрема, у Балаклійській міській військовій адміністрації за три квартали 2023 року у такий спосіб надано 732 послуги.

Враховуючи попередній досвід роботи експертів Проєкту, задля ефективного обслуговування громадян у межах сервісу «Мобільний адміністратор» рекомендується таке:

1. Враховувати пріоритетність потреб ЦНАП / ОМС у запровадженні сервісу «Мобільний адміністратор».

   a. розвивати наявну інклюзивну інфраструктуру у ЦНАП та, за можливості, сприяти її поліпшенню. Адже в такому разі більшість людей з інвалідністю та маломобільних груп матиме змогу потрапити до ЦНАП для отримання адмінпослуг. При цьому сервіс «Мобільний адміністратор» також буде корисний. Фактично він буде взаємодоповнювальним елементом у забезпеченні інклюзивної доступності до адміністративних послуг;

   b. розвивати мережу ТП, ВРМ у межах громади для кращої доступності послуг для населення та врахувати можливості використання мобільної валізи. Організувати надання адміністративних послуг за графіком у старостинських округах (у цьому разі мобільну валізу можна застосовувати як для роботи ВРМ за скороченим графіком (якщо є можливість використання легкового автомобіля, інших транспортних засобів для пересування між населеними пунктами), так і для застосування сервісу «Мобільний адміністратор»);

   c. забезпечувати потреби ЦНАП у комп'ютерній техніці для роботи з реєстрами. Якщо загальний стан комп'ютерної техніки у ЦНАП на низькому рівні, то насамперед треба надавати підтримку для її хоча б часткового оновлення.

2. Проєктам МТД разом із наданням матеріальної підтримки (мобільної валізи) розглядати можливість надання інституційної підтримки щодо її використання, зокрема супровід підготовки та затвердження порядку функціонування сервісу «Мобільний адміністратор» у межах громади та переліку адмінпослуг, що мають надаватися у межах сервісу, внесення змін до посадових інструкцій адміністраторів ЦНАП, які застосовуватимуть цей сервіс.

3. На державному рівні сприяти наділенню адміністраторів ЦНАП функцією цифрового посередника/представника, задля розширення переліку послуг, що може надаватись у ЦНАП та у межах сервісу «Мобільний адміністратор».

Адміністратори ЦНАП Корюківської громади на виїзді.
Фото: Facebook-сторінка Корюківської громади.

2023

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні

ОТГ
ВСЕУКРАЇНСЬКА
АСОЦІАЦІЯ