

Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ

Збірник методичних матеріалів
Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)»
(робоча версія Збірника від 22.05.2017)

Київ - 2017

1



**© Програма ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)
Реалізується SALAR / SKL International**



ВСТУП. Пояснення як користуватися цим Збірником

Цей Збірник матеріалів сформований для використання на практиці посадовими особами місцевого самоврядування та іншими зацікавленими особами, які працюють над питанням створення Центру надання адміністративних послуг або покращенням його роботи. Основну частину матеріалів складають методичні напрацювання та зразки документів підготовлені експертами в рамках **Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)»**, що є спільною програмою Європейського Союзу та його держав-членів – Данії, Естонії, Німеччини, Польщі та Швеції. Проект впроваджується **SALAR / SKL International** і спрямований на створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ). У планах відкриття не менше 24 ЦНАП до кінця 2017 року і 400 - 600 центрів – до кінця 2020 року.

Для зручності користування матеріали згруповані у тематичні блоки:

Розділ I – концептуальне бачення моделей надання адміністративних послуг та типів ЦНАП залежно від особливостей громади. Це документ №1.

Розділ II – як створити ЦНАП, що потрібно для цього зробити і в якій послідовності, які є важливі моменти і ризики цього процесу. Це документ №2.

Розділ III - організаційні та правові питання створення ЦНАП. Які послуги необхідно надавати через ЦНАП, як їх інтегрувати (залучити до ЦНАП), як сформувати штат ЦНАП структурного підрозділу (виконавчого органу) або склад ЦНАП як робочого органу. Це документи 3-5.

Розділ IV – фізичні аспекти створення ЦНАП, тобто вимоги до приміщення ЦНАП та робочих місць. Документи 6-8.

Розділ V – підготовка персоналу ЦНАП. У цьому блоці подається бачення щодо тренінгових програм для адміністраторів ЦНАП.

Розділ VI – інструменти оцінювання якості адміністративних послуг та роботи ЦНАП. Зокрема, подана анкета, яка може використовуватися для опитування споживачів послуг, а також експертна Методика громадського моніторингу ЦНАП. Останній документ дозволяє оцінювати і початковий стан якості надання послуг в громаді, виробляти необхідні рекомендації щодо необхідних змін, оцінювати прогрес (у разі повторного оцінювання ЦНАП).

Розділ VII – додатки. Тут подані модельні документи, в тому числі зразки / шаблони рішень місцевих рад, які можуть бути використані для створення ЦНАП та налагодження його роботи.

Для зручності користування Збірником можна скористатися **Пошуковиком**, де через запитання, які найчастіше лунають від практиків зроблені відсилання на сторінки Збірника, на яких можна отримати відповіді на ці запитання.

При підготовці цього Збірника також були використані деякі матеріали напрацьовані в попередні періоди неурядовими організаціями та проектами МТД (про що зазначено у кожному конкретному випадку спеціально).

Колектив авторів-експертів: Віктор Тимошук, Роман Матвійчук, Ольга Калініченко. Також враховані рекомендації експерта з гендерних питань **Світлани Гаращенко**.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ I. Концептуальне бачення моделей ЦНАП	7
1. Пропоновані моделі ЦНАП (по географії, чисельності населення, віддалені місця для роботи адміністраторів, мобільні офіси)	7
1.0. Загальні пояснення. Організаційно-правовий статус ЦНАП.....	7
1.1. Фактори що впливають на визначення моделей ЦНАП	7
1.2.1. ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту.....	9
1.2.2. ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів	9
1.2.3. Територіальний підрозділ ЦНАП	9
1.2.4. Віддалене місце для роботи адміністратора	9
1.2.5. Мобільний офіс (мобільне робоче місце)	10
1.3. Вплив статусу населеного пункту на ЦНАП.....	10
1.4. «Міськрайонний» ЦНАП.....	12
1.5. Моделі ЦНАП. Висновки	14
РОЗДІЛ II. Як створити ЦНАП.....	17
2. Основоволожні принципи створення ЦНАП з термінами для кожної фази, описом ризиків та умов	17
2.1. Що таке належний ЦНАП	17
2.2. Робоча група по створенню (модернізації) ЦНАП	18
2.3. Концепція (програма) ЦНАП.....	18
2.4. Приміщення. Ремонт (реконструкція) та облаштування приміщення ЦНАП	19
2.5. Перелік послуг у ЦНАП та інструменти інтеграції	22
2.6. Організаційно-правовий статус ЦНАП.....	27
2.7. Інша підготовча робота.....	29
2.8. Персонал ЦНАП, його розрахунок, підбір та підготовка.....	30
2.9. Залучення супутніх послуг у ЦНАП	32
2.10. Інші застереження (в тому числі ризики та умови)	32
РОЗДІЛ III. Організаційні та правові питання створення ЦНАП.....	34
3. Рекомендований Перелік послуг (адміністративних послуг, прирівняних дій та інших послуг) для Центрів надання адміністративних послуг, насамперед в об'єднаних територіальних громадах *	34
3.1. Мінімальний Перелік послуг для ЦНАП (у громадах з меншою спроможністю)	36



3.2. Оптимальний Перелік послуг для ЦНАП (у громадах з повною спроможністю).....	38
3.3. Інші адміністративні послуги (додатково до базових послуг), які повинні бути включені до Переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП	43
4. Алгоритм налаштування послуг у ЦНАП, насамперед в ОТГ	54
5. Орієнтовна штатна чисельність працівників ЦНАП, місцевої ради ОТГ	63
5.1. Персонал у штаті ОТГ (посадові особи у виконавчих органах місцевої ради), насамперед сільських, селищних та міських районного значення.....	63
5.2. Представники суб'єктів надання адміністративних послуг (службовці органів виконавчої влади), за можливості. Інші суб'єкти	65
5.3. Додаткова інформація щодо формування штату ЦНАП.....	67
РОЗДІЛ IV. Облаштування приміщення ЦНАП	69
6. Рекомендаційний перелік вимог до приміщень ЦНАП.....	69
7. Окремі рекомендації щодо дизайну інтер'єрів та оздоблення приміщень ЦНАП	72
8. Пропонований опис робочого місця адміністратора ЦНАП	75
9. Пропонований перелік обладнання та інформаційних систем ЦНАП.....	77
РОЗДІЛ V. Підготовка персоналу ЦНАП.....	80
10. Список необхідних тренінгів, цільової аудиторії, тривалість, критерії успіху для оцінки результатів навчання	80
РОЗДІЛ VI. Інструменти оцінювання роботи ЦНАП	87
11. Анкета дослідження якості адміністративних послуг	87
12. Методика моніторингу Центрів надання адміністративних послуг.....	91
РОЗДІЛ VII. Додатки.....	99
13. Модельний проект Концепції створення Центру надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді.....	99
14. Проект рішення місцевої ради про створення ЦНАП та затвердження Положення про ЦНАП (з прикладом тексту такого Положення).....	103
15. Проект рішення місцевої ради про затвердження графіку роботи ЦНАП	110
16. Проект рішення місцевої ради про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП	112
17. Проект рішення місцевої ради про затвердження Регламенту ЦНАП та приклад такого Регламенту	113

18. Проект Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг (про створення міськрайонного ЦНАП).....	124
19. Договір про співробітництво територіальних громад у формі реалізації спільних проектів	126
20. ПОШУКОВИК. Часті (важливі) запитання	130



РОЗДІЛ I. Концептуальне бачення моделей ЦНАП

1. Пропоновані моделі ЦНАП (по географії, чисельності населення, віддалені місця для роботи адміністраторів, мобільні офіси)

1.0. Загальні пояснення. Організаційно-правовий статус ЦНАП

Згідно ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» центр надання адміністративних послуг – це *постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу* міської, селищної ради ..., в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Різниця між такими організаційно-правовими формами створення центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) полягає в наступному:

- якщо ЦНАП утворюється зі статусом постійно діючого робочого органу, то персонал ЦНАП складається з працівників виконавчих органів ради, в посадові обов'язки включається виконання функцій адміністратора. Також до складу робочого органу можуть залучатися за «узгодженими рішеннями» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (тобто різних органів виконавчої влади тощо). Матеріально-технічне і організаційне забезпечення діяльності ЦНАП покладається на спеціально утворений або визначений для цього виконавчий орган (структурний підрозділ) відповідної ради;

- у разі створення ЦНАП як структурного підрозділу при виконавчому органі відповідної ради, весь персонал ЦНАП юридично перебуває в цьому підрозділі. В найменуванні цього підрозділу вживаються слова «центр надання адміністративних послуг». У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, органів виконавчої влади), які залучаються до роботи у ЦНАП на основі узгоджених рішень.

1.1. Фактори що впливають на визначення моделей ЦНАП

1.1.1. З одного боку, **чисельність населення** загалом не принципово впливає на концепцію створення центру надання адміністративних послуг. Оскільки кожна (спроможна) громада повинна забезпечувати надання базових адміністративних послуг, то їй доцільно (а для великих громад необхідно) мати і відповідний інтегрований офіс – центр надання адміністративних послуг. Основні принципи ЦНАП є однаковими: максимальний набір найпопулярніших послуг, розширені прийомні години, відкритий простір обслуговування (некабінетна система), супутні послуги (насамперед, можливість сплатити збір за адміністративні послуги в приміщенні ЦНАП або поряд).

З іншого боку, чисельність населення громади очевидно впливатиме на розмір (масштаб) ЦНАП: розміри приміщення, необхідну кількість робочих місць та персоналу; перелік послуг, обсяг прийомних годин, рівень інформатизації, характер організації роботи, обсяг супутніх послуг тощо. Тобто є прямий зв'язок з повноваженнями громади, її

інституційною та ресурсною спроможністю, насамперед, кваліфікацією персоналу та коштами.

Навіть з досвіду великих міст важко вивести певні показники щодо оптимальної кількості персоналу у ЦНАП (наразі у Івано-Франківську це приблизно 1 працівник на 7,4 тис. мешканців, у Луцьку - 1 працівник на 4,3 тис. мешканців тощо). Але тут не враховані особливості взаємодії між адміністраторами та персоналом бек-офісів, а також високий рівень інформатизації робочих процесів в обох містах. Досвід менших громад нині лише на етапі становлення. Проте очевидно, що у менших громадах розподіл на фронт-офіс та бек-офіс буде менше виражений, і ефективність використання персоналу також буде суттєво меншою. Фактично у малих громадах одні й ті ж працівники повинні будуть виконувати функції і фронт-офісу і бек-офісу.

Може дискутуватися питання від якої чисельності населення у громаді ЦНАП взагалі виправданий. У ФРН цей показник з практики складає 30 тисяч мешканців. Для України очевидно, що відповідь на це питання, як і питання «спроможної громади», ще важко дати, зважаючи на малу практику життєдіяльності об'єднаних територіальних громад (ОТГ). Законодавством право створювати ЦНАП надано усім громадам без обмеження чисельності. Тож тут визначальними будуть питання економічної ефективності та інституційної спроможності.

1.1.2. Важливе значення для вибору моделі ЦНАП має *географія громади*: це один населений пункт чи декілька населених пунктів, відповідна протяжність території громади – відстані для споживачів¹. Як мінімум, для об'єднаних територіальних громад (ОТГ), після їх створення, стоїть завдання не погіршити територіальну (фізичну) доступність отримання послуг. Відтак потрібно зберегти точки (пункти) доступу до послуг у попередніх сільських та селищних радах (їх центрах), які увійшли до складу ОТГ.

Можна виходити з того, що фізична доступність у **межах 5-10 кілометрів між населеними пунктами та 5 кілометрів у межах населеного пункту** є допустимою і не потребує створення територіальних підрозділів ЦНАП чи віддалених місць для роботи адміністраторів. Цей показник може бути індивідуально визначений кожною громадою, враховуючи такі особливості як рівень транспортного сполучення, якість доріг, склад населення, наявні ресурси і т.і. Але також рекомендується доповнити цей показник корелюючою умовою, зокрема, певним відсотком населення (наприклад, доступність у межах 5 кілометрів для 90-95% мешканців).

Також можна встановити доповнюючі параметри у часовому вимірі. Наприклад, прийнятними витратами часу на громадському транспорті можуть вважатися показники добирання до ЦНАП в межах від 0,5 до 1 години.

У будь-якому разі постає питання раціонального співвідношення фізичної доступності послуг і економічності та ефективності інвестицій у територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів.

1.2. У зв'язку з цим можна виокремити **кілька моделей ЦНАП**.

¹ У цьому пакеті документів щодо ЦНАП для ОТГ під «споживачами», «клієнтами», «відвідувачами» тощо, маються на увазі усі категорії дійсних і потенційних «суб'єктів звернення».

1.2.1. ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту

Одне приміщення ЦНАП, у якому надаються найважливіші групи послуг. Якщо протяжність населеного пункту перевищує умову доступності – 5 кілометрів до ЦНАП, то має розглядатися питання створення територіального підрозділу (підрозділів) та/або віддаленого місця (місць) для роботи адміністраторів.

1.2.2. ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів

У адміністративному центрі громади забезпечується функціонування центрального офісу ЦНАП. Як виняток, ЦНАП (основний офіс) може розташовуватися і в іншому населеному пункті, якщо: 1) там є краще для цих цілей приміщення; 2) не втрачається ефективність і оперативність взаємодії з бек-офісом; 3) забезпечується належна фізична і транспортна доступність для більшості мешканців громади.

Питання про територіальні підрозділи чи віддалені місця для роботи адміністраторів вирішуються з урахуванням критерію територіальної доступності; розумної економічної ефективності, тобто співмірності витрат на відкриття та утримання територіальних підрозділів ЦНАП та обсягу послуг, що надаються.

1.2.3. Територіальний підрозділ ЦНАП

- це додатковий офіс ЦНАП, у якому забезпечується створення не менше 2-х робочих місць. Юридично це утворення має статус сектора або відділу ЦНАП (зокрема, у разі створення ЦНАП як структурного підрозділу у виконавчому органі). Якщо ЦНАП створюється як робочий орган, тоді створення територіального підрозділу може покладатись на виконавчий орган, який безпосередньо відповідає за організаційне забезпечення роботи ЦНАП. Рішення про утворення територіального підрозділу ЦНАП та режим його роботи приймає і відповідно затверджує орган, що утворив ЦНАП, тобто місцева рада. Територіальні підрозділи ЦНАП в ОТГ доцільно утворювати у населених пунктах з великою кількістю мешканців, як правило, не менше 1000 тисячі осіб.

1.2.4. Віддалене місце для роботи адміністратора

2.4.1. *Стаціонарне робоче місце* (кабінет) на території громади (адміністративного центру громади чи іншого населеного пункту громади), у якому адміністратор працює постійно або працюють, змінюючись, різні адміністратори за графіком, визначеним органом, що утворив ЦНАП. Важливо взяти до уваги, що може застосовуватися і ротація адміністраторів, і режим неповного робочого тижня (прийом у певні визначені дні), і неповного робочого дня (прийом обмежену кількість робочих годин від 4-х до 6-и годин на день). Для цих цілей також можуть залучатися старости, тобто виборні посадові особи, повноваження яких, як правило, поширюються на територію колишніх місцевих рад, що увійшли у склад ОТГ. В ідеалі, віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП в ОТГ бажано утворювати у всіх колишніх садибах сільських та селищних рад, що увійшли до складу ОТГ. Виняток можуть складати лише населені пункти з малою кількістю мешканців, коли створення віддалених місць є недоцільним.

2.4.2. Також може використовуватися формат *виїзного адміністратора* - це варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП за певним графіком відвідує населені пункти громади для прийняття заяв і видачі результатів послуг (де це можливо).

Вид транспорту залежить від спроможності громади:

- а) службовий автомобіль, мотоцикл, мопед, велосипед тощо;
- б) громадський транспорт (з компенсацією витрат);
- в) «шкільний автобус»;
- г) власний транспорт (з компенсацією витрат. *Хоча це питання ще потребує додаткового вивчення на відповідність законодавству*).

Прийом (обслуговування) громадян у цьому випадку може здійснюватися у будь-яких пристосованих і визначених для цього приміщеннях (колишні адміністративні будівлі місцевих рад, клуби, бібліотеки тощо).

2.4.3. За можливості (у разі прозорого врегулювання цього питання та ресурсної спроможності) обслуговування громадян може здійснюватися «на дому», тобто з відвідуванням адміністраторами громадян вдома. Це може бути актуально для громадян з тривалим розладом здоров'я, для громадян похилого віку тощо. Виїзд адміністраторів у цих випадках може здійснюватися за відповідною заявою за телефоном, або через соціальних робітників чи іншим способом (з формуванням відповідного графіку).

1.2.5. Мобільний офіс (мобільне робоче місце)

– по-суті також є видом віддаленого місця для роботи адміністраторів. Цей варіант може передбачати *технічно облаштований транспортний засіб* (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), що за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. У цьому транспортному засобі має бути облаштоване робоче місце адміністратора (або 2-3 таких робочих місця) – комп'ютер, що підключений до мережі інтернет, інші технічні засоби (сканери, принтери тощо), а також мобільний зв'язок тощо. Тобто, прийом громадян здійснюється не у приміщенні адмінбудівлі, а безпосередньо у транспортному засобі, в якому зручно буде як громадянам, так і адміністратору під час прийому документів. Мобільний офіс може застосовуватись насамперед там, де взагалі немає пристосованого приміщення в населеному пункті або недоцільно облаштовувати дороговартісне робоче місце у приміщенні та утримувати його. Найбільша доцільність використання мобільного офісу у тих громадах, які включають велику кількість населених пунктів з малою кількістю населення.

1.3. Вплив статусу населеного пункту на ЦНАП

На вибір моделі ЦНАП, зокрема на потреби у приміщенні, робочих місцях та їх облаштування, на перелік послуг, що будуть надаватись в ЦНАП і організацію діяльності також впливатиме **тип органу місцевого самоврядування** (статус населеного пункту), оскільки це визначає:

- 1) обов'язкові (наявні) повноваження – і власні, і делеговані державою;
- 2) можливі повноваження, тобто такі, що можуть отримуватися за рішенням місцевої ради;
- 3) наявність територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) чи інших суб'єктів надання адміністративних послуг, які можуть бути залучені до ЦНАП.

Ключові відмінності є наступні:

3.1. У сільських, селищних громадах та громадах міст районного значення:

- є повноваження у сферах РАЦС (реєстрація актів цивільного стану). Хоча на практиці навіть у містах районного значення і селищах, які є центрами відповідних районів, послуги у сфері РАЦС досі надаються районними або міськрайонними відділами РАЦС обласних управлінь Міністерства юстиції;

- повноваження реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання (МПЖ);

- немає обов'язкових повноважень, але можуть отримуватися повноваження з реєстрації прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, видачі відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК), часткові повноваження архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ);

- паспортні повноваження (оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) також можуть отримуватися для усіх ЦНАП. Відповідь на це питання полягає насамперед у економічній доцільності, адже орієнтована вартість створення одного робочого місця для паспортних послуг наразі складає біля 400 тисяч гривень.

3.2. У містах (громадах) обласного значення:

- є повноваження з реєстрації МПЖ, з реєстрації нерухомості, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців;

- немає повноважень РАЦС. Їх залучення теоретично можливе в ЦНАП лише на основі узгодженого рішення з підрозділом Міністерства юстиції.

Ці можливості можна розглянути на таблиці нижче, де позначки означають:

++ є такі повноваження;

+ повноваження можуть бути отримані (взяті) безпосередньо органом місцевого самоврядування (насамперед для роботи ЦНАП), при прийнятті відповідного рішення радою та, за потреби, звернувшись до ЦОБВ;

~ немає повноважень, але послуги можуть бути залучені до ЦНАП через узгоджене рішення з органом виконавчої влади;

- ймовірність залучення послуг вкрай низька (наближається до 0), оскільки можлива лише через участь представника відповідного органу влади (суб'єкта надання адміністративних послуг).

	Сфера	Сільська, селищна, міська (міста районного значення) рада (в т.ч. ОТГ)	Міська рада міста обласного значення (в т.ч. ОТГ)
	РАЦС	++ не райцентри, + райцентри	~
	Реєстрація місця проживання	++	++
	Видача паспортів	+	+

	Реєстрація прав на нерухоме майно	+	++
	Реєстрація ФОП, юр. осіб	+	++
	Видача відомостей з ДЗК	+	+
	Реєстрація земельних ділянок	- не райцентри ~ райцентри	~
	Субсидії, державні допомоги	~	++

1.4. «Міськрайонний» ЦНАП

У населених пунктах, які є адміністративними центрами районів недоцільно утворювати та утримувати одночасно два ЦНАП – при органі місцевого самоврядування та при райдержадміністрації. Тому однією з особливих моделей ЦНАП є утворення та функціонування такого офісу, який обслуговував би і мешканців громади (основного населеного пункту – адміністративного центру, який є одночасно центром району або містом обласного значення, довкола якого розташований однойменний район) і мешканців району.

При цьому можливі два підходи до утворення міськрайонних ЦНАП:

1) де-юре зберігають функціонування обидва ЦНАПи (і при виконавчому органі міської/селищної ради, і при районній державній адміністрації (РДА). При цьому організація ресурсного забезпечення (приміщення, персонал, фінансування, робота фронт-офісу і бек-офісу тощо) узгоджується на договірних засадах між органом місцевого самоврядування та райдержадміністрацією, адміністратори обох ЦНАП розміщуються в одному приміщенні;

2) де-юре ЦНАП РДА ліквідовується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги для мешканців громади - адміністративного центру району та для всіх мешканців району, надаються через ЦНАП органу місцевого самоврядування. При цьому, орган місцевого самоврядування здійснює матеріально-технічне і ресурсне забезпечення ЦНАП. Цей варіант є однозначно кращим, особливо на перспективу.

Перевагами міськрайонного ЦНАП є більші фінансові та організаційні можливості для створення належного ЦНАП у органу місцевого самоврядування, аніж в РДА, у зв'язку з наявністю суттєво більших надходжень до місцевого бюджету за адміністративні послуги, а також інших ресурсів (приміщень для ЦНАП, можливостей залучення інших коштів місцевого бюджету та ресурсів міжнародної технічної допомоги тощо). Більша інституційно-адміністративна спроможність та свобода дій у формуванні штату ЦНАП та його структури, у мотивуванні персоналу ЦНАП (через кращі можливості щодо умов оплати праці в органах місцевого самоврядування). Більша вмотивованість самих органів місцевого самоврядування до надання адміністративних послуг кращої якості (через виборність політичного керівництва ОМС), а також наступництво в роботі ОМС (оскільки в українських умовах обрання на 5-річний період місцевих голів значно стабільніше, ніж зміни керівників райдержадміністрацій).

Крім того, необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою, повноваження з надання більшості адміністративних послуг належатимуть ОМС. Ефективний ЦНАП потребує організаційної єдності фронт-офісу та бек-офісу, яку буде можливо забезпечити в органі місцевого самоврядування. Частина РДА будуть перетворені в органи префекторального (контрольно-наглядового) типу без повноважень з надання адміністративних послуг, інші – реорганізовані /ліквідовані. Отже, створення міськрайонних ЦНАП є й перспективнішим та життєздатнішим напрямом розвитку ЦНАП.

В середньостроковій перспективі, доки частина повноважень з надання популярних (базових) адміністративних послуг належить до компетенції територіальних органів і підрозділів ЦОВВ (зокрема, Державної міграційної служби (ДМС), Держгеокадастру тощо), також значно легше забезпечити облаштування робочих місць і роботу представників таких органів/підрозділів у одному ЦНАП, аніж у двох окремих ЦНАП (ОМС та РДА).

Основні ризики і загрози створення Міськрайонного ЦНАП, шляхи подолання

Законодавчий. Є певна колізія у Законі «Про адміністративні послуги». З одного боку, можна тлумачити норми так, що існування ЦНАП при РДА є обов'язковим (п. 3 ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»). З іншого боку, згідно з ч. 3 ст. 12 цього Закону «у містах і селищах, які є адміністративними центрами ... районів, ... центри надання адміністративних послуг можуть забезпечувати надання адміністративних послуг ... районних ... державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень». Тобто, можна припускати, що відсутність ЦНАП при РДА у разі створення міськрайонного ЦНАП (точніше – ЦНАП органу місцевого самоврядування в райцентрі) законодавцем є допустимою. При цьому варто наголосити, що цей ризик має мінімальний характер, оскільки в Україні вже є досвід ліквідації ЦНАП РДА у зв'язку з утворенням міськрайонного ЦНАП, і Мінекономрозвитку вважає таку практику позитивною.

Компетенційний. У міськрайонному ЦНАП буде певна диференціація повноважень, залежно від статусу адміністративного центру (місто обласного значення чи місто районного значення або селище), місця проживання мешканців, а також виклики взаємодії з бек-офісом. Зокрема, щодо кількох груп базових адміністративних послуг, робота МРЦНАП може виглядати наступним чином:

а) реєстрацію місця проживання такий ЦНАП здійснювати для мешканців громади – районного центру. Інші мешканці отримуватимуть цю послугу у своїх громадах. Аналогічна ситуація буде з іншими адміністративними послугами, повноваження щодо яких належать органам місцевого самоврядування територіальних громад в районі;

б) реєстрація нерухомості та бізнесу матиме ускладнення в частині передачі реєстраційних справ до архіву органу реєстрації РДА. Хоча в силу екстериторіальності державні реєстратори ОМС можуть обслуговувати усіх мешканців району.

Додаткові компетенційні виклики залежатимуть від статусу міста адміністративного центру району. Адже у разі, коли таке місто має статус міста районного значення, то значна частина бек-офісу перебуватиме в райдержадміністрації (наприклад, управління праці та соціального захисту). Але ці питання можуть бути чітко регламентовані.

Управлінський. У разі обрання варіанту утворення міськрайонного ЦНАП з одночасною ліквідацією ЦНАП РДА можна очікувати більш ефективної роботи ЦНАП, адже буде один адміністративний керівник. У разі обрання варіанту утворення МРЦНАП шляхом поєднання двох ЦНАП (ОМС і РДА) у одному приміщенні, з одного боку, може бути легше прийняти таке рішення (через мінімізацію спротиву від ліквідації ЦНАП РДА). З іншого боку, в ході роботи ЦНАП, за умови двох керівників та працівників різної підпорядкованості (і ОМС, і РДА), потрібен високий рівень особистої культури та толерантності для злагодженої роботи. Крім того, в одному місці працюватиме персонал, що отримуватиме різні заробітні плати (які можуть нині бути суттєво вищими саме в органах місцевого самоврядування). Відтак доцільнішим, особливо на перспективу, є варіант з ліквідацією ЦНАП РДА, або ж поетапний перехід до цього варіанту.

Фінансовий. Основний тягар фінансування ЦНАП лягатиме на ОМС. Це в принципі справедливо, адже в умовах чинного законодавства абсолютна більшість плати за адміністративні послуги надходить до місцевого бюджету (ОМС). Втрати (недоотримання коштів) за деякі види послуг (наприклад, з реєстрації нерухомості) є виправданими для

районного бюджету, враховуючи обсяг ресурсів, які можна заощадити від неутворення / ліквідації ЦНАП РДА. Щоправда, РДА буде зобов'язана утримувати власні органи реєстрації (нерухомості і бізнесу) принаймні для ведення реєстраційних справ (архіву). Хоча тут можна розробити і проадвокатувати зміни до законодавства.

Політично-суб'єктивний. Потрібен високий рівень взаємоповаги та взаємодії між керівництвом ОМС та РДА. Адже особисті конфлікти чи непорозуміння керівників місцевої громади та райдержадміністрації, та ще й районної ради можуть суттєво перешкоджати створенню та роботі такого ЦНАП.

1.5. Моделі ЦНАП. Висновки

Аналізуючи всю, викладену вище інформацію, а також практику утворення та функціонування ЦНАП в Україні пропонуються наступні моделі ЦНАП, з точки зору інфраструктури (див. Таблицю), де позначки означають:

- + елемент обов'язковий
- ~ елемент можливий (залежно від конкретної ситуації), і переважно бажаний
- елемент не обов'язковий і взагалі може бути надлишковий

При цьому для цілей Проекту U-LED компонент 2, Початкової Фази (2017 рік), яка ґрунтується також на відборі громад Мінрегіонбудом та GIZ у 2016 році можна умовно виділити кілька видів громад (насамперед, ОТГ) і ЦНАП залежно від кількості мешканців яких вони обслуговують:

- 1) до 10 тисяч мешканців – **малі**;
- 2) від 10 до 20 тисяч мешканців – **середні**;
- 3) від 20 тисяч мешканців – **великі**.

Проте на наступні періоди реалізації Проекту очевидно було потрібно окремо виділити громади з населенням **понад 50 тисяч мешканців**. Адже у них будуть ще додаткові потреби і можливості. За таких умов, та враховуючи українське законодавство щодо статусу малих міст, оптимальною була класифікація громад принаймні на 4 групи:

- 1) до 10 тисяч мешканців;
- 2) від 10 до 20 тисяч мешканців;
- 3) від 20 до 50 тисяч мешканців;
- 4) понад 50 тисяч мешканців.

Елемент інфраструктури ЦНАП	Типи ЦНАП, насамперед для ОТГ (залежно від розміру громади / кількості населення)			
	Громада до 10 тисяч мешканців село, селище	Громада від 10 до 20 тис. мешканців село, селище, місто рай. значення	Від 20 до 50 тис. мешканців селище, місто рай. значення	Понад 50 тис. мешканців як правило міста (громади) обласного значення
Перелік (групи) адміністративних послуг для ЦНАП:				
- реєстрація актів цивільного стану (народж., шлюб, смерть)	+	+	+	+
- реєстрація місця проживання	+	+	+	+
- послуги з «внутрішніми» паспортами (зокрема, вклейка фото 25, 45 років)	+	+	+	+
- послуги із паспортами нового зразка (картками) та «закордонними паспортами»	~	~	+	+
- видача відомостей з ДЗК	~	+	+	+
- реєстрація земельних ділянок	~	~	~	+
- реєстрація юридичних осіб, ФОП	~	+	+	+
- реєстрація прав на нерухомість	~	+	+	+
- дозволи / декларації у сфері будівництва	~	~	~	+
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	+	+	+	+
- пенсійні послуги	~	~	+	+
Веб-сторінка / веб-сайт	+	+	+	+
Консультації для суб'єктів звернення:				
- електронною поштою	+	+	+	+
- телефоном (в т.ч. мобільним)	+	+	+	+
- Скайп, Фейсбук тощо	~	~	+	+
Територіальні підрозділи ЦНАП	~	~	~	~
Мобільний офіс	~	~	~	~
Віддалені місця для роботи адміністраторів (для ЦНАП ОТГ)	+	+	+	+
Окремі зони очікування та інформування (відокремлено від зони обслуговування), включно з місцями для інвалідних та дитячих візочків	~	~	+	+

Площа обслуговування секторів очікування та обслуговування. <i>Не менше ...</i>	50 м.кв	50 м.кв	50 м.кв	70 м.кв
Зона очікування. <i>Bid ...</i>	10 місць	10 місць	15 місць	20 місць
Інформаційно-консультаційний пункт (окрема рецепція)	-	~	~	+
Стенди з інформацією про послуги	+	+	+	+
Інформаційні кіоски (інфомати)	-	-	~	+
Облаштоване місце для самообслуговування відвідувачів (доступу до інформації ЦНАП)	+	+	+	+
Автоматизована система керування чергою	-	-	~	+
Робоче місце, орієнтоване на замовника (по 2 стільці для відвідувачів біля кожного робочого місця)	+	+	+	+
Туалетна кімната для відвідувачів	+	+	+	+
Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями:				
- пандус або кнопка виклику	+	+	+	+
- окрема туалетна кімната або загальна пристосована під потреби таких осіб (обладнана також столиком для пеленання дітей)	+	+	+	+
Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	+	+	+	+
Супутні послуги:				
- каса (банківське відділення), або термінал, або інші механізми оплати	+	+	+	+
- ксерокс	~	~	+	+
Орієнтовна кількість робочих місць. <i>Bid ...</i>	4-6	6-8	8-12	12
Система відеонагляду (внутрішнього та зовнішнього)	~	~	+	+
Система запису розмов	~	~	+	+
Окрема кімната для персоналу (місце для прийому їжі, зберігання одягу тощо)	-	~	+	+
Електронний документообіг або автоматизація роботи ЦНАП	~	~	+	+
Охоронна система	+	+	+	+
Скринька для висловлення зауважень та пропозицій (і оцінювання якості послуг)	+	+	+	+

РОЗДІЛ II. Як створити ЦНАП

2. Основоположні принципи створення ЦНАП з термінами для кожної фази, описом ризиків та умов

2.1. Що таке належний ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – з точки зору споживача² адміністративних послуг це таке місце (будівля, приміщення, орган влади), де особі можна отримати максимально необхідний перелік адміністративних послуг у комфортних умовах. Ключовими ознаками належного ЦНАП є:

- 1) *Повний перелік базових послуг*, тобто наявність у ньому найважливіших для громадян адміністративних послуг;
- 2) *Комфортне та безбар'єрне для відвідувачів приміщення і некабінетна система обслуговування*. Навіть якщо у ЦНАП є невелика кількість робочих місць (4-6) з прийому відвідувачів – їх необхідно облаштовувати за принципом «відкритого простору» - всі в одній кімнаті.
- 3) *Розширені та орієнтовані на різні групи громадян прийомні години*, в тому числі робота без перерв/у «обідній час», щонайменше – один з днів на тиждень у вечірні години (до 20.00), за можливості – прийом громадян також у суботу.
- 4) *Можливість отримання «супутніх послуг»*. Насамперед, це банківське / касове обслуговування - внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.

У громадах, які складаються з кількох населених пунктів (а саме такими є об'єднані територіальні громади), увага має приділятися не лише центральному (основному) офісу ЦНАП, а й забезпеченню територіальної доступності послуг через територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів, мобільні робочі місця, залучення старост до надання послуг тощо³.

Ризики та умови: Кожна із зазначених вимог до ЦНАП є викликом для органів місцевого самоврядування в Україні, особливо для малих громад. Їх складно забезпечити насамперед через обмеженість ресурсів.

Умовою для успішного впровадження проекту ЦНАП є саме врахування рівня спроможності громади та пріоритетних потреб її мешканців у сфері адміністративних послуг. Є також ризики законодавчого характеру, наприклад, визначені Законом мінімальні

² У цьому Пакеті документів про ЦНАП в ОТГ, під «споживачами адміністративних послуг», «клієнтами», «відвідувачами» тощо, маються на увазі дійсні та потенційні «суб'єкти звернення» (як ця категорія визначається у Законі України «Про адміністративні послуги»).

³ Всі ці можливості та варіанти детально розглядаються в документі «Моделі ЦНАП».

параметри прийомних годин у ЦНАП, які можуть бути неадекватними для малих сільських громад.

2.2. Робоча група по створенню (модернізації) ЦНАП

З самого початку роботи над проектом щодо створення (модернізації) ЦНАП потрібно залучити до цього процесу усі зацікавлені сторони. Цей склад потрібно формалізувати рішенням про створення робочої групи. Очолювати робочу групу повинен(а) або місцевий(а) голова, або його/її заступник чи інший керівник. До складу робочої групи потрібно включати представників суб'єктів надання адміністративних послуг (насамперед, виконавчих органів місцевої ради), які будуть задіяні в роботі ЦНАП. Також рекомендується включати до складу робочої групи:

- представників місцевої ради;
- представників громади, насамперед, громадських активістів, гендерних експертів (за можливості) та представників громадських об'єднань, людей з інвалідністю;
- фахівця з будівельно-ремонтних робіт (чи принаймні з господарських питань);
- фахівця у питаннях публічних фінансів;
- зовнішнього консультанта (експерта), за можливості.

На підготовку та видання розпорядження місцевого голови про створення робочої групи та затвердження її складу потрібно 1-2 тижні.

Склад робочої групи може бути гнучким. При потребі його можна доповнювати, змінювати.

Ризики та умови: в багатьох органах місцевого самоврядування нехтують колегіальним та прозорим процесом підготовки до створення ЦНАП. Тобто робочу групу не утворюють, або не використовують у дійсності. Також не завжди намагаються залучити до складу робочої групи представників депутатського корпусу, зовнішніх консультантів та громадських активістів. Краще витратити більше часу на дискусії у складі робочої групи, але знаходити оптимальні рішення та забезпечити прозорість.

2.3. Концепція (програма) ЦНАП

Важливо, щоб підтримку створення ЦНАП, його функціонуванню та матеріально-технічному забезпеченню надавали громада (місцеві мешканці) та місцеві депутати. Тому перед запуском ЦНАП є необхідною *розробка та затвердження Концепції (Програми) створення і розвитку ЦНАП (або системи надання адміністративних послуг у громаді)*. Такий політико-програмний документ повинен описати існуючий стан (з акцентом на проблеми) надання адміністративних послуг для мешканців громади; модель ЦНАП, що запроваджується в громаді, його організаційно-правову форму та територіальну структуру; перелік послуг у ЦНАП і бачення щодо його розширення; загальну кількість послуг, що планується надавати через ЦНАП; основні етапи створення ЦНАП; очікувані результати від створення ЦНАП, тобто переваги для мешканців тощо.

Такий документ важливий для кристалізації власного бачення створення ЦНАП керівництвом громади, мінімізації помилок та прорахунків. Такий документ (його проект) також необхідний для комунікації проекту ЦНАП з громадою, депутатським корпусом. Наявність такого документа, особливо з певними розрахунками необхідних витрат, є корисною і для залучення додаткових ресурсів, державних та міжнародної технічної допомоги.

Документ не повинен містити дискримінаційних положень та має враховувати норми рівних прав і можливостей жінок та чоловіків.

Процес роботи над таким документом дозволяє сформувати команду проекту, узгоджене бачення проекту та забезпечити врахування потреб різних соціальних груп громади.

На роботу над створенням Концепції (Програми) та її громадським обговоренням і затвердженням потрібно орієнтовно 2 місяці.

Частиною роботи над Концепцією має бути залучення громадськості до її розробки, публічні консультації (громадське обговорення). Це дозволить мінімізувати помилки, отримати громадську підтримку та довіру, сприяти реальній участі активних членів громади у місцевому житті та врахувати потреби жінок і чоловіків.

Ризики та умови: є багато випадків, коли керівники органів влади, органів місцевого самоврядування вважають неважливим цей етап і взагалі не розробляють Концепцію (програму) ЦНАП, або не приділяють належної уваги роботі над цим документом, схвалюючи шаблонний (скопійований) документ. Це призводить до браку належного продумування проекту, відсутності стратегічного бачення, до вибору витратних або недоцільних рішень. Щоб подолати ці ризики необхідно:

- а) не розпочинати інвестицій в інфраструктур без Концепції (Програми);
- б) здійснювати зовнішню експертну оцінку (проекту) Концепції (і зважати на відповідність документа політики дійсним потребам громади і її можливостям);
- в) проводити обов'язкові громадські обговорення в громаді ідеї ЦНАП, проекту Концепції, врахувавши в однаковій мірі думку жінок і чоловіків різних вікових та соціальних груп.

2.4. Приміщення. Ремонт (реконструкція) та облаштування приміщення ЦНАП

ЦНАП повинен бути комфортним місцем для обслуговування громадян, але не повинен потребувати надмірних витрат на створення та утримання. І ремонт приміщення, і меблі та інше його зовнішнє і внутрішнє облаштування повинні бути без марнотратства, надійними та функціональними. Потрібно обирати матеріали та рішення, які будуть витривалими в експлуатації та відповідними для офіційного приміщення. Тобто такі витрати мають бути адекватними.

При виборі приміщення, можливо з реконструкцією, обов'язково треба передбачати забезпечення умов для осіб з особливими потребами (з обмеженими фізичними можливостями, з малими дітьми тощо). Також потрібно враховувати вимоги з

енергозбереження. Наприклад, доцільно передбачати тамбур при вході в приміщення ЦНАП з вулиці для збереження тепла.

Також треба прогнозувати витрати на майбутнє утримання ЦНАП, освітлення, обігрів (комунальні платежі) тощо.

Загалом час на *облаштування приміщення* (від вибору до відкриття) залежить від розмірів приміщення, його початкового стану і може забирати біля 6-9 місяців (за умов потреби у ремонті / реконструкції).

Основні етапи робіт та їх графік виглядають орієнтовно так:

0) вибір приміщення, яке попередньо підходить під потреби ЦНАП і не потребує непропорційних інвестицій (попереднє узгодження з експертами / Проектом) – нульовий етап;

1) Підготовка завдання на проектування, зокрема для розробки проектно-кошторисної документації (ПКД). Надається інформація щодо вимог до приміщення ЦНАП із зазначенням основних очікуваних параметрів та умов, в тому числі щодо кількості робочих місць, вимог до матеріалів та облаштування, прогнозованої кількості відвідувачів тощо) – до 5 днів;

2) відбір розробника **проектно-кошторисної документації (ПКД)**, яка включає для цілей цього Проекту окремо три складові: а) ескізний проект; б) дизайн проект; в) робочий проект (включаючи кошторисну документацію) і передбачає поетапне надання цих послуг. На проведення тендеру та укладення угоди з переможцем потрібно – біля 1 місяця;

3) виготовлення ескізного проекту (в узгодженні з експертами) - до 15 (календарних) днів;

4) виготовлення дизайн-проекту або адаптація типового дизайну до розробленого ескізу (в узгодженні з експертами) – до 15 (календарних) днів;

5) розробка технічного завдання замовником (чи уповноваженим суб'єктом)- до 5днів,

6) виготовлення робочого проекту (включаючи кошторисну документацію) (в узгодженні з експертами) – біля 1 місяця.

Якщо будівля є об'єктом культурної спадщини національного чи місцевого значення, внесеним до Державного реєстру нерухомих пам'яток України (у цьому випадку потрібно готувати та погоджувати додаткові документи) чи виконуватимуться роботи з капітального будівництва, тоді потрібно додатково ще щонайменше 1 місяць;

7) експертиза ПКД (за потреби з одночасним доопрацюванням її) – до 15 (календарних) днів;

8) затвердження ПКД – якщо затверджуватиме ОМС - до 5 днів (або інший термін визначений замовником);

9) підготовка тендерної документації (для оголошення закупівель) – до 15 днів;

10) оголошення закупівель (щодо робіт та технічного нагляду. Якщо йдеться про самостійні закупівлі органом влади – то також окремі закупівлі меблів та обладнання/техніки) + укладання угод – до 1 місяця;

11) підготовка та реєстрація декларації про початок виконання будівельних робіт – 3 дні;

12) ремонтні роботи (в т.ч. забезпечення авторського і технічного нагляду) – до 3 місяців;

13) приймання робіт (комісія + декларація про готовність) – до 7 днів;

14) встановлення меблів та техніки, монтаж, підключення, тестування тощо – до 15 днів.

Ризики та умови:

- вибір неадекватного приміщення та непропорційні витрати (у разі вибору приміщень без опалення, без каналізації, без належної прибудинкової території, з потребами ремонту даху тощо). Тому потрібна попередня оцінка експерта та постійний супровід проекту;

- завищені витрати на ремонт, меблі, обладнання тощо (у разі недоброчесної змови замовника та виконавця робіт, при уникненні або порушенні конкурсних процедур). Тому є обов'язковим належне проведення конкурсних закупівель, порівняльний аналіз цін, аналіз ринку;

- затягування робіт з підготовки ПКД проектною організацією. Тому рекомендується попередній пошук кількох надійних та фахових проектних організацій, які важливо залучити до участі у тендері для визначення оптимальної ціни;

- відсутність креслень в тендерній документації на підставі яких визначається відомість об'ємів робіт;

- в тендерній документації пріоритетність відомості об'ємів робіт вища або рівна кресленням;

- занижені витрати і, як наслідок, неякісний ремонт (у разі участі у закупівлях виконавців, які готові отримати замовлення, нехтуючи якістю робіт і матеріалів). Тому потрібна експертна оцінка фахівця (будівельника-кошторисника) відповідності поданих кошторисів учасниками торгів завданню на проектування;

- закупівлі однією угодою ремонтних робіт, меблів та техніки, що призводить зайвих втрат коштів. Рекомендується розділяти ці предмети закупівель з метою виходу на прямі їх поставки та усунення зайвих посередників;

- виникнення непередбачуваних потреб (витрат) під час ремонту та облаштування. Тому повинні закладатися резервні ресурси (до 10% від вартості проекту);

- невдалий вибір приміщення, невдале планування робочого простору, прорахунки у визначенні необхідної інфраструктури, у виборі матеріалів, меблів, техніки тощо.

Для подолання цих ризиків рекомендується консультуватися з колегами з діючих ЦНАП та експертами щодо організації робочого простору, зонування приміщення, розташування і облаштування робочих місць, вибору матеріалів, з урахуванням шумопоглинання, мереж, меблів, техніки тощо.

Прискоренню проекту сприятиме використання типових рішень (наприклад, типовий дизайн / кілька типових дизайнів), а також гуртові закупівлі типових меблів та техніки. Тому рекомендується звертати увагу на вже апробовані рішення в облаштуванні робочих місць.

В окремих громадах замість реконструкції приміщень кращим рішенням може бути нове будівництво, в т.ч. за швидкими технологіями (модульні конструкції). Цей варіант

підходить, коли у громаді немає підходящого приміщення або його ремонт суттєво дорожчий, ніж нове будівництво.

2.5. Перелік послуг у ЦНАП та інструменти інтеграції

Питання визначення Переліку послуг для ЦНАП є одним з визначальних. Його потрібно розглядати і вирішувати паралельно з вибором приміщення для ЦНАП. Адже вибір приміщення для ЦНАП (його розміри, кількість робочих місць, вимоги до технічного забезпечення) значною мірою залежать від переліку адміністративних послуг, які будуть надаватися у ЦНАП.

Відповідь на питання про оптимальний перелік адміністративних послуг в громаді залежить від її інституційної спроможності. Якщо йдеться про громади на базі міст, особливо середніх та великих, то очевидно, що через ЦНАП у таких громадах повинен надаватись максимальний спектр послуг.

В ОТГ сільського типу, особливо з обмеженою спроможністю, насамперед необхідно забезпечити надання найнеобхідніших (найпопулярніших) адміністративних послуг, зокрема у таких сферах як:

1) реєстрація актів цивільного стану (РАЦС). Реєстрація народження, шлюбу, смерті належать до базових послуг. Їх відносно легко забезпечити у ЦНАП сільських, селищних громад та громад міст районного значення, адже це повноваження самих органів місцевого самоврядування.

Ризики та умови: Можуть бути проблеми з включенням послуг РАЦС до компетенції ЦНАП у містах обласного значення та в ОМС - районних центрах в т.ч. ОТГ утворених на базі таких ОМС. Адже у містах обласного значення сфера РАЦС - це компетенція підрозділів Міністерства юстиції. Відтак сьогодні для їх інтеграції до ЦНАП в цих громадах потрібно «узгоджене рішення» (угода) з відповідними територіальними підрозділами Міністерства юстиції та фізичне розміщення підрозділів РАЦС у ЦНАП. Також на практиці не здійснюють повноваження РАЦС також ОМС, які розташовані в районних центрах, оскільки там функції РАЦС також виконуються відділом РАЦС Мін'юсту. Хоча тут може йтися про отримання такої компетенції, адже Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» її передбачає.

2) реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання. Це повноваження усіх ОМС базового рівня, тож є усі можливості надавати таку послугу через ЦНАП.

Ризики і умови: Для власників паспорта громадянина України у формі картки є проблемою внесення інформації про зареєстроване місце проживання у малих громадах, оскільки для цього потрібне спеціальне обладнання (детальніше про це у питанні нижче – про паспортні послуги). Тож після реєстрації місця проживання для власників паспорта громадянина України у формі картки буде видаватися паперова довідка, і потрібне додаткове відвідування підрозділу Державної міграційної служби (ДМС) для занесення інформації з довідки у безконтактний електронний носій паспорта. Ці проблеми можуть бути зняті: а) за умови отримання в ЦНАП (переміщення від ДМС чи придбання за власні ресурси) робочих місць (обладнання) для роботи з паспортами у формі картки; б) за умови перегляду паспортного законодавства парламентом. Робота з послугами щодо реєстрації

місця проживання також може бути суттєво полегшена за умови наявності спеціального програмного забезпечення;

3) паспортні послуги (насамперед, щодо «паспорта громадянина України»). Наразі для менших/громад ЦНАП може йтися насамперед про послуги з вклеювання фото громадян при досягненні 25 і 45 річного віку (в паспорт у формі книжки). Також у законодавстві є право і для приймання заяв на видачу паспорта громадянина України (з 1 жовтня 2016 року – лише у формі картки), але для цього потрібне спеціальне обладнання та його підключення до системи ДМС. З таким обладнанням можна приймати заяви і на видачу «закордонного паспорта» («паспорта громадянина України для виїзду за кордон»), а також видавати такий паспорт.

Ризики та умови: Для приймання заяв на видачу паспорта у формі картки потрібне придбання спеціального обладнання (наразі вартість робочої станції та захищеного каналу зв'язку складає біля 400 тис. грн). Для малих громад/ЦНАП – це може бути надмірною інвестицією, а її фінансова окупність під питанням. Адже адміністративні збори за паспорти зараховуються до місцевого бюджету за місцем надання послуг (раніше це тлумачилося як за «місцем розташування суб'єкта надання адміністративної послуги», тобто бек-офісу/територіального підрозділу Державної міграційної служби (ДМС)). Але наразі у Міністерстві фінансів є позиція, що у разі утворення ЦНАП місцем надання адміністративної послуги вважається саме ЦНАП. Тож і кошти мають надходити до місцевого бюджету за місцем розташування (утворення) ЦНАП. Хіба це варто взяти до уваги, що кошти надходять насамперед за видачу «закордонного паспорта», а перша видача внутрішнього паспорта для громадян 14-16 років є безкоштовною. Проте самі паспортні послуги належать до числа найпопулярніших, і потрібно робити все можливе для налаштування цих послуг в кожній громаді.

Тому умовами для інтеграції паспортних послуг у ЦНАП є:

- пріоритетне фізичне розміщення наявного обладнання (робочих станцій) та робочих місць працівників ДМС у ЦНАП в тих населених пунктах, де є підрозділи ДМС. Підставою для цього є Розпорядження Кабінету Міністрів України №523, яким затверджено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП. Проте наразі є суб'єктивний спротив керівництва МВС та ДМС щодо такої співпраці з ОМС/ЦНАП;

- придбання обладнання для роботи з паспортними послугами органами місцевого самоврядування (ОМС), за умови коли для цього є фінансові ресурси ОМС та хоча б часткова економічна виправданість таких інвестицій (тобто виправдана кількість споживачів послуг);

- оптимальним варіантом був би перегляд «паспортної реформи» (закону від 14 липня 2016 року), щоб раціоналізувати вимоги до паспортів, умов їх видачі тощо.

4) призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг;

5) призначення різних видів державної допомоги (зокрема, при народженні дитини тощо).

Щодо двох останніх груп адміністративних послуг необхідно враховувати, що це повноваження управлінь праці та соціального захисту населення районних державних адміністрацій (якщо не йдеться про ОТГ на базі міста обласного значення). Тож, щоб забезпечити надання послуг громадянам у соціальній сфері, місцева рада може

укласти угоду («узгоджене рішення») з райдержадміністрацією для виконання ЦНАП функцій фронт-офісу (надання консультацій, прийому документів від громадян, їх передачі до суб'єкта надання адміністративних послуг, отримання відповіді і її видачі особі). Ще одним варіантом щодо надання соціальних послуг в ЦНАП громад, є облаштування робочих місць в цих ЦНАП для «представників» - працівників управлінь праці та соціального захисту населення районних державних адміністрацій, які будуть надавати послуги громадян за графіком, що спільно узгоджується керівництвом ОТГ та райдержадміністрацією. Такий варіант підходить насамперед для ОТГ, які розташовані в теперішньому райцентрі.

Ризики та умови: Можуть бути проблеми з укладанням узгоджених рішень між громадами (особливо ОТГ) та райдержадміністраціями, через непоодинокі суб'єктивні конфлікти між цими органами влади. Для малих громад/ЦНАП додатковим викликом буде транспортування документів до РДА (особливо, якщо йдеться про службовий транспорт). В будь-якому разі ці питання (укладання угод з РДА) варто почати вирішувати з самого початку проекту. Для зменшення ризику пропонується підключати до обговорення цих питань місцевих депутатів та громадськість.

Вищезазначені послуги, очевидно, найважливіші (найпопулярніші) послуги для сільського населення.

При формуванні Переліку послуг для ЦНАП ОТГ потрібно орієнтуватися на статистику попередніх запитів мешканців ОТГ за видами послуг, тобто з'ясувати за якими послугами громадяни зверталися за минулий рік і вибрати найчастіше запитувані послуги. Звичайно потрібно враховувати і спроможність самої ОТГ - її ЦНАПу працювати з певними групами адміністративних послуг. Якщо така спроможність наявна, то є потреба і правові можливості включення до Переліку послуг ЦНАП ОТГ також послуг щодо:

- 6) державної реєстрації прав на нерухоме майно та його обтяжень;***
- 7) державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;***
- 8) видачі відомостей з Державного земельного кадастру;***

Для включення цих послуг до компетенції ЦНАП громад можуть використовуватися норми, які передбачають можливість органів місцевого самоврядування виконувати зазначені повноваження. У містах обласного значення (і відповідних громадах) ці повноваження є обов'язковими до виконання (крім видачі відомостей з Державного земельного кадастру). Для отримання таких повноважень в інших громадах необхідно прийняти відповідне рішення місцевої ради (про здійснення таких повноважень і про утворення посади або відповідного структурного підрозділу), здійснити призначення на посаду, подати заявку на проходження навчання/стажування відповідного службовця та доступ до відповідних реєстрів (Міністерства юстиції чи Держгеокадастру). Відповідна посадова особа (особи) повинна відповідати кваліфікаційним вимогам встановленим законом. Зокрема, для сфери реєстрації прав на нерухоме майно це має бути вища юридична освіта, для видачі відомостей з Державного земельного кадастру - також вища юридична або землевпорядна освіта та відповідний стаж роботи. Після проходження навчання/стажування (для реєстраторів бізнесу та нерухомості – це одностороннє навчання за графіком визначеним відповідними державними підприємствами Мін'юсту на обласному рівні; для адміністраторів ЦНАП чи посадових осіб ОТГ для видачі відомостей з ДЗК потрібне одностороннє стажування в обласному

підрозділі Держгеокадастру), та отримання відповідних ключів доступу до роботи у реєстрах.

Потрібно враховувати, що допускається покладення на одну посадову особу (чи на кількох посадових осіб одночасно) функцій і з реєстрації прав на нерухоме майно, і з реєстрації бізнесу (юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців), і видачі відомостей з ДЗК. Але така особа (особи) має відповідати найвищим кваліфікаційним стандартам (це наразі вища юридична освіта та 2-х річний стаж) та пройти відповідне навчання і стажування у підприємствах Мін'юсту та в Держгеокадастрі.

Ризики та умови: проблемним питанням з цими групами послуг може бути брак кваліфікованого персоналу у громаді, тобто осіб які мають необхідну освіту, стаж роботи, і готові будуть працювати особливо у сільській громаді. Є ризик, що попит на ці послуги може бути не надто великим у окремих невеликих громадах. Тому потрібен об'єктивний розрахунок потреб у таких послугах. Виходом для забезпечення цих послуг у малих ОТГ можуть бути додаткові інструменти інтеграції («узгоджене рішення» або «міжмуніципальне співробітництво»). Також, наразі на практиці є проблеми з фактичним підключенням до Державного земельного кадастру.

9) державної реєстрації земельних ділянок;

Для включення до компетенції ЦНАП послуг з державної реєстрації земельних ділянок необхідно використовувати інструмент «узгодженого рішення» (угоди) з територіальним підрозділом Держгеокадастру. Ці послуги можуть надаватися лише «представником» (працівником) Держгеокадастру, тобто державним кадастровим реєстратором. Такий варіант підходить насамперед для ОТГ, які розташовані в райцентрі.

Ризики та умови: Ці послуги практично нереально забезпечити до надання у ЦНАП громад, які не є районними центрами. Адже наразі інструментом їх інтеграції є тільки фізичне розташування робочого місця для державного кадастрового реєстратора на основі узгодженого рішення. Це ускладнюється не в районних центрах, адже йдеться про техніку та систему захисту інформації.

10) окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування (насамперед, посвідчення заповітів, засвідчення вірності копій документів та виписок з них, засвідчення справжності підпису на документах).

Хоча Закон «Про адміністративні послуги» не поширюється на ці відносини («на нотаріальні дії»), але їх також бажано надавати через ЦНАП (у приміщенні ЦНАП). Для громадян, усе що вони отримують від влади мало б надаватися у ЦНАП. Тут йдеться про громади, де немає нотаріусів. Фактично ці повноваження можуть покладатися на будь-яких посадових осіб органів місцевого самоврядування, в тому числі на старост та адміністраторів ЦНАП.

Для ЦНАП, особливо у віддалених від райцентру сільських громадах, також на перспективу потрібно розглянути можливості для надання послуг щодо **призначення (та перерахунку) державних пенсій, роботи з обліком та призначенням допомоги по безробіттю, окремими податковими послугами тощо.**

Ризики та умови. Тут наразі може йтися лише про виконання функцій фронт-офісу та узгоджені рішення (угоди) з підрозділами Пенсійного фонду, службою зайнятості, податковою інспекцією тощо. Практика надання таких послуг в українських ЦНАП є вкрай

винятковою (відомо лише про досвід Вінниці). Отже, можуть бути суттєві труднощі із залученням до ЦНАП. Очевидно, ці послуги можна буде інтегрувати в ЦНАП не в першій черзі.

В ЦНАП крім надання адміністративних послуг може здійснюватись **прийняття звітів, декларацій, скарг, укладання договорів і угод з представниками суб'єктів господарювання, які мають монопольне становище на відповідному ринку послуг (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).**

Ризики та умови. Є проблеми із залученням представників комунальних служб в ЦНАП для прийому громадян. Для цього в таких підприємствах може бракувати персоналу і мотивації відряджати своїх працівників для роботи у ЦНАП, особливо у малих громадах. Але можна заохочувати до такої співпраці хоча б за угодженням графіком (наприклад, у визначені дні тижня).

При вирішенні питання про доцільність включення/невключення до Переліку адміністративних послуг ЦНАП ОТГ необхідно виходити з моделі життєвих ситуацій. Наприклад, при народженні дитини особі потрібно отримати три адміністративні послуги: зареєструвати факт народження, зареєструвати місце проживання дитини та отримати державну допомогу у зв'язку з народженням дитини тощо. Відтак важливо усі ці послуги отримати у ЦНАП. Іншими життєвими ситуаціями є придбання нерухомості, вихід на пенсію тощо.

Необхідно враховувати демографічний склад громади, основні групи споживачів послуг, їх потреби.

Перелік послуг ЦНАП можна розширювати поступово (поетапно). При цьому рекомендується завжди проходити етап тестування (пілотування), коли протягом певного періоду відпрацьовуються робочі процеси. Споживачі послуг повинні бути попереджені, коли послуга надається в пілотному режимі.

Для того, щоб ЦНАП ОТГ був дійсно інтегрованим офісом, потрібно використовувати різні інструменти та організаційно-правові механізми. Ці питання розглядалися вище, а також подаються в окремому документі. Проте варто враховувати кілька загальних рекомендацій.

Якщо кількість персоналу (штатна чисельність) у виконавчих органах ОТГ є незначною, то можна використовувати такий механізм як поєднання в одній посаді спеціаліста з певного питання і покласти на цю посаду виконання функцій адміністратора ЦНАП. Це відповідно має бути відображено і в посадових обов'язках.

І як вже зазначалося вище, для залучення деяких груп адміністративних послуг, якщо вони не належать до повноважень ОТГ, можуть використовуватися такі інструменти як:

- «узгоджені рішення» (маються на увазі угоди з органами виконавчої влади, зокрема з райдержадміністраціями (їх управліннями праці та соціального захисту населення, чи підрозділом, що здійснюватиме реєстрацію прав на нерухоме майно або реєстрацію бізнесу (у разі невведення у штат виконавчих органів ОМС посад державних реєстраторів)), з Держгеокадастром тощо;

- міжмуніципальне співробітництво, зокрема, якщо йдеться про необхідність надання послуг, які є у сусідній громаді (наприклад, державний реєстратор прав на нерухоме майно може бути у сусідній громаді тощо).

У двох останніх випадках необхідно враховувати, що адміністративний збір за платні адміністративні послуги буде надходити не до бюджету громади через ЦНАП якої прийнято/видано документи, а до іншого місцевого бюджету за місцем надання послуги, тобто за місцем юридичної реєстрації суб'єкта надання адміністративної послуги. Проте фінансові аспекти відносин між громадами можуть бути окремо врегульовані в угоді про співробітництво територіальних громад.

Також одним із інструментів надання послуг у ЦНАП є розміщення представника суб'єкта надання адміністративних послуг, або й всього органу/підрозділу, у приміщенні, де розташовано і ЦНАП.

2.6. Організаційно-правовий статус ЦНАП

ЦНАП утворюється рішенням місцевої ради⁴. ЦНАП може утворюватися в одній з двох організаційно-правових форм:

- *окремий виконавчий орган (структурний підрозділ виконавчого органу) місцевої ради* або
- *робочий орган.*

Вид структурного підрозділу (відділ, управління, департамент) в умовах чинного законодавства залежить від кількості персоналу. Перевагами утворення ЦНАП саме як структурного підрозділу є повна підпорядкованість персоналу керівнику ЦНАП, вища дисципліна та простіша організація роботи.

Перевагами утворення ЦНАП як робочого органу є можливість юридичного дотримання українського законодавства, яке, з одного боку, передбачає надання адміністративних послуг у ЦНАП через адміністратора, з іншого боку, вимагає надання дозволу адміністраторам щодо безпосереднього надання адміністративних послуг виключно у випадках передбачених законом. За чинними законами у низці сфер ЦНАП наразі згадані лише на рівні фронт-офісу. У сфері видачі відомостей з Державного земельного кадастру адміністратори можуть виконувати весь процес надання таких відомостей.

Отже, у разі утворення ЦНАП ОТГ як робочого органу можна вводити посади (функції) адміністраторів ЦНАП у різних структурних підрозділах (виконавчих органах) місцевої ради. Наприклад, на посадову особу, відповідальну за ведення Реєстру територіальної громади та реєстрацію місця проживання, можна покладати і функції адміністратора ЦНАП. Це ж може стосуватися і державного реєстратора (реєстраторів) у сфері реєстрації нерухомості та бізнесу тощо. У такий спосіб можна забезпечити: а) присутність значної кількості персоналу на прийомі відвідувачів у ЦНАП; б) можливість надання швидких послуг невідкладно (без передачі документів на додаткове опрацювання у бек-офісі). При цьому будуть дотримані усі вимоги закону.

При побудові організаційної структури ЦНАП необхідно також намагатися забезпечити *організаційну єдність фронт-офісу* (власне ЦНАП) *та бек-офісу* (суб'єктів надання адміністративних послуг) принаймні в межах органу місцевого самоврядування. Це означає, що робота фронт-офісу і бек-офісу має скеровуватися з одного центру, тобто бути під одним керівником.

⁴ Питання створення ЦНАП в районних державних адміністраціях не розглядається.

В теперішніх умовах це може забезпечуватися через два варіанти:

1) Якщо ЦНАП утворено як виконавчий орган (структурний підрозділ), то це може бути в менших громадах відділ або управління, яке включає кілька посад/секторів або відділів. Ці підрозділи очолюються одним керівником (власне керівником ЦНАП). Якщо це велика ОТГ (наприклад, на основі міста обласного підпорядкування), то це може бути взагалі Департамент адміністративних послуг, що включає різні управління та відділи, в тому числі бек-офісні (фахові, наприклад, з реєстрації бізнесу та нерухомості тощо). І ця структура може мати одного керівника. Якщо бек-офісні підрозділи не підпорядковуються керівнику ЦНАП, то вони принаймні мають підпорядковуватися як і сам ЦНАП одному з заступників місцевого голови чи керуючому справами;

2) Якщо ЦНАП утворено як робочий орган, то і підрозділ організаційного забезпечення ЦНАП (де власні є «чисті» адміністратори) і фахові підрозділи (які виконують насамперед функції бек-офісу, але їх службовці можуть мати і функції адміністраторів) повинні також бути під одним керівником.

У контексті організаційної структури ЦНАП необхідно розглядати і питання територіальних підрозділів ЦНАП та/або віддалених місць для роботи адміністраторів. Ці утворення доцільні при територіальній розпорошеності ОТГ.

Окремо можна моделювати таке віддалене місце для роботи адміністратора як мобільний офіс. Тобто адміністратор (адміністратори ЦНАП) можуть за певним графіком об'їжджати населені пункти громади, забезпечуючи фізичну доступність послуг для населення ОТГ без зайвих витрат коштів і часу мешканців ОТГ.

Усі ці організаційні утворення (територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів тощо) повинні, як власне і головний офіс (ЦНАП), бути підпорядковані одному керівнику.

Обов'язки та права старост визначаються місцевою радою у *Положенні про старосту*. Якщо усі обрані старости чи окремі з них мають достатню кваліфікацію для роботи з адміністративними послугами, то на них також можна покладати усі чи якусь частину повноважень щодо прийому документів і їх передачі до ЦНАП, або ж повного надання окремих адміністративних послуг чи дій, що прирівнюються до адміністративних послуг, відповідних нотаріальних дій тощо.

Отже, у рішенні місцевої ради про створення ЦНАП потрібно визначити статус ЦНАП.

На підготовку, погодження та розгляд на сесії місцевої ради проекту рішення про утворення ЦНАП потрібно до 1 місяця.

Якщо йдеться про утворення ЦНАП в ОТГ, що є одночасно районним центром, то потрібно з'ясувати стан ЦНАП при райдержадміністрації. Якщо такий ЦНАП має належну інфраструктуру (облаштоване приміщення, достатню кількість робочих місць тощо), то може бути недоцільним створення додатково окремого ЦНАП ОТГ/ОМС. Потрібно вживати зусиль до перетворення ЦНАП РДА в спільний так званий «**міськрайонний ЦНАП**», або передачу ЦНАП РДА під відповідальність (і в управління) ОТГ. Модель (з двома варіантами) «міськрайонного ЦНАП», його переваги і ризики описані в окремому документі «Моделі ЦНАП».

Ризики та умови: на успішність цієї ідеї значний вплив мають суб'єктивні та політичні чинники, зокрема характер особистих відносин між головою ОТГ та головою райдержадміністрації і районної ради. Виходом із конфліктних ситуацій може бути відкритий діалог, переговори із залученням медіаторів, заохочення влади громади і району до належної співпраці, в тому числі інвестиціями з боку проектів міжнародної технічної допомоги. Утворення «міськрайонного ЦНАП» може розглядатися як підпроект, який потребує врахування окремих умов та додаткових кроків, зокрема:

- сформування спільної робочої групи ОМС та РДА для відпрацювання оптимальної моделі створення та функціонування ЦНАП;
- збір додаткової інформації про прогнозоване навантаження на ЦНАП, розрахунок потреб у ресурсах, джерелах покриття потреб;
- вибір організаційно-правового статусу ЦНАП: створення спільного ЦНАП у форматі ЦНАП міської (селищної) ради для мешканців міста і району (з ліквідацією ЦНАП РДА), або робота ЦНАП міської (селищної) ради і ЦНАП РДА в одному приміщенні;
- підготовка і підписання спільного документу (меморандум, договір про співпрацю тощо) міської (селищної) ради і РДА щодо створення та функціонування міськрайонного ЦНАП.
- виконання усіх інших кроків, які зазначені у пунктах 3 - 10 цього документа.

Оскільки досвід створення міськрайонних ЦНАП наразі в Україні поодинокий, то можна припускати, що у разі готовності до його створення, на узгодження додаткових питань і прийняття рішень потрібно додатково ще 1-2 місяці.

2.7. Інша підготовча робота

При створенні ЦНАП вкрай важливою є підготовка необхідних нормативно-правових актів та іншої документації. Отже, у цьому питанні важливо:

- 1) Сформувати *Перелік адміністративних послуг ЦНАП* (детальніше про це йшлося у підрозділі 5);
- 2) підготувати *Положення про ЦНАП і Регламент ЦНАП* та затвердити їх. Для допомоги тут можна використовувати Примірне положення та Примірний регламент, затверджені Кабінетом Міністрів України, а також приклади таких документів з вже функціонуючих центрів;

На цю роботу достатньо до 1 місяця. Проте Регламент ЦНАП розглядається в українському законодавстві як «регуляторний акт», тож тут додатково буде потрібно ще мінімум 1 місяць на обговорення його проекту. Відтак загалом весь процес забиратиме біля 2 місяців.

Ризики та умови: переважно Положення про ЦНАП та Регламент ЦНАП пишуться шаблонно, без достатнього врахування місцевих потреб і можливостей. Тому потрібно більше уваги до роботи над цими документами, експертна підтримка. Також бажано використовувати зразки документів адаптовані для подібної за параметрами громади.

- в) Підготувати та затвердити *інформаційні картки* (далі – ІК) на кожну адміністративну послугу. Обов'язкові складові ІК визначені у ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги». Необхідно забезпечити чіткість (вичерпність) переліків документів та інформації, що

вимагається від особи. І дуже важливо не вимагати інформацію, що вже є в органі влади та/або може бути отримана органом влади самостійно.

На цю роботу потрібно 1-2 місяці і залучення усіх суб'єктів надання адміністративних послуг. Надалі процес удосконалення ІК має бути постійним.

г) Підготувати та затвердити *технологічні картки* (далі – ТК) адміністративних послуг. У технологічних картках найважливіше завдання раціонально мінімізувати кількість дій/етапів, які виконуються при наданні адміністративної послуги. Однією з найпоширеніших помилок в Україні є зайві «розписування» («на виконання») та «візування»/«погодження» заяв, та потрапляння вхідних документів до виконавці на 3-ій-7-ий день після подання заяви.

На цю роботу потрібно 1-2 місяці, і залучення усіх суб'єктів надання адміністративних послуг. Надалі процес удосконалення ТК має бути постійним (принаймні з певною періодичністю).

ІК та ТК затверджуються суб'єктом надання адміністративної послуги (тобто органом, що приймає остаточне рішення у справі). Проте ЦНАП можуть готувати свої пропозиції до ІК та ТК, або навіть допомагати у розробці їх проектів.

Якщо йдеться про власні адміністративні послуги ОТГ, то потрібно пам'ятати, що ІК та ТК повинні періодично удосконалюватися. І тому можна перезатверджувати нові версії карток, якщо є потреба внесення змін до них.

Також варто зауважити, що більшість зазначених тут завдань мають виконуватися паралельно, тож на загальну підготовку і затвердження усіх документів потрібно 2-3 місяці.

Ризики та умови: Досить часто у громадах та в керівництва ЦНАП на початку роботи не вистачає часу на своєчасну та належну підготовку інформаційних та технологічних карток послуг. Проте без ІК ЦНАП ефективно працювати не може взагалі. Отже, картки потрібно починати готувати якнайшвидше. Щодо делегованих повноважень, то закон вимагає керуватися типовими картками, затвердженими відповідним центральним органом виконавчої влади. І також варто пам'ятати, що законодавство про адміністративні послуги в Україні однакове, тож треба вивчати та запозичувати досвід ОМС, які вже мають кращі практики, зокрема їх інформаційні картки (для використання у якості зразків). Приклади карток можна отримати на сайтах більшості ЦНАП в Україні, а також на сайті «ЦНАП. Кращі практики» (sparua.org).

2.8. Персонал ЦНАП, його розрахунок, підбір та підготовка

Найважливішим ресурсом ЦНАП є ПЕРСОНАЛ. Першочергово потрібно добирати для роботи у ЦНАП фахівців, які розуміються в адміністративних послугах (їх окремих групах) та вміють спілкуватися з відвідувачами, мають позитивне та рівне ставлення до громадян/відвідувачів, а також використовують недискримінаційну лексику.

Середньо-розрахункове *ефективне* навантаження на одного адміністратора ЦНАП в українських містах складає біля 25 відвідувачів протягом дня. Але для сільської місцевості, особливо з меншим рівнем ІТ-забезпеченості та без рівномірної відвідуваності цей показник може бути і меншим (біля 10-15 осіб протягом повного робочого дня). Хоча попередні розрахунки показують, що в малих і середніх громадах навіть цей показник може не досягатися, принаймні на перших етапах роботи ЦНАП.

Також необхідно використовувати правові можливості поєднання статусу «адміністраторів» зі статусом суб'єктів надання адміністративних послуг, тобто тих хто може безпосередньо надавати послугу. Для цього може використовуватися два шляхи:

а) у посадових обов'язках конкретного фахівця (консультанта, спеціаліста, державного реєстратора тощо) необхідно додавати виконання функцій адміністратора ЦНАП та/або

б) використовувати таку організаційно-правову форму функціонування ЦНАП як «робочий орган». Про це вже йшлося окремо вище.

Якщо формувати персонал ЦНАП шляхом переведення (у новостворений виконавчий орган), то потрібно це робити «за згодою сторін» (адже немотивованих працівників краще примусом не залучати до ЦНАП), відтак юридично це не потребуватиме особливих витрат часу. Якщо у виконавчих органах місцевої ради для створення ЦНАП потрібно буде проводити реорганізацію, тоді за законодавством потрібно враховувати потребу у 2-х місячному попередженні про зміну істотних умов праці.

Включення до ЦНАП як до робочого органу не потребує з правової точки зору особливих витрат часу.

Витратною процедурою з точки зору часу є добір нових працівників, що потребуватиме проведення конкурсу. Конкурс має проводитися з позиції гендерної рівності та не дискримінувати кандидатів за статтю. Конкурсні процедури забирають 1-2 місяці. Кваліфікаційні вимоги щодо окремих посад викладені у підрозділі 5 цього документа.

Окрему увагу потрібно приділяти підготовці персоналу, підвищенню його кваліфікації. Працівники ЦНАП (адміністратори) повинні бути «універсалами», тобто бути компетентними у різних сферах адміністративних послуг чи принаймні групах послуг. Особливо це стосується ЦНАП у малих громадах, де потрібна максимальна універсальність та взаємозамінність. Для цього доцільно організовувати проходження стажування у різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у ЦНАП з більшим досвідом, роботу (стажування, наставництво) поряд з досвідченими працівниками.

Персонал ЦНАП має постійно підвищувати свою кваліфікацію. Регулярні тренінги та фахові зустрічі, обговорення у колективі (з досвідченими адміністраторами та фахівцями окремих суб'єктів надання адміністративних послуг) мають бути частиною функціонування ЦНАП. При цьому найкращими тренерами щодо конкретних груп послуг можуть бути саме досвідчені практичні працівники.

Вкрай доцільним є періодичне проведення тренінгів з комунікації. Якщо для однієї ОТГ бракує ресурсів на проведення комунікаційного тренінгу, то можна об'єднувати зусилля з сусідніми ОТГ, містами.

Найкращим варіантом використання персоналу є таке моделювання організації праці, коли частину часу працівник ЦНАП працює у фронт-офісі (з відвідувачами), а частину у бек-офісі (з документами, опрацьовує справи).

Також слід враховувати можливість залучення частини персоналу на неповний робочий день чи неповний робочий тиждень. Наявність таких працівників дозволяє гнучкіше планувати роботу персоналу, залучати більшу кількість персоналу на години і дні пікових навантажень.

Для персоналу будь-якого ЦНАП важливо враховувати, що оптимальним варіантом ділової комунікації з громадянами є з'ясування потреб особи, самостійне професійне заповнення усіх формулярів/заяв тощо. Адже для звичайних громадян отримання будь-якої

адміністративної послуги є новою складною справою. Натомість виконання цих функцій персоналом ЦНАП заощаджує час і суб'єктів звернення, і самого персоналу, а також є виявом клієнтоорієнтованого обслуговування.

Ризики та умови: У малих громадах можуть бути проблеми з підбором (знаходженням) необхідного персоналу, враховуючи вимоги щодо освіти, досвіду роботи тощо. Тому потрібно використовувати залучення (перехід) вже досвідчених фахівців з органів виконавчої влади районного рівня, враховуючи кращі можливості громад щодо оплати праці.

Також проблемою персоналу є брак комунікаційних навичок. Відтак потрібно і на початку роботи ЦНАП, і періодично в ході їх роботи забезпечити проведення комунікаційних тренінгів для персоналу ЦНАП.

2.9. Залучення супутніх послуг у ЦНАП

До супутніх послуг відносяться такі послуги як копіювання документів, фотографування на документи (наприклад, на паперовий паспорт при досягненні 25 і 45 річного віку) тощо.

За українським законодавством надавати платні супутні послуги можуть лише суб'єкти господарювання. Тож для платних супутніх послуг у ЦНАП необхідно коректно підходити до залучення суб'єктів їх надання, зокрема через конкурсні процедури. Наразі це проведення конкурсів на оренду частини приміщення комунальної форми власності для надавача супутніх послуг.

Найважливішими супутніми послугами для ЦНАП є послуги, пов'язані з *оплатою* адміністративних послуг. Тобто у ЦНАП важливо мати або касу (відділення) банку, або платіжний чи POS-термінал або опрацювати інший спосіб оплати адміністративних послуг, аби не змушувати громадян їздити до райцентру заради цієї справи.

Для проведення конкурсних процедур на залучення надавачів супутніх послуг та укладення угоди потрібно орієнтовано 1 – 2 місяці.

Іншим варіантом вважається можливість роботи через бухгалтера/касирка (у сільській громаді). Хоча це питання ще потребує додаткового опрацювання.

Щодо такої супутньої послуги як копіювання документів (ксерокопіювання), то оптимальним варіантом є взагалі виконання цієї роботи персоналом ЦНАП без стягнення додаткової плати з суб'єктів звернення.

2.10. Інші застереження (в тому числі ризики та умови)

2.10.1. Створення належного ЦНАП неможливе без ініціативи/максимальної підтримки «першої особи» - місцевого голови. Така особа повинна добре розумітися у суті ЦНАП, його призначенні та характері роботи. Керівник ЦНАП також повинен мати правильне розуміння ідеї ЦНАП, деталей організації його роботи.

Доцільно проводити вступні наради з місцевими головами та керівниками ЦНАП для обговорення проблематики ЦНАП, закладення правильного розуміння. Також корисним є ознайомчий візит (візити) до одного з найкращих найближчих ЦНАП. Треба заохочувати участь місцевого голови, керівника ЦНАП, місцевих депутатів у семінарах-тренінгах, робочих зустрічах, які проводяться з тематики ЦНАП/адміністративних послуг громадськими організаціями, міжнародними проектами, обласною владою тощо.

2.10.2. Необхідно подбати про регулярне транспортне сполучення з райцентром, зокрема для тих громад, які працюватимуть з соціальними адміністративними послугами та послугами щодо реєстрації нерухомості та бізнесу. Адже в двох останніх категоріях справи потрібно транспортувати документи (реєстраційні справи) для збереження в реєстраційних органах РДА.

2.10.3. Якщо ЦНАП лише утворюється і починає свою роботу, то перед повноцінним офіційним відкриттям рекомендується робота в тестовому режимі від 2 тижнів до 1 місяця, для відлагодження усіх робочих процесів.

2.10.4. Кошти, які сплачуються за адміністративні послуги, надходять до місцевих бюджетів за місцем надання таких послуг. І якщо раніше місцем надання адміністративних послуг вважалося місце реєстрації юридичної особи - суб'єкта надання адміністративних послуг (це були переважно територіальні органи центральних органів виконавчої влади), то наразі важливо, що:

1) ОТГ можуть отримувати більшість повноважень з надання адміністративних послуг. Отже, кошти йтимуть у місцеві бюджети таких ОТГ;

2) навіть у разі придання паспортного обладнання для ЦНАП, місцем надання послуг вважається відповідний ЦНАП (відповідно до позиції Міністерства фінансів). Отже, і тут кошти за платні паспортні послуги йтимуть у місцевий бюджет.

Наразі проблема є лише з платою за надання відомостей з реєстрів Мінюсту. Ці кошти 100% зараховуються до Державного бюджету. Тож тут ще потрібне втручання законодавця, аби принаймні 85% плати закріпити також за місцевими бюджетами – за місцем надання цих послуг. Також доцільно повернути платність адміністративних послуг щодо реєстрації суб'єктів господарювання.

РОЗДІЛ III. Організаційні та правові питання створення ЦНАП

3. Рекомендований Перелік послуг (адміністративних послуг, привієняних дій та інших послуг) для Центрів надання адміністративних послуг, насамперед в об'єднаних територіальних громадах *

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) повинен бути зорієнтованим на максимальний набір адміністративних послуг, потрібних громадянам. Пріоритет у послідовності включення послуг до компетенції ЦНАП має робитися на найпопулярніші, так звані базові адміністративні послуги. Це послуги за якими звертаються більшість громадян, які умовно можна розділити на кілька груп, зокрема:

1) найпопулярніші - реєстрація місця проживання, паспортні послуги, субсидії та державні допомоги, реєстрація актів цивільного стану;

2) з високим рівнем попиту - реєстрація прав на нерухоме майно, реєстрація фізичних осіб – підприємців та юридичних осіб; видача відомостей з Державного земельного кадастру та реєстрація земельних ділянок; сфера архітектурно-будівельного контролю.

Оскільки цей документ призначений насамперед для об'єднаних територіальних громад (ОТГ), то у ньому враховується різна інституційна спроможність громад (повноваження, персонал тощо), тому послуги у цьому Рекомендованому Переліку подані за рівнями:

мінімальний (щоб ЦНАП можна було визнати таким, що відбувся);

оптимальний (ЦНАП, у якому надається більшість найважливіших груп послуг).

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

При формуванні Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, потрібно враховувати вимоги частини 7 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», за якою Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. Хоча очевидно, що для ОТГ, які не є містами обласного значення, ця вимога має обмежений характер, адже постають додаткові виклики інтеграції послуг органів виконавчої влади у ЦНАП таких ОТГ.

Також необхідно пам'ятати, що за рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися:

1) прийняття звітів, декларацій, скарг;

2) надання консультацій;

3) прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

4) укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

* Документ сформовано на базі Рекомендаційного переліку, підготовленого Р.Матвійчуком та В.Тимощуком в рамках проекту EGAP (червень 2016 року). Зміни зумовлені баченнями щодо можливого навантаження та інституційної спроможності різних громад, змінами у законодавстві.

Оскільки цей Перелік формується насамперед для ЦНАП ОТГ, значна частина яких утворюється у сільській місцевості, то до Переліку включені і нотаріальні послуги, які можуть надаватися посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів. Хоча Закон України «Про адміністративні послуги» не поширюється на нотаріальні дії.

У документі наразі не подаються адміністративні послуги, які були б доцільними у ЦНАП, але наразі є складними для інтеграції у малих і середніх громадах в короткостроковій перспективі, як-от: пенсійні послуги; послуги у сфері зайнятості; податкові послуги тощо. При включенні вищеназваних послуг до компетенції ЦНАП його можна буде вважати інтегрованим офісом високого рівня.

Правові та організаційні механізми інтеграції послуг, детально розглядаються в інших документах цього Збірника, підготовлених в рамках Проекту U-LEAD компонент 2.



№ з/п	Назва адміністративної послуги	Місцева рада громади (в т.ч. ОТГ)		Законодавчі акти України, якими передбачено надання адміністративної послуги
		Місто обласного значення	Інша громада	
3.1. Мінімальний Перелік послуг для ЦНАП (у громадах з меншою спроможністю)				
РЕЄСТРАЦІЯ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ (1 черга)				
1.	Державна реєстрація народження	1	+	Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану»
2.	Державна реєстрація смерті	1	+	
3.	Державна реєстрація шлюбу	1	+	
РЕЄСТРАЦІЯ / ЗНЯТТЯ З РЕЄСТРАЦІЇ МЕШКАНЦІВ				
4.	Реєстрація місця проживання особи	+	+	Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»
5.	Зняття з реєстрації місця проживання особи	+	+	
6.	Видача довідки про реєстрацію місця проживання особи	+	+	
7.	Реєстрація місця перебування особи	+	+	
8.	Видача довідки про склад сім'ї (про склад зареєстрованих у житловому приміщенні осіб)	+	+	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»
ПАСПОРТНІ ПОСЛУГИ (1 черга)				
9.	Вклеювання до паспорта громадянина України (у формі книжечки) фотокартки при досягненні громадянином 25- або 45-річного віку	+	+	Положення про паспорт громадянина України, затверджене постановою Верховної

				Ради України від 26 червня 1992 року № 2503-XII
СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ (1 черга)				
10.	Призначення житлових субсидій	+	6 +в сільській місцевості	Постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.1995 №848 «Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (зі змінами)
11.	Призначення державної допомоги при народженні дитини	+	6	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми»
12.	Призначення допомоги на дитину одинокій матері (батькові)	+	6	
13.	Призначення державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами незастрахованій особі	+	6	
14.	Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченій сім'ї	+	6	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»
15.	Встановлення статусу батьків та дітей багатодітної сім'ї в тому числі видача (продовження дії) посвідчення батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї	+	6	Закон України «Про охорону дитинства»
16.	Надання допомоги на поховання	+	6	Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням»



НОТАРІАЛЬНІ ПОСЛУГИ У НАСЕЛЕНИХ ПУНКТАХ, ДЕ НЕМАЄ НОТАРІУСІВ				
17.	Посвідчення заповіту (крім секретного)	-	7	Закон України «Про нотаріат»
18.	Видача дубліката посвідченого органом місцевого самоврядування документа	-	7	
19.	Засвідчення вірності копії (фотокопії) документа і виписки з нього	-	7	
20.	Засвідчення справжності підпису на документі	-	7	

**3.2. Оптимальний Перелік послуг для ЦНАП (у громадах з повною спроможністю)
(ДОДАТКОВО ДО ПОСЛУГ, ЗАЗНАЧЕНИХ ВИЩЕ)**

ПАСПОРТНІ ПОСЛУГИ (2 ЧЕРГА)				
21.	Видача паспорта громадянина України при досягненні 14-річного віку (у формі картки)	2	2	Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»
22.	Видача паспорта громадянина України у зв'язку зі зміною прізвища, у разі втрати чи викрадення, у зв'язку з непридатністю паспорта до користування	2	2	
23.	Видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон	2	2	

РЕЄСТРАЦІЯ БІЗНЕСУ

24.	Державна реєстрація створення юридичної особи	+	+	Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» (в редакції від 26.11.2015 р. №835)
25.	Державна реєстрація створення (змін до відомостей, припинення) відокремленого підрозділу юридичної особи	+	+	
26.	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи	+	+	
27.	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення	+	+	



	юридичної особи		
28.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора	+	+
29.	Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту	+	+
30.	Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа	+	+
31.	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації або реорганізації	+	+
32.	Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи	+	+
33.	Державна реєстрація фізичної особи - підприємця	+	+
34.	Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи — підприємця	+	+
35.	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи	+	+
36.	Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	+	+
37.	Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	+	+
38.	Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу-підприємця, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	+	+

39.	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань	+	+	
РЕЄСТРАЦІЯ НЕРУХОМОСТІ				
40.	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно	+	+	Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» (в редакції Закону від 26.11.2015 № 834-VIII)
41.	Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно, обтяження права на нерухоме майно, іпотеки	+	+	
42.	Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	+	+	
43.	Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	+	+	
44.	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	+	+	
НАДАННЯ ВІДОМОСТЕЙ З ДЕРЖАВНОГО ЗЕМЕЛЬНОГО КАДАСТРУ				
45.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі: 1) витягу з Державного земельного кадастру про: земельну ділянку; - про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць; - обмеження у використанні земель; 2) довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території); 3) викопіювань з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації	+	+	Закон України «Про Державний земельний кадастр»
46.	Пошук, перегляд, копіювання та роздрукування відомостей з Державного земельного кадастру про: - нормативно-грошову оцінку земель та земельних ділянок; - земельні угіддя;	+	+	



	- частини земельної ділянки, на які поширюється дія сервітуту, договору суборенди земельної ділянки; - координати поворотних точок меж об'єктів кадастру; - бонітування; - межі адміністративно-територіальних одиниць; - кадастрові номери земельних ділянок; - межі земельних ділянок; - цільове призначення земельних ділянок; - розподіл земель між власниками і користувачами (форма власності, вид речового права); - обмеження у використанні земель та земельних ділянок; - зведені дані кількісного та якісного обліку земель			
РЕЄСТРАЦІЯ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ (2 ЧЕРГА)				
47.	Державна реєстрація розірвання шлюбу:	1	1-1	Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану»
	за взаємною згодою подружжя, яке не має неповнолітніх дітей	1	1-1	
	з особами, визнаними в установленому порядку безвісно відсутніми або недієздатними	1	1-1	
48.	Державна реєстрація:	1	1-1	
	зміни імені	1	1-1	
	повторної зміни імені	1	1-1	
49.	Внесення змін до актових записів цивільного стану	1	1-1	
50.	Поновлення актових записів цивільного стану	1	1-1	
51.	Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акта цивільного стану	1	1-1	
52.	Видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян	1	1-1	

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ (2 черга)				
53.	Призначення допомоги при усиновленні дитини	+	6	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми»
54.	Призначення допомоги на дитину, над якою встановлено опіку чи піклування	+	6	
55.	Призначення та виплата тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме	+	6	
56.	Призначення державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям – інвалідам	+	6	Закон України «Про державну допомогу інвалідам з дитинства та дітям - інвалідам»
57.	Встановлення статусу ветерана праці	+	6	Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»
58.	Встановлення статусу жертви нацистських репресій	+	6	Закон України «Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні»
59.	Встановлення статусу учасника війни	+	6	Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»
60.	Встановлення статусу інваліда війни	+	6	
61.	Призначення та виплата компенсації на бензин, ремонт, технічне обслуговування автомобіля та на транспортні витрати	+	6	
62.	Надання санаторно-курортних путівок ветеранам війни, інвалідам та іншим пільговим категоріям	+	6	
63.	Встановлення статусу члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни	+	6	
64.	Встановлення статусу дитини війни	+	6	Закон України «Про соціальний захист дітей війни»
65.	Призначення одноразової матеріальної допомоги інваліду або непрацюючій малозабезпеченій особі	+	6	Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»
66.	Призначення щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який	+	6	

	потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним			
67.	Взяття на облік для забезпечення інвалідними візками, іншими засобами реабілітації	+	6	
68.	Підготовка клопотання про присвоєння почесного звання «Мати - героїня»	+	6	Закон України «Про державні нагороди» та «Про почесні звання України»
69.	Видача посвідчень громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	+	6	Закон України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи»
70.	Призначення допомог громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (щорічна допомога на оздоровлення; грошова компенсація вартості продуктів харчування; відшкодування коштів за придбані лікарські засоби; надання санаторно-курортних путівок)	+	6	
71.	Видача довідок (про фактичне перебування / не перебування на обліку отримувачів соціальних допомог; про розмір нарахованих сум допомог)	+	6	
72.	Призначення компенсацій фізичним особам, які надають соціальні послуги	+	6	Закон України «Про соціальні послуги»
73.	Надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг	+	6	Постанова Кабінет Міністрів України «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання» від 01.10.2014 № 505

3.3. Інші адміністративні послуги (додатково до базових послуг), які повинні бути включені до Переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП

ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ДІТЕЙ (РОЗПОРЯДЖЕННЯ ВЛАСНІСТЮ ДІТЕЙ)

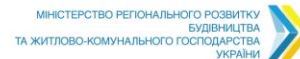
74.	Надання дозволу на укладення договору міни, відчуження, дарування	+	3	
-----	---	---	---	--

	майна, право власності на яке має дитина			Сімейний кодекс України. Закон України «Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей» Цивільний кодекс України
75.	Надання дозволу на укладення договору застави майна, право власності на яке або право користування яким має дитина	+	3	
76.	Надання дозволу на виділення частки майна у спільній сумісній власності дитини	+	3	
77.	Надання дозволу на укладення договору купівлі-продажу, дарування (прийняття в дар) майна на ім'я дитини	+	3	
78.	Надання дозволу на зняття коштів від імені дитини	+	3	
79.	Надання дозволу на укладення інших видів договорів (про будівництво, спадковий договір, реєстрація транспортного засобу тощо) від імені дитини	+	3	
80.	Надання дозволу на відмову від прийняття спадщини від імені дитини	+	3	
81.	Надання довідки громадянину для отримання додаткової соціальної відпустки	+	3	Закон України «Про відпустки»
82.	Надання довідки непрацюючому громадянину, який має на утриманні дитину, про те, що він (вона) не позбавлений батьківських прав	+	3	Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ				
83.	Державна реєстрація земельної ділянки	4	4	Закон України «Про Державний земельний кадастр»
84.	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення	4	4	
85.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін про них) про земельну ділянку, в тому числі про обмеження у використанні земель	4	4	
86.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу	4	4	

87.	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки	4	4	Закон України «Про оцінку земель»
88.	Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою	4	4	Закон України «Про землеустрій»
89.	Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)	4	4	Земельний кодекс України, Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»
90.	Погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки	4	4	Земельний кодекс України, Закон України «Про землеустрій»
91.	Видача довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання)	4	4	Земельний кодекс України
92.	Прийняття рішення про: передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у комунальній власності	+	+	
93.	Прийняття рішення про: - припинення права власності на земельну ділянку у разі добровільної відмови власника землі на користь держави або територіальної громади - припинення права постійного користування земельною ділянкою у разі добровільної відмови землекористувача	+	+	
94.	Видача дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки	+	+	
95.	Прийняття рішення про продаж земельних ділянок комунальної власності (за зверненням особи)	+	+	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
96.	Надання згоди розпорядників земельних ділянок комунальної власності на поділ та об'єднання таких ділянок	+	+	Закон України «Про землеустрій»
97.	Видача сертифіката на право на земельну частку (пай)	+	+	Закон України «Про порядок виділення в

				натурі (на місцевості) земельних ділянок власникам земельних часток (паїв)»
98.	Затвердження технічної документації:			
	з нормативної грошової оцінки земельної ділянки у межах населених пунктів	+	+	Закони України «Про оцінку земель»
	з бонітування ґрунтів	+	+	
	з економічної оцінки земель	+	+	
99.	Передача (виділення) у власність, надання у постійне користування або оренду земельної ділянки, що перебуває у комунальній власності	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про оренду землі» Закон України «Про державний земельний кадастр»
100.	Продаж земельної ділянки комунальної власності (за зверненням особи)	+	+	Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»
101.	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки громадянину (громадянці), який зацікавлений в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» Закон України «Про землеустрій» Закон України «Про фермерське господарство»
102.	Передача земельної ділянки у користування за проектом землеустрою щодо її відведення	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» Закон України «Про оренду землі»
103.	Поновлення (продовження) договору оренди землі (договору оренди земельної ділянки, договору на право тимчасового користування землею (в тому числі, на умовах оренди)	+	+	
104.	Припинення права оренди земельної ділянки або її частини у разі добровільної відмови орендаря	+	+	
105.	Надання згоди на передачу орендованої земельної ділянки в суборенду	+	+	

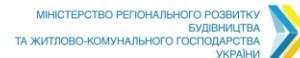
106.	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки особі, яка зацікавлена в одержанні в користування земельної ділянки	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» Закон України «Про землеустрій»
107.	Надання земельної ділянки у власність громадянину (громадянці), який (яка) зацікавлена в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації	+	+	
108.	Надання дозволу на розроблення технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки	+	+	
109.	Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки та передача в оренду земельної ділянки	+	+	
110.	Внесення змін до договору оренди землі (договору оренди земельної ділянки, договору на право тимчасового користування землею (в тому числі, на умовах оренди)	+	+	Цивільний кодекс України Закон України «Про оренду землі» Закон «Про місцеве самоврядування в Україні»
111.	Припинення права власності на земельну ділянку або її частину у разі добровільної відмови власника на користь територіальної громади	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
112.	Припинення права постійного користування земельною ділянкою або її частиною у разі добровільної відмови землекористувача	+	+	
113.	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки для послідуочого продажу	+	+	
114.	Продаж не на конкурентних засадах земельної ділянки несільськогосподарського призначення, на якій розташовані об'єкти нерухомого майна, які перебувають у власності громадян та юридичних осіб	+	+	
115.	Зміна цільового призначення земельної ділянки, що перебуває у власності або користуванні	+	+	
116.	Надання згоди на поділ чи об'єднання раніше сформованих	+	+	



	земельних ділянок			
117.	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою, що забезпечує еколого-економічне обґрунтування сівозміни та впорядкування угідь	+	+	
118.	Погодження проекту землеустрою, що забезпечує еколого-економічне обґрунтування сівозміни та впорядкування угідь	+	+	Земельний кодекс України Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» Закон України "Про землеустрій" Закон України «Про державну експертизу земельпорядної документації»
119.	Встановлення обмеженого платного або безоплатного користування чужою земельною ділянкою (сервітуту)	+	+	Цивільний кодекс України Земельний кодекс України
120.	Надання права користування чужою земельною ділянкою для забудови (суперфіцію)	+	+	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
121.	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями	+	+	Закон України «Про землеустрій»

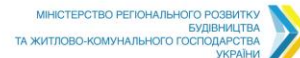
ПИТАННЯ МІСЦЕВОГО ЗНАЧЕННЯ (БЛАГОУСТРІЙ, ЖИТЛО ТОЩО)

122.	Присвоєння поштової адреси об'єкту нерухомого майна	+	+	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
123.	Видача довідки про адресу об'єкта нерухомого майна	+	+	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
124.	Видача ордеру на видалення зелених насаджень	+	+	Закон України «Про благоустрій населених пунктів»
125.	Взяття громадян на соціальний квартирний облік	+	+	Закон України «Про житловий фонд соціального призначення»
126.	Взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових	+	+	



	умов			Житловий кодекс Української РСР, Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
127.	Внесення змін до облікових справ громадян, які потребують поліпшення житлових умов	+	+	
128.	Видача ордера на: жале приміщення; жилу площу в гуртожитку; на службове жале приміщення	+	+	
129.	Надання жилого приміщення з фонду житла для тимчасового проживання	+	+	
130.	Приватизація державного житлового фонду	+	+	Закон України «Про приватизацію державного житлового фонду»
131.	Видача копії свідоцтва про право власності на державне приватизоване житло	+	+	
132.	Внесення змін до свідоцтва про право власності на державне приватизоване житло	+	+	
133.	Видача довідки про участь (неучасть) в приватизації житла державного житлового фонду	+	+	
134.	Видача охоронного свідоцтва (броні) на жале приміщення державного і громадського житлового фонду	+	+	Житловий кодекс
135.	Прийняття рішення про переведення житлового будинку або житлового приміщення у нежитлові	+	+	
136.	Видача (продовження дії) дозволу на розміщення зовнішньої реклами	+	+	Закон України «Про рекламу»
	Переоформлення дозволу	+	+	
	Видача дубліката дозволу	+	+	
	Анулювання дозволу за заявою суб'єкта господарювання	+	+	
137.	Видача будівельного паспорту (внесення змін до будівельного паспорту) забудови земельної ділянки	+	+	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
138.	Надання (внесення змін) містобудівних умов і обмежень забудови земельної ділянки	+	+	

139.	Погодження проведення салютів, феєрверків, інших заходів з використанням вибухових речовин і піротехнічних засобів	+	+	Закони України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»
140.	Встановлення (погодження) режиму роботи підприємств, установ та організацій сфери обслуговування	+	+	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
141.	Видача свідоцтва на право власності на майновий пай члена колективного сільськогосподарського підприємства (майнового сертифіката)	+	+	Указ Президента України від 29 січня 2001 року № 62 «Про заходи щодо забезпечення захисту майнових прав селян у процесі реформування аграрного сектора економіки»
142.	Видача довідки про вилучення з обліку особистого селянського господарства	+	+	Закон України «Про особисте селянське господарство»
143.	Оформлення паспорта прив'язки тимчасової споруди для здійснення підприємницької діяльності	+	+	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
144.	Надання згоди на розміщення на території села, селища, міста місць чи об'єктів для зберігання та захоронення відходів, сфера екологічного впливу функціонування яких включає відповідну адміністративно-територіальну одиницю	+	+	Закони України «Про відходи», «Про місцеве самоврядування в Україні»
145.	Надання дозволу на спеціальне водокористування	+	+	Водний Кодекс України
146.	Надання дозволу на провадження діяльності, спрямованої на штучні зміни стану атмосфери та атмосферних явищ у господарських цілях	+	+	Закон України «Про охорону атмосферного повітря»
147.	Надання висновку державної екологічної експертизи			Закон України «Про екологічну експертизу»
148.	Надання дозволу на порушення об'єктів благоустрою	+	+	Закон України «Про благоустрій населених пунктів»
149.	Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їхніми власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління	+	+	Закон України «Про охорону культурної спадщини»



150.	Надання спеціального дозволу на зняття та перенесення ґрунтового покриву земельних ділянок	+	+	Земельний Кодексу України
151.	Надання експлуатаційного дозволу	+	+	Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»
152.	Надання дозволу на проведення заходів із залученням тварин	+	+	Закон України «Про захист тварин від жорстокого поводження»
153.	Надання дозволу на виконання робіт підвищеної небезпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки	+	+	Закон України «Про охорону праці»
154.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці	+	+	
155.	Погодження маршрутів руху транспортних засобів під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів	+	+	Закон України «Про перевезення небезпечних вантажів»
156.	Надання дозволу на право ввезення (вивезення) чи на право транзиту наркотичних засобів, психотропних речовин або прекурсорів наркотичних засобів і психотропних речовин	+	+	Закон України «Про обіг в Україні наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів»
157.	Надання дозволу на відновлення земляних робіт	+	+	Закон України «Про охорону культурної спадщини»
158.	Реєстрація декларації про утворення відходів	+	+	Закон України «Про відходи»
159.	Надання дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні	+	+	Закон України «Про дорожній рух»
160.	Відомча реєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування	+	+	
161.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки	+	+	Кодекс цивільного захисту України

162.	Реєстрація декларації про початок виконання будівельних робіт	5	5	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
163.	Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації (повідомлення про зміну даних у зареєстрованій декларації)	5	5	
164.	Надання архівних довідок та копій документів, які зберігаються в архівному підрозділі			Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи»
165.	Повідомна реєстрація колективних договорів та угод	+	+	Закон України «Про колективні договори і угоди»



Примітки

¹- адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та територіальним підрозділом з реєстрації актів цивільного стану Мін'юсту (шляхом розміщення підрозділу РАЦС у приміщенні ЦНАП);

¹⁻¹- адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та територіальним підрозділом з реєстрації актів цивільного стану Мін'юсту в тих населених пунктах – адміністративних центрах ОТГ, де є відділи РАЦС (шляхом розміщення підрозділу РАЦС у приміщенні ЦНАП);

²- адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та територіальним підрозділом Державної міграційної служби, за умови розміщення робочого місця/місць або всього підрозділу ДМС у ЦНАП та/або у разі придбання громадою робочої станції (обладнання) за власний рахунок;

³- адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та органом опіки та піклування;

⁴ - адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та територіальним підрозділом Держгеокадастру шляхом розміщення (роботи) державних кадастрових реєстраторів у ЦНАП;

⁵ - адміністративні послуги можуть надаватися виконавчими органами місцевих рад (у разі якщо сільські, селищні, міські ради не утворили виконавчі органи з питань державного архітектурно-будівельного контролю, повноваження таких органів виконує центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику з питань державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду (тобто ДАБІ), через відповідних головних інспекторів будівельного нагляду – відповідно послуга може надаватися на основі узгодженого рішення);

⁶- адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП на підставі узгодженого рішення між ЦНАП та райдержадміністрацією (його структурним підрозділом з питань соціального захисту населення);

⁷- послуги можуть надаватися у населених пунктах, де немає нотаріусів. Ці дії вчиняються уповноваженими на це посадовими особами органів місцевого самоврядування.



4. Алгоритм налаштування послуг у ЦНАП, насамперед в ОТГ

Налаштування послуг у ЦНАП передбачає врахування кількох моментів:

1) перелік послуг, які надаються у ЦНАП визначається органом, який утворив ЦНАП, тобто відповідною міською, селищною, сільською радою⁵. Ці можливості, очевидно, обмежені і стосуються надання через ЦНАП насамперед адміністративних послуг, які належать до власної компетенції органу місцевого самоврядування (далі – ОМС), тобто власних і делегованих повноважень відповідної місцевої ради та її виконавчих органів. Механізм налаштування цих послуг у ЦНАП теоретично є відносно простим це:

- рішення місцевої ради про включення певної послуги до компетенції ЦНАП;

- це прийом суб'єктів звернення щодо даної послуги тільки у ЦНАП (адміністраторами ЦНАП; працівниками виконавчих органів місцевої ради, на яких додатково покладені обов'язки адміністратора, в тому числі старостами в ОТГ. До ЦНАП належать і територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів);

2) для органів місцевого самоврядування рекомендованим до надання через ЦНАП є Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, визначений розпорядженням Кабінету Міністрів України №523 від 16.05.2014 року (на підставі ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»). Хоча у цьому випадку можна тлумачити ці акти так, що урядовий перелік послуг є практично обов'язковим до включення до загального переліку принаймні у містах обласного значення, тобто там де ЦНАП обов'язковий до утворення і де є технічні та організаційні можливості надання певних видів послуг (зокрема, таких органів як Держгеокадастр та ДМС);

3) якщо йдеться про ЦНАП у громадах сіл, селищ, міст районного значення, то найбільшим викликом є залучення адміністративних послуг, які надаються територіальними підрозділами (органами) (державних) органів виконавчої влади та районними державними адміністраціями. Тут інструментами інтеграції можуть бути:

- «узгоджене рішення» (тобто угода ОМС з територіальним органом ЦОВВ чи райдержадміністрацією), яке передбачає особливості документообігу та взаємодії, тобто виконання функцій фронт-офісу у ЦНАП ОМС та передачу документів у район. Цей варіант підходить для сфер, де немає обмежених законом виключних повноважень для певних посадових осіб та не вимагається спеціальне обладнання і доступи до реєстрів, щоб приймати документи від суб'єктів звернення (наприклад, надання соціальних адміністративних послуг через ЦНАП сільських, селищних та міст районного значення громад);

- «узгоджене рішення» (тобто угода ОМС з територіальним органом ЦОВВ чи райдержадміністрацією), яке передбачає роботу «представника» суб'єкта надання адміністративних послуг (повний робочий час чи за певним графіком). Тобто ЦНАП ОМС надає приміщення та/або облаштоване робоче місце. Цей варіант підходить для сфер, де є виключні повноваження для певних посадових осіб (наприклад, державні кадастрові реєстратори) та/або вимагається спеціальне дороговартісне обладнання і доступи до реєстрів (наприклад, паспортні послуги на обладнанні ДМС).

⁵ Питання функціонування ЦНАП при районних державних адміністраціях у цьому документі не розглядається.



Ще одним варіантом інтеграції послуг у ЦНАП ОТГ може бути міжмуніципальне співробітництво (в українському законодавстві - «співробітництво територіальних громад»). Тобто певні повноваження для ЦНАП малих громад можуть забезпечуватися через виконання функцій бек-офісу (а за потреби і фронт-офісу) через спроможнішу громаду або шляхом поєднання зусиль двох і більше громад.

Детальніше всі ці можливості розглянуті нижче на основних групах послуг.



Послуга (група послуг)	Кому належить повноваження (хто є «суб'єктом надання адміністративної послуги»)	Основний (оптимальний) інструмент інтеграції послуг (тобто їх надання через ЦНАП ОТГ)	Альтернативні варіанти інтеграції (надання у ЦНАП) послуг	Обов'язко- вість доступу до державних реєстрів	Необхідність спеціального обладнання (та інші примітки)
1. Реєстрація актів цивільного стану (РАЦС) (зокрема, реєстрація народження, шлюбу, смерті)	у селах, селищах, містах районного значення – повноваження належать органам місцевого самоврядування (далі - ОМС)	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП (в т.ч. старостами тощо)	-	-	-
	у містах обласного значення, і на практиці - в районних центрах (незалежно від статусу міста) - повноваження належать відділам РАЦС Мін'юсту	«Узгоджене рішення» та робота працівників РАЦС (всього підрозділу) у приміщенні ЦНАП	-	+	У Верховній Раді України вже zareєстровано законопроект, який передбачає децентралізацію повноважень у сфері РАЦС
2. Реєстрація / зняття з		Виконання персоналом		Державний реєстр актів цивільного стану громадян	Бажане спеціальне ПЗ та/або робота

реєстрації місця проживання	ОМС	ОМС = ЦНАП	-	через відомчу інформаційну систему «Реєстр територіальної громади» (gromady.dmsu.gov.ua) у разі її доопрацювання Державною міграційною службою
3. Вклеювання в паспорт громадянина України фото громадян при досягненні 25- і 45-річного віку	Державна міграційна служба (ДМС)	Виконання розпорядження КМУ №523 /2014. «Узгоджене рішення» ОМС з ДМС	У райцентрах – розміщення територіального підрозділу ДМС у ЦНАП, статус якого має бути міськрайонним	-
4. Видача паспортів (паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон)	ДМС	Розпорядження КМУ №523 / 2014 та «узгоджене рішення» (і два варіанти): І) розміщення робочих місць для працівників ДМС разом з обладнанням (в райцентрах);	У райцентрах – придбання ОМС обладнання (робочих станцій) (у разі недостатності наявного в ДМС)	+ Єдиний державний демографічний реєстр (ЄДДР) Потрібне спеціальне обладнання та захищений канал зв'язку. Тендер в обмеженого числа постачальників. Наразі вартість



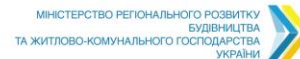
			II) придбання спеціального обладнання (робочих станцій)			робочої станції і захисту – до 400 тис. грн.
5.	Призначення житлових субсидій та призначення різних видів державної допомоги	у сільській місцевості та містах районного значення це повноваження районних державних адміністрацій (РДА) / їх управлінь соціального захисту	«Узгоджене рішення». ОМС з РДА (виконання ОМС / ЦНАП – функцій фронт-офісу)	-	-	Постає питання регулярної передачі (перевезення) документів. Доступ до деяких реєстрів Мінсоцполітики є вкрай доцільним.
		у містах обласного значення це повноваження ОМС	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	-	-	-
6.	Державна реєстрація прав на нерухоме майно та його обтяжень	Повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС), яка виконає вимоги Закону.	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	I) «Узгоджене рішення» з РДА II) ММС з іншими ОМС	+ Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	Для отримання повноважень необхідна посадова особа, що відповідає кваліфікаційним вимогам (вища юр. освіта, вільне володіння державною

мовою, стаж роботи за фахом на державній службі на посаді не нижче провідного спеціаліста не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років), та пройшла навчання в системі Мін'юсту.

	У містах обласного значення – обов'язкове до виконання повноваження	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	-	+	Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	
7. Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців	Повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС), яка виконає вимоги Закону	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	I) «Узгоджене рішення» з РДА II) ММС з іншими ОМС	+	Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних	Для отримання повноважень необхідна посадова особа, що відповідає спеціальним вимогам (вища



				осіб – підприємців та громадських формувань	освіта, вільне володіння державною мовою, стаж роботи за фахом на державній службі на посаді не нижче провідного спеціаліста не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років) та пройшла навчання в системі Мін'юсту.
	У містах обласного значення – обов'язкове до виконання повноваження	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП			
8. Видача відомостей з Державного земельного кадастру	Повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС)	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	I) «Узгоджене рішення» з Держгеокадастром	+	Для отримання повноважень необхідна посадова особа, що відповідає спеціальним
			II) ММС з іншим (-	Державний земельний кадастр	



			ми) ОМС		вимогам (вища юр. чи землевпорядна освіта та 2 роки стажу) та проходження стажування в Держгеокадастрі.
9.	Державна реєстрація земельних ділянок	Держгеокадастр	«Узгоджене рішення» з Держгеокадастром і розміщення робочого місця представника (-ків) Держгеокадастру	-	+ Державний земельний кадастр
					Очевидно, варіант підходить для райцентрів. В інших ОТГ відкритим є питання створення та утримання такого робочого місця. Може йтися також про роботу за графіком представника Держгеокадастру
10.	Посвідчення заповітів, засвідчення вірності копій документів та виписок з них, засвідчення	у населених пунктах де немає нотаріусів, повноваженнями можуть наділятися посадові особи ОМС	Виконання персоналом ОМС = ЦНАП	-	Такими повноваження можна наділяти і старост, і адміністратора (-рів) ЦНАП, і інших осіб – за



справжності підпису на документах					рішенням ОМС
Укладання договорів та інші відносини з представниками суб'єктів господарювання, які мають монопольне становище на ринку послуг (водо-, тепло-, газо-, електро- постачання)	Це сфера відповідальності підприємств	Угода ОМС з суб'єктом господарювання та розміщення робочого місця (місць) для представника (-ів) таких підприємств.	-	-	Може бути робота за графіком.



5. Орієнтовна штатна чисельність працівників ЦНАП, місцевої ради ОТГ

5.1. Персонал у штаті ОТГ (посадові особи у виконавчих органах місцевої ради), насамперед сільських, селищних та міських районного значення

№ з/п	Назва посади	Перелік функцій	Примітка	Орієнтовна кількість посад за типами громад		
				До 10 тис.	10-20 тис. мешк.	Понад 20 тис.
1.	Адміністратор (якщо заяви приймаються через адміністратора і передаються на розгляд органу, який безпосередньо надає адмінпослуги) та/або спеціаліст (на якого покладаються повноваження адміністратора, про що прописано у посадовій інструкції)	- Реєстрація актів цивільного стану⁶; - реєстрація місця проживання; - послуги місцевого значення (в т.ч. звіти, декларації тощо) та інші послуги згідно Переліку.	за узгодженим рішенням з РДА	2-3	3-4	від 4
		Прийняття документів на: - державні допомоги при народженні дитини; - призначення субсидій тощо⁷; Прийняття заяви на оформлення паспортів (у формі картки та закордонного паспорта) ⁸				
			за умови наявності (придбання) спеціального обладнання	+1	+2	від 2

⁶ Для ОТГ міст обласного значення та районних центрів послуги забезпечуються через роботу працівників РАЦС Мін'юсту (тобто через «представників» у ЦНАП).

⁷ Для ОТГ у районних центрах послуги можуть забезпечуватися через розміщення представників райдержадміністрації у міськрайонному ЦНАП.

⁸ Для ОТГ у районних центрах послуги можуть забезпечуватися через розміщення представників ДМС у міськрайонному ЦНАП.

2.	Державний реєстратор (у посадову інструкцію бажано додати «виконання функцій адміністратора»)	- реєстрація нерухомості; - реєстрація бізнесу; - надання інформації з Державного земельного кадастру	мають бути дотримані вимоги до посади державного реєстратора при наданні інформації з ДЗК обов'язкова наявність юридичної або землевпорядної освіти зі стажем роботи не менше 2 років на цих же посадових осіб можуть покладатися і функції адміністраторів (у посадовій інструкції)	1	2	від 2
3.	Староста (старости, в т.ч. в.о. старост)	- реєстрація місця проживання; послуги місцевого значення - прийняття документів для призначення субсидій, державних допомог - окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами	надають послуги через віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАПу (покладання обов'язків адміністраторів на старост)	<i>Залежить від ситуації (насамперед, від кількості колишніх сілрад)</i>	<i>Залежить від ситуації (насамперед, від кількості колишніх сілрад)</i>	<i>Залежить від ситуації (насамперед, від кількості колишніх сілрад)</i>

		органів місцевого самоврядування				
	Всього (від)			4-5	5-8	8

5.2. Представники суб'єктів надання адміністративних послуг (службовці органів виконавчої влади), за можливості. Інші суб'єкти

№ з/п	Назва посади	Перелік функцій	Примітка	Орієнтовна		
				Кількість посад за типами громад		
				До 10 тис.	10-20 тис. мешк.	Понад 20 тис.
4.	Спеціаліст Державної міграційної служби	- прийняття заяви на оформлення паспортів (у формі картки та закордонного паспорта)	за узгодженим рішенням з ДМС та на робочій станції ДМС. Як правило, забезпечується шляхом розміщення всього територіального підрозділу ДМС у одному приміщенні з ЦНАП	1	1	від 2
5.	Державний кадастровий реєстратор	- послуги із земельних питань, що належать до компетенції Держгеокадастру	посадова особа Держгеокадастру (за узгодженим рішенням з терпідрозділом Держгеокадастру)	1	1	від 2
6.	Представники суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище і мають соціальне значення (електро-, газо-, водо, теплопостачання)	- укладення договорів тощо	Такі представники можуть працювати у ЦНАП за певним графіком. У разі, якщо вони не можуть бути на прийомі у всі дні роботи ЦНАП, то найкраще було б визначити один-два дні коли усі представники одночасно доступні для суб'єктів звернення	1	1	від 2

	<i>Всього (від)</i>			2	2	4-6
--	----------------------------	--	--	---	---	-----



5.3. Додаткова інформація щодо формування штату ЦНАП

ЦНАП може бути утворено і функціонувати як

- *постійно діючий робочий орган* – тобто працівники (посадові особи органу місцевого самоврядування) можуть бути у штаті різних виконавчих органів (структурних підрозділів). Також до складу робочого органу можуть залучатися за «узгодженими рішеннями» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, різних органів виконавчої влади: ДМС, Держгеокадастру тощо);

або

- *структурний підрозділ (виконавчий орган)* міської, селищної, сільської ради - весь персонал ЦНАП, зокрема посадові особи органу місцевого самоврядування, юридично перебувають в цьому одному виконавчому органі (структурному підрозділі). У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, органів виконавчої влади: ДМС, Держгеокадастру тощо), які залучаються до роботи у ЦНАП на основі узгоджених рішень.

Керівником ЦНАП (керівником виконавчого органу (структурного підрозділу)) може бути призначена (визначена) будь-яка посадова особа, насамперед, з числа адміністраторів чи державних реєстраторів.

Для роботи у ЦНАП потрібно відбирати найкращих працівників, які також володіють необхідними навичками спілкування чи можуть їх набути.

У ЦНАП малих громад фактично усі працівники, які надають адміністративні послуги можуть бути залучені до роботи у форматі фронт-офісу (тобто безпосередньо у зоні обслуговування). Саме у малих ЦНАП потрібен найбільший рівень універсалізації, тобто вміння персоналу приймати відвідувачів з найширшого кола послуг.

Необхідно використовувати правові можливості поєднання статусу «адміністраторів» зі статусом суб'єктів надання адміністративних послуг, тобто тих хто може безпосередньо надавати послугу. Для цього може використовуватися два шляхи:

а) у посадових обов'язках конкретного фахівця (спеціаліста, державного реєстратора тощо) необхідно додавати виконання функцій адміністратора ЦНАП та/або

б) використовувати таку організаційно-правову форму функціонування ЦНАП як «робочий орган».

Оптимальним варіантом використання персоналу є таке моделювання організації праці, коли частину часу працівник ЦНАП працює у форматі фронт-офісу (з відвідувачами), а частину у форматі бек-офісу (з документами, з поштою, опрацьовує справи). При цьому у малих громадах і їх ЦНАП робота у бек-офісі може не передбачати облаштування окремих робочих місць (кабінетів). Просто у періоди, коли відвідувачів менше і не утворюються черги, певні групи працівників можуть не приймати відвідувачів, а займатися лише опрацюванням документів. Натомість, у пікові години і періоди звернення у ЦНАП відвідувачів, до прийому суб'єктів звернення має залучатися максимальна кількість персоналу на усіх робочих місцях.

Також слід враховувати можливість залучення частини персоналу на неповний робочий день чи неповний робочий тиждень. Наявність таких працівників дозволяє гнучкіше планувати роботу, залучати більшу кількість персоналу на години і дні пікових навантажень.

Старости та «виконуючі обов'язки старост» можуть, залежно від їх кваліфікації, за рішенням місцевої ради виконувати і обов'язки адміністраторів у визначених населених пунктах. І це може бути як уповноваження старости села, селища на повне надання послуг (чи прирівняних дій) або покладення на старосту села, селища обов'язку забезпечити прийняття від мешканців відповідних документів, їх передачу для виконання зазначених повноважень уповноваженим виконавчим органом сільської, селищної, міської ради, а також видачу належно оформлених документів мешканцям.



РОЗДІЛ IV. Облаштування приміщення ЦНАП

6. Рекомендаційний перелік вимог до приміщень ЦНАП

№ з/п	Зміст вимоги
1	Загальні вимоги
1.1	Належна пішохідна та безбар'ерна доступність від зупинок громадського транспорту і від місця паркування транспорту, наявність паркування для велосипедів.
1.2	Приміщення для роботи з громадянами (фронт-офіс) розміщується на першому поверсі. За потреби, додатково використовується другий поверх приміщення.
1.3	Наявність туалету для відвідувачів (із врахуванням вимог для осіб з обмеженими фізичними можливостями та з обладнаним столиком для пеленання дітей).
1.4	Приміщення для ЦНАП обирається, а облаштування планується відповідно до прогнозованої кількості послуг та відвідувачів.
1.5	Облаштування (в т.ч ремонт) приміщення ЦНАП здійснюється з урахуванням вимог до енергоефективності, екологічності при поводженні з відходами, доступності для осіб з обмеженими фізичними можливостями та додатковими потребами.
2.	Оформлення входу в будівлю
2.1	Вхід в будівлю повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями, кнопкою виклику працівника ЦНАП. Шлях від зупинки громадського транспорту до приміщення ЦНАП має бути безбар'ерним для осіб з інвалідністю та батьків з дітьми у візочках.
2.2	Приміщення (будівля) ЦНАП повинно бути обладнане: а) інформаційною вивіскою з найменуванням ЦНАП б) а також вивіскою, призначеною для доведення до відома відвідувачів інформації про: - поштову адресу ЦНАП; - режим роботи (прийомні години у ЦНАП); - телефонний номер ЦНАП
2.3	Фасад будівлі повинен бути обладнаний освітлювальними приладами, які дозволяють відвідувачам ознайомитися з вивісками та забезпечувати відчуття безпеки у вечірній час як у відвідувачів так і працівників ЦНАП. Для цього бажано забезпечити зовнішній відеонагляд біля приміщення ЦНАП.
3.	Вимоги до приміщень для очікування та інформування відвідувачів
	У будівлі ЦНАП обладнуються інформаційна зона, зона очікування. Можливий варіант поєднання інформаційної зони та зони очікування.
3.1	Вимоги до організації зони очікування
3.1.1	Під зону очікування може відводитися частина загального приміщення або окреме приміщення, яке передує зоні обслуговування. У зоні очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень, не менш як на 10 осіб.

№ з/п	Зміст вимоги
3.1.2	З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою. Для ЦНАП з великою кількістю робочих місць (понад 7-10) і відвідувачів - при вході слід розмістити рецепцію (інформаційний пункт) із столом, стільцем, комп'ютером (для можливості друку формулярів заяв, інформаційних карток) із доступом до Інтернету. На цьому місці встановлюється інформаційна табличка із зазначенням, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП. Над цим місцем необхідно зазначити вивіску «Інформація» (або «Рецепція»). Для менших ЦНАП окрема рецепція може не облаштовуватися. Але працівник (адміністратор) на найближчому біля входу в ЦНАП робочому місці повинен надавати першочергову інформацію для відвідувачів. Над таким робочим місцем також може бути вивіска «Рецепція» або «Інформація».
3.1.3	У зоні очікування має бути природне і штучне освітлення; зона обладнується стільцями, столами (стійками) для можливості оформлення документів, а також вивісками (вказівниками) інформаційного характеру, інформаційними стендами
3.1.4	У зоні очікування доцільне розміщення супутніх послуг, насамперед для прийому платежів: - для ЦНАП великих ОТГ - каса банку (при можливості) або платіжний термінал, або POS-термінали на робочих місцях адміністраторів ЦНАП; - для ЦНАП середніх, малих ОТГ - платіжний термінал або POS-термінали на робочих місцях адміністраторів ЦНАП.
3.1.5	У зоні очікування доцільно передбачити місце для розміщення пристрою для копіювання документів, кулера для води тощо.
3.1.6	Для великих ОТГ у разі значної кількості відвідувачів операційний зал необхідно обладнати електронною системою керування чергою. Інструкція і схема користування системою керування чергою повинна бути розміщена на інформаційному стенді. Додатково необхідно забезпечити дистанційний запис зацікавлених людей по телефону, електронною поштою і через он-лайн систему керування чергою.
3.1.7.	Доцільно передбачити дитячий куточок із місцями для сидіння (пуфики м'які), іграшками, розмальовками, олівцями, дошкою для малювання (у разі доцільності - монітором із мультфільмами тощо).
3.1.8	За можливості у зоні очікування має забезпечуватися місце для розташування інвалідних та дитячих візків.
3.2	Вимоги до організації інформаційної зони
3.2.1	Зона призначена для ознайомлення з інформаційними матеріалами. Повинна бути обладнана інформаційними стендами. Стенди повинні розташовуватися в доступному для перегляду місці, надавати інформацію в зручній для сприйняття формі. Інформаційні стенди можуть бути обладнані кишнями формату А4, в яких розміщуються інформаційні картки послуг та формуляри до них (звернути увагу, щоб до стендів був зручний та вільний доступ, читабельні літери відповідного шрифту).
3.2.2	Інформаційні стенди повинні містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг, зокрема: - перелік послуг, що надаються у ЦНАП;

№ з/п	Зміст вимоги
	- інформаційні картки на кожну адміністративну послугу; - банківські реквізити для оплати адміністративних послуг; - зразки заповнення формулярів; - інші інформаційні матеріали, необхідні для отримання адміністративних послуг; - інформаційні матеріали (у формі брошур, буклетів тощо), в тому числі надані громадськими організаціями щодо актуальних гендерних питань: запобігання сімейному насиллю, про запобігання торгівлі людьми, психологічна допомога учасникам АТО та їх сім'ям тощо.
3.2.3	Зона інформування обладнується стільцями, столами (стійками) для оформлення документів (обов'язково ручка для заповнення). Столи повинні бути розміщені осторонь від входу з урахуванням безперешкодного під'їзду і проїзду інвалідних колясок. На столах доцільно розмістити інформаційні картки, вкладені в накопичувачі, а також зразки заповнення документів, які теж розподіляються в накопичувачах і групуються за тематичними групами послуг або «моделями життєвих ситуацій». Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг зона інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.
3.2.4	У зоні інформування, у разі доцільності, може встановлюватися інфомат (інформаційний термінал) або вільне робоче комп'ютеризоване місце (місця) з довідково-інформаційними системами з виходом у мережу Інтернет, де відвідувачі ЦНАП матимуть можливість самостійно шукати інформацію про адміністративні послуги, заповнювати відповідні бланки заяв.
3.3	Вимоги для організації зони прийому суб'єктів звернень (фронт-офіс)
3.3.1	У ЦНАП організовується зона прийому суб'єктів звернень відкритого типу («open space»). Розрахунок площі на 1-не робоче місце не менше 6-7 кв.м.
3.3.2	Для суб'єктів звернень, які знаходяться на прийомі, повинні бути передбачені місця для сидіння (бажаний стандарт – два стільці для відвідувачів біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів повинна здійснюватися без необхідності покидати місце як працівником, так і суб'єктом звернення.
3.3.3	Робоче місце працівника ЦНАП повинно забезпечувати йому можливість вільного входу і виходу. Робоче місце повинно бути обладнане персональним комп'ютером та іншим обладнанням й необхідними інформаційними системами (доцільно звернути увагу, щоб комп'ютери не були розміщені екраном до вікон – сонячного світла; шнури від комп'ютера не виходили до відвідувачів; столи персоналу мали передню стінку 25-45 сантиметрів від стільниці). Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП.
3.3.4	Багатофункціональний пристрій (принтер, сканер та ксерокс) і телефонний апарат (можливе використання фурнітури з навушниками) встановлюються з розрахунку на два робочі місця працівників ЦНАП або, при великій кількості звернень у ЦНАП, – на кожне робоче місце працівника ЦНАП.

№ з/п	Зміст вимоги
3.3.5	У ЦНАП великих ОТГ (у разі значної кількості відвідувачів) доцільне виділення окремого робочого місця для видачі результатів послуг.
3.4	Інші вимоги
3.4.1	У ЦНАП необхідно передбачити: - шафу для одягу персоналу; - шафу чи тумбу для прийнятих справ, папок, що зачиняється на ключ; - сейф для зберігання цінних документів, печаток та штампів адміністраторів ЦНАП.
3.4.2	За можливості у ЦНАП (особливо, у великих громадах) доцільно облаштовувати приміщення для харчування персоналу ЦНАП (із облаштуванням мікрохвильовою піччю, холодильником, електрочайником тощо).
3.4.3	Для ЦНАП рекомендується облаштування системами відеоспостереження, звукозапису розмов (за потреби та можливості).
3.4.4	Для комфорту і персоналу ЦНАП, і відвідувачів, рекомендується облаштовувати ЦНАП кондиціонером або відповідною системою.
3.4.5	На вікна рекомендується використовувати жалюзі.
3.4.6.	Для збереження майна ЦНАП рекомендується встановлення охоронної системи.

7. Окремі рекомендації щодо дизайну інтер'єрів та оздоблення приміщень ЦНАП

Функціональне зонування приміщень має відповідати технологічному процесу роботи ЦНАП, зручності знаходження працівників та суб'єктів звернень, нормативам та вимогам.

Кольорове оздоблення

Кольори (пофарбування) приміщень не повинні приводити людей до психологічного дискомфорту, тому рекомендуються кольори світло-теракотової гами або природно-рослинної гами незначної насиченості.

Не рекомендується різнобарв'я в оформленні. Вітається влаштування спокійного робочого ладу у приміщеннях; виключенням може бути ділянка дитячого куточку.

У приміщеннях санітарних вузлів (туалетів) слід використовувати вологостійкі фарби - емалеві, олійні.

Всі використані фарби і матеріали повинні відповідати міжнародним стандартам ISO 9001, зокрема, вимогам екологічної безпеки.

Меблі

Меблі повинні відповідати ергономічним вимогам: середнім розмірам людини та габаритам її простору життєдіяльності.

Стіл персоналу повинен мати непрозору передню стінку висотою 25-40 сантиметрів від стільниці.

Орієнтовні розміри меблів, в тому числі для користування інвалідами в кріслі-колясці та мало мобільними групами населення, людьми похилого віку наведені в таблиці:

№ з/п	Назва обладнання	Орієнтовні розміри, мм
1.	Стіл робочий	1200x700x740
2.	Стілець напівм'який	430x470x770
3.	Стілець з обертанням	430x480

Меблі повинні бути вироблені з якісних матеріалів та уникненням використання шкідливих елементів (пластик, клей на основі шкідливих хімічних речовин тощо).

При виготовленні чи виборі меблів бажано враховувати, щоб не було гострих кутів у виробках задля безпеки суб'єктів звернень та працівників.

Оздоблення меблів не повинно конфліктувати із загальним дизайном інтер'єрів приміщень та має відповідати обраній кольоровій гамі.

У дитячому куточку рекомендується розмістити ігровий комплект меблів або полицю для іграшок, іграшки, килимок, дошку для малювання тощо.

Кольори куточка – відповідно до рішення інтер'єру.

Оздоблення стелі, підлоги та стін. Двері

Стеля може бути:

- у приміщеннях, призначених безпосередньо для спеціалістів – підвісною, у разі потреби, (типу "Armstrong" або аналог) з растровими світильниками;

- у приміщеннях, призначених для суб'єктів звернень, - пофарбована водоемульсійними фарбами;

- у приміщеннях санітарних вузлів (туалетів) - пофарбована водостійкими фарбами.

Підлога повинна мати високий рівень зносостійкості та відповідати екологічним і технологічним нормативам, не бути слизькою і бути:

- у коридорах, приміщеннях для відвідувачів, тамбурі, вестибюлі, приміщеннях санітарних вузлів (туалетів) - рекомендовано застосовувати керамічну плитку класу GRES 4-5 (підвищена стійкість до стирання);

- в бек-офісах та під робочими місцями персоналу ЦНАП – паркет, ламінат або комерційний лінолеум.

В приміщеннях ЦНАП (при вході, на сходах тощо), де передбачається знаходження суб'єктів звернень, має бути спеціальна смуга (жовтого або червоного кольору та/або спеціальної фактури) для координування руху людей з вадами зору.

Кольори - відповідно до рішення інтер'єру.

Рекомендується облаштування стін елементами («відбійниками» з дошки, ламінату тощо), що убезпечуватимуть пошкодження покриття стін.

При встановленні дверей необхідно орієнтуватися на принцип «відкритого простору» та дотримуватися підходів до забезпечення енергоефективності.

Міжкімнатні двері (там, де вони потрібні) доцільно, щоб були металопластиковими та:

- прозорими - для приміщень, у яких здійснюється прийом або обслуговування громадян (у разі доцільності їх встановлення);

- непрозорими – для бек-офісних приміщень, санвузлів (туалетів), кімнат для персоналу тощо.

Благоустрій та вхідна група

З метою забезпечення енергозбереження необхідно забезпечити наявність тамбуру при вході у приміщення ЦНАП.

На майданчику біля входу до приміщення повинні бути розташовані зона очікування та відпочинку (з лавами для сидіння, урнами для сміття, ліхтарями).

На вході до приміщення повинні бути облаштовані пандуси (з твердого морозостійкого матеріалу) для інвалідів на кріслі-колясці з ухилом 1/12 та огорожею $h = 0,7 - 0,9\text{м}$ (0,5м для дітей) або кнопка виклику працівника ЦНАП.

Біля приміщення, де розміщується ЦНАП, має бути облаштований майданчик для тимчасового розташування автомобілів; під'їзди для спецавтотранспорту (пожежної машини, машини швидкої допомоги, поліції тощо).

Прилегла територія має бути освітлена та може бути оснащена системою відеонагляду.

Оздоблення вхідної групи

Композиція фасаду має бути у чітких та зрозумілих формах, не конфліктуючих з загальним рішенням фасадів будівлі (будівель).

8. Пропонований опис робочого місця адміністратора ЦНАП

№ з/п	Назва	Характеристики. Примітки
1.	Стіл з тумбою	Визначаються дизайн-проектом. Тумба закривається на ключ
2.	Стілець для адміністратора	Визначаються дизайн-проектом. Приклад можливих вимог: - висота - 770, ширина - 480, сидіння - 430; - підйомно-поворотний, обладнаний колесиками для переміщення, з тенотреновим покриттям; - оббивка - темна, колір – чорний; - металевий каркас, колір – металік
3.	Стільці для відвідувачів	Визначаються дизайн-проектом (по 2 одиниці біля кожного робочого місця). Приклад можливих вимог: - висота - 770, ширина - 470, сидіння - 430; - оббивка - темна, колір – чорний; - металевий каркас, колір – металік
4.	Шафа для зберігання документів	Необхідність визначаються дизайн-проектом. Може бути одна на декілька робочих місць
5.	Комп'ютер з ліцензійною ОС	Приклад можливої конфігурації: - процесор, наприклад, INTEL Core™ i5 4460 або аналог; - модуль пам'яті DDR3 8GB, накопичувач SSD 2.5" 120GB; - материнська плата, наприклад GIGABYTE або ASUS або аналог; - монітор 22"; - корпус, мишка, клавіатура; - програмна продукція Microsoft Windows 10 Professional x64 Ukrainian Pro, 64-bit, Ukr; - загальноновживане офісне програмне забезпечення (пакет офісних програм, архіватор, антивірус тощо) або інші аналоги, визначені технічним завданням
6.	Багатофункціональний пристрій (принтер, сканер, ксерокс)	Можливе використання одного пристрою на 2 робочих місця. Наприклад, Canon i-SENSYS MF3010 або Canon i-SENSYS MF211, у т.ч. інтерфейсний кабель USB 2.0, 3 м або аналоги, визначені технічним завданням
7.	Блок безперебійного живлення	Наприклад, APC Back-UPS 650VA або аналоги, визначені технічним завданням
8.	Телефон	Можливе використання одного апарата на декілька (2-3) робочих місць (для великих ЦНАП). Мобільний телефон – у разі потреби («мобільний офіс» тощо).



№ з/п	Назва	Характеристики. Примітки
9.	Клієнтське місце системи електронного документообігу	<i>Визначаються технічною документацією системи</i>
10.	Клієнтське місце системи електронної черги (у разі її встановлення у ЦНАПі)	<i>Визначаються технічною документацією системи</i>
11.	Доступ до єдиних та державних реєстрів для адміністраторів, які відповідають встановленим вимогам	<i>Відповідно до наданих повноважень надається доступ до таких реєстрів:</i> - Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, - Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, - Державний реєстр актів цивільного стану громадян, - Державний земельний кадастр, - Єдиний державний демографічний реєстр (у разі встановлення у ЦНАПі обладнання для видачі закордонних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID-картки), - інших реєстрів (у разі потреби)
12.	Електронний цифровий підпис	<i>Виданий одним з акредитованих центрів сертифікації ключів для роботи у системі електронного документообігу та у єдиних і державних реєстрах, який записаний на цифровому носії інформації (flash, DVD-диск тощо)</i>
13.	Доступ до Інтернету	
14.	Електронна поштова скринька, надана органом місцевого самоврядування або його виконавчим органом	<i>З урахуванням вимог щодо захисту інформації</i>
15.	Канцелярське приладдя	<i>Папір, ручка, степлер, олівці, скрепки тощо</i>

9. Пропонований перелік обладнання та інформаційних систем ЦНАП

№ з/п	Назва	Характеристики
16.	Меблі	Столи (для персоналу та відвідувачів), стільці, шафи, гардероб для персоналу, інформаційні стенди. Дивани, рецепція, вішаки для одягу відвідувачів визначаються дизайн-проектом
17.	Сейфи	
18.	Комп'ютери з ліцензійною ОС	Приклад можливої конфігурації: - процесор, наприклад, INTEL Core™ i5 4460 або аналог; - модуль пам'яті DDR3 8GB, накопичувач SSD 2.5" 120GB; - материнська плата, наприклад GIGABYTE або ASUS або аналог; - монітор 22"; - корпус, мишка, клавіатура; - програмна продукція Microsoft Windows 10 Professional x64 Ukrainian Pro, 64-bit, Ukr; - загальноновживане офісне програмне забезпечення (пакет офісних програм, архіватор, антивірус тощо) або інші аналоги, визначені технічним завданням
19.	Багатофункціональні пристрої	Наприклад, Canon i-SENSYS MF3010 або Canon i-SENSYS MF211, у т.ч. інтерфейсний кабель USB 2.0, 3 м або аналоги, визначені технічним завданням
20.	Блоки безперебійного живлення	Наприклад, APC Back-UPS 650VA або аналоги, визначені технічним завданням
21.	Телефони	(стаціонарний або мобільний)
22.	Система запису розмов	За потреби і можливості здійснюватиметься запис телефонних розмов адміністраторів ЦНАП та розмов адміністраторів ЦНАП із суб'єктами звернень
23.	Система відеонагляду	За потреби і можливості
24.	Структурована кабельна система	На її основі будуть організовані локальна обчислювальна мережа, система відеонагляду (за потреби і можливості), телефонії (за потреби і можливості) тощо
25.	Система електронного документообігу (автоматизації роботи ЦНАП)	Визначаються технічною документацією системи. У ЦНАП України уже успішно впроваджені такі системи: - «Універсам послуг», - «Галерея послуг» («Відкрита влада» тощо), - «АСКОД. Адміністративні послуги» або інші, аналогічні за функціональними можливостями системи
26.	Система електронної черги	Для великих громад від 50 тис. мешканців. Інформація про окремих можливих розробників системи електронної черги:



№ з/п	Назва	Характеристики
		1. q-systems.in.ua 2. www.alfametric.com.ua/sistemi-keruvannya-cherhgam 3. servibell.com.ua/contact 4. metatg.com.ua/contacts 5. apertum.com.ua 6. touch.ua 7. valtek.com.ua/ua/system-integration/security-control-system/queue-management-system/queue 8. leater.com.ua/services/elektronnaya-ochered.html 9. www.integra-its.com.ua/projects/proektnye-resheniya/razrabotka-sistemy-upravleniya-ocheredyu 10. www.granato.kiev.ua/index.php/line 11. www.versiya.com/it-solution/electronic-control-system-queue.html http://touchkiosk.com.ua/component/zoo/item/programmno-apparatnyj-kompleks-sistema-upravleniya-ocheredyu-elektronnaya-ochered 12. infoplus.com.ua або інші, аналогічні за функціональними можливостями системи
27.	Доступ до єдиних та державних реєстрів	Відповідно до наданих повноважень надається доступ до таких реєстрів: - Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, - Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, - Державний реєстр актів цивільного стану громадян, - Державний земельний кадастр, - Єдиний державний демографічний реєстр (у разі встановлення у ЦНАПі обладнання для видачі закордонних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID-картки), у т.ч. організація комплексної системи захисту інформації, - інших реєстрів, у т.ч. локальних (у разі потреби)
28.	Доступ до Інтернету	У разі підключення до єдиних і державних реєстрів забезпечуються вимоги щодо захисту інформації
29.	Електронна пошта	Домен має бути зареєстрований у зоні .gov.ua або .ukr
30.	Веб-сайт	
31.	Скайп, Фейсбук-сторінка	За можливості
32.	Кондиціонер	
33.	Жалюзі на вікна	
34.	Каса банку або	Для здійснення платежів. Обов'язкове для забезпечення



№ з/п	Назва	Характеристики
	термінали самообслуговування, або POS-термінали на робочих місцях ЦНАП	
35.	Інші супутні послуги (ксерокс, продаж канцтоварів, кавомат тощо)	<i>За потреби і можливості. Забезпечується суб'єктами господарювання, відібраними на конкурсних засадах</i>



РОЗДІЛ V. Підготовка персоналу ЦНАП

10. Список необхідних тренінгів, цільової аудиторії, тривалість, критерії успіху для оцінки результатів навчання

Передумови

Створення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг є однією з ключових задач органів державної влади і органів місцевого самоврядування. Особливо гостро це питання стоїть для об'єднаних територіальних громад. Коли об'єднувались громади, однією з умов об'єднання було підвищення якості обслуговування громади та доступність отримання адміністративних послуг. Саме через створення центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), їх територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів можна буде вирішити це питання. Фізичне та інституційне створення ЦНАП слугуватиме доступності і комфортним умовам отримання адміністративних послуг. Кваліфіковані адміністратори та спеціалісти структурних підрозділів, які безпосередньо надають адміністративні послуги, повинні забезпечити високу якість їх надання. Саме з цією метою необхідно передбачити їх навчання. Отже, саме ці групи персоналу (адміністратори, спеціалісти виконавчих органів) є основною цільовою аудиторією для участі у тренінгах. До тренінгів, які будуть висвітлювати загальну систему надання адміністративних послуг, повноваження громад, відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», пропонується також залучати керівництво громади, місцевих депутатів, старост. Однак найбільше якість послуг в центрі надання адміністративних послуг залежить від адміністраторів. Адміністратор – це посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Адміністратор повинен бути приязним до відвідувачів, завжди готовим допомогти, доброзичливим, відкритим.

Основні завдання адміністратора визначені у статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги». Серед них ключовими є:

- надання суб'єктам звернення інформації та консультацій;
- прийняття від суб'єктів звернення документів необхідних для надання адміністративної послуги, їх реєстрація та передача суб'єкту надання адміністративних послуг;
- видача оформленого результату суб'єкту звернення;
- надання адміністративних послуг, у випадках передбачених законом.

Важливо звернути увагу на останнє завдання, оскільки іноді має місце абсолютизація функцій адміністратора виключно як працівника «фронт-офісу», що приймає і передає документи та не повинен безпосередньо надавати адміністративні послуги. Насправді, все залежить насамперед від характеру послуги. «Швидкі послуги», тобто послуги, які можуть надатися за один візит суб'єкта звернення (якщо на обслуговування потрібно 5-30 хвилин), повинні надаватися невідкладно самим адміністратором. Доцільність розриву процедури надання «швидкої послуги» між двома і більше працівниками, як правило, відсутня. І додатковий візит суб'єкта звернення за результатом теж був би не виправданим.



Сьогодні є можливість надання більшості швидких адміністративних послуг невідкладно. Зокрема, можна залучати до роботи у ЦНАП (у фронт-офіс) фахівців відповідного напрямку (державних реєстраторів; спеціалістів, що здійснюють реєстрацію місця проживання тощо), додавши у їх посадові обов'язки виконання функцій адміністратора.

Щодо організації діяльності, то варто взяти до уваги, що у невеликих за чисельністю громадах, ЦНАП може включати більшість персоналу (штатної чисельності) такого виконавчого органу. Відтак поділ на фронт-офіс та бек-офіс є дуже умовним, тобто означає, що адміністратори частину часу працюють на прийомі відвідувачів, а частину часу опрацьовують справи.

Отже, ключовими вимогами до адміністратора є:

- розуміння свого призначення (місії) та специфіки роботи ЦНАП (оскільки це визначає усі подальші вимоги до адміністратора);
- доброзичливість та належні комунікаційні навички (оскільки це постійна робота з людьми);
- універсальність у знанні законодавства та практики (оскільки адміністратор повинен забезпечувати надання різних адміністративних послуг, принаймні в межах однієї групи (сфери) чи кількох груп (сфер) послуг).

З урахуванням результатів спілкування з керівництвом об'єднаних територіальних громад, старостами, адміністраторами, складено перелік тренінгів, які пропонується провести в рамках реалізації Проекту.

Зокрема, в процесі підготовки адміністраторів чи підвищення їхньої кваліфікації можуть бути доцільними наступні навчальні заходи та модулі під час навчання.

Модуль 1. Роль органів місцевого самоврядування в обслуговуванні громади, реалізація власних та делегованих повноважень в сфері надання адміністративних послуг.

- 1) Первинним суб'єктом місцевого самоврядування, основним носієм його функцій і повноважень є територіальна громада села, селища, міста.
- 2) Здійснення місцевого самоврядування.
- 3) Основні принципи служби в органах місцевого самоврядування.

*Модуль № 1 є початковим для навчання. Він розкриває основи місцевого самоврядування і роль посадових осіб в здійсненні місцевого самоврядування, дотримання посадовими особами антикорупційного законодавства. До цього модулю необхідно залучити керівництво громади, старост, адміністраторів, місцевих депутатів.
Тривалість – 2-3 години.*

Модуль 2. Адміністративні послуги: типові проблеми, належна організація надання

- 1) Ідея сервісної держави. Використання клієнто-орієнтованої моделі у спілкуванні влади з громадянами.
- 2) Поняття адміністративних послуг, ознаки, їх місце серед інших публічних послуг.
- 3) Типові проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору громадянина (суб'єкта звернення).
- 4) Державна політика і розвиток загального законодавства про адміністративні послуги. Огляд Закону України «Про адміністративні послуги» та Закону України «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності» (предмет регулювання, статус ЦНАП, супутні послуги тощо).
- 5) Центр надання адміністративних послуг – як інтегрований офіс: мета / концепція, вимоги до утворення та функціонування. Типові проблеми. Кращі практики. Особливості надання послуг в ОТГ.

Модуль №2 є важливим для адміністраторів, які лише приступають до роботи, тобто для початківців. Також він може бути корисним і для працівників ЦНАП, які не проходили подібного вступного тренінгу.

Деякі теми модулю №2 доцільні також для керівництва громади та місцевих депутатів, можливо у скороченому форматі наради-дискусії.

При висвітленні тем даного модуля буде приділена окрема увага питанням гендерної політики, надання адміністративних послуг соціально незахищеним категоріям населення та особам з обмеженими фізичними можливостями.

Тривалість – 5-6 годин.

Модуль 3. Порядок надання адміністративних послуг, насамперед базових, і параметри якості послуг

- 1) Вимоги щодо якості адміністративних послуг.
- 2) Інформаційні та технологічні картки послуг, їх відповідність вимогам діючого законодавства.
- 3) Персонал ЦНАП: універсалізм чи спеціалізація.
- 4) Базові адміністративні послуги.
- 5) Децентралізація базових адміністративних послуг. Переваги і ризики делегування повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування.
- 6) Інші інструменти інтеграції послуг у ЦНАП.
- 7) Супутні послуги у ЦНАП. Які з них є найважливішими.



- 8) Адміністративні послуги та електронне урядування. Реєстр адміністративних послуг та Єдиний державний веб-портал адміністративних послуг.

Модуль №3 необхідний як для адміністраторів-початківців, так і для працівників ЦНАП, які не проходили подібного вступного тренінгу. Питання 2 модулю №3 необхідне також для спеціалістів структурних підрозділів, які безпосередньо надають адміністративні послуги і розробляють інформаційні та технологічні картки. При проведенні тренінгу передбачається популяризація розвитку системи електронного документообігу. Дані технології зменшують використання паперу та знижують транспортне навантаження. Тому можна відзначити позитивний вплив Проекту і ЦНАП на оточуюче середовище.

Тривалість – 8 годин

Модуль 4. Ділова етика та взаємодія з відвідувачами центрів надання адміністративних послуг

- 1) Уроки набутого досвіду при спілкуванні із відвідувачами в умовах фронт-офісу. Типові труднощі та помилки в комунікації, причини їх виникнення.
- 2) Цілі та особливості стилю спілкування, орієнтованого на громадянина.
- 3) Основні етапи бесіди із відвідувачем з точки зору мети комунікації та прийомів ефективної комунікації.
- 4) Виявлення потреб відвідувача: за невербальними поведінковими проявами, за допомогою питань. Прийоми активного слухання.
- 5) Керування бесідою: форми запитання та їх роль на різних етапах.
- 6) Правила комунікації на етапі надання інформації.
- 7) Робота зі складними співрозмовниками: розлючений відвідувач, невпевнений відвідувач, нудний відвідувач.
- 8) Особливості спілкування телефоном.
- 9) Техніки саморегулювання стабільного емоційного стану.
- 10) Проблеми гендерної рівності.

Модуль №4 є важливим для всіх працівників ЦНАП. Але якщо його базові елементи можуть бути корисними і для початківців, то глибинний тренінг є кориснішим для адміністраторів, які вже отримали певний досвід спілкування з відвідувачами, та старост.

Тривалість - 2 дні по 8 годин.



Модуль 5. Знання та навички щодо окремих адміністративних послуг та їх груп

Для знання спеціального (тематичного) законодавства та практики, акцент має робитися на ті сфери адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП. При цьому акцент має робитися на базові адміністративні послуги, зокрема такі групи як:

- 1) Реєстрація, зняття з реєстрації місця проживання.
- 2) Реєстрація актів цивільного стану.
- 3) Соціальні адміністративні послуги (державні допомоги, житлові субсидії).
- 4) Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно.
- 5) Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.
- 6) Декларації та дозволи у будівельній сфері.
- 7) Паспортна сфера.
- 8) Інші тематичні групи послуг (земельні; у справах дітей тощо).
- 9) Нотаріальні послуги, що надаються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах де немає нотаріусів.

Модуль №5 є необхідним як для адміністраторів так і для спеціалістів виконавчих органів, які безпосередньо надають адміністративні послуги. При цьому кожне з питань заслуговує на виділення в окрему тему.

Викладачами/тренерами за цими темами повинні бути досвідчені практики.

Тривалість – на кожну тему по модулю №5 може бути витрачено від 4 до 8 годин. Необхідний час навчання може бути скорегованим в залежності від виявлених потреб цільової групи.

Критерії успіху для оцінки результатів навчання

Передбачається, що за час реалізації Проекту, в тренінгах приймуть участь від 150 до 200 учасників. Навчальні модулі будуть складатися з теоретичної частини, практичної частини з завданнями та підсумкової. Всім учасникам тренінгу буде запропоновано оцінити якість викладання модулю та вплив отриманих знань на їх роботу в ЦНАП. Для цього буде розроблена анкета, яку заповнюватимуть учасники тренінгу після його завершення. Практична частина модулю буде складатись з письмового виконання завдань та роботи з програмними продуктами (відповідні реєстри). В рамках навчання адміністраторів, плануються виїзні заходи до діючих ЦНАП, з можливістю закріплення отриманих навичок в практичній площині. Цей захід передбачає, що адміністраторам, що пройшли навчання, буде дозволено здійснити прийом громадян безпосередньо в діючому ЦНАП. Всі учасники тренінгів або поглиблять свої знання та навички, або отримають нові. За результатами проведення тренінгів, 80% учасників зможуть самостійно виконувати повноваження в сфері надання адміністративних послуг, 20% учасників це



керівництво, депутати, які безпосередньо не будуть задіяні в наданні адміністративних послуг, але всіляко сприятимуть якісному обслуговуванню громади в ЦНАП.

Нормативні акти та рекомендована література:

Нормативні акти:

1. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України, 2013, № 32, ст. 409.
2. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» від 15 травня 2003 р. № 755-IV (в редакції Закону № 835-VIII від 26.11.2015) // Відомості Верховної Ради України, 2016, № 2, ст.17.
3. Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обмежень» від 1 липня 2004 р. № 1952-IV (в редакції Закону №834-VIII від 26.11.2015) // Відомості Верховної Ради, 2016, № 1, ст.9);
4. Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 р. N 2806-IV // Відомості Верховної Ради України, 2005, N 48, ст.483 .
5. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» // Відомості Верховної Ради України, 1997, № 24, ст.170.
6. Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності» // Відомості Верховної Ради України, 2011, № 34, ст.343 (Редакція станом на 26.11.2016).
7. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» (із змінами внесеними Законом України N 888-VIII (888-19) від 10.12.2015, ВВР, 2016, N 3, ст.30).
8. Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» від 01.07.2010 р. №2398-VI.

Навчально-довідкова література:

- 1.[Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі](#). Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України – К., 2015. – 124 с.
- 2.[Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування](#). Збірник матеріалів / / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
- 3.[Як належно виконати Закон "Про адміністративні послуги"](#). Посібник для посадової особи / В. Тимошук - К.: Москаленко О.М., 2014 - 140 с.
- 4.[Адміністративні послуги» для Тебе](#). Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К., 2014 - 44 с.
- 5.[Адміністративні послуги](#): Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.



6. [Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги»](#) / За заг. ред. В.П.Тимощука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. – 392 с.

7. [Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник](#) / [Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимощук В. П., Шиманке Д.] / за заг. ред. Тимощука В. П. – К., СПД Москаленко О. М., 2010. – 440 с. ([видання 2-ге](#), доповнене, 2011. – 432 с.)

8. [Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні](#) / [Ігор Коліушко, Віктор Тимощук, Олександр Банчук та ін.; Ірина Бекешкіна]; Центр політико-правових реформ, Фонд «демократичні ініціативи». – К., Москаленко О.М. ФОП, 2009. – 196 с.

9. Тимощук В., Кірмач А. [Оцінка якості адміністративних послуг](#). – К. : Факт, 2005. – 88 с.

10. [Адміністративна реформа для людини: науково-практичний нарис](#) / [за заг. ред. І. Коліушка]. – К. : Факт, 2001. – 72 с.



РОЗДІЛ VI. Інструменти оцінювання роботи ЦНАП

11. Анкета дослідження якості адміністративних послуг*

Шановні громадяни, для вивчення Вашої думки щодо якості послуг, які надають виконавчі органи міської ради, просимо взяти участь в опитуванні.

Метою опитування є вивчення реального стану надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради. Результати опитування будуть використані для розробки та реалізації заходів з підвищення якості надання адміністративних послуг.

Опитування проводиться лише за Вашою добровільною згодою і є анонімним.

Дата проведення опитування	
Місто	

ЗАПИТАННЯ

1. З якою метою Ви зверталися сьогодні до органу влади (виконавчого органу міськради/Центру надання адміністративних послуг)?

- 1 - отримання інформації та консультації ПЕРЕХІД ДО ПИТАННЯ 6
- 2 - отримання конкретної послуги

2. За якою послугою Ви зверталися до ЦНАП?

- 1 – реєстрація місця проживання
- 2 – отримання паспорта (вклеювання фотографії до паспорта 25/45 років)
- 3 – реєстрація суб'єктом підприємницької діяльності
- 4 – приватизація житла
- 5 – отримання земельної ділянки
- 6 – отримання дозволу на будівництво/перепланування (в т.ч. через подання декларації)
- 7 – реєстрація права власності на нерухомість
- 8 – оформлення субсидії, інших видів державної допомоги та інших соціальних виплат
- 9 – інше (що?) _____

3. Чи вирішили Ви своє питання?

- 1 – так, повністю вирішене ПЕРЕХІД ДО ПИТАННЯ 5
- 2 – ще не вирішене, але знаходиться у процесі вирішення
- 3 – ні, питання не вирішене

4. Якщо питання не вирішили, то з якої причини?

* Анкета долучена за виданням «Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник / За заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, 2010. – 440 с. Анкета розроблена на основі матеріалів наданих експертами Німецького товариства міжнародного співробітництва (GIZ).

- 1 Не вистачає необхідних документів
- 2 За ці питання відповідає інший орган (підрозділ)
- 3 Потрапив/потрапила у не прийомний день або години
- 4 Кажуть, що немає законних підстав для вирішення мого питання
- 5 Не можу зрозуміти, чому питання не вирішується
- 6 Інше _____

5. Скільки разів Ви зверталися для вирішення питання?

- 1 – вирішив / вирішила справу за один 1 раз;
- 2 – 2 рази;
- 3 – 3 рази
- 4 – більше 3 разів

6. Чи цікавилися Ви інформацією про роботу органу перед його відвідуванням?

- 1 – так
- 2 – ні ПЕРЕХІД ДО ПИТАННЯ 10

7. Якщо Ви цікавилися інформацією про роботу органу перед його відвідуванням, то якою саме? (відзначте усе, чим Ви цікавилися)

- 1 – режимом роботи (прийомними годинами);
- 2 – компетенцією органу (переліком послуг);
- 3 – контактними телефонами;
- 4 – місцем розташування органу та транспортним сполученням;
- 5 – переліком необхідних документів, строками та процедурою отримання послуги;
- 6 – інше _____.

8. Яким чином Ви отримали необхідну інформацію?

- 1 – особисто у виконавчому органі;
- 2 – телефоном;
- 3 – із реклами, буклету
- 4 – зі ЗМІ;
- 5 – з Інтернету;
- 6 – від знайомих, родичів, друзів;
- 7 – електронною поштою;
- 8 – інше _____

9. Чи була інформація достатньою?

- 1 – Так
- 2 – Ні

10. Як довго Вам довелося чекати в черзі на отримання послуги (консультації)?

- 1 – чекати не довелося;
- 2 – до 10 хвилин;
- 3 – до 20 хвилин
- 4 – до 30 хвилин;
- 5 – до 60 хвилин;
- 6 – більше години
- 7 – більше 2-х годин

Наскільки Ви задоволені працівниками виконавчого органу?

(вказіть оцінку)

	Зовсім не задоволений	Переважно не задоволений	Переважно задоволений	Повністю задоволений
11. Привітністю	1	2	4	5
12. Компетентністю	1	2	4	5

Наскільки Ви задоволені умовами для відвідувачів у приміщенні органу?

	Зовсім не задоволений	Переважно не задоволений	Переважно задоволений	Повністю задоволений
13. Інформативність вивісок при вході до приміщення та наявність інших вказівників	1	2	4	5
14. Наявність стендів з інформацією, зразками заяв та їх якість	1	2	4	5
15. Наявність інформаційних карток послуг та їх якість	1	2	4	5
16. Доступність формулярів, бланків	1	2	4	5
17. Облаштованість місць для очікування, заповнення паперів	1	2	4	5
18. Зручність для інвалідів	1	2	4	5
19. Зручність оплати послуг (якщо послуга платна)	1	2	4	5
20. Загальний стан приміщення (освітлення, просторість, чистота, наявність туалету тощо)	1	2	4	5

21. Чи задоволені Ви режимом (часами прийому, доступністю) роботи органу (необхідного Вам підрозділу)?

Зовсім не задоволений	Переважно не задоволений	Переважно задоволений	Повністю задоволений
1	2	4	5

22. Як би Ви оцінили в цілому роботу виконавчого органу (міської влади/ЦНАП) ?
(вказіть оцінку)

Дуже погано	Погано	Задовільно	Добре	Дуже добре
1	2	3	4	5

23. Стать

1 Жінка

2 Чоловік

24. Вік _____ років

25. Рід занять

1 – робітник

2 – спеціаліст з вищою освітою

3 – службовець без вищої освіти

4 – підприємець

5 – пенсіонер

6 – тимчасово не працюючий

7 – відпустка по догляду за дитиною

8 – інше _____

Підпис особи, що проводила інтерв'ю



12. Методика моніторингу Центрів надання адміністративних послуг*

Моніторинг організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) проводиться з метою оцінювання стану ЦНАП на відповідність вимогам Закону України «Про адміністративні послуги» та концепції «універсалу послуг» (one-stop-shop) як інтегрованого офісу з надання адміністративних послуг. Додатковим завданням моніторингу є вироблення рекомендацій органу, що утворив ЦНАП, щодо покращення роботи такого ЦНАП.

Моніторинг та оцінка ЦНАП здійснюються з проведенням цільових візитів експертів до визначеного ЦНАП. Експерт/ка має обов'язки стосовно дистанційного вивчення інформації про конкретний ЦНАП з відкритих джерел (насамперед, веб-ресурси), а також особистого обстеження умов роботи ЦНАП і спостереження за його діяльністю: огляд приміщення (на предмет зручності для споживачів, в т.ч. осіб з особливими потребами), вивчення документації, спілкування із представником ЦНАП. Досліджуються акти, що регулюють діяльність конкретного ЦНАП, інформаційні й технологічні картки адмінпослуг тощо. Відомості, отримані в ході опрацювання інформації, огляду ЦНАП та спілкування, фіксуються і оцінюються у відповідній анкеті. За результатами моніторингу кожного ЦНАП складається звіт, виставляється оцінка та готуються адресні рекомендації щодо покращення його роботи.

Моніторинг передбачає щонайменше один візит експерта (за можливості – двох експертів одночасно) до кожного ЦНАП. Перший візит, як правило, відбувається без попередження і розпочинається з обстеження умов діяльності ЦНАП методом «таємного клієнта» (в т.ч. включає спробу отримати фахову консультацію щодо певної адмінпослуги або, за можливості, замовити /отримати саму адміністративну послугу), а надалі – включає спілкування із персоналом ЦНАП. Друге відвідування того ж самого ЦНАП, за потреби, здійснюється у випадку наявності об'єктивних чи суб'єктивних перепон при першому візиті. У цьому випадку допускається попереднє погодження візиту та зустрічей з персоналом ЦНАП.

Створення перепон і так само відмова у спілкуванні з експертами чи наданні їм необхідної інформації, документів відображається у звіті оцінкою «0» за відповідними критеріями. Запитувану у персоналу (керівництва) ЦНАП інформацію можна отримувати електронною поштою. Ненадання такої інформації протягом 5-и робочих днів після візиту (запиту) оцінюється як відмова у наданні інформації.

* Цю Методику розроблено Центром політико-правових реформ спільно з партнерами у рамках реалізації проектів: «Підвищення якості адміністративних послуг через посилення впливу громадянського суспільства на публічну політику у цій сфері» (2013-2014), за фінансової підтримки Європейського Союзу та Міжнародного фонду «Відродження». Пропонована версія Методики (від 12.04.2016 року) є доопрацьованою в рамках проекту Європейського Союзу “ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади”.

Метод «таємного клієнта» також використовується щодо надсилання запитів про конкретні адміністративні послуги на електронну пошту або отримання консультації телефоном. Оперативність та якість реагування (достовірність, повнота, чіткість і структурованість наданої інформації) на такі запити відображаються у моніторинговому звіті та враховуються при виставленні оцінок.

Критерії оцінки організації та діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)			
При відповіді «НІ» – виставляється оцінка 0. При відповіді «ТАК» якщо в питанні є варіативність – необхідно визначити пропорційну оцінку.	Макс	Бал	примітки
1. Організація роботи:	300 балів можливо		
1.1. Затверджено перелік адміністративних послуг ЦНАП	5		
1.2. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП (оцінка експерта)	120⁹		
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
- дозволи/декларації у сфері будівництва	5		
- реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5		
- реєстрація прав на нерухомість	10		
- реєстрація місця проживання	10		
- послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими)	5		
- послуги із «закордонними» паспортами	10		
- послуги із ID-картками	10		
- послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10		
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15		
- пенсійні послуги	10		
- послуги реєстрації актів цивільного стану	10		
- послуги з видачі посвідчень водія	10		
- послуги з реєстрації транспортних засобів	10		
1.3. Затверджено Положення про ЦНАП	5		
1.4. Затверджено регламент ЦНАП	5		
1.5. Затверджено інформаційні картки (далі – ІК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20		
Затверджені інформаційні картки на усі адміністративні послуги – виставляється 5 балів.	5		
Наявність у цих ІК:			
- інформації про ЦНАП (місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)	5		
- вичерпного переліку документів	5		
- інформації щодо оплати	5		
1.6. Затверджено технологічні картки (далі – ТК) адміністративних послуг (змістовна оцінка експерта).	20		
Затверджені технологічні картки на усі послуги – виставляється 5 балів.	5		
Наявність у цих ТК:			

⁹ Тут і далі **жирним** позначено оцінку кожного критерію, в тому числі у разі, коли наявна деталізація вимог у межах критерію. В останньому випадку це є максимальна кількість балів, яку можна отримати за відповідним критерієм.

- чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	5
- чітких і зрозумілих строків опрацювання справи з надання адмінпослуги	5
За умови проведення у результаті розробки ТК раціоналізації процедури (скорочення загальних термінів опрацювання справи)	5
1.7. Прийом суб'єктів звернення щодо послуг органів влади, переданих до компетенції ЦНАП, здійснюється тільки в ЦНАП (це стосується і прийому документів, і видачі результатів, і отримання додаткових документів, інформації)	30
1.8. Графік роботи ЦНАП:	
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:	20
- не менше 7 годин в день	5
- 6 днів на тиждень для обласних центрів, та у м. Києві (5 днів для інших ЦНАП)	5
- без перерви на обід	5
- 1 день на тиждень – до 20.00	5
1.8.2. Додаткові прийомні години (понад норматив, визначений Законом)	10
Кожна додаткова година – по 1 балу. Максимум – 10 балів	
1.9. Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією) (змістовна оцінка експерта).	25
За умови наявності на цьому електронному ресурсі:	
- достовірної й чіткої інформації щодо режиму роботи ЦНАП, його місцезнаходження, довідкового телефону (телефонів), факсу й електронної пошти, доїзду	5
- повного переліку послуг та інформаційних карток на кожну послугу	10
- за зручність пошуку і розташування матеріалів	5
- стрічки новин про новації у ЦНАП, законодавстві	5
1.10. Надається консультаційна інформація про послуги – (підкреслити і оцінити наявне). Максимум – 20 балів.	20
1) телефоном	10
2) електронною поштою (в т.ч. особистий кабінет), через Скайп, Фейсбук, мобільні додатки тощо	10
1.11. Заповнення формулярів (заяв) здійснюється виключно персоналом ЦНАП	20
разом	300

2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, інші зручності:	320 балів можливо (без урахування балів за територіальні філії)
2.1. Основний офіс – територіальна доступність	20
Незручне розташування ЦНАП (у віддаленому для більшості мешканців районі) – 0 балів.	
Оптимальне розташування ЦНАП – у зручному для добирання місці, належна транспортна інфраструктура – максимальна оцінка 20 балів.	
Проміжні стани (ситуації) оцінюються пропорційно.	
2.2. Відкрито територіальні філії (або віддалені робочі місця) – якщо так, то їх кількість (важливо для міст і районів з населенням більше 100-120 тис.; визнання територіальної філії відкритою – відповідно до змістовної оцінки експерта)	20 (за кожен офіс)

Під територіальною філією ЦНАП розуміється окремий (додатковий) офіс (приміщення чи його частина), у якому мешканець міста та/або району може отримати такий же набір адміністративних послуг як і в основному офісі (або майже повний набір послуг) з дотриманням загальних вимог до ЦНАП.	10
Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які:	(за віддалене робоче місце)
- забезпечують надання іншого (відмінного більше ніж на 70 %) переліку послуг, аніж головний офіс	
- здійснюють лише функції інформування та консультування й не передбачають можливості подання заяви на отримання адмінпослуги і отримання результатів.	
За кожну філію виставляється по 20 балів.	
За кожне віддалене робоче місце по 10 балів.	
Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її реального функціонування.	
2.3. 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вказати поверх)	20
2.4. Організація робочого простору ("відкритий простір" / некабінетна система)	30
2.5. Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	10
2.6. Достатність площі (для робочих місць, для відвідувачів – <i>змістовна оцінка експерта</i>)	30
Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуванням результатів особистого спостереження експерта.	
- Повністю незадовільні умови – 0 балів.	
- Мінімально задовільні – 5 балів.	
- Максимально комфортні – 30 балів.	
Проміжні стани оцінюються пропорційно.	
Орієнтовними показниками для оцінювання є наявність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця):	20
- не менше 6-7 м.кв. – 10 балів,	
- не менше 9 м.кв. – 15 балів,	
- не менше 12 м.кв. – 20 балів.	
За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.	10
2.7. Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – <i>оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта</i>)	10
2.8. Наявність інформаційно-консультаційного пункту/рецепції (<i>важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.</i>)	15
2.9. Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (<i>змістовна оцінка експерта</i>):	15
- У вільному доступі актуальні інформаційні картки	5
- Зразки заповнення основних документів	5
- Зручне розташування стендів й інформаційних матеріалів (біля місця заповнення документів) та за особливо якісний дизайн і наповнення стендів	5

2.10. Є друкована продукція про послуги (буклети тощо)	5
2.11. Наявні інформаційні кіоски (термінали) з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	10
2.12. Встановлена та використовується автоматизована система керування чергою (обов'язково для ЦНАП великих міст / районів)	30
2.13. Робоче місце, орієнтоване на замовника (2 стільці для відвідувачів, можливість розкласти власні документи тощо) (змістовна оцінка експерта).	15
- 2 стільці відвідувачам біля робочих місць	10
- наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки	5
2.14. Доступність формулярів, бланків (у роздрукованій та/або електронній формі)	5
2.15. Кімната особистої гігієни для відвідувачів	15
2.16. Умови для осіб з інвалідністю (підкреслити і оцінити наявне):	20
- пандус або кнопка виклику або ліфт,	10
- пристосована кімната особистої гігієни	10
2.17. Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок, столик для пеленання)	10
2.18. Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40
1. каса (банківське відділення) або термінал	20
2. ксерокс	5
3. Інтернет (доступ Wi-Fi)	5
4. вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5
5. фото на документи	5
2.19. Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10
2.20. Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістовна оцінка експерта).	10
Наявність візуалізації у приміщенні (вказівники, стрілки, табло тощо) – 5 балів.	5
Особливо якісна візуалізація (використання великих написів, спеціальної фарби, підсвітки, електронні табло) – 5 балів.	5
разом	320

3. Персонал	140 балів можливо
3.1. Призначено/визначено керівника ЦНАП	10
3.2. Проведено розрахунок кількісних потреб у персоналі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10
3.3. Призначено адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису.	30
Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій. Якщо призначені усі адміністратори – щонайменше 30 балів. Неповне укомплектування штату (наявність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропорційно (наприклад, укомплектованість до 50% від запитуваного розрахунку оцінюється не більше, ніж у 10 балів; від 50% до 65% – у 15 балів; від 65 до 80% – у 20 балів; від 80 до 95% – у 25 балів, понад 95% – може бути	



оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.

3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів/суб'єктів звернень протягом дня/в середньому):

- менше 10 відвідувачів 5
- 10-15 відвідувачів 15
- 15-20 відвідувачів 20
- 20-25 відвідувачів 30
- 25-30 відвідувачів і більше 50

Максимальна оцінка – 50 балів

3.5. Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки 10

3.6. Проводяться заходи з підвищення кваліфікації персоналу (вказати кількість проведених заходів), 20

включаючи навчання щодо недискримінаційної поведінки та лексики.

Проведення хоча б 2 заходів (тренінги, семінари-тренінги) протягом останнього півріччя – 5 балів. Інформація про проведені заходи має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і теми заходу).

Кожні 2 додаткові заходи – по 5 балів.

Проведення постійних заходів (мін. 1 раз/місяць) – максимальна оцінка – 20 балів

3.7. Чистота та охайність робочих місць, зовнішній вигляд персоналу 10

разом 140

4. Робота бек-офісу (організація надання послуг)	165 балів можливо
---	--------------------------

4.1. Взаємодія органів влади відбувається шляхом:

- передачі документів в паперовому вигляді або 10
- впроваджено електронний документообіг (підкреслити одне і оцінити його)
- o ЦНАП 20
- o ЦНАП + органи влади 30

Максимальна оцінка – 30 балів

4.2. Наявний доступ до інформаційних баз даних органів влади, які надають послуги через ЦНАП (підкреслити одне і оцінити його)

- паперовий 10
- електронний 30
- змішаний (залежно від суб'єктів) 20

Максимальна оцінка – 30 балів

4.3. Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (вказати ким – адміністратори, керівник ЦНАП, ін.) 20

4.4. Є можливість попереднього запису на прийом (телефон / на веб-сайті ЦНАП через Інтернет / через термінал електронної черги або інфомат) 15

4.5. Заявник інформується про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, інше) 10

4.6. Час очікування в черзі (середній):

- до 10 хвилин 30
- до 15 хвилин 20
- до 20 хвилин 10

- до 30 хвилин і більше 0
- (на основі даних системи керування чергою або особиста оцінка експерта)
- Максимальна оцінка – 30 балів
- 4.7. Своєчасність надання послуг (період – від кварталу до року):
- кількість протермінованих справ не більше 5% 30
- кількість протермінованих справ не більше 10% 15
- кількість протермінованих справ більше 20% 0
- (підтверджується довідково-аналітичним документом)
- Максимальна оцінка – 30 балів

разом 165

Додаткова інформація

5. Аналіз діяльності	75 балів можливо
5.1. Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються (підтвердити документом),	20
1), на прийом документів / видачу документів	15
2) за консультаціями	5
Максимальна оцінка – 20 балів	
5.2. Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)	20
1) максимального часу очікування у черзі,	10
2) часу обслуговування,	5
3) інше (вказати)	5
Максимальна оцінка – 20 балів	
5.3. проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)	15
За умови проведення опитування (анкетування) споживачів послуг будь-яким способом (1. – в приміщенні скринька, 2. – на веб-ресурсі тощо) – 5 балів за кожен спосіб опитування. Документальне підтвердження кількості отриманих анкет (оцінок) протягом певного періоду та інформацію про узагальнення оцінок.	5
Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів.	5
Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).	
5.4. Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: <u>звіт, протокол</u>)	15
- за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг;	5
- за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг;	5
- за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг.	5
5.5. Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій	5
разом	75

97



6. Вартість створення ЦНАП та його матеріально-технічного забезпечення (грн.)

6.1. Розмір коштів, витрачених на облаштування приміщення ЦНАП (ремонт приміщення, вартість меблів тощо)

6.2. Розмір коштів, витрачених на придбання технічного обладнання (наприклад, комп'ютерів, інформаційних терміналів, автоматизованої системи керування чергою тощо, а також вартість програмного забезпечення)

6.3. Вартість щомісячного забезпечення роботи ЦНАП (витрати на комунальні послуги, витратні матеріали, заробітну плату персоналу тощо)

6.4. інше (зазначити, що саме)

всього можливо балів	1000	X	X
<i>(без урахування балів за територіальні філії)</i>			
ОТРИМАНО			



РОЗДІЛ VII. Додатки

13. Модельний проект Концепції створення Центру надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді (або Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в ОТГ на 2017-2020 роки)

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;
- створення центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

Поточний (вихідний) стан

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем (*вибрати актуальне і додати, за потреби, інші наявні проблеми*):

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в сільській (*селищній, міській*) раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з можливостями інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- погане матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;

- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб виконавчих органів місцевої ради;
- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання (*додати необхідне*) у зв'язку з утворенням ОТГ;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні сільської (селищної) ради.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи (*залишити актуальне, додати необхідне*):

- отримання місцевою радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- утворення Центру надання адміністративних послуг як виконавчого органу (*або постійно діючого робочого органу*) місцевої ради;
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з візочком;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції (*можна додати конкретний перелік груп послуг, які плануються до надання у ЦНАП*);
- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;
- відкриття територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, за можливості – в інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів (*можна додати конкретний перелік населених пунктів, де будуть територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів тощо з календарним планом їх відкриття*), залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;



- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;
- організація та використання мобільного (пересувного) офісу для надання адміністративних послуг;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг;
- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку ОТГ/ЦНАП, сторінку ОТГ у соціальних мережах;
- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП (*та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП*).

В межах виконання зазначених заходів будуть (*можуть*) використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, створення «мобільного робочого місця» тощо);
- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції будуть вжиті такі *організаційні заходи*:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;
- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;
- створення дієвої системи зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян щодо організації надання адміністративних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;
- щорічне звітування перед місцевою радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.
- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів), буде проведена після розробки відповідного Плану заходів та кошторису, та доведена до відома громади.

Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб'єктів господарювання – отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах в належному ЦНАП;

для працівників ЦНАП та інших посадових осіб долучених до надання адміністративних послуг – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

для громади загалом – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 3 (1-5) роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого місця для роботи адміністраторів на відстані не більше 7 (5-10) км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня (або вказати іншу плановану кількість), в тому числі роботу ЦНАП у вівторок (або четвер чи інший день) до 20:00, а також роботу ЦНАП у суботу (за потреби і можливості);

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАП з використанням банківського POS-терміналу);

- використання електронної системи керування чергою (за потреби і можливості);

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин сільської (селищної, міської) ради.

Термін реалізації – 2017-2020 рр.



14. Проект рішення місцевої ради про створення ЦНАП та затвердження Положення про ЦНАП (з прикладом тексту такого Положення)

РІШЕННЯ (варіант I¹⁰)

від __.__. ____ р.

N ____

(назва населеного пункту)

Про утворення Центру надання
адміністративних послуг у _____
та затвердження Положення про нього

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», рішенням _____ ради від __.__. ____ № ____ «Про затвердження Концепції створення Центру надання адміністративних послуг у _____», з метою покращення якості надання адміністративних послуг, _____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Утворити Центр надання адміністративних послуг у _____ (*назва населеного пункту/громади*) _____ як структурний підрозділ - *відділ (сектор, управління)* «Центр надання адміністративних послуг» при виконавчому органі _____ *місцевої* ради (*далі - відділ (сектор, управління)*)¹¹.
2. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг у _____ згідно з додатком 1 до цього рішення.
3. Затвердити штатну чисельність працівників відділу (*сектору, управління*) в кількості _____ штатних одиниць, в тому числі адміністраторів в кількості _____ штатних одиниць.
4. _____ (*назва відповідального виконавчого органу*) з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті _____ ради.
5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

¹⁰ Утворення ЦНАП як структурного підрозділу при виконавчому органі місцевої ради.

¹¹ Попри те, що у ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» йдеться про утворення ЦНАП як структурного підрозділу при виконавчому органі місцевої ради, очевидно, що ЦНАП може бути утворено і як власне самостійний виконавчий орган (відділ, управління тощо) місцевої ради.

РІШЕННЯ (варіант 2¹²)

від __.__. ____ р.

N _____

(назва населеного пункту)

Про утворення Центру надання
адміністративних послуг у _____
та затвердження Положення про нього

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», рішенням _____ ради від __.__. ____ № ____ «Про затвердження Концепції створення Центру надання адміністративних послуг у _____», з метою покращення якості надання адміністративних послуг, _____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Утворити Центр надання адміністративних послуг у _____ (*назва населеного пункту/громади*) (далі - Центр) як постійно діючий робочий орган при виконавчому органі _____ *місцевої* _____ *ради*.
2. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг у _____ згідно з додатком 1 до цього рішення.
3. Утворити відділ (сектор, управління) організації надання адміністративних послуг _____ ради *або покласти керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру, в тому числі за здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру, на _____ (вказати назву вже діючого структурного підрозділу/виконавчого органу).*
4. Затвердити Положення про відділ (сектор, управління) організації надання адміністративних послуг _____ ради (*або внести зміни до Положення (про уже діючий структурний підрозділ/виконавчий орган, на який покладено відповідальність за здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру)*) згідно з додатком 2 до цього рішення.

¹² Утворення ЦНАП як постійно діючого робочого органу.

5. Затвердити штатну чисельність працівників відділу (сектору, управління) організації надання адміністративних послуг _____ ради в кількості _____ штатних одиниць, в тому числі адміністраторів в кількості _____ штатних одиниць.

6. _____ (назва відповідального виконавчого органу) з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті _____ ради.

7. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

_____ ГОЛОВА

Ініціал. Прізвище



Додаток
до рішення _____ ради

від ____ . ____ . ____ № _____

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг у _____
місті, селищі, селі

1. Центр надання адміністративних послуг у _____ (далі – Центр) утворено як *структурний підрозділ (управління, відділ, сектор) при виконавчому органі сільської/селищної/міської ради , або постійно діючий робочий орган _____ сільської/селищної/міської ради*, в якому надаються адміністративні послуги фізичним та юридичним особам (далі - суб'єкти звернень).

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру приймається *сільською/селищною/міською радою (далі – місцевою радою)*.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями _____ сільської/селищної/міської ради і її виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

4. Основними завданнями Центру є:

1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через Центр.

5. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається _____ *сільською/селищною/міською радою*. Цей перелік включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

6. У Центрі здійснюється прийняття звітів, декларацій та скарг, визначених рішенням _____ *сільської/селищної/міської ради*.

Для зручності суб'єктів звернень у центрі відповідно до узгоджених рішень (в тому числі з визначенням графіку та інших умов) працюють представники суб'єктів надання послуг – електро-, газо-, водопостачання і водовідведення.

7. У приміщенні Центру можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

8. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі, звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

9. Адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади сільським/селищним/міським головою.

Кількість адміністраторів визначається місцевою радою.

10. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

11. Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, які надаються через Центр;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

12. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

13. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

1) здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

2) організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру;

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції місцевому голові та місцевій раді щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

6) розглядає скарги на дії та бездіяльність адміністраторів, а також у випадках передбачених законодавством – на рішення адміністраторів;

7) може здійснювати функції адміністратора;

8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Центр.

14. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

15. З метою створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень в _____ сільській/селищній/міській раді можуть бути утворені територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів, які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до Переліку та згідно з рішенням місцевої ради.

До надання адміністративних послуг можуть залучатися старости відповідно до законодавства.

19. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

Конкретний режим роботи Центру, включаючи час прийому суб'єктів звернення, визначається відповідно до законодавства.

20. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, а також з інших джерел дозволених законодавством.

Секретар _____ ради

Ініціал. Прізвище



15. Проект рішення місцевої ради про затвердження графіку роботи ЦНАП

РІШЕННЯ

від __. __. ____ р.

N ____

(назва населеного пункту)

Про затвердження Графіку роботи Центру
надання адміністративних послуг у

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», на підставі постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), з урахуванням рішення _____ ради від _____ № _____ «Про створення Центру адміністративних послуг у _____ та затвердження Положення про нього»
_____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Графік роботи Центру надання адміністративних послуг у _____
(час прийому суб'єктів звернень без перерви у Центрі надання адміністративних послуг у _____):

Понеділок: з 9:00 до 16:00
Вівторок: з 9:00 до 16:00
Середа: з 9:00 до 16:00
Четвер: з 9:00 до 20:00
П'ятниця: з 9:00 до 16:00
Субота: вихідний (можже бути робочим днем - рекомендується¹³)
Неділя: вихідний

2. _____ (назва виконавчого органу, який відповідає за роботу ЦНАП)
здійснити інші заходи, пов'язані з прийняттям цього рішення.

¹³ Наведений у цьому документі режим роботи є орієнтовним. Рекомендується, за можливості, здійснювати прийом суб'єктів звернення також у суботу. Продовжений робочий день (до 20.00) можна встановлювати у будь-який день (дні) тижня оптимальний для суб'єктів звернення. Початок роботи може бути з 08.00 тощо.



3. _____ з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті _____ ради.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____

_____ **ГОЛОВА**

Ініціал. Прізвище



16. Проект рішення місцевої ради про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП

Р І Ш Е Н Н Я

від __. __. ____ р.

N ____

(назва населеного пункту)

Про затвердження Переліку
адміністративних послуг, які
надаються через Центр надання
адміністративних послуг у
(найменування міста, села,
селища) _____

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про Перелік документів дозвільного характеру», Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523, рішенням _____ ради від __. __. 201__ № ____ «Про створення Центру надання адміністративних послуг у _____ та затвердження Положення про нього», _____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у _____, згідно з додатком до цього рішення.
2. _____ з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті _____ ради.
3. _____ довести це рішення до відома суб'єктів, які визначені у додатку до нього.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

_____ голова

Ініціал. Прізвище



17. Проект рішення місцевої ради про затвердження Регламенту ЦНАП та приклад такого Регламенту

РІШЕННЯ

від __. __. ____ р.

№ ____

(назва населеного пункту)

Про затвердження
Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
у _____

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №588 (зі змінами), рішенням ____ ради від __. __. 201__ № ____ «Про утворення Центру надання адміністративних послуг у _____ та затвердження Положення про нього», на підставі аналізу регуляторного впливу вказаного проекту рішення від ____ № __, який проведений (відповідним виконавчим органом, на який покладено повноваження щодо розробки регуляторних актів)

_____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у _____, згідно з додатком до цього рішення.
2. Відповідному виконавчому органу, на який покладено повноваження щодо розробки регуляторних актів:
 - 2.1. Відповідно до вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та Методики відстеження результативності регуляторного акта, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2004 р. №308, здійснювати відстеження результативності цього рішення, за результатами якого надавати _____ голові для підпису відповідні звіти про відстеження результативності регуляторного акта;
 - 2.2. Здійснювати інші необхідні заходи на виконання цього рішення.
3. _____ з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті _____ ради.
4. Це рішення набирає чинності з дня його прийняття, крім п. 1 цього рішення, який набирає чинності з дня опублікування цього рішення у _____.
5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.



_____ голова

Ініціал. Прізвище

Додаток

до рішення _____ ради
_____ скликання
від _____.____.____ № _____

Регламент Центру надання адміністративних послуг¹⁴ у (місті, селищі, селі)

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у (місті, селищі, селі) (далі - Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 (з наступними змінами), рішення _____ ради від № ... «Про створення Центру адміністративних послуг у (місті, селищі, селі ...) та затвердження Положення про нього».

Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у (місті, селищі, селі) (далі – Центр, ЦНАП), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчих органів _____ міської (селищної, сільської) ради, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням міської (селищної, сільської) ради.

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

1.5. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.6. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення

¹⁴ Підготовлено шляхом доопрацювання документу, розробленого в рамках проекту ЄС «ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади»



здійснюється виключно в ЦНАП, в тому числі в його територіальних підрозділах чи на віддалених місцях для роботи адміністраторів.

1.7. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог [Закону України “Про адміністративні послуги”](#).

1.8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр (далі – Перелік), формується керівником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та визначається *міською (селищною, сільською) радою*.

1.9. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, постанов і протоколів щодо адміністративної відповідальності тощо затверджуються *міським (селищним, сільським) головою*.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

Вхід до Центру, у разі потреби, повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглої до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. За потреби, на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.2. Приміщення Центру, за потреби, поділяється на відкриту та закриту частини.

2.2.1. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому та за потреби, додатково на другому поверхах будівлі.

2.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру, якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У Центрі створюється сектор інформування (рецепція) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Центру.

2.4. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

2.6. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру і її площа повинна становити не менше 100/70/50 кв. м (вибрати відповідно вказаного нижче).

при виконавчих органах міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення (які є адміністративними Центрами областей та Автономної Республіки Крим) - не менш як 100 кв. метрів;

при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення, - не менш як 70 кв. метрів;

при виконавчих органах міських рад районного значення, селищних, сільських рад, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях, - не менш як 50 кв. метрів.

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

а) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

б) графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

в) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

г) строки надання адміністративних послуг;

д) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

е) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

є) супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

ж) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

з) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

и) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

і) Положення про Центр;

й) Регламент Центру.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

2.13. У приміщенні Центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. Керівник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

4. Інформування суб'єктів звернення

4.1. У Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.2. У інформаційному підрозділі Центру або у посадовій особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
- інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
- вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);
- іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у ЦНАП.

4.3. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив Центр, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.8 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником ЦНАП.

5. Керування чергою у ЦНАП (за потреби)

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

5.2. У разі потреби, у ЦНАП забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) ЦНАП.

5.3. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система

керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.4. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) ЦНАП забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

5.5. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час, відповідно до правил, встановлених керівником ЦНАП. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого або телефонного звернення до ЦНАП та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

5.6. У ЦНАП можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

6. Прийом вхідного пакету документів

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення).

6.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення), або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

6.3. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

6.4. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби, надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.5. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.7. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.8. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі).

Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

6.9. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

6.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.11. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також повідомляється телефоном.

6.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП/адміністратора із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну) або вносяться зміни у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

6.13. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.14. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

6.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. У випадках передбачених рішенням місцевої ради, відповідно до законодавства, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передає відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

7.3. Передача справ у паперовій формі з Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу ЦНАП, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

7.4. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

7.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною картою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформулювати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

7.6. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

7.7. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного

документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

7.9. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.10. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків керівником ЦНАП.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

7.11. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

7.12. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника, або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів, або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у ЦНАП такого повідомлення.

8.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на зберігання до архіву.

8.6. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у Центрі.

8.9. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

18. Проект Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг (про створення міськрайонного ЦНАП)

« _____ » _____ 201__ року

м.(сmt) _____

_____ міська (селищна) рада в особі міського (селищного) голови _____, який діє відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» (Сторона 1), _____ районна державна адміністрація в особі голови _____, який діє відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації» (сторона 2), _____ та районна рада в особі голови, який діє межах повноважень, визначених Конституцією України, та відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» (Сторона 3) (надалі – Сторони), з метою спільних дій, спрямованих на:

- ефективного використання комунальних та державних ресурсів;
 - реалізації прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг;
 - покращення надання адміністративних послуг населенню;
 - підвищення організаційно-технічного рівня надання адміністративних послуг
- домовилися про наступне:

1. Сторони відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших законодавчих й нормативно-правових актів України будуть здійснювати співробітництво та координацію своєї діяльності в частині, яка стосується надання ними адміністративних послуг.

2. Сторони дійшли взаємної згоди про створення в рамках проекту _____ міськрайонного центру надання адміністративних послуг в місті (селищі) _____ (надалі – ЦНАП, Центр).

3. ЦНАП буде утворено шляхом роботи в одному приміщенні та організаційної взаємодії центрів надання адміністративних послуг, які функціонують у Сторони 1 та Сторони 2.

4. Фінансове забезпечення ЦНАП здійснюється шляхом виділення асигнувань на утримання з відповідних бюджетів (міського (селищного), районного та державного) відповідно до потреб центрів надання адміністративних послуг, які функціонують у Сторони 1 та Сторони 2. Умови утримання приміщення ЦНАП визначаються в угоді, додатково укладеній між Сторонами.

5. ЦНАП у цьому Меморандумі розглядається, як механізм взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг виконавчого комітету _____ міської (селищної) ради, _____ районної державної адміністрації, в основі якого лежить принцип здійснення всіх чи більшої частини проміжних етапів надання адміністративних послуг без участі або за мінімальною участі суб'єктів звернення з числа жителів об'єднаної територіальної громади та району.

6. Метою створення ЦНАП є організація покращення обслуговування громади, комплексне і якісне надання адміністративних послуг населенню _____ об'єднаної територіальної громади _____ та _____ району в одному приміщенні.

7. В організації та діяльності ЦНАП Сторона 1 та Сторона 2 будуть керуватися положеннями та регламентами які затверджуються відповідними рішеннями Сторони 1 та Сторони 2, і враховують усі особливості надання послуг через ЦНАП міської (селищної) ради та ЦНАП райдержадміністрації в одному приміщенні.

Умови надання адміністративних послуг та діяльність ЦНАП не повинні суперечити чинному законодавству.

8. Для забезпечення ефективного функціонування ЦНАП Сторона 1 та Сторона 2 визнали за доцільне:

- 1) розробити спільно і взаємно погодити графік роботи Центру;
- 2) надавати адміністративні послуги згідно з чинним законодавством виключно через Центр.

9. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг, за спільним рішенням сторін, можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру.

10. Організація та порядок взаємодії Сторін та суб'єктів надання адміністративних послуг при здійсненні процедур надання адміністративної послуги відбуватиметься в порядку, визначеному відповідними регламентами ЦНАП, які функціонують у Сторони 1 та Сторони 2, технологічними картками адміністративних послуг, погодженими Сторонами 1 та 2 спільно.

11. У процесі досягнення спільних цілей, Сторони будуватимуть свої взаємовідносини на засадах рівності, чесного партнерства та створення режиму максимального сприяння.

12. Центр розміщується у приміщенні, що є об'єктом _____ власності, за адресою м. (сmt) _____, вул. _____, _____.

13. Цей Меморандум набуває чинності з моменту його підписання і діє впродовж 2-х років, по закінченню яких його дія автоматично продовжується на наступний 2-річний термін, якщо жодна зі Сторін в письмовій формі не повідомить іншій стороні не пізніше, ніж за два місяці про свій намір припинити його дію.

14. За згодою Сторін до Меморандуму можуть бути внесені зміни та доповнення, оформлені у вигляді додаткових угод, що становитимуть невід'ємну частину цього Меморандуму.

15. Цей Меморандум є відкритим для участі в ньому інших сторін, зацікавлених у спільному досягненні поставленої мети.

Міський (селищний) голова _____

Голова районної державної адміністрації _____

Голова районної рада _____

19. Договір про співробітництво територіальних громад у формі реалізації спільних проектів

_____ 201__ року

м. (с., смт) _____

Територіальна громада м. (с., смт) _____ району, через _____ міську (селищну, сільську) раду в особі міського (селищного, сільського) голови _____, яка надалі іменується Сторона-1, та територіальна громада м. (с., смт) _____ району, через _____ міську (селищну, сільську) раду в особі міського (селищного, сільського) голови _____, яка надалі іменується Сторона-2, а разом іменуються Сторони або суб'єкти співробітництва, уклали цей Договір про таке.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Передумовою підписання цього Договору є те, що Сторони під час підготовки його проекту дотримувалися вимог, визначених статтями 5-9 Закону України «Про співробітництво територіальних громад».

1.2. Підписанням цього Договору Сторони підтверджують, що інтересам кожної з них відповідає спільне і узгоджене співробітництво у формі реалізації спільних проектів, що передбачає координацію діяльності суб'єктів співробітництва та акумулювання ними на визначений період ресурсів з метою спільного здійснення відповідних заходів.

1.3. У процесі співробітництва Сторони зобов'язуються будувати свої взаємовідносини на принципах законності, добровільності, рівноправності, прозорості та відкритості, взаємної вигоди та відповідальності за результати співробітництва.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про співробітництво територіальних громад», а також з метою вирішення питань місцевого значення Сторони домовились про реалізацію спільного проекту «_____» (далі – Проект)¹⁵.

2.2. Метою реалізації Проекту є забезпечення можливості членів територіальних (ої) громад (и) _____ (міської, селищної, сільської) рад (и) в отриманні необхідних адміністративних послуг належної якості.

2.3. Проект реалізується упродовж _____ місяців, починаючи із _____.201__ року.

3. УМОВИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОЕКТУ, ЙОГО ФІНАНСУВАННЯ ТА ЗВІТУВАННЯ

¹⁵ Прикладами реалізації спільних проектів можуть бути:

- організація віддалених робочих місць ЦНАП Сторони 1 / Сторони 2 на території іншої Сторони, у т.ч. у садибах колишніх сільських, селищних, міських рад, що увійшли у відповідні ОТГ;
- придбання на декілька ОТГ обладнання для видачі паспорта громадянина України (у формі картки) та паспорта громадянина для виїзду за кордон;
- придбання на декілька ОТГ «мобільного робочого місця» з надання адміністративних послуг;
- створення спільного ЦНАП на декілька ОТГ;
- надання одним ОМС іншому ОМС методичної, організаційної та іншої підтримки для поліпшення надання адміністративних послуг

3.1. Перелік заходів в рамках реалізації Проекту:

3.1.1. Виготовлення проектно-кошторисної документації (формування кошторису) — строк до __.__.201__ р.

3.1.2. Виконання будівельних робіт, постачання товарів, надання послуг — строк до __.__.201__ р.

3.1.3. Консультування та навчання працівників _____ міської (селищної, сільської) ради на предмет якісного надання адміністративних послуг — строк до __.__.201__ р.

3.2. Суб'єкт співробітництва бере участь у реалізації заходів Проекту у формі:

3.2.1. Сторона-1 приймає участь у формі:

а) фінансування розробки проектів — __ % вартості;

б) укладення відповідних угод для виконання робіт, постачання товарів, послуг;

в) фінансування виконання робіт, постачання товарів, послуг (розмір визначається відповідно до проведених розрахунків в проектно-кошторисній документації) — __ % вартості;

г) прийняття виконаних робіт, поставлених товарів, наданих послуг, підписання необхідних документів;

д) надання Стороні-2 методичної, організаційної та іншої підтримки для поліпшення надання адміністративних послуг.

3.2.2. Сторона-2 приймає участь у формі:

а) фінансування розробки проектів — __ % вартості;

б) укладення відповідних угод для виконання робіт, постачання товарів, послуг;

в) фінансування виконання робіт, постачання товарів, послуг (розмір визначається відповідно до проведених розрахунків в проектно-кошторисній документації) — __ % вартості;

г) прийняття виконаних робіт, поставлених товарів, наданих послуг, підписання необхідних документів.

3.3. Умови реалізації заходів Проекту:

3.1. Фінансування Проекту здійснюється відповідно до вимог Бюджетного кодексу України за рахунок коштів місцевих бюджетів Сторін, обсяг яких визначений п. 3.2. Договору.

3.2. Договору.

3.2. Координація діяльності суб'єктів співробітництва здійснюється шляхом:

- засідань координаційної ради. Представники кожної зі Сторін, що входять до складу координаційної ради, затверджуються розпорядженнями відповідного _____ міського (селищного, сільського) голови та _____ міського (селищного, сільського) голови;

- контролю кожної із Сторін процесу реалізації проекту, визначеного п.3.1. Договору;

- укладення відповідних угод з виконавцями робіт, погодження проектно-кошторисної документації, підписання актів прийняття робіт тощо.

3.6. _____ міська (селищна, сільська) рада подає до Мінрегіону відповідно до статті 17 Закону України «Про співробітництво територіальних громад» звіт про здійснення співробітництва, передбаченого цим Договором.

4. ПОРЯДОК НАБРАННЯ ЧИННОСТІ ДОГОВОРУ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА/ЧИ ДОПОВНЕНЬ ДО ДОГОВОРУ

4.1. Цей Договір набирає чинності з _____ 201__ року.



4.2. Зміни та/чи доповнення до цього Договору вносяться за взаємною згодою Сторін і оформляються додатковим договором, який є невід'ємною частиною цього Договору.

4.3. Внесення змін та/чи доповнень до цього Договору здійснюється в тому ж порядку як і його укладення.

5. ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

5.1. Цей Договір припиняється у разі:

5.1.1 закінчення строку його дії;

5.1.2 досягнення цілей співробітництва;

5.1.3 невиконання суб'єктами співробітництва взятих на себе зобов'язань;

5.1.4 відмови від співробітництва однієї із Сторін, відповідно до умов цього Договору, що унеможливило подальше здійснення співробітництва;

5.1.5 прийняття судом рішення про припинення співробітництва.

5.2. Припинення співробітництва здійснюється за згодою Сторін в порядку, визначеному Законом України «Про співробітництво територіальних громад», та не повинно спричиняти зменшення обсягу та погіршення якості надання послуг.

5.3. Припинення співробітництва Сторони оформляють відповідним договором у кількості трьох примірників, кожен з яких має однакову юридичну силу.

Один примірник договору про припинення співробітництва _____ міська (селищна, сільська) рада надсилає Мінрегіону упродовж десяти робочих днів після підписання його Сторонами.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

6.1. Усі спори, що виникають між Сторонами з приводу виконання умов цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами, а у випадку недосягнення згоди між ними – у судовому порядку.

6.2. Сторони несуть відповідальність одна перед одною відповідно до чинного законодавства України.

6.3. Сторона звільняється від відповідальності за порушення зобов'язань за цим Договором, якщо вона доведе, що таке порушення сталося внаслідок дії непереборної сили або випадку.

6.4. У разі виникнення обставин, зазначених у пункті 6.3 цього Договору, Сторона, яка не може виконати зобов'язання, передбачені цим Договором, повідомляє іншу Сторону про настання, прогнозований термін дії та припинення вищевказаних обставин не пізніше десяти днів з дати їх настання і припинення. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення позбавляє Сторону права на звільнення від виконання своїх зобов'язань у зв'язку із виникненням обставин, зазначених у пункті 6.3 цього Договору.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням цього Договору і не врегульовані ним, регулюються нормами чинного законодавства України.

7.2. Цей Договір укладений на чотирьох аркушах у кількості трьох примірників, з розрахунку по одному примірнику для кожної із Сторін та один примірник для Мінрегіону, які мають однакову юридичну силу.

7.3. _____ міська (селищна, сільська) рада надсилає один примірник цього Договору до Мінрегіону для внесення його до реєстру про співробітництво територіальних громад упродовж п'яти робочих днів після підписання його Сторонами.

8. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ, БАНКІВСЬКІ РЕКВІЗИТИ ТА ПІДПИСИ СТОРІН

_____ міська (селищна, сільська) рада	_____ міська (селищна, сільська) рада
індекс, м. (сmt, с.) _____, вул. _____, тел. _____	індекс, м. (сmt, с.) _____, вул. _____, тел. _____
Міський (селищний, сільський) голова _____ (Ініціал, Прізвище)	Міський (селищний, сільський) голова _____ (Ініціал, Прізвище)



20. ПОШУКОВИК. Часті (важливі) запитання

1. [Чи у кожній громаді \(в т.ч. ОТГ\) потрібен ЦНАП?](#)
2. [Який ЦНАП можна вважати належним \(добрим\)?](#)
3. [Які послуги повинні надаватися через ЦНАП?](#)
4. [Як юридично коректно визначити послуги у Переліку?](#)
5. [Як організувати роботу з реконструкції приміщення для ЦНАП?](#)
6. [Коли краще будувати нове приміщення для ЦНАП?](#)
7. [Як сформувати штат ЦНАП?](#)
8. [Яка організаційно-правова форма краще для ЦНАП – робочий орган чи структурний підрозділ \(виконавчий орган\)?](#)
9. [Чому створенню ЦНАП має передувати Концепція?](#)
10. [Куди надходять кошти за адміністративні послуги?](#)
11. [Чому для багатьох ОТГ потрібен міськрайонний ЦНАП?](#)
12. [Чи можуть у приміщенні ЦНАП працювати безпосередньо представники суб'єктів надання адміністративних послуг?](#)
13. [Чи може персонал ЦНАП \(зокрема, адміністратори\) безпосередньо надавати адміністративні послуги?](#)
14. [Коли доцільно використовувати «мобільний офіс»?](#)
15. [Коли доцільно утворювати віддалені місця для роботи адміністраторів?](#)
16. [Коли доцільно утворювати територіальні підрозділи ЦНАП?](#)
17. [Які «супутні послуги» найважливіші для ЦНАП?](#)

