



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Затверджено
Комітетом з
реорганізації

Концепція впровадження та функціонування «Єдиного вікна»

Гапон Ірина Іванівна,
Начальник управління діловодства та забезпечення
діяльності Правління Національного банку України

Київ, вересень 2015



Коротке резюме

Поточний стан



- В рамках реалізації комплексної програми реорганізації НБУ, Правлінням затверджено концепцію та розпочато проект «Централізація функцій територіальних управлінь»
- Ключовим елементом концепції є підвищення ефективності виконання функцій за рахунок їх консолідації через «Єдине вікно»
- Впровадження та порядок роботи «Єдиного вікна» потребує деталізації

Основні елементи концепції



1

Визначення переліку функцій

- Визначення переліку функцій, що виконуються через «Єдине вікно»
- Деталізація порядку опрацювання документів

2

Організація робочих місць «Єдине вікно»

- Визначення місця розташування «Єдиного вікна»
- Технічні вимоги для роботи «Єдиного вікна»
- Оцінка витрат

3

Напрями розвитку

- Перспективи розвитку функцій
- Технологічна підтримка

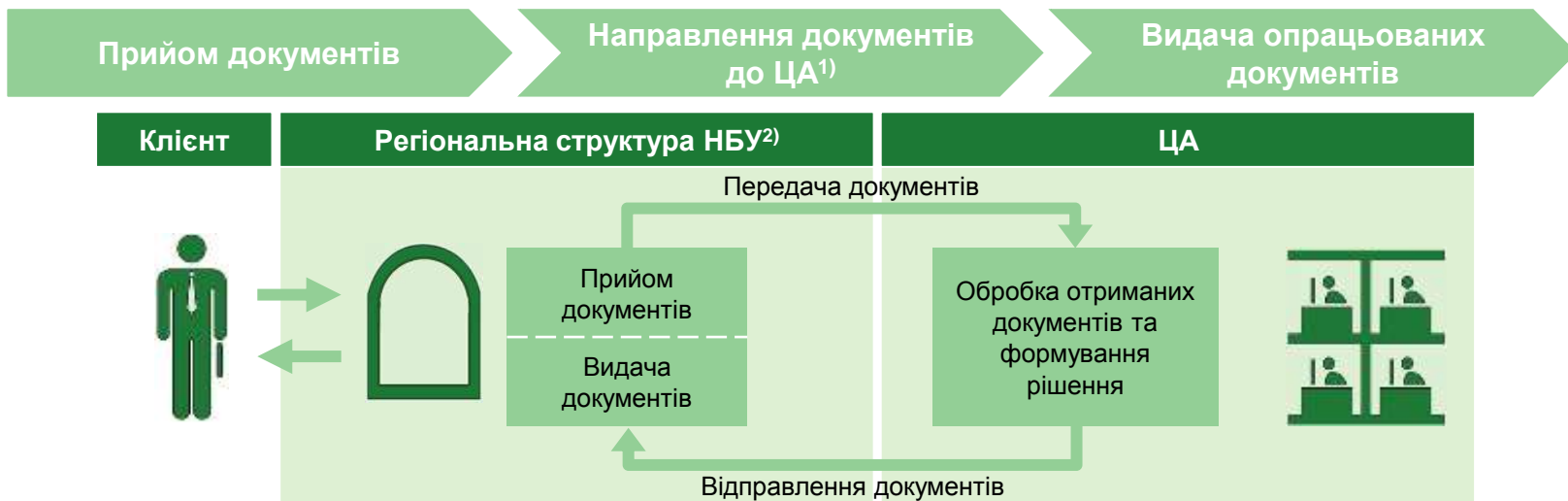


Загальний огляд концепції

Що таке «Єдине вікно»?

Підрозділ з надання **усіх адміністративних послуг НБУ** обумовлених законодавством. Єдина точка входу і виходу усіх зовнішніх комунікацій з клієнтом

Схема роботи



Хто такий «Клієнт»?

Фізичні або юридичні особи, адвокати та Народні депутати України, державні органи або співробітники НБУ, які звернулися до НБУ з запитом або скаргою

Доцільність та стратегія

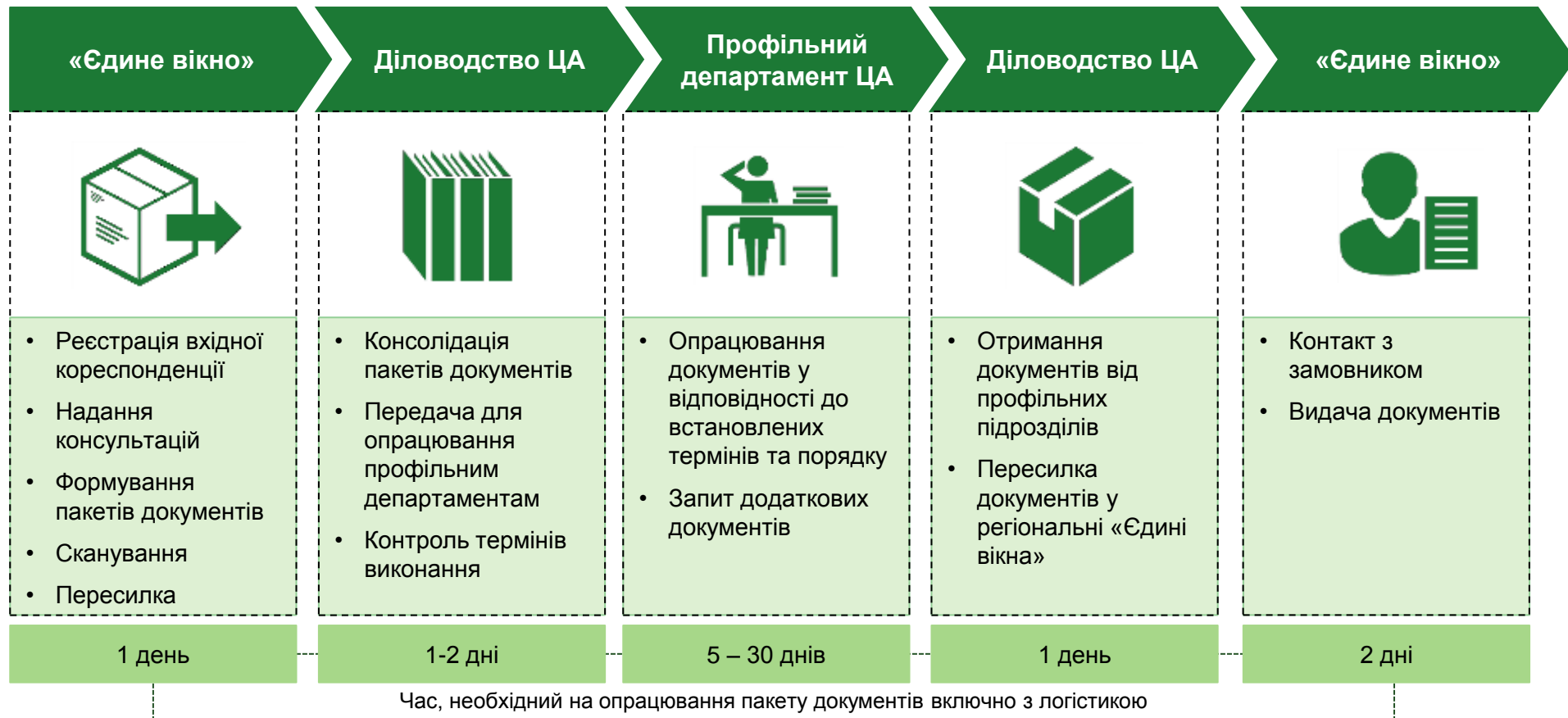
- Єдине вікно впроваджується у **всіх регіонах України** з метою **підвищення ефективності виконання функцій НБУ** за рахунок їх консолідованого опрацювання (розподіл на фронт-лінію та бек-лінію)
- Стратегічною метою є **реорганізація процесів та відмова від таких функцій** та/або надання їх через **альтернативні канали обслуговування³⁾**. Реалізація даної мети пов'язана з процесами інших державних органів

1) – Центральний апарат
2) – Територіальне управління або Центр надання адміністративних послуг
3) – телефон, інтернет, термінал та інші



Деталізація процесу опрацювання документів

НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ



Особливості роботи

- Відлік терміну виконання розпочинається з моменту реєстрації вхідної документації у регіональному «Єдиному вікні»
- Регіональне «Єдине вікно» надає первинну консультацію за усіма питаннями, які супроводжує
- У профільних департаментах визначаються відповідальні співробітники для надання консультацій «Єдиним вікнам»



Перелік функцій, що виконуються через «Єдине вікно»¹⁾

НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ

		Види запитів	Профільний департамент	Кількість ²⁾	Термін, днів ³⁾	Метод опрацювання	
Громадяни та юридичні особи	Приєм	• Особистий прийом громадян	Департамент банківського нагляду	1 257	-	На місцях	
	Запити	• Офіційні запити на інформацію ⁴⁾		11 148	5	Сканування	Пересилка
	Скарги	• Скарги громадян			30	Сканування	Пересилка
	Довідки	<ul style="list-style-type: none"> • Довідки про проведення декларування валютних цінностей та майна • Лист про офіційний обмінний курс 	Департамент фін. моніторингу	8 374	30	На місцях	
			Департамент відкритих ринків	4 326	5-30		
	Основні функції НБУ	<ul style="list-style-type: none"> • Реєстрація договорів на одержання резидентами кредитів від нерезидентів • Індивідуальні ліцензії 	Департамент реєстраційних питань та ліцензування	8 607	5	Сканування	Пересилка
			353	25-30			
Державні органи	Запити	<ul style="list-style-type: none"> • Надання відповіді правоохоронним, судовим органам та органам прокуратури • Надання державним органам оригіналів документів⁴⁾ 	Юридичний департамент	1 450	10-30	Сканування	Пересилка
				30	30	Пересилка	
Співробітники	Запити	<ul style="list-style-type: none"> • Табелювання та заяви на відпустку • Листи непрацездатності • Трудові книжки та інші документи з кадрових питань 	Департамент персоналу	-	3	Пересилка	
					3		
					3		
Сканування	• Сканування відбувається з метою оперативного опрацювання документів, їх коригування та повідомлення замовника про їх повноту						
Пересилка	• Пересилка відбувається на базі існуючих процесів передачі документів. Виконання функції забезпечує ДП «Укрпошта». Термін передачі пакету документів складає 3 дні						

1) Перелік функцій не повний та може бути змінений

2) Кількість запитів, отриманих протягом 2014 року, шт.

3) Термін, необхідний на опрацювання документів та видачу рішення, встановлений законодавством України

4) Опрацьовується різними структурними підрозділами НБУ. В залежності від інформації що запитується



НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ

Перспективи розвитку функцій, що виконуються через «Єдине вікно»¹⁾

		Види запитів	Довгострокова перспектива	Деталізація
Громадяни та юридичні особи	Приєм	<ul style="list-style-type: none"> Особистий прийом громадян 	Без змін	-
	Запити	<ul style="list-style-type: none"> Офіційні запити на інформацію 	Модернізація	Обробка скарг та запитів відбувається в електронному вигляді за допомогою системи тікетів, корпоративного сайту та єдиного контакт-центру
	Скарги	<ul style="list-style-type: none"> Скарги громадян 	Модернізація	Впровадження системи тікетів
	Довідки	<ul style="list-style-type: none"> Довідки про проведення декларування валютних цінностей та майна Довідки про офіційний обмінний курс 	Видалити	Легалізація довідок отриманих з сайту НБУ
	Основні функції НБУ	<ul style="list-style-type: none"> Реєстрація договорів на одержання резидентами кредитів від нерезидентів Індивідуальні ліцензії 	Модернізація	Впровадження системи тікетів. Потребує додаткового аналізу можливості надання документів онлайн
Державні органи	Запити	<ul style="list-style-type: none"> Надання відповіді правоохоронним органам Надання державним органам оригіналів документів 	Без змін	-
Співробітники	Запити	<ul style="list-style-type: none"> Табелювання та заяви на відпустку Листи непрацездатності Трудові книжки та інші документи з кадрових питань 	Модернізація	Обробка запитів від співробітників та подача документів з кадрових питань відбувається в електронному виді

1) Перелік функцій не повний та може бути змінений



Деталізація напрямків розвитку «Єдиного вікна» та суміжних функцій

	Складові	Деталізація
Інформаційні технології	<ul style="list-style-type: none">• Впровадження системи реєстрації звернень (тікетів)	Впровадження системи, яка дозволяє оперативно та якісно організовувати обробку звернень клієнтів : розподіляти клієнтів між співробітниками служби підтримки в залежності від типу питання, зберігати історію комунікацій з клієнтом, контролювати оперативність та якість консультацій. Дана система надасть можливість клієнтам слідкувати за статусом виконання їх запитів онлайн
	<ul style="list-style-type: none">• Модернізація корпоративного сайту	Доопрацювання корпоративного сайту з метою надання адміністративних послуг НБУ через альтернативні канали : реєстрація та опрацювання скарг громадян, надання довідок про курси валют, запит індивідуальних ліцензій, інших послуг
	<ul style="list-style-type: none">• Впровадження єдиного e-mail НБУ	Створення єдиної електронної адреси для всієї системи НБУ, що надасть можливість клієнтам зручно та швидко надсилати запити, скарги чи питання в незалежності від їх суті
Контакт-центр	<ul style="list-style-type: none">• Створення єдиного контакт-центру	Запуск єдиного центру підтримки клієнтів НБУ дозволить: <ul style="list-style-type: none">• Покращити систему взаємовідносин з клієнтами за рахунок контролю та стандартизації відповідей• Скоротити час обслуговування клієнтів, збільшити доступність послуг• Знизити собівартість операцій обслуговування, що виконуються на даний момент• Покращити імідж НБУ в цілому



Фізичне розташування «Єдиного вікна» потребує вирішення:



Проміжним рішенням є впровадження «Єдиного вікна» на території регіональних структур НБУ з виділенням окремого кабінету. **Стратегічною метою є консолідація усіх державних функцій на території єдиних державних центрів надання адміністративних послуг**



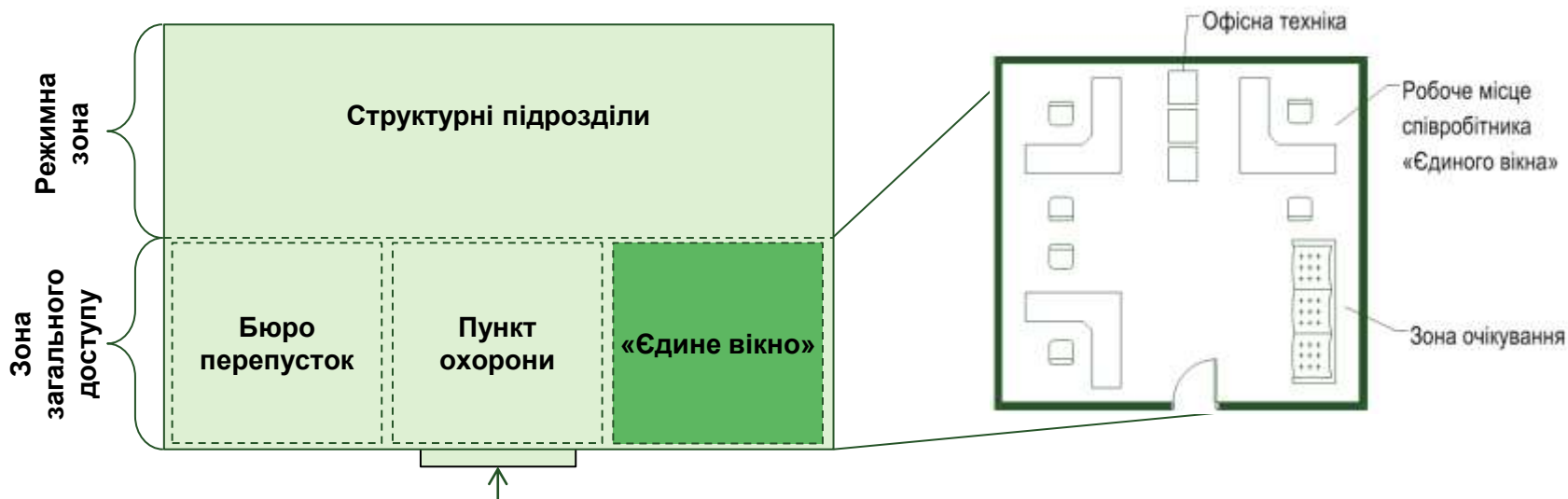
Деталізація впровадження «Єдиного вікна» на базі діючих регіональних структур НБУ

НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ

Загальні принципи

- Відділ обслуговування фізичних та юридичних осіб **впроваджуються на території усіх діючих територіальних управлінь** у зонах загального доступу
- В окремих випадках, у разі технічної неможливості, відділ «Єдине вікно» **може бути розміщено у зоні режимного доступу**. Відвідувачі будуть супроводжуватись охороною регіональної структури НБУ
- Режим роботи відповідає режиму роботи НБУ (з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 18:00)

Схематична модель регіональної структури НБУ



Необхідні складові



Обладнання

- Меблі: офісні меблі співробітників, меблі для зони очікування
- Оргтехніка: швидкісний сканер, принтер, ксерокс, телефон



Персонал

- Кількість персоналу залежить від навантаження у конкретному регіоні, але не перевищує 5 штатних одиниць (в залежності від регіону)
- Персонал має спеціалізацію у архівній справі, функціях діловодства, валютного контролю та HR



Готовність територіальних управлінь до впровадження «Єдиного вікна»

НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ

	ТУ	Персонал	Перелік робіт	Витрати	Дата готовності
Готові до впровадження	<ul style="list-style-type: none"> • м. Київ • Волинська обл. • Закарпатська обл. • Запорізька обл. • Івано-Франківська обл. • Кіровоградська обл. • Львівська обл. • Одеська обл. • Полтавська обл. • Рівненська обл. • Тернопільська обл. • Харківська обл. • Хмельницька обл. • Черкаська обл. • Чернівецька обл. 	Наявний	<ul style="list-style-type: none"> • Облаштування робочих місць працівників та місць прийому відвідувачів 	Витрат не потребують	15 Вересня'15
Необхідні незначні ремонтні роботи, придбання обладнання	<ul style="list-style-type: none"> • Вінницька обл. • Дніпропетровська обл. • Житомирська обл. • Миколаївська обл. • Сумська обл. • Херсонська обл. • Чернігівська обл. 	Наявний	<ul style="list-style-type: none"> • Поточний ремонт • Встановлення охоронно-пожежної сигналізації та обладнання контролю доступу • Прокладання електричних та телекомунікаційних мереж 	140 000 грн. 43 500 грн. 22 000 грн.	15 Вересня'15

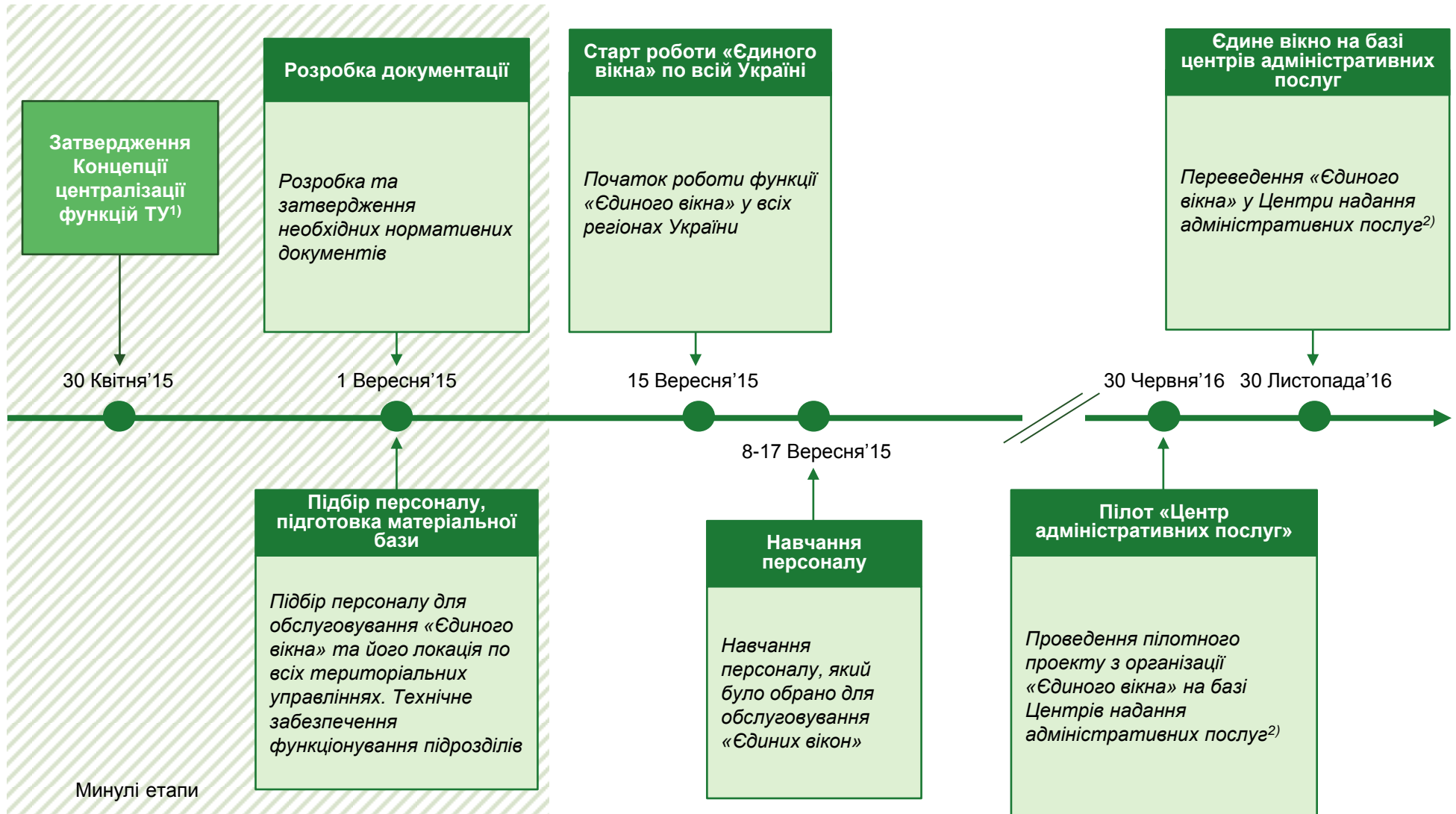
Всього необхідно витрат

205 500 грн.



План-графік реалізації

НАЦІОНАЛЬНИЙ
БАНК
УКРАЇНИ



Минулі етапи

1) ТУ – територіальне управління
2) проєкт Міністерства Юстиції та Ощадбанку