



# ЯК САМОСТІЙНО ОРГАНІЗУВАТИ СТАЖУВАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП

Пам'ятка

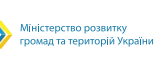
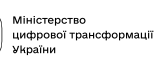
**U-LEAD**  
З ЄВРОПОЮ



Пам'ятка є практичним інструментом для керівників і працівників ЦНАП у підготовці та організації стажування, розробленого на основі досвіду Програми «U-LEAD з Європою». Документ є важливим інструментом — як для тих, хто хоче пройти стажування, так і для тих, хто організовує стажування. У пам'ятці описано: хто може брати участь у стажуванні, як вибрати ЦНАП для стажування; надаються приклади програми стажування, документів для оформлення стажування. Також зазначено нормативно-правові документи, якими регулюються стажування і на підставі яких можуть бути отримані ЄКТС.

Пам'ятка підготовлена в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою» (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення), яка фінансується Європейським Союзом і його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Словенією та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Квітень 2021



## ЗМІСТ

---

Актуальність і переваги стажувань	4
Переваги для стажера	6
Переваги для ЦНАП громади, стажер якої їде на стажування	8
Переваги для ЦНАП, який приймає стажерів	11
Організація стажування	13
Учасники	14
Як вибрати ЦНАП, що прийме стажера / критерії	15
Як організувати стажування самостійно	17
Зміст індивідуального плану стажування	19
Перелік ЦНАП, до яких Програма направляла стажерів	21
Рекомендаційний перелік документів для організації стажування	22
Додатки. Щоденник стажера	23



У процесі децентралізаційної реформи в Україні повноваження з організації та надання більшості адміністративних послуг передаються громадам. Згідно з новим адміністративно-територіальним устроєм в Україні створено 1469 територіальних громад, у 1438 громадах 25 жовтня 2020 року пройшли перші місцеві вибори. Також утворено 136 нових районів, натомість «старі» 490 районів — ліквідовані. В останній редакції Закону «Про адміністративні послуги» (зі змінами від 03.11.2020) передбачено обов'язкове поетапне створення центрів надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП) в усіх громадах. Першим пріоритетом визначено «заміщення» ЦНАП РДА на ЦНАП ОМС у всіх «старих» райцентрах (станом на 01.01.2020) незалежно від чисельності мешканців. Цю роботу потрібно завершити до 1 січня 2022 року. У решті громад ЦНАП мають бути утворені до кінця 2023 року.

Такий обов'язок для цієї групи громад має бути забезпечений державною підтримкою.

Багато громад тільки почали або лише планують створювати ЦНАП. Отже, значна кількість громад потребуватиме допомоги у створенні та/або модернізації ЦНАП, а персонал ЦНАП — теоретичних знань, фахових консультацій, практичних навчань для застосування кращих практик.

Напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою» (далі — Програма) запровадив обмін досвідом між ЦНАП різних громад і з 2020 року організував низку стажувань для працівників ЦНАП. За спеціально розробленим планом стажування 30 працівників ЦНАП з різних областей України успішно пройшли стажування в ЦНАП, створених/модернізованих у рамках Програми.

У цьому методичному матеріалі-пам'ятці Програма описує власний досвід організації та змістового формування стажувань. Метою документа є сприяння поширенню стажування як форми розвитку практичних навичок керівництва та працівників ЦНАП, а також створенню неформальної мережі ЦНАП різних громад, налагодженню комунікацій як для взаємного навчання та здобуття практичного досвіду, так і для формування спільної позиції з актуальних питань розвитку мережі належних ЦНАП в Україні.

Варто врахувати, що стажування — це окремий вид професійного навчання поряд із самоосвітою і підвищенням кваліфікації. Проведення стажувань для держслужбовців в Україні унормовано наказом Національного агентства України з питань державної служби (далі — НАДС) від 03.03.2016 № 48 «Про затвердження Порядку стажування державних службовців», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 23 березня 2016 р. за № 439/28569 (далі — Порядок). Цей Порядок поширюється і на посадових осіб місцевого самоврядування. За проходження стажування посадовим особам місцевого самоврядування нараховуються кредити Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (далі — ЄКТС) відповідно

до наказу НАДС від 12.12.2019 № 226-19 «Про затвердження Порядку нарахування кредитів ЄКТС за результатами професійного навчання», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 26 грудня 2019 р. за № 1288/34259.

Маємо надію, що досвід Програми допоможе керівництву та персоналу ЦНАП ОМС полегшити роботу під час самостійної організації та виконання заходів стажування при безумовному дотриманні норм чинного законодавства.



Навчальний візит до ЦНАП Полонської громади

## ПЕРЕВАГИ ДЛЯ СТАЖЕРА

---

Стажер із ЦНАП однієї громади має унікальну можливість упродовж п'яти робочих днів (з відповідного досвіду Програми) ознайомитися з усіма тонкощами організації роботи ЦНАП іншої громади, яка може бути подібною за чисельністю населення, географією, масштабом ЦНАП чи й іншими критеріями.

Важливою перевагою для стажера є формування чіткого бачення механізмів інтеграції адміністративних послуг для надання в ЦНАП і важливості інтеграції їх якомога більшої кількості; розуміння ролі та місця ЦНАП у контексті покращення якості обслуговування мешканців громади. Разом з тим, участь у стажуванні, як професійній практиці, може позитивно сприяти особистим перспективам стажиста щодо професійного зростання та набуття нових компетенцій.

У частині організації роботи ЦНАП стажер має можливість отримати відповіді на теоретичні та практичні питання, над реалізацією яких працюють у громадах, зокрема:

- організація доступу до послуг, моделювання мережі точок доступу (створення віддалених робочих місць, територіальних підрозділів);
- особливості та актуальні питання організації надання послуг;
- застосування електронних реєстрів при наданні адміністративних послуг через ЦНАП;
- налагодження взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг (далі — СНАП) та документообігу, взаємодія з бек-офісом та/або інтеграція СНАП у ЦНАП;
- запровадження, у разі потреби, електронної черги як інструменту мінімізації черг і пришвидшення обслуговування відвідувачів у ЦНАП;
- удосконалення роботи ЦНАП за допомогою систем автоматизації, систем е-документообігу, оптимізації внутрішніх процесів, контролю вчасності надання послуг та інформування суб'єктів звернення;
- оплата послуг: застосування банківського або pos-терміналу тощо;
- оцінювання якості надання послуг з метою покращення їх подальшого надання;
- питання сталого розвитку та ролі й значення ЦНАП для громади;
- формування гендерного аудиту мешканців громади та подальший аналіз даних для прийняття ефективних управлінських рішень;
- знайомство з практикою запобігання корупційним ризикам;
- процес інформування та залучення мешканців у роботу ЦНАП, підвищення розуміння населенням роботи ЦНАП як складника становлення місцевої демократії та децентралізаційної реформи;
- інтеграція груп послуг — найголовніше в ЦНАП!



«

Стажування — це дієвий засіб спілкування, обміну досвідом. Попри те, що вже багато напрацьовано в роботі нашого ЦНАП, завжди можна знайти щось нове, цікаве, прогресивне задля впровадження в роботі; це форма навчання, у результаті якої формуються такі компетенції як здатність до сприйняття і методичного узагальнення інформації, постановки мети та вибору шляхів її досягнення, уміння правильно застосовувати норми права, оперувати інформацією про ключові питання і технології, — зворотний зв'язок стажера після візиту до ЦНАП м. Миргород Полтавської області.

»



Працівники ЦНАП Полонської громади

## ПЕРЕВАГИ ДЛЯ ЦНАП ГРОМАДИ, СТАЖЕР ЯКОЇ ЇДЕ НА СТАЖУВАННЯ

---

Через формально-неформальне навчання підвищується особистий професійний рівень працівника, формується його розуміння і бачення покращення надання послуг, а разом з тим можливими є подальші інновації в ЦНАП. Новий погляд на установлену власну практику дозволяє працівнику використовувати набуті знання та досвід для знаходження шляхів вирішення складних питань, досягнення нових цілей і дає можливість сформулювати широке бачення майбутнього розвитку ЦНАП своєї громади.

Мотивацією для участі в стажуванні працівники ЦНАП відзначають розвиток ЦНАП, вирішення проблемних питань, з якими їм доводиться щодня мати справу; задоволення потреб відвідувачів, а вже після того — власний професійний розвиток.

Ми запитували в стажерів про проблемні питання, з якими вони мали справи, як вони хочуть їх вирішити за допомогою стажування, і отримували відповіді, окремі з яких наведено нижче:

### Стажер 1:

«

У нашому ЦНАП складна процедура надання адміністративних послуг, складне ведення документації та архівації. Потрібно сформувати персонал.

»

### Стажер 2:

«

Потрібно більше дізнатись про надання адміністративних послуг соціального характеру за допомогою «Інтегрованої інформаційної системи «Соціальна громада»», адже ми плануємо інтегрувати ці послуги, але розуміємо, що зі значним навантаженням буде складно одночасно навчатись і надавати послуги.

»

### Стажер 3:

«

Встановлення і функціонування Інформаційної системи «Вулик», робота у відомчій інформаційній системі ДМС «Реєстр територіальної громади». Налагодження взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Розуміння та запобігання емоційному вигоранню.

»

## Стажер 4:

«

Зміна організаційно-правової форми ЦНАП у контексті утворення територіальної громади. Запровадження популярних адміністративних послуг і сервісів для громадян, забезпечення швидкого та зручного обслуговування.

»

Також перевагами для громади й ЦНАП за результатами стажування є отримання комплексної допомоги та розуміння всіх складників роботи належного ЦНАП. Зокрема:

- Розуміння, з чого необхідно починати створення/модернізацію ЦНАП. Організаційні питання (починаючи від створення робочої групи та затвердження Концепції створення/модернізації ЦНАП), інституційні питання (організаційно-правовий статус ЦНАП, документація ЦНАП), питання персоналу.
- Вивчення практики та інструментарію для впровадження нових груп послуг. Налягодження взаємодії із суб'єктами надання адмінпослуг та/або суб'єктами співробітництва тергромад.
- Практичні поради щодо фізичного створення ЦНАП: реконструкція, ремонт приміщення, зонування, доступність, енергоефективність, безбар'єрність, облаштування меблями та комп'ютерною технікою, запровадження інформаційних систем тощо.
- Розуміння того, яким чином залучати населення та інформувати мешканців про роботу ЦНАП і його послуги.
- Розуміння важливості наскрізних питань, таких як: сталий розвиток, гендерна рівність. Підготовка та застосування гендерного паспорта, його важливість для громади.

«

Зручно для населення, коли швидкі послуги надаються в ЦНАП безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг; коли всі необхідні послуги надаються в одному місці; наявність платіжних терміналів на робочих місцях адміністраторів значно пришвидшує процес, покращуючи імідж місцевої влади серед населення. Я була вражена злягодженістю та організацією роботи, де створені всі умови для якісного обслуговування громадян. Центр постійно розвивається, застосовуючи новітні технології, які покращують якість надання адміністративних послуг, — зворотний зв'язок стажерки після візиту до ЦНАП м. Мерефа Харківської області.

»

Робота з нормативними актами та документацією ЦНАП, формування бачення інтеграції нових послуг і шляхи налагодження взаємодії із СНАП, організація точок доступу до послуг та професійний розвиток персоналу — ці інституційні аспекти вашого ЦНАП здобуваються в тому числі шляхом стажування.



Мешканка Великобурлуцької громади  
отримує послуги у ЦНАП

## ПЕРЕВАГИ ДЛЯ ЦНАП, ЯКИЙ ПРИЙМАЄ СТАЖЕРІВ

---

Багато ЦНАП уже створено або модернізовано: інтегровано максимальну кількість послуг, забезпечено високу якість і швидкість їх надання, а рівень професіоналізму оцінюється як найкращий з усіх державних закладів, куди звертався відвідувач<sup>1</sup>.

Передача свого досвіду створення належного ЦНАП дає ОМС можливість ще раз проаналізувати роботу ЦНАП, акцентувати увагу на конкретних етапах його створення та, за необхідності, навіть поліпшити окремі його складники.

Взаємодія належних ЦНАП з новоствореними або тими, що потребують модернізації, є необхідною, оскільки:

### по-перше

ЦНАП, які приймають стажерів, мають можливість продемонструвати «із середини» свій досвід створення належного ЦНАП, поділитися досвідом інтеграції послуг, цікавими знахідками та порадами в роботі з програмним забезпеченням, окремо продемонструвати організацію робочих процесів і управлінські перемоги. Ці ЦНАП уже досягли окремих успіхів у гендерних питаннях і мають робочий інструмент зі збору гендерної статистики; розуміють, як аналізувати та працювати з даними. Вони можуть на власному прикладі навчити ефективної роботи з підвищення обізнаності громадян про ЦНАП і знають, через які канали інформувати населення про ЦНАП і його послуги. Такі ЦНАП мають стійку позицію та організовану роботу із запобігання корупції і можуть поділитися своїми напрацюваннями. Належні ЦНАП мають нагоду натренувати ментора — посадову особу, яка у своїх soft skills (м'які навички) виконуватиме роль куратора/керівника стажувань і матиме досвід передачі знань. Цей досвід можна й далі корисно використовувати для підвищення кваліфікації власного персоналу;

### по-друге

отримують можливість формувати мережу ЦНАП і долучатися до розроблення стратегії розвитку сфери адміністративних послуг, а також формувати навколо себе соціальну мережу працівників ЦНАП і налагоджувати контакти з однодумцями;

---

1 / За даними проведеного дослідження агентством Info Sapiens влітку 2020 року на замовлення SIDA (у дослідженні брали участь мешканці населених пунктів України з населенням менш ніж 10 тис. осіб)

## по-третє

професійне бачення процесів представником з іншого ЦНАП може заново висвітлити проблеми та нереалізовані можливості для їх розв'язання. Для ЦНАП, що приймає стажера, це також буде обмін досвідом, з якого обидві сторони можуть мати користь.

«

За підсумками стажування хочеться висловити велику подяку організаторам стажування, а саме: за можливість отримати теоретичні знання та практичні навички, за можливість спілкуватись з колегами — фахівцями високого рівня, за можливість спробувати працювати в різних напрямках надання адміністративних послуг, за можливість поринути в колектив однодумців і отримати позитивні емоції; за досвід, який отримала за час стажування! Дуже вдячна керівництву селищної ради за організацію стажування та особиста подяка керівнику ЦНАП! Вона дуже добре продумала напрями стажування, підготувала зразки документів, постійно допомагала мені в освоєнні теоретичних і практичних знань. Вдячна їй також за цікаве дозвілля після роботи, що дозволило мені ознайомитися з краєвидами та особливостями місцевості. Також вдячна працівникам ЦНАП, які приділяли мені час, роз'яснюючи, показуючи та ознайомлюючи з тими чи іншими питаннями, — зворотний зв'язок стажерки після візиту до ЦНАП Новоушицької селищної ради Хмельницької області.

»

Після проходження стажування учасники згадують, що хоч вони й знайомі з відповідними посібниками та матеріалами, але побачити роботу своїми очима, відчути атмосферу ЦНАП і поспілкуватися з керівником, адміністраторами та іншими працівниками ЦНАП — це найактуальніший досвід, який було бажано отримати.



## УЧАСНИКИ

---



### Стажери:

Програмою було визначено і в подальшому рекомендовано, щоб працівник ЦНАП міг взяти участь у стажуванні незалежно від віку, статі, досвіду роботи чи посади. Важливим є забезпечення рівних можливостей для будь-кого з персоналу ЦНАП — як для керівників ЦНАП, так і для адміністраторів, спеціалістів, що безпосередньо надають послуги відвідувачам.

Посадові особи, яким рекомендується проходити стажування в інших ЦНАП, мають працювати безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП. Це можуть бути: начальник управління, відділу, іншого структурного підрозділу апарату ради та її виконавчого комітету або ж, якщо управління чи відділ функціонують як окремі виконавчі органи місцевої ради, адміністратор, державний реєстратор, спеціалісти різних категорій.



### Ментори/керівники стажувань у ЦНАП, що приймають стажерів:

Програмою рекомендується визначити на роль ментора досвідченого в питаннях адміністративних послуг працівника, який/яка має необхідні професійні компетенції для набуття, акумулювання та передачі знань. Цей працівник добре володіє інформацією про внутрішню структуру, організацію процесів, зони відповідальності працівників і був безпосередньо причетний до створення/модернізації ЦНАП: впровадження нових груп послуг, налагодження співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг, організації територіальної доступності адміністративних послуг тощо. Програма не рекомендує встановлювати вікові бар'єри для ментора. Варто також неупереджено ставитись і до стажу роботи в органах місцевого самоврядування. Адже кожен працівник має власний персональний шлях розвитку та зростання. Варто також пам'ятати про так звані soft skills — особисті якості людини, що зовсім різні та унікальні, наприклад, навіть у трьох людей на посадах адміністраторів, які одночасно почали працювати.



## ЯК ВИБРАТИ ЦНАП, ЩО ПРИЙМЕ СТАЖЕРА / КРИТЕРІЇ

---

Як вибрати приймаючий ЦНАП?

З яких ЦНАП вибирати?

Як зрозуміти, чи він відповідає потребам?

Усі ці питання важливі для якісної організації стажування, і ОМС рекомендується їх брати до уваги. Справді, окрім найближчого географічно зручного варіанту чи туристично привабливого міста, у якому ви ніколи не були, варто звернути увагу на інші речі.

Ми пропонуємо брати до уваги такі критерії при виборі приймаючого ЦНАП:

1. Розмір громади, чисельність мешканців у громаді загалом і в адміністративному центрі та населених пунктах громади зокрема, відстані між населеними пунктами. Адже варто співвіднести наявність актуальних питань для обох ЦНАП.
2. Колишній/новий районний центр. Заміщення ЦНАП РДА на ЦНАП ОМС, переведення працівників з РДА в ОМС, передача ОМС приміщення ЦНАП РДА, іншого індивідуально визначеного майна тощо. Усі ці питання можуть бути актуальними.
3. Наявність додаткових точок доступу (ВРМ, терпідрозділ, мобільний ЦНАП, виїзний адміністратор). Релевантне планування доступу до послуг і організація цієї роботи можуть бути актуальними для розкриття потенціалу надання послуг у вашій громаді.
4. Надання окремих груп послуг, які ви прагнете інтегрувати до свого ЦНАП. Вам варто заздалегідь поцікавитися щодо практики їх надання в приймаючому ЦНАП таким чином ваше стажування буде ще ефективнішим.
5. Належна інфраструктура ЦНАП: сучасне приміщення у форматі «відкритого простору», наявність безбар'єрного доступу до приміщення, умови для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, враховуючи чинні Державні будівельні норми, наявні банківські термінали або інші системи оплати послуг тощо.
6. Застосування конкретного програмного забезпечення автоматизації ЦНАП чи для надання окремих груп послуг: «Вулик», «Універсам послуг», «Аскод», «Галерея послуг», «Соціальна громада» та інші.
7. Наявність електронної системи керування чергою та можливість запису на прийом онлайн або ж інші IT-рішення.

Вибираючи приймаючий ЦНАП, пам'ятайте про вашу кінцеву мету та майбутнє адміністративних послуг у вашому ЦНАП.

«

Моє бачення — це електронна взаємодія із суб'єктами надання адміністративних послуг. Зменшення паперових справ і можливість оформлення всіх видів послуг через ЦНАП в електронному вигляді, а також надання відповідей в електронному вигляді. Збільшення онлайн-послуг через електронні сервіси. Бажання, аби ЦНАП став єдиним місцем, де можна подати заяву на будь-яку послугу, — зворотний зв'язок стажера після візиту до ЦНАП міста Суми Сумської області.

»

## ЯК ОРГАНІЗУВАТИ СТАЖУВАННЯ САМОСТІЙНО

---

Організація стажування — це двосторонній процес, і обидві сторони беруть у ньому участь. Важливо, щоб у ЦНАП, який приймає стажиста, був визначений ментор/керівник стажування. Водночас рекомендується, щоб і в ОМС, який направляє стажера на стажування, посадова особа, що є керівником для стажера, також стежила за результатами стажування. Стажер – найбільш зацікавлена сторона в процесі стажування. Ефективність організації стажування залежить від взаємодії обох ОМС.

Програма рекомендує самостійно й завчасно подбати про організаційні питання: витрати на відрядження, транспорт, проживання, адже це персональний комфорт стажера.

Ми сформуваємо такі можливі етапи та кроки організації стажування для вашої зручності:

### Етап 1

- Крок 1.** Погодження з вашим керівництвом можливості участі в стажуванні.
- Крок 2.** Визначення приймаючого ЦНАП.
- Крок 3.** Підготовка офіційного листа за підписом керівництва вашого ОМС зі зверненням про стажування до приймаючого ЦНАП/ОМС.
- Крок 4.** Отримання від приймаючого ЦНАП/ОМС підтвердження готовності провести стажування та визначити ментора стажування.

### Етап 2

- Крок 1.** Підготовка й узгодження плану стажування з приймаючим ЦНАП і вашим керівництвом.
- Крок 2.** Затвердження індивідуального плану стажування керівником приймаючого ЦНАП/ОМС.
- Крок 3.** Розпорядження керівника ОМС, у якому працює стажер, про направлення на стажування та видання наказу/розпорядження керівника приймаючого ЦНАП/ОМС про допуск до стажування.

### Етап 3

- Крок 1.** Вирішення логістичних питань: транспорт і проживання.
- Крок 2.** Проходження стажування.

## Етап 4

**Крок 1.** Формування необхідного звіту ментору/керівнику стажування.

**Крок 2.** Отримання висновку та довідки від ментора/керівника стажування приймаючого ЦНАП.

**Крок 3.** Аналіз отриманого досвіду та передача його зацікавленим особам.



## ЗМІСТ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ СТАЖУВАННЯ

---

Програма розробила приклад плану стажування (з конкретизацією його змісту) як інструмент для ментора/керівника стажування для підвищення теоретичних і практичних знань стажерів. У плані зазначені тематичні завдання та розрахунковий термін виконання. Окрім цього, менторам/керівникам стажування рекомендується також враховувати час на саморефлексію та документування набутого досвіду. Під кінець стажування рекомендується залишити час на заповнення Щоденника стажера та Звіту.

План стажування розрахований на охоплення не лише інституційного складника ЦНАП, організації його роботи, але й на важливі аспекти сталого розвитку громади: гендерні аспекти, енергоефективність, залучення та інформування населення, запобігання корупції тощо. У плані стажування варто врахувати також посаду учасника стажування, скоригувати, за потреби, глибину опрацювання питань відповідної тематики.

№ з/п	ЗМІСТ РОБОТИ	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ	ВІДМІТКА ПРО ВИКОНАННЯ
1.	Ознайомитися з правилами внутрішнього трудового розпорядку	(1 день стажування)	
2.	Ознайомитися з Положенням про ЦНАП, Регламентом ЦНАП, графіком роботи ЦНАП, переліком послуг ЦНАП, інформаційними й технологічними картками адмінпослуг, іншими документами міської (селищної, сільської) ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського (селищного, сільського) голови щодо організації надання адмінпослуг	(1 день стажування)	
3.	Ознайомитись зі структурою виконавчих органів місцевої ради, загальною чисельністю апарату ради та її виконавчих органів	(1 день стажування)	
4.	Опрацювати посадову інструкцію адміністратора / начальника відділу (управління) / спеціаліста / державного реєстратора тощо	(1 день стажування)	
5.	Вивчити територіальну організацію надання адмінпослуг у громаді (ВРМ / ТП, роль старост у наданні послуг тощо)	(1 день стажування)	
6.	Ознайомитися з можливостями електронної системи керування чергою ЦНАП (за наявності)	(1-2 дні стажування)	

№ з/п	ЗМІСТ РОБОТИ	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ	ВІДМІТКА ПРО ВИКОНАННЯ
7.	<p>Ознайомитися з можливостями електронної системи автоматизації ЦНАП (чи системи електронного документообігу ЦНАП), у т. ч. порядками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– внесення інформації, отриманої від суб'єктів звернення;</li> <li>– передачі (прийому) документів суб'єктам надання адміністративних послуг;</li> <li>– контролю за вчасністю надання послуг;</li> <li>– застосування звітності та формування аналітики тощо</li> </ul>	(1-2 дні стажування)	
8.	Ознайомитися з порядком збору та аналізу ведення гендерної статистики	(1-2 дні стажування)	
9.	Ознайомитися з організацією роботи щодо запобігання корупційним ризикам	(1-2 дні стажування)	
10.	Ознайомитися з іншими організаційними аспектами роботи та комунікації ЦНАП	(1-2 дні стажування)	
11.	<p>Ознайомитися з особливостями та актуальними питаннями організації надання таких груп послуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. державна реєстрація актів цивільного стану;</li> <li>2. реєстрація місця проживання, у т. ч. функціонуванням Реєстру територіальної громади;</li> <li>3. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо);</li> <li>4. вклейка фото в паспорт (25, 45 років);</li> <li>5. видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта;</li> <li>6. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно;</li> <li>7. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;</li> <li>8. видача відомостей з Державного земельного кадастру;</li> <li>9. державна реєстрація земельних ділянок;</li> <li>10. пенсійні адміністративні послуги (ПФУ);</li> <li>11. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо);</li> <li>12. видача документів дозвільного характеру;</li> <li>13. інші послуги</li> </ol>	(3-4 дні стажування та, за потреби, 5-й)	
12.	Ознайомитися з іншими організаційними аспектами роботи та комунікації ЦНАП	(5-й день стажування)	
13.	Узяти участь в обговоренні результатів стажування з керівником стажування	(5-й день стажування)	
14.	Підготувати звіт про проходження стажування	(5-й день стажування)	

ПЕРЕЛІК ЦНАП, ДО ЯКИХ ПРОГРАМА  
НАПРАВЛЯЛА СТАЖЕРІВ

---

ОБЛАСТІ	ПЕРЕЛІК ЦНАП
Донецька	Шахове
Запорізька	Веселе
Івано-Франківська	Старі Богородчани
Київська	Тетіїв
Одеська	Білгород-Дністровський
Полтавська	Миргород
Сумська	Суми
Сумська	Тростянець
Тернопільська	Чортків
Харківська	Мерефа
Хмельницька	Нова Ушиця
Черкаська	Білозір'я

Ви також можете вибрати інший ЦНАП, створений/модернізований за підтримки Програми за цим посиланням:

**[HTTPS://TSNAP.ULEAD.ORG.UA/](https://tsnap.ulead.org.ua/)**

Оберіть на повзунці «реалізація» і на карті з'являться актуальні дані по відкритим ЦНАП створених/модернізованих за підтримки Програми. Натисніть на потрібну область і відкриється детальна мапа.

## РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СТАЖУВАННЯ

---

Для організації стажування ви можете використати приклади таких документів, що застосовувалися Програмою під час організації стажувань.

### 1 Лист до приймаючого ЦНАП/ОМС про можливість організації стажування

У листі можуть зазначатися цілі стажування, проблемні питання, які потрібно вирішити, прохання щодо можливості закріплення за стажером робочого місця на час стажування. Саме з цим листом варто звертатися до приймаючого ЦНАП/ОМС із проханням прийняти стажера.

### 2 Погоджений індивідуальний план стажування

Візьміть із собою два примірники попередньо погодженого вашим керівництвом індивідуального плану стажування. Під час проходження стажування ментор має фіксувати виконані заходи стажером. Один примірник плану разом зі звітом стажера залишається в приймаючому ЦНАП, а інший варто долучити до документів про проходження стажування, які стажер має надати в ЦНАП/ОМС за місцем роботи.

### 3 Щоденник стажера

Документ-саморефлексія для структурованої фіксації отриманого досвіду. Він створений спеціально для того, щоб допомогти вам зафіксувати процес отримання досвіду та після повторного самоаналізу передати досвід вашим колегам. Щоденник ви можете знайти в додатку.

### 4 Висновок про результати стажування

Цей документ про підсумки стажування оформлює ментор/керівник стажування, враховуючи оцінювання виконання індивідуального плану стажування. Висновок складається за формою, що визначена Порядком.

### 5 Довідка за результатами стажування

За результатами стажування стажеру видається довідка для подання за місцем роботи. Цей документ додається до особової справи. Довідка складається за формою, що визначена Порядком.





## Вітаємо!

Сподіваємось, у вас добрі передчуття перед запланованим стажуванням і ви сповнені сил і бажання для втілення ваших задумів.

Перед вами — щоденник стажиста. Він розроблений спеціально, щоб допомогти вам зафіксувати ваш новий досвід, осмислити його, проаналізувати та зробити висновки.

### Наші рекомендації із заповнення щоденника:

- **Будьте послідовні з вашими записами.** Розділ «Відомості про стажування» та «Перш ніж почати» заповніть напередодні вашого приїзду до ЦНАП. Радимо регулярно приділяти ваш час розділу «Стажування», навіть якщо це по п'ять хвилин щодня.
- **Знайдіть власний стиль написання щоденника.** Не обов'язково вести його в типовій (офіційній) формі; ви можете фіксувати ваші спостереження та нову інформацію в довільний спосіб.
- **Подумайте про розміщення та доступ до свого щоденника.** Це може бути ваш особистий комп'ютер чи ноутбук, планшет або телефон. Ви також можете видрукувати Щоденник, щоб він був доступний для вас у будь-який час.
- **Не залишайте цей щоденник у ЦНАП або на робочому місці.** Оскільки ви будете записувати свої власні приватні думки та спостереження, ставтесь до нього, як до своїх особистих речей.
- **Ваш щоденник — це чудове місце для запису нотаток, приміток, контактів.** Зверніть увагу на те, які контакти також можуть бути корисними вам і як вони можуть допомогти в майбутньому.

Радимо приділяти час цьому документу впродовж всього терміну стажування, а в кінці стажування перечитати, щоб не пропустити важливу для вас інформацію. Надалі цей документ слугуватиме вам особистим помічником для передачі набутого досвіду вашим колегам і впровадження змін у вашому ЦНАП.

## ЧАСТИНА I

## ВІДОМОСТІ ПРО СТАЖУВАННЯ

Ім'я	
Прізвище	
По батькові	
Посада	
Назва ОМС	
ЦНАП, у якому проходить стажування	
Відповідальна особа від ЦНАП, що приймає стажера (ментор)	

Зазначте кількість годин, які ви витратили на кожен з видів діяльності:

	ТЕОРЕТИЧНЕ НАВЧАННЯ	ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ	ГОДИНИ НА САМОСТІЙНУ РОБОТУ	ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ГОДИН У ЦНАП
Понеділок				8,00
Вівторок				8,00
Середа				8,00
Четвер				8,00
П'ятниця				8,00





Будь ласка, детально опишіть питання, з якими ви приїхали на стажування.

Ці питання ви вже надсилали для приймаючого ЦНАП. Запишіть їх тут і, можливо, ви маєте нові додаткові виклики?


Базуючись на ваших питаннях для стажування, що з того, що ви описали, є для вас новим і ви ніколи цим не займалися?


Сподіваємось, ваше стажування проходить цікаво та насичено, а приймаючий ЦНАП, і його працівники надихають вас на нові звершення.

До цього розділу варто переходити після того, як ви провели хоча б один день у приймаючому ЦНАП. Спробуйте приділяти час на відповіді до цього розділу після завершення кожного робочого дня.

Які теми, теоретичний матеріал ви вивчаєте під час вашого стажування?


З якими видами документацій ви працюєте?

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

З якими з них ви працюєте вперше?

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	









Кожен ЦНАП має свою методику з інформування та залучення населення до роботи ЦНАП.

Опишіть детально, як саме ЦНАП працює з населенням громади?


Чи можливо застосувати цю методику та напрацювання в ЦНАП вашої громади?


Проаналізуйте соціальну культуру в цьому ЦНАП.

Які формальні та неформальні відносини та соціальні взаємозв'язки? Подивіться на стиль комунікації та взаємодії; політику, демографію, систему цінностей і, можливо, неписані кодекси одягу та поведінки. Що вам найбільше подобається в культурі цього ЦНАП? Що подобається найменше?




До цього розділу рекомендовано переходити під кінець стажування. Пригадайте ще раз усі дні, проведені в приймаючому ЦНАП. Мета цього розділу — підбити підсумки та сформулювати майбутні кроки.

Які теми з тих, що ви проходили, були для вас найціннішими та чому?


На початку ви зазначили питання, з якими ви приїхали на стажування. Оцініть, будь ласка, чи була досягнута ваша мета? Як саме?


Чи було щось, що ви б хотіли впровадити у свій ЦНАП нового (окрім того, що ви планували)?


Які поліпшення своїх професійних знань і навичок ви відчували після завершення стажування?


Як це вплине на ваш типовий робочий день?


Чи отримали ви зворотний відгук про вашу роботу від керівника ЦНАП або від вашого ментора? Що саме було зазначено?













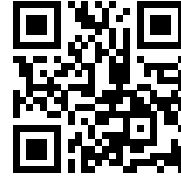





Висловлюємо вам свою повагу та нагадуємо про можливість пройти онлайн-курси, розроблені спільно з Мінцифрою за цим посиланням:

<https://courses.ulead.org.ua/>

---



Окрім цього, ви можете прослухати відеолекції, розроблені експертною групою Програми за цим посиланням:

<https://bit.ly/39Y7MoL>

---



А користуючись розділом «Бібліотека», ви можете знайти багато корисних і важливих матеріалів, які стануть помічними в організації роботи належного ЦНАП:

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





Цю пам'ятку підготовлено експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою», що управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (Sida) та реалізується міжнародною організацією SKL International.

Сайт напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою»:

[TSNAP.ULEAD.ORG.UA](https://TSNAP.ULEAD.ORG.UA)

