

Ймовірність вимагання працівником ЦНАП неправомірної вигоди у клієнта за надання адміністративної послуги або за пришвидшення або сприяння в її наданні

СЕРЕДНІЙ

рівень ризику

Власник ризику: [Органи місцевого самоврядування](#)
Підзвітність власника: [Органи місцевого самоврядування](#)
Сфера публічного управління: [Місцеве самоврядування](#)
Чого стосується: [Надання адміністративних послуг](#)
Нормативна база: [ЗУ «Про адміністративні послуги»](#)
Дата перегляду ризику: 07.02.2023 року

ОПИС РИЗИКУ:

Працівник ЦНАП, маючи на меті отримання прибутку, пропонує клієнту сплатити грошові кошти за надання конкретної адміністративної послуги або за прискорення процедури її надання. При цьому від клієнта також може вимагатися надання неправомірної вигоди у вигляді переваг, послуг тощо. Працівник ЦНАП також може вимагати додаткові документи чи інформацію для надання адміністративної послуги чи штучно затягувати процес, щоб схилити клієнта до пропозиції неправомірної вигоди.

Джерела ризику

Відсутність контролю за строками або контроль надання послуг у «ручному» режимі та в непрозорий спосіб, що спонукає споживачів до зайвих контактів із суб'єктом надання послуги.

Відсутність е-системи керування чергою або надання послуг без застосування чи в обхід цієї системи (зокрема, для ЦНАП великих міст).

Відсутність інших IT-рішень щодо автоматизації надання послуг.

Відсутність у споживача базової інформації про адміністративну послугу (наприклад, відсутні інформаційні картки у відкритому доступі; переобтяжені інформаційні картки, що не є «дружніми» до споживача послугами).

Складність і незрозумілість процедури надання адміністративних послуг, низький рівень знань у персоналу ЦНАП, брак інформації про ОМС і ЦНАП (відсутність сайту чи потрібної інформації на ньому тощо).

Стратегічні наслідки

Втрата довіри громади до органу

Особисті репутаційні втрати для голови громади

Втрата/недоотримання бюджетних коштів

Прийняття рішень всупереч інтересам громади

Корупційні наслідки

Притягнення до юридичної відповідальності посадових осіб органу за вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень

СПОСОБИ МІНІМІЗАЦІЇ РИЗИКУ

Нормативні

Не застосовується

Процедурні

Впровадження електронної системи управління чергою (для великих громад або для громад, у ЦНАП яких інтегровано паспортні послуги та/або адмінпослуги соціального характеру, інші групи послуг, і де спостерігається інтенсивний потік відвідувачів).

Диджиталізація та впровадження цифрових рішень (детальніше: "Як створити належний ЦНАП https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/714/Well-functioning-ASC_2021.pdf).

Впровадження інструментів доброчесності та прозорості ЦНАП:

- обслуговування у форматі відкритого простору (некабінетна система), комфортні та безбар'єрні приміщення;
- зручні та розширені години роботи ЦНАП;
- прозоре регулювання черги (можливість попереднього запису);
- доступність, зручність і вичерпність інформації про роботу ЦНАП, а також порядок і умови надання кожної адміністративної послуги (сайт, інформаційні картки, інформаційні стенди; безкоштовне консультування);
- зрозумілість і передбачуваність процедури надання адміністративних послуг, зокрема заповнення формулярів заяв персоналом ЦНАП, збирання відомостей для надання послуги самим ЦНАП;
- своєчасність і оперативність надання адміністративної послуги; при цьому «швидкі послуги», за можливості, надаються невідкладно (за один візит особи);
- зручність і комфорт отримання результатів адміністративної послуги (інформування про готовність результату; доступність результатів онлайн чи надсилання поштою, за можливості).

Індикатори виконання
плану дій

Впроваджено електронну систему управління чергою
Впроваджено цифрові рішення
Впроваджено інструменти доброчесності

Відповідальний
суб'єкт

**Органи
місцевого
самоврядування**

Потреба у
фінансових
витратах

ПОТРЕБУЄ

ПІДТВЕРДЖЕННЯ ІСНУВАННЯ РИЗИКУ

Реєстр судових рішень

Інші джерела

Тегування: