



ЯК СТВОРИТИ НАЛЕЖНИЙ ЦНАП В ОТГ?

Досвід інституційного створення ЦНАП
в рамках Програми «U-LEAD з Європою»

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ
БУДІВНИЦТВА
ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
УКРАЇНИ



У посібнику «Як створити ЦНАП в ОТГ – досвід інституційного створення ЦНАП у рамках Програми «U-LEAD з Європою» комплексно розкриваються питання інституційного створення Центру надання адміністративних послуг на основі кращого українського та європейського досвідів.

Цей посібник підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою», яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Листопад 2018





Реформа децентралізації, яку ми впроваджуємо в Україні четвертий рік поспіль, створює для жителів громад нову якість послуг. Наша мета – забезпечити доступність адміністративної послуги незалежно від того, де людина проживає.

Наближення адміністративних послуг до громадян, їх доступність та висока якість – одна з ключових функцій держави і органів місцевого самоврядування. Тому розбудова в рамках секторальної децентралізації мережі сучасних Центрів надання адміністративних послуг – одне з пріоритетних завдань, над яким працює команда Мінрегіону спільно з європейськими партнерами – Програмою «U-LEAD з Європою».

ЦНАП – це обличчя влади, місцевої і державної, сервісу – від центрального рівня до рівня громади. Загалом ми ставимо завдання, щоб до кінця 2020 року належний ЦНАП функціонував у кожній спроможній громаді.

На допомогу громадам розроблений цей Посібник з рекомендаціями та кращими практиками створення ЦНАП в ОТГ. Головні цілі – доступність, швидкість обслуговування, висока якість сервісу. Ми використали європейські стандарти та кращий досвід. Центри матимуть сучасний вигляд, комфортні умови для персоналу, безбар'єрний простір, багатофункціональне середовище та, звичайно, будуть відповідати стандартам енергоефективності.

Україна проводить реформи, Україна змінюється і стає країною, де забезпечення високої якості послуг та високої якості життя громадян є найвищим державним пріоритетом.

Віце-прем'єр-міністр України - Міністр регіонального розвитку,
будівництва та ЖКГ
Геннадій Зубко



Реформа децентралізації є однією з найбільш важливих та масштабних міжсекторальних реформ, що привносить безпосередні переваги у повсякденне життя українців. Це історія вражаючого успіху та повернення ініціативи в руки місцевих громад. U-LEAD з Європою: Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку, що фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею і Швецією, підтримує реформу та сприяє створенню багаторівневого управління, яке є прозорим, підзвітним та чутливим до потреб населення.

Однією з невід'ємних складових реформи децентралізації є реорганізація системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Функціонуючий належним чином Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) покращує життя мешканців громади, наближаючи органи влади до потреб громадськості та роблячи систему надання адміністративних послуг прозорою, доступною та сервісно-орієнтованою. Належний ЦНАП зміцнює управління та підзвітність на місцевому рівні.

Посібник «Як створити ЦНАП з нуля» є першим в Україні комплексним документом, створеним провідними вітчизняними експертами, в якому надаються вичерпні рекомендації громадам щодо інституційного створення ЦНАП. Це основний посібник у Пакеті підтримки, розроблений у рамках напряму покращення якості надання адміністративних послуг населенню Програми «U-LEAD з Європою» та апробований в Початковій Фазі Програми у 26 пілотних громадах по всій Україні у 2016-2018 роках.

Ми щиро сподіваємось, що цей посібник стане надійним підґрунтям для громад у створенні належних ЦНАП на користь кожного українця!

Хюг Мінґареллі,
Посол,
Голова Представництва Європейського Союзу в Україні

ВСТУП. ПОЯСНЕННЯ ЯК КОРИСТУВАТИСЯ ЦИМ ПОСІБНИКОМ

Цей Посібник 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 **Програми ЄС «U-LEAD з Європою»** (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг населенню), що є спільною програмою Європейського Союзу та його держав-членів – Данії, Естонії, Німеччини, Польщі та Швеції. Початкова фаза Програми впроваджувалася компанією **SKL International** і була спрямована на створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), насамперед в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ). Загалом у планах Програми відкриття / модернізація до 600 центрів до 2020 року. Наразі **SKL International** відповідає у Фазі впровадження і за методологічний супровід створення / модернізації ЦНАП.

Важливо зауважити, що це вже доопрацьована редакція Збірника, яка враховує результати роботи Програми з громадами у Початковій фазі (період з кінця 2016 року до березня 2018 року), коли власне було створено / модернізовано 26 ЦНАП.

Для зручності користування матеріали згруповані у тематичні блоки:

Розділ 1

подає концептуальне бачення моделей надання адміністративних послуг в ОТГ та типів ЦНАП залежно від особливостей громади.

Розділ 2

визначає, як створити ЦНАП, що потрібно для цього зробити і в якій послідовності, які є важливі моменти і ризики цього процесу, як їх подолати або мінімізувати.

Ці два перші розділи подають найважливішу інформацію, в тому числі адресовану місцевим політикам та керівникам.

Розділ 3

організаційні та правові питання створення ЦНАП. Які послуги необхідно надавати через ЦНАП, як їх інтегрувати (залучити до ЦНАП), як розрахувати та сформулювати штат ЦНАП структурного підрозділу (виконавчого органу) або склад ЦНАП як робочого органу. Також у ньому подаються юридичні деталі правильної назви ЦНАП, посад у ЦНАП, покладання функцій адміністратора на інших посадових осіб тощо.

Розділ 4

це новий блок Збірника, присвячений актуальному питанню так званих «спільних» (міськрайонних, селищно-районних) ЦНАП, тобто описує утворення ЦНАП у населених пунктах, які є одночасно адміністративними центрами районів.

Розділ 5

подає практичні поради щодо ефективної та законної розробки і затвердження інформаційних та технологічних карток послуг.

Розділ 6

присвячений питанням фізичного створення ЦНАП, тобто вибору приміщення для ЦНАП та його облаштуванню. Розгорнута інформація з цих питань дається в іншому документі Програми – у Посібнику «Досвід фізичного створення ЦНАП у рамках Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою», з яким варто ознайомитись окремо.

Розділ 7

це ще один новий розділ Збірника. Він присвячений опису досвіду створення першого в Україні мобільного ЦНАП, тобто «офісу на колесах». При цьому у даному блоці подані як концептуально-інституційні питання, так і технічні.

Розділ 8

підготовка персоналу ЦНАП. У цьому блоці подається бачення щодо тренінгових програм для персоналу ЦНАП.

Розділ 9

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 10

присвячений питанням використання міжмуніципального співробітництва у сфері надання адміністративних послуг.

Розділ 11

описує актуальну проблематику налаштування однієї з найважливіших груп послуг для ЦНАП – паспортних послуг.

Розділ 12

про досить прикладну, але важливу для більших ЦНАП проблематику – встановлення та використання електронних систем керування чергою.

Також у Збірнику подаються численні додатки. Це, зокрема, модельні документи, в тому числі зразки / шаблони рішень місцевих рад, які можуть бути використані для створення ЦНАП та налагодження його роботи. Багато практичних документів розміщені також на сайті Програми: **tsnap.ulead.org.ua**

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 були використані деякі матеріали, напрацьовані в попередні періоди неурядовими організаціями та проектами міжнародної технічної допомоги (про що зазначено у кожному конкретному випадку спеціально).

Колектив авторів-експертів: Віктор Тимошук (відповідальний редактор), **Ольга Калініченко, Роман Матвійчук, Петро Макаренко**. Розділ щодо мобільного ЦНАП лідирував **Владислав Тинок**. Гендерна експертиза **Світлани Гаращенко**.



Важливо звернути увагу, що інформація на сайті, зокрема приклади документів, експертні роз'яснення тощо – постійно доповнюється та оновлюється.



ЦЕНТР
НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВ
ПОСЛУГ





Тетяна Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



Влада Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



Влада Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



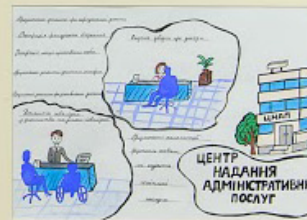
Тетяна Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



Тетяна Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



Тетяна Шинкаренко
Україна, Київ, Тернопільський район, 2020-09-01



Нова структура в ОТГ
ЦНАП — трохи назва непривична.
Селянам блага вона несе,
Щоб була слава ця велична.

Про такі зміни позитивні
Селяни мріяли давно,
Прийшов кінець тривогам нашим,
Звершилось чудо — ось воно.

Не треба час свій витратити,
Не треба їздити в район,
Тепер одна лишень вимога -
Щоб чесно працював закон.

«Гуд бай, Гуд бай», - ми скажем вам,
Чиновники і бюрократи!
Питання, що турбують нас,
Будем у ЦНАПі ми рішати.

Буде спокійне в нас життя
Без нервів, стресів, суматохи...
Дай Бог, щоб гладко все пішло,
Бо сумнів є маленький трохи.

А як боялись ОТГ,
Казали: «Цього нам нетреба!»
Переконались і - тепло,
Рахують це, як дар із неба.

Міняють села вигляд свій -
Свідомість теж міняють люди.
Щоби полегшити життя -
Тепер нам ЦНАП в пригоді буде!

Він ще маленький, як дитя,
Він тільки-тільки народився,
І щоб для блага людей ріс,
І плідно для людей трудився.

Хто буде працювати в нім
Відповідально і престижно,
Щоб вашу якість і результат
Вже в скорім часі було видно,
Головне у вашій роботі -
Підхід до людей,
Бо інакше підуть з димом
Нервові клітини.

Нас тисячі, а вас лиш шість.
Тож себе жалійте.
І за себе, якщо треба,
Заступитись вмійте.

Одна з найвищих нагород -
Це для людей служіння.
Попросим благодать з небес
І Божого благословіння!

Тож вирушай, наш ЦНАП, у путь!
Щасливої тобі дороги!
Бо ми надіємся і ждем
Потрібної нам допомоги.

Цей вірш складений мешканцями Старобогородичан-
ської громади з нагоди урочистого відкриття ЦНАП:

Пилипів Роман, 18 років
Сем`янів Галина, 9 років

ЗМІСТ

Резюме. Висновки з Початкової фази Програми	18
Розділ 1. Моделі ЦНАП та організація ефективного надання адміністративних послуг у громаді	23
1.1. Що таке належний ЦНАП	26
1.2. Організаційно-правовий статус ЦНАП	28
1.3. Фактори, що впливають на визначення моделей ЦНАП (чисельність населення та географія громади)	29
1.4. Моделі ЦНАП (варіанти та їх комбінації; елементи ЦНАП)	31
1.4.1. ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту	31
1.4.2. ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів	31
1.4.3. Територіальний підрозділ ЦНАП	32
1.4.4. Віддалене робоче місце адміністратора	33
Кейс: віддалене робоче місце Білозірська ОТГ	34
1.4.5. Мобільний офіс / ЦНАП (мобільне робоче місце)	35
1.4.6. «Виїзний адміністратор» (пересувне віддалене робоче місце)	36
1.5. Спільний (міськрайонний або селищно-районний) ЦНАП	37
Кейс: спільний ЦНАП у Веселівській ОТГ	38
1.6. Вплив статусу населеного пункту (громади) на модель ЦНАП	39
1.7. Моделі ЦНАП. Висновки	41
1.8. Механізми надання адмінпослуг, альтернативні створенню власного ЦНАП	45
Розділ 2. Як створити ЦНАП. Основні кроки (з загальним описом строків, умов та ризиків)	49
2.1. Переконайтеся, що ЦНАП потрібен і є готовність його створити	52
2.2. Робоча група зі створення (модернізації) ЦНАП	54
2.3. Концепція (програма) ЦНАП	55
2.4. Приміщення. Ремонт (реконструкція) та облаштування приміщення ЦНАП	57
2.5. Перелік послуг у ЦНАП та інструменти інтеграції (з кейсами)	62
2.6. Організаційно-правовий статус ЦНАП	77
2.7. Ключові особливості створення «спільних» («міськрайонних» / селищно-районних) ЦНАП	80
2.8. Загальна підготовча робота	82
2.9. Персонал ЦНАП, його підбір і підготовка	85
2.10. Надання супутніх послуг у ЦНАП	88
2.11. Інші застереження при створенні ЦНАП	90

Розділ 3. Організаційні та правові питання створення ЦНАП	95
3.1. Загальні засади інтеграції адміністративних послуг у ЦНАП	98
3.2. Рекомендований Перелік послуг для ЦНАП (насамперед ОТГ)	101
3.3. Механізми інтеграції послуг для надання через ЦНАП	119
3.4. Деталі інтеграції окремих груп адміністративних послуг	121
3.5. Орієнтовна чисельність працівників ЦНАП	126
3.5.1. Персонал у штаті ОТГ (посадові особи у виконавчих органах місцевої ради)	126
3.5.2. Представники суб'єктів надання адміністративних послуг у ЦНАП	128
3.6. Додаткова інформація щодо формування структури та штату / персоналу ЦНАП	129
3.6.1. Назва (найменування) ЦНАП	129
3.6.2. Керівник ЦНАП	130
3.6.3. Кваліфікаційні вимоги до персоналу ЦНАП	130
3.6.4. Організація робочого дня	131
3.6.5. Покладення повноважень адміністратора на державних реєстраторів та інших посадових осіб	132
3.6.6. Залучення старост до надання адмінпослуг	133
3.6.7. Щодо розуміння посади / ролі адміністратора	133
Кейс: штат маленького ЦНАП Кіптівська ОТГ	142
Розділ 4. Особливості спільного (міськрайонного / селищно - районного) ЦНАП: переваги, виклики, порядок утворення	145
4.1. Загальні підходи до створення спільного ЦНАП	148
4.2. Переваги спільного ЦНАП	149
4.3. Основні ризики і виклики створення спільного ЦНАП, шляхи подолання	150
4.4. Особливості створення спільних (міськрайонних) ЦНАП	153
Кейс: Міськрайонний ЦНАП з ліквідацією ЦНАП РДА Полонська ОТГ	156
Розділ 5. Рекомендації щодо підготовки і затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг	159
5.1. Структура (форма) та зміст інформаційної картки адміністративної послуги	162
5.1.1. Приклад інформаційної картки	166
5.2. Форма та зміст технологічної картки адміністративної послуги	168
5.2.1. Приклад структури (форми) технологічної картки	171
5.2.2. Приклад технологічної картки	172
5.3. Особливості затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг	174

Розділ 6. Розташування та облаштування ЦНАП	179
6.1. Місце розташування ЦНАП	182
6.2. Приміщення ЦНАП	185
6.3. Зонування ЦНАП	188
6.4. Пропонований опис робочого місця у ЦНАП	194
6.5. Пропонований перелік обладнання та інформаційних систем ЦНАП	196
Розділ 7. Мобільний ЦНАП: проблематика, планування та організація	201
7.1. Опис проблематики та концептуальна складова мобільного ЦНАП	204
7.2. Планування та організація закупівлі мобільного ЦНАП	205
7.2.1. Вибір транспортного засобу	205
7.2.2. Підготовчий етап	205
7.2.3. Специфікація автомобіля та робіт з його переобладнання, використана у рамках Програми «U-LEAD з Європою»	206
7.2.4. Проведення процедури закупівлі	209
7.3. Процес переобладнання автомобіля	210
7.3.1. Інтер'єрні рішення	210
7.3.2. Живлення та допоміжні системи	213
7.3.3. Екстер'єрні рішення	214
7.3.4. Оргтехніка та електромонтажні роботи	216
7.3.5. Юридичні питання та передача переобладнаного транспортного засобу на баланс громади	218
7.4. Ризики та шляхи їх подолання	220
7.5. Рекомендації щодо вдосконалення переобладнання мобільного ЦНАП з досвіду Програми «U-LEAD з Європою»	222
7.6. Інституційна складова організації надання адміністративних послуг через мобільний ЦНАП	223
7.7. Приклад - Правила використання віддаленого місця для роботи адміністраторів у спеціально обладнаному транспортному засобі (мобільний ЦНАП)	225
Кейс: мобільний ЦНАП Славутська ОТГ	227
Розділ 8. Підготовка персоналу ЦНАП. Список необхідних тренінгів	231
8.1. Загальне пояснення мети тренінгів та цільової аудиторії	234
8.2. Тематичні модулі	236
Розділ 9. Інструменти оцінювання спроможності ЦНАП і його роботи	243

9.1. Оцінка інституційної готовності ЦНАП (при створенні / модернізації)	246
9.2. Анкета дослідження якості адміністративних послуг (опитування споживачів послуг)	248
9.3. Експертна Методика моніторингу організації та діяльності ЦНАП	252
Розділ 10. Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг	265
10.1. Загальні положення та форми співробітництва територіальних громад у контексті надання адміністративних послуг	268
10.2. Стан укладення договорів про співробітництво територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг	271
10.3. Пропозиції щодо поліпшення співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг	273
Кейс: співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг	274
Розділ 11. Організація надання паспортних послуг через ЦНАП, основні етапи	277
11.1. Загальна інформація	280
11.2. Аналіз потреб та оцінка економічної спроможності надання паспортних послуг через ЦНАП ОТГ	281
11.3. Облаштування приміщення, де зберігатиметься обладнання	284
11.4. Організація закупівлі робочих станцій	286
11.5. Організація закупівлі обладнання та послуг з організації захищеного каналу зв'язку	288
11.6. Укладення договору на щомісячне користування захищеним цифровим каналом з використанням Національної системи конфіденційного зв'язку (НСКЗ)	289
11.7. Підписання договору доручення на часткову обробку персональних даних та створення належного механізму обробки персональних даних	290
Кейс: налаштування паспортних послуг у ЦНАП Калинівська ОТГ	292
Розділ 12. Використання електронних систем керування чергою у ЦНАП	295
12.1. Поняття та види електронних систем керування чергою	298
12.2. Умови та особливості використання електронних систем керування чергою у ЦНАП	301
12.3. Приклад технічних вимог до електронної системи керування чергою	302
Кейс: застосування у ЦНАП електронної системи керування чергою	305

Додатки

1. Модельний проект Концепції створення Центру надання адміністративних послуг в об'єднаній територіальній громаді	307
2. Проект рішення місцевої ради про створення ЦНАП та затвердження Положення про ЦНАП (з прикладом тексту такого Положення)	312
3. Проект рішення місцевої ради про затвердження графіку роботи ЦНАП	324
4. Проект рішення місцевої ради про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП	326
5. Проект рішення місцевої ради про затвердження Регламенту ЦНАП та приклад такого Регламенту	327
6. Проект Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг (про створення та роботу спільного / об'єданого / міськ-, селищно-районного ЦНАП, у формі роботи ЦНАП ОМС та ЦНАП РДА в одному приміщенні)	342
7. Проект Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг (про створення спільного / міськ-, селищно-районного ЦНАП, з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації)	347
8. Пропозиція щодо ініціювання співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг	353
9. Договір про співробітництво територіальних громад у формі реалізації спільних проектів	356
Пошуковик. Часті (важливі) запитання	361



ЦЕНТР
НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ



РЕЗЮМЕ . ВИСНОВКИ З ПОЧАТКОВОЇ ФАЗИ ПРОГРАМИ

Під час реалізації Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» було накопичено багато цінної інформації про особливості створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в об'єднаних територіальних громадах. Значна частина цього досвіду буде корисна і для інших територіальних громад, в тому числі міст обласного значення Розглянемо найважливіші висновки.

Усі громади – учасники Програми були активними і цілеспрямованими. За короткий період вдалося створити або модернізувати ЦНАП, більшість із яких нині відповідають високим стандартам інтегрованих офісів з надання адміністративних послуг.

Найважливіше, що у більшості ЦНАП вдалося **інтегрувати** практично **всі групи базових адміністративних послуг**: реєстрація актів цивільного стану, місця проживання, бізнесу, нерухомості та земельних ділянок; адмінпослуги соціального характеру, зокрема призначення житлових субсидій і державної допомоги; пенсійні послуги; вклеювання фото в паспорти, у кількох громадах – видача паспортів нового зразка; нотаріальні дії ОМС, послуги у сфері зайнятості. Багато пілотних ЦНАП за цим показником навіть випереджають деякі ЦНАП у містах – обласних центрах.

Під час створення чи модернізації ЦНАП найдовше (до 1-го року) вирішувалися **інституційні та кадрові питання**: розробка й затвердження правильної нормативної документації для роботи ЦНАП (перелік послуг, картки послуг тощо), формування штату тощо. Хоча, безумовно, інфраструктурні питання (облаштування приміщень) – не менш важливі, їх вирішення також вимагає багато часу та зусиль.

Проте головним викликом під час налагодження роботи ЦНАП стало **питання інституційної спроможності громад**. У персоналу громад для роботи з розпорядчими документами бракувало і часу, і деколи знань і досвіду. Крім того, для роботи у ЦНАП не завжди вдавалося знайти працівників необхідної кваліфікації (наприклад, на посади державних реєстраторів, де є вимоги щодо відповідної освіти і досвіду роботи). Хоча, з іншого боку, ми усвідомлюємо, що до деяких посад вимоги законодавства є надмірними.

Працюючи в пілотних громадах, ми переконалися, що **шаблонне застосування моделі ЦНАП великих міст** із жорстким поділом на фронт і бек-офіси та обов'язковим наданням адмінпослуги через залучення «адміністратора як проміжної ланки» не можна нав'язувати невеликим громадам. Для ОТГ ще більш критично, щоб швидкі послуги надавалися відразу (спеціалістом, державним ре-

єстратором тощо). Змушувати людину йти або їхати двічі до ЦНАП для отримання простої швидкої послуги – неправильно. Надавати просту послугу, залучаючи кілька посадових осіб, – нераціонально та економічно невиправдано. У малих громадах весь персонал ОТГ, залучений до процесу надання адмінпослуг, має працювати у форматі ЦНАП. У положення такого відділу чи управління має обов'язково включатися і галузевий функціонал – повноваження у відповідних сферах надання адмінпослуг. Функції адміністраторів мають виконувати всі працівники ЦНАП.

Традиційні повноваження секретарів рад чи інших посадових осіб щодо надання послуг у сферах РАЦС, «нотаріату» також мають бути інтегровані у ЦНАП. Це можна забезпечити двома шляхами: розмістивши робочі місця цих посадових осіб у ЦНАП або поклавши відповідні повноваження на інших посадових осіб (спеціалістів), які працюють у ЦНАП.

У ЦНАП потрібно також пам'ятати про важливість роботи в одній команді (в одній структурі та/або під одним керівництвом) усіх чи принаймні більшості працівників, які відповідають за надання основних груп адміністративних послуг.

Під час реалізації Програми виникали певні суб'єктивні перешкоди.

Зокрема, у деяких громадах мали місце **зволікання із призначенням керівника та заповненням вакантних посад**. Це ускладнювало залучення персоналу до вирішення організаційних питань створення ЦНАП, його участь у тренінгах та інших заходах.

Проблематичним також було питання **взаємодії з місцевими органами виконавчої влади**, що є суб'єктами надання адмінпослуг (наприклад, з управліннями соцзахисту населення райдержадміністрацій тощо). У різних областях позиції таких органів були різними і не завжди конструктивними (попри чіткі політичні сигнали Уряду України). Проте навіть за таких умов громади спромоглися прийняти «узгоджені рішення» з різними органами влади / суб'єктами надання адмінпослуг.

Дуже великим досягненням Програми і партнерів стало створення **7 спільних (міськрайонних/селищно-районних) ЦНАП**. При цьому завжди враховувалися різні вихідні умови та індивідуальні особливості. В одному місті ЦНАП утворювався на базі Центру райдержадміністрації, бо там була хороша інфраструктурна основа. У новостворених спільних ЦНАП в одному приміщенні нині працюють працівники ЦНАП ОТГ і РДА. У кількох випадках ЦНАП РДА було фактично ліквідовано, а персонал переведено до ЦНАП ОТГ. Цей досвід особливо цінний, адже вдалося зберегти кваліфікованих фахівців. Ключовою умовою успішного створення спільних ЦНАП була **співпраця голови громади і голови райдержадміністрації**. Багато часу витрачалося на переговори та погодження моделі взаємодії. Проте результати себе виправдали. Найголовніше, що громадяни врешті отримали один інтегрований офіс, одне місце, де можна отримати всі послуги. Збережені публічні кошти. Враховані перспективи подальшої реформи місцевого самоврядування.

Досі важко однозначно оцінити ефективність використання **мобільного ЦНАП**. Але його облаштування дозволяє припустити, що це один із найкращих відомих нам зразків «офісів на колесах». Адже в ньому зроблено все для комфортного надання послуг: обладнані робочі місця з сучасною технікою, забезпечено доступ до мережі Інтернет і реєстрів, є обігрів і кондиціонування; встановлено pos-термінал для оплати, пандус для осіб з інвалідністю та ін. Славеті, що має статус міста обласного значення, для використання цього авто в інших громадах потрібно застосувати одночасно два юридичні інструменти: угоду з райдержадміністрацією та договір про співробітництво територіальних громад. Проте нині очевидно, що власник мобільного ЦНАП має бути мотивований використовувати його у віддалених населених пунктах, адже тут ідеться насамперед про соціальний ефект (наближення послуг до громадян) за рахунок додаткових витрат коштів громади.

Апробується **співробітництво територіальних громад** у сфері адмінпослуг. Очевидно, що це співробітництво доцільне перш за все для тих громад, які не можуть самостійно налаштувати ефективну систему надання адмінпослуг (створити свій ЦНАП) або забезпечити надання певних груп цих послуг (наприклад, щодо реєстрації нерухомості та бізнесу). Таке співробітництво буде вигідним і для менших громад, адже вони мінімізують тягар організації власного ЦНАП, маючи обмежені ресурси, і для більших громад, які можуть отримувати більше коштів за платні адмінпослуги.

На початку співпраці і наприкінці реалізації Початкової фази у громадах були проведені експертні оцінки надання послуг за 1000-бальною методикою. Повторні заміри підтвердили дуже суттєвий внесок Програми у створення/модернізацію ЦНАП, якісний стрибок їх інституційної та інфраструктурної складових. Зокрема, початковий середній показник становив 67 балів, після допомоги Програми він сягнув 678 балів. Але треба визнати, що досі не всі ЦНАП досягли статусу «належних». Одним потрібно далі інтегрувати базові послуги, інші ще продовжують роботу з технологічними картками та налаштуванням супутніх послуг. Принципове завдання нових ЦНАП – налагодження зворотного зв'язку зі споживачами послуг та аналіз власної діяльності. Необхідно переходити від етапу механічного зведення суб'єктів надання послуг в одне приміщення до інтегрованого обслуговування за моделями життєвих ситуацій, спрощення процедур, мінімізації вимог до споживачів послуг тощо.

В ОТГ принципово важливо покращувати територіальну доступність послуг, залучаючи старост, створюючи віддалені робочі місця адміністраторів.

Ми усвідомлюємо, що участь мешканців громад у Програмі не завжди була активною, що Концепції (Програми) створення/модернізації ЦНАП іноді були шаблонними і не враховували особливості ОТГ. Але навіть ці спроби підвищення прозорості прийняття рішень та практики залучення мешканців громад до вироблення стратегічного бачення і спільного планування стали важливими кроками у започаткуванні відповідних традицій.

Потрібно наголосити, що під час створення та модернізації ЦНАП у межах Програми були використані не лише її власні ресурси. **Кожна громада зробила свій внесок.** Це важливий вияв партнерства і відповідальності. Також це синергія міжнародної технічної допомоги, державних ресурсів на розвиток інфраструктури і коштів платників податків громад.

Нарешті, пам'ятаймо, що всі ці зміни мають відбуватися заради людей – мешканців українських сіл, селищ і міст.

РОЗДІЛ 1

МОДЕЛІ ЦНАП ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОГО НАДАННЯ АДМІНІ- СТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 1

Про що цей Розділ?

Розділ I пояснює, що таке Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), а також описує різні моделі організації ЦНАП в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ). В ньому визначені **ключові ознаки належного ЦНАП**, описані основні варіанти (або їх комбінації) організації надання адміністративних послуг в ОТГ залежно від кількості мешканців громади, географії та особливостей населених пунктів у складі ОТГ. У тому числі запропоновані різні механізми забезпечення територіальної доступності до адміністративних послуг в ОТГ, з використанням таких елементів ЦНАП як територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП, серед яких - мобільні ЦНАП і виїзні адміністратори. Окремо розглянуто модель «спільного» (міськрайонного/селищно-районного) ЦНАП та враховано вплив статусу населеного пункту/громади на специфіку організації надання адмінпослуг. Підсумком розділу є опис ключових інституційних і фізичних елементів належного ЦНАП з урахуванням специфіки громади, чисельності її мешканців та статусу органу місцевого самоврядування (ОМС). Інформація подається на основі досвіду Програми «U-LEAD з Європою» та її співпраці з громадами.

В чому актуальність Розділу?

Існують різні підходи до розуміння ЦНАП, які нерідко зосереджуються на другорядних ознаках. Без правильного розуміння суті ЦНАП складно досягти мети його створення – забезпечити громадян доступними та якісними адміністративними послугами. При цьому потрібно бути раціональними і не витратити надмірні ресурси на ЦНАП. В ОТГ особливо важливо враховувати потребу забезпечення територіальної доступності до послуг. Останнє не завжди реалізовано на практиці, коли в деяких ОТГ утворюється лише основний офіс ЦНАП, а в старостатах - колишніх окремих сільських радах - не завжди збережено доступ до послуг, котрі навіть до реформи були доступні для мешканців.

Ключові ідеї Розділу.

Належний ЦНАП – це, **насамперед, достатній перелік адміністративних послуг**, які можна назвати базовими, тобто які є найнеобхіднішими для більшості громадян. **Другою ознакою належного ЦНАП є пристосоване приміщення**, безбар'єрне, відкрите (некабінетне), комфортне, адаптоване до потреб різних груп відвідувачів. Важливими є також клієнтоорієнтований режим роботи (це вимога Закону) та супутні послуги, як-от, можливість оплати на місці платних адмінпослуг. З досвіду Програми можна відзначити, що питання ефективного надання адмінпослуги теж

є ключовим. Тобто ті послуги, які можуть надаватися невідкладно, повинні надаватися за один візит.

Іншими ключовими ідеями Розділу є увага на те, що перед створенням чи модернізацією ЦНАП потрібно скласти загальну ефективну модель надання послуг. Залежно від кількості мешканців у громаді потрібно визначити достатню кількість робочих місць у ЦНАП та його інфраструктуру. Зокрема, у найменших ЦНАП достатньо і 4-6 робочих місць та відносно невеликої площі (близько 50 м кв.). Але в **ОТГ принципово важливо забезпечити територіальну доступність послуг**. Для цього у більших населених пунктах (орієнтовано від 1 тис. мешканців та з урахуванням віддаленості від основного офісу ЦНАП) доцільно утворювати віддалені робочі місця, ефективно використовувати потенціал старост у наданні адмінпослуг. Для ОТГ з великою кількістю віддалених населених пунктів, але малою чисельністю мешканців у них, корисним може бути застосування мобільного ЦНАП. **У райцентрах потрібно уникати створення двох окремих ЦНАП (ОМС і РДА), забезпечуючи лідируючу роль ОМС і або їх роботу в одному приміщенні, або ліквідацію ЦНАП РДА.** Ще одна ідея в моделюванні надання адмінпослуг у громаді полягає в тому, що меншим громадам зі слабшою спроможністю рекомендується замість утворення власного ЦНАП використовувати інструмент співробітництва територіальних громад, коли в громаді створюється точка доступу до широкого переліку послуг, але складніші послуги з функцією бек-офісу (опрацювання справ) виконуються спроможнішою громадою.

Цей Розділ дає загальні уявлення про означені питання. У наступних розділах Посібника дається поглиблена інформація щодо кожного з них.

Ключові ознаки належного ЦНАП:

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) з точки зору споживача¹ – це таке місце (будівля/приміщення; орган влади), де можна отримати максимально необхідний набір адміністративних послуг у комфортних умовах.



повний перелік базових послуг,

тобто можливість отримання найважливіших для громадян адміністративних послуг;



комфортне та безбар'єрне для відвідувачів приміщення і некабінетна система обслуговування.

Навіть якщо у ЦНАП невелика кількість робочих місць для прийому відвідувачів, їх необхідно облаштовувати за принципом «відкритого простору» – бажано в одній кімнаті;



розширені та орієнтовані на різні групи громадян прийомні години,

у тому числі робота без перерви «на обід», принаймні в один із днів тижня прийом треба вести довше (до 20.00), за можливості приймати громадян бажано також у суботу;



можливість отримання «супутніх послуг»

Насамперед це банківське/касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.

¹ / У цьому Посібнику під «споживачами адміністративних послуг», «клієнтами», «відвідувачами» і т.ін. маються на увазі дійсні та потенційні «суб'єкти звернення» (як ця категорія визначається у Законі України «Про адміністративні послуги»).



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, їх наближенню до громадян через територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів (в т.ч. мобільні робочі місця), залучення старост до надання послуг тощо.

У цьому Посібнику не розглядаються інші альтернативні моделі надання адміністративних послуг, зокрема електронні послуги. Хоча, безумовно, Програма «U-LEAD з Європою» підтримує максимальне впровадження ІТ у публічному адмініструванні і також працює у цій сфері.

Згідно з 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, сільської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора.

Різниця між двома організаційно-правовими формами створення ЦНАП така:

- якщо ЦНАП утворюється зі статусом **постійно діючого робочого органу**, то його персонал складається із працівників різних виконавчих органів ради, до посадових обов'язків яких включається виконання функцій адміністратора, або тих, які обіймають посади адміністраторів. Також до складу робочого органу можуть залучатися на основі «узгоджених рішень» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, різних органів виконавчої влади). Матеріально-технічне й організаційне забезпечення діяльності ЦНАП покладається на спеціально утворений або визначений для цього виконавчий орган (структурний підрозділ) відповідної ради. У такому разі окремо затверджується Положення про ЦНАП та Положення про відділ (структурний підрозділ) відповідної ради;
- у разі створення ЦНАП як **структурного підрозділу** при виконавчому органі відповідної ради весь персонал ЦНАП юридично перебуває в цьому підрозділі. У його назві вживається словосполучення «центр надання адміністративних послуг». У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, органів виконавчої влади), суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг і мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Вони залучаються до роботи у ЦНАП на основі «узгоджених рішень».

1.3.

ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ВИЗНАЧЕННЯ МОДЕЛЕЙ ЦНАП (ЧИСЕЛЬНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ ТА ГЕОГРАФІЯ ГРОМАДИ)

1.3.1.



З одного боку, **чисельність населення** не принципово впливає на концепцію створення центру надання адміністративних послуг. Оскільки кожна **спроможна** громада має забезпечувати надання базових адміністративних послуг, то їй доцільно (а для великих громад – необхідно) мати і відповідний інтегрований офіс – центр надання адміністративних послуг.

З іншого боку, від чисельності населення громади залежить розмір (масштаб) ЦНАП: необхідна кількість робочих місць і персоналу; розміри приміщення; прийомні години; особливості організації роботи тощо. Тут існує прямий зв'язок із повноваженнями громади, її інституційною та ресурсною базою.

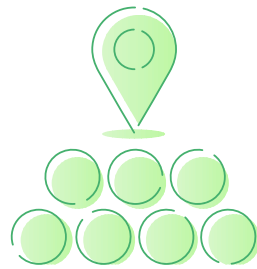
Навіть урахувавши досвід великих міст, важко сформулювати чіткі рекомендації щодо оптимальної кількості персоналу в ЦНАП. Так, у 2016 році в Івано-Франківську був приблизно 1 працівник ЦНАП на 7 тис. мешканців, у Луцьку – 1 працівник на 4 тис. мешканців. Але тут ще потрібно брати до уваги особливості взаємодії між адміністраторами ЦНАП та персоналом бек-офісів (усіх інших виконавчих органів місцевої ради), а також високий рівень інформатизації робочих процесів в обох містах.

Проте очевидно, що у менших громадах розподіл на фронт-офіс та бек-офіс буде менш виражений. У невеликих громадах значно менша загальна штатна чисельність, існує проблема залучення працівників із вищою освітою. Тому раціональним є підхід, коли одні й ті ж працівники і ведуть у ЦНАП прийом громадян, і опрацьовують справи. Для забезпечення надання широкого переліку послуг та через об'єктивну спеціалізацію за окремими групами послуг кількість персоналу в ЦНАП у невеликих громадах становить орієнтовно 1 працівник на 1-2 тис. мешканців.

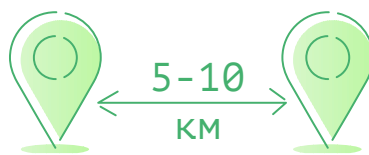
Може дискутуватися питання, від якої чисельності населення у громаді створення ЦНАП узагалі виправдане. Наприклад, у ФРН цей показник становить 30 тисяч мешканців. Для України очевидно, що чітку відповідь на це питання, як і питання «спроможної громади», ще важко дати, зважаючи на відносно нетривалу практику життєдіяльності об'єднаних територіальних громад (ОТГ). Але дуже важли-

во пам'ятати, що законом **право створювати ЦНАП надано всім громадам без винятку**. У цьому суть місцевого самоврядування та відповідальності за якісне обслуговування громадян. Тож тут визначальними критеріями будуть питання інституційно-адміністративної та фінансово-ресурсної спроможності самої громади створити й утримувати ЦНАП, забезпечувати його сталу роботу. Тому нижче йтиметься не лише про різні моделі ЦНАП для однієї ОТГ, але й про альтернативні механізми організації надання адміністративних послуг через співробітництво територіальних громад.

1.3.2.



Важливе значення при виборі моделі ЦНАП має **географія громади**: це один населений пункт чи декілька, відстань між населеними пунктами та центром ОТГ, площа та протяжність території громади. Для об'єднаних територіальних громад після їх створення важливо, як мінімум, не знизити територіальну (фізичну) доступність місця, де надаються послуги. Тому потрібно намагатися зберегти точки доступу до послуг у сільських і селищних радах (їх центрах), які існували до об'єднання та не є центром 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 якість шляхів та транспортного сполучення, структура населення, наявні ресурси тощо.

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

1.4.

МОДЕЛІ ЦНАП (ВАРІАНТИ ТА ЇХ КОМБІНАЦІЇ; ЕЛЕМЕНТИ ЦНАП)

Зважаючи на вищеперераховане, можна виокремити кілька моделей ЦНАП та їх варіантів (поєднань).

1.4.1.

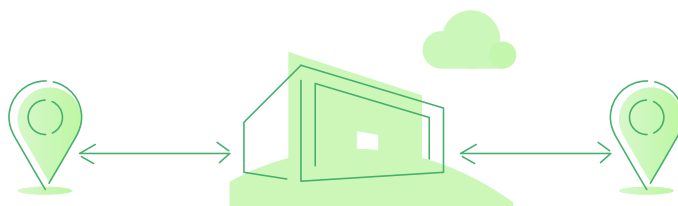
ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту



Одне приміщення ЦНАП, у якому надаються всі необхідні 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.

1.4.2.

ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів



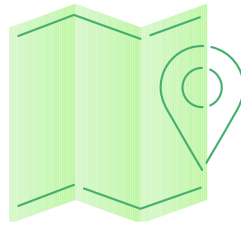
У адміністративному центрі громади забезпечується функціонування основного офісу ЦНАП. Як виняток, ЦНАП (основний офіс) може розташовуватися і в іншому населеному пункті, якщо:

- там є приміщення, більше пристосоване для цих цілей;
- не втрачається ефективність і оперативність взаємодії з бек-офісом;
- забезпечується належна транспортна доступність до ЦНАП для більшості мешканців громади.

Питання про територіальні підрозділи чи віддалені місця для роботи адміністраторів вирішуються з урахуванням критерію територіальної доступності і водночас розумної економічної ефективності, тобто співмірності витрат на відкриття та утримання територіальних підрозділів ЦНАП (віддалених робочих місць) та попиту на послуги, які там надаються.

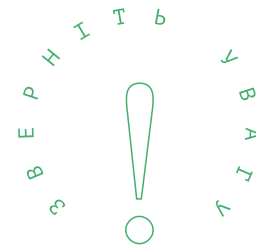
1.4.3.

Територіальний підрозділ ЦНАП



Це додатковий офіс ЦНАП, у якому забезпечується створення не менше двох робочих місць. Юридично це утворення має статус сектора або відділу ЦНАП (останнє – у разі створення самого ЦНАП як управління або департаменту).

Якщо ЦНАП створений як робочий орган, тоді рішення всіх організаційних питань діяльності територіального підрозділу може покладатися 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 створив ЦНАП, тобто місцева рада. Територіальні підрозділи ЦНАП в ОТГ доцільно створювати в населених пунктах із великою кількістю мешканців (як правило, не менше 1000 осіб). У такому територіальному підрозділі доцільно облаштовувати і робоче місце старости.

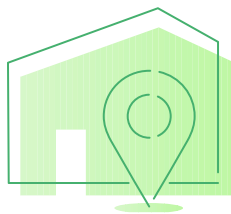


До речі, у деяких ОТГ України і основний офіс ЦНАП, і його територіальні підрозділи – практично однакові за кількістю робочих місць. Це виправдано, коли населені пункти, у яких створюються територіальні підрозділи ЦНАП, є приблизно співмірними за чисельністю населення з адміністративним центром ОТГ.

Важливо пам'ятати, що перелік адміністративних послуг, які надаються в територіальних підрозділах ЦНАП, має бути таким самим, як і в його основному офісі, або ж максимально близьким до нього.

1 . 4 . 4 .

Віддалене робоче місце адміністратора



Це стаціонарне робоче місце (кабінет) на території громади (адміністративного центру чи іншого населеного пункту громади), де адміністратор працює постійно або працюють, змінюючись, різні адміністратори за графіком, визначеним органом, що створив ЦНАП. Стаціонарне робоче місце для роботи адміністратора може бути обладнане в будь-яких пристосованих і визначених для цього приміщеннях (адміністративні будівлі колишніх місцевих рад, окремі кабінети у клубах, бібліотеках тощо). Рішення про створення віддаленого місця для роботи адміністратора та режим його роботи приймає орган, що створив ЦНАП, тобто місцева рада.

Важливо зауважити, що для ефективної організації віддаленого робочого місця (місць) може застосовуватися і ротація адміністраторів, і режим неповного робочого тижня (прийом у певні визначені дні), і неповного робочого дня (прийом лише протягом кількох робочих годин – від 4-х до 6-ти на день). Для цього також можуть залучатися старости, тобто виборні посадові особи, повноваження яких, як правило, поширюються на територію колишніх місцевих рад, що увійшли до складу ОТГ. В ідеалі, віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП в ОТГ бажано створювати у всіх колишніх сільських і селищних радах, що увійшли до складу ОТГ. Виняток можуть становити лише населені пункти з невеликою кількістю мешканців, де створення віддалених робочих місць – недоцільне.

Один або кілька адміністраторів можуть працювати на різних віддалених робочих місцях за графіком. Для цієї роботи може використовуватись і мобільне обладнання (ноутбук тощо).

КЕЙС : ВІДДАЛЕНЕ РОБОЧЕ МІСЦЕ БІЛОЗІРСЬКА ОТГ, ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСТЬ

У рамках Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» було підтримано створення віддаленого робочого місця адміністратора (далі – ВРМ) для Білозірської об'єднаної територіальної громади. Загалом у громаді налічується 9,2 тис. мешканців. З них 900 осіб проживають у селищі Ірдинь на відстані 25 км до адміністративного центру ОТГ та відповідного ЦНАП. Ці фактори (чисельність мешканців та відстань до адмінцентру) були цілком вагомими для утворення ВРМ у цьому селищі. Також важливо, що у цьому селищі утворено відповідний старостат, тобто є окремий набір компетенцій у старости.

У планованому для ВРМ місці в с.Ірдинь було старе невідремontоване приміщення, меблі 70-х років минулого століття, застаріла техніка. Все це було оновлено за допомогою Програми.

І тепер на віддаленому робочому місці у селищі Ірдинь маємо:

- сучасну відремontовану адміністративну будівлю площею 60 кв.м. Такої площі, насправді, достатньо і для багатьох невеликих ЦНАП. При цьому створені зручні комфортні робочі місця, зона очікування;
- облаштовані окреме комп'ютеризоване робоче місце для самообслуговування відвідувачів, дитячий куточок. Є вільний доступ до Wi-Fi.

Графік прийомних годин на ВРМ складає 5 днів на тиждень, з понеділка до четверга - з 8.00 до 17.15, у п'ятницю - до 16.00. Такий графік, як і вся інфраструктура цього ВРМ, не поступається навіть повноцінним ЦНАП. У приміщенні ВРМ працює не лише адміністратор ЦНАП, але й староста. Важливо також, що в одній адміністративній будівлі з ВРМ є і представник «Укрпошти», що зручно для сплати за платні адмінпослуги.

Громадою для ВРМ було розроблено окремий перелік послуг, додано уточнення щодо місця отримання цих послуг в оновлених інформаційних картках. Наразі у цьому Переліку послуг ВРМ є 61 послуга, в тому числі такі популярні групи, як: адмінпослуги соціальної сфери, реєстрація місця проживання, реєстрація нерухомості, земельні послуги, місцеві довідки. На думку фахівців Програми, на ВРМ були б також бажані послуги РАЦС, «нотаріату», вклейка фото в паспорт громадянина України (при досягненні 25 чи 45 років).

Питання про окремий перелік послуг для ВРМ може здаватися дискусійним. Громада пояснювала, що окремі послуги (як-от реєстрація бізнесу) не користувалися попитом на ВРМ і тому був закритий доступ до реєстру, а щодо деяких інших груп послуг, то їх об'єктивно неможливо надавати на ВРМ без спеціального обладнання (зокрема, паспортні послуги).

Рішення про утворення ВРМ було ухвалене ще у червні 2016 року. У 2017 році були додані поправки про ВРМ у Регламент ЦНАП.

Важливим висновком кейсу про створення ВРМ є те, що потрібно враховувати можливості залучення старост до безпосереднього надання послуг та/або виконання функцій адміністратора (в повному чи обмеженому обсязі).

Головним же висновком у питанні ВРМ є врахування того, що при утворенні ОТГ не повинно відбуватися погіршення територіальної доступності послуг. Саме у цьому контексті треба дбати про збереження і навіть розширення точок доступу до послуг у колишніх сільрадах, як правило, тепер нових старостатах. Бо іноді, відкриваючи сучасний ЦНАП у адміністративному центрі ОТГ, забувають про фактор територіальної доступності до послуг для усіх мешканців громади. І ще однією порадою може бути те, що у разі наявності кількох ВРМ, але обмеженого ресурсу персоналу, один або кілька адміністраторів можуть працювати по графіку на кількох робочих місцях, тобто у різних ВРМ. Також саме на ВРМ можна використовувати меншу кількість прийомних годин, ніж в основному ЦНАП, та інші інструменти для забезпечення раціонального використання ресурсів.

1.4.5.

Мобільний офіс / ЦНАП (мобільне робоче місце)



По-суті, мобільний ЦНАП – це також вид віддаленого місця для роботи адміністраторів. Але, на відміну від використання стаціонарного приміщення, цей варіант передбачає використання **спеціально обладнаного транспортного засобу** (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), який за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. У цьому транспортному засобі має бути облаштоване робоче місце адміністратора (або 2 і більше таких робочих місць): комп'ютер із доступом до мережі Інтернет та з необхідним спеціалізованим програмним забезпеченням, системою електронного документообігу; інші технічні засоби (сканер, принтер і т.ін.).

Отже, прийом громадян здійснюється не в приміщенні адмінбудівлі, а безпосередньо у транспортному засобі, в якому має бути зручно як громадянам-відвідувачам, так і адміністраторам під час обслуговування споживачів. Мобільний офіс може працювати у населених пунктах, де взагалі немає належного приміщення або недоцільно облаштовувати стаціонарне віддалене місце для роботи адміністратора та утримувати його. Найбільш ефективною така модель ЦНАП буде для тих громад, які включають велику кількість населених пунктів із низькою чисельністю населення, або ж у випадку співробітництва територіальних громад (наприклад, між територіальною громадою міста обласного значення та сусідніми громадами). Додаткові аргументи створення мобільного ЦНАП – раціональне використання людських ресурсів і складність залучення кваліфікованого персоналу до роботи на постійній основі у малочисельних населених пунктах.

Обов'язковою умовою використання моделі мобільного ЦНАП є наявність і відлагоджена робота основного офісу ЦНАП громади. Адже для мобільного ЦНАП потрібен і кваліфікований персонал, і ефективний бек-офіс, який буде опрацьовувати прийняті заяви стосовно надання адміністративних послуг, які не можна отримати безпосередньо при зверненні.

Питанням обладнання транспортного засобу для створення мобільного ЦНАП, основним розпорядчим актам, які потрібні для його роботи і т.ін., присвячено окремий розділ цього Збірника.

1.4.6.

«Виїзний адміністратор» (пересувне віддалене робоче місце)



Це особливий варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП обслуговує окремих громадян за місцем проживання чи перебування (лікування тощо). Такий варіант обслуговування вже використовується у деяких містах України (Кам'янське, Вінниця, Івано-Франківськ). Працівник ЦНАП відвідує громадян, як правило, за місцем їх проживання чи перебування (наприклад, лікарня), попередньо узгодивши час візиту. При цьому працівник має необхідний комплект обладнання для ефективної роботи (портативний комп'ютер, сканер, принтер, доступ до мережі Інтернет, спеціалізоване програмне забезпечення тощо).

Важливо зауважити, що цей спосіб обслуговування – досить економічно витратний, адже відбувається індивідуальний виїзд до суб'єкта звернення. Це не лише більші витрати робочого часу на надання однієї послуги, але й, як правило, витрати на службовий транспорт, іноді – охорону. Тож порядок використання моделі «виїзного адміністратора» має бути належно регламентований. Треба чітко визначити підстави, коли громадяни можуть клопотати про таке обслуговування, правила запису на обслуговування тощо.



Перераховані вище моделі та елементи ЦНАП розглядаються не як альтернативні, а як складові для оптимальних комбінацій відповідно до потреби громади.

Вид транспорту для роботи «виїзного адміністратора» залежить від спроможності громади. Це може бути:

- службовий легковий автомобіль (нині використовується найчастіше);
- мотоцикл, мопед, велосипед;
- громадський транспорт.

У населених пунктах - адміністративних центрах районів недоцільно створювати та утримувати одночасно два ЦНАП – при виконавчому органі місцевого самоврядування та при райдержадміністрації. Насамперед, це незручно для споживачів послуг та нераціонально з точки зору публічних ресурсів. Тому однією з особливих моделей ЦНАП є такий офіс, який обслуговує 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. Такий ЦНАП можна назвати «спільним» / «єдиним» / «об'єднаним» / «міськрайонним» або «селищно-районним» тощо. Далі буде використовуватися переважно термін «спільний ЦНАП». Можливі два підходи до утворення спільних ЦНАП:

- де-юре функціонують обидва центри надання адміністративних послуг (і при виконавчому органі міської/селищної ради, і при районній державній адміністрації (РДА)). Керівники ОТГ і РДА підписують Угоду (Меморандум) про роботу такого спільного ЦНАП, коли персонал обох ЦНАП розміщується в одному приміщенні. Організація ресурсного забезпечення, зокрема: приміщення, персонал, фінансування, робота фронт-офісу і бек-офісу тощо, узгоджується на договірних засадах між органом місцевого самоврядування та райдержадміністрацією;
- де-юре ЦНАП РДА ліквідується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги для мешканців громади адміністративного центру району чи міста обласного значення та для всіх мешканців району надаються через ЦНАП органу місцевого самоврядування. Слід зауважити, що послуги, які мав надавати ЦНАП РДА, згідно вимог діючого законодавства обов'язково мають надаватися в такому ЦНАП ОТГ. При цьому орган місцевого самоврядування здійснює матеріально-технічне і ресурсне забезпечення ЦНАП. Цей варіант є однозначно кращим, особливо на перспективу. Також важливо зауважити: якщо на території району є ще й інші громади, то такий ЦНАП має надавати мешканцям цих громад адміністративні послуги, які належали до компетенції районного ЦНАП, без жодних обмежень.

Про переваги створення спільного (міськрайонного або селищно-районного) ЦНАП, виклики цього процесу і шляхи їх подолання, інші особливості йдеться в окремому розділі цього Посібника.

КЕЙС: СПІЛЬНИЙ ЦНАП ОТГ І РДА (БЕЗ ЛІКВІДАЦІЇ ЦНАП РДА), ВЕСЕЛІВСЬКА ОТГ, ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ

Веселівська ОТГ Запорізької області на сьогодні є однією з тих, де у межах Початкової фази Програми створено та ефективно функціонує спільний ЦНАП ОТГ і РДА у форматі «єдиного офісу». У цьому ЦНАП працюють як представники ЦНАП ОТГ, так і представники ЦНАП РДА. Це стало можливим завдяки підписанню меморандуму між головами ОТГ і РДА, а також бажанню з боку усіх сторін реалізувати цей проект і розумінню того, що буде нераціональним функціонування двох окремих ЦНАП у селищі міського типу чисельністю близько 10 тис. мешканців.

Особливістю цієї моделі ЦНАП є необхідність затвердження усієї документації як для ЦНАП ОТГ, так і для ЦНАП РДА, яка має бути взаємоузгодженою (положення про ЦНАП, регламенти ЦНАП, графіки роботи, переліки послуг, ІК, ТК, посадові інструкції працівників).

На сьогодні через спільний ЦНАП надається більше 120 послуг за 12-ма групами, зокрема з реєстрації місця проживання; державної реєстрації нерухомості, бізнесу, землі; надання відомостей з ДЗК; вклеювання фото у паспорт; питань місцевого значення; послуги соціального характеру, Пенсійного фонду; з видачі документів дозвільного характеру; структурних підрозділів РДА; сервісного центру МВС.

Для інтеграції додаткових груп послуг у ЦНАП ОТГ були підписані узгоджені рішення (угоди, меморандуми) з УСЗН РДА, територіальними підрозділами Пенсійного фонду, Держгеокадастру, Фонду соціального страхування України, сервісного центру МВС. Частина з цих узгоджених рішень була підписана уже в процесі функціонування спільного ЦНАП, що свідчить про сталість ЦНАП і зацікавленість у розвитку системи надання адміністративних послуг.

Штатна чисельність ЦНАП ОТГ становить 9 штатних одиниць (частина з цих працівників надає послуги ще й на 4 ВРМ за визначеним графіком), а ЦНАП РДА – 3 штатні одиниці. Окрім того, у ЦНАП надане робоче місце і для представників УСЗН РДА, ПФ.

За час функціонування спільного ЦНАП з 28 лютого і до кінця вересня 2018 року надано більше 16 тисяч послуг, з них 85% - через ЦНАП ОТГ, 15% - через ЦНАП РДА. Найбільш популярними були послуги з реєстрації місця проживання (55% від усіх наданих послуг), питань місцевого значення (15%), надання відомостей з ДЗК (9%), реєстрації нерухомості (7%), питань соціального характеру (4%), реєстрації землі та бізнесу (3% та 2% відповідно).

Ефективній організації роботи ЦНАП сприяє і спільне використання системи е-документообігу, надання супутніх послуг з прийому платежів за платні адмінпослуги шляхом укладення договорів про еквайрингове обслуговування з «Ощадбанком» та «ПриватБанком», ведення Реєстру територіальної громади в електронному вигляді, підключення працівників ЦНАП до єдиних і державних реєстрів.

Окрім того, Веселівська ОТГ планує і подальший розвиток системи надання адміністративних послуг, зокрема, у березні 2018 року підписано Договір про співробітництво територіальних громад у формі реалізації спільних проектів з Новоуспенівською ОТГ, який зареєстрований в Мінрегіоні. Сторони домовились про реалізацію спільного проекту «Розширення спектру надання адміністративних послуг» (придбання паспортного обладнання для видачі паспортів для ЦНАП та організації двох ВРМ ЦНАП на території Новоуспенівської ОТГ). Проект подано на розгляд для фінансування за рахунок коштів ДФРР.

Модель функціонування спільного ЦНАП у форматі «єдиного офісу» є перехідною в процесі децентралізації. Подальшим кроком є функціонування ЦНАП лише на рівні первинної ланки місцевого самоврядування. Це завдання не буде складним в смт Веселе, адже повністю підготовленою для цього є інфраструктура, у ЦНАП інтегровано максимально широкий перелік адміністративних послуг. У подальшому, при ліквідації ЦНАП РДА, необхідно лише впорядкувати питання штатної чисельності, дещо уточнити документи з організації роботи ЦНАП.

На вибір моделі ЦНАП (зокрема, на розміри приміщення, кількість робочих місць, перелік послуг, які будуть надаватися в ЦНАП, організацію його діяльності, в т.ч. потребу створення спільного ЦНАП) також впливає **тип органу місцевого самоврядування** (статус населеного пункту), оскільки це визначає:

- **обов'язкові** (наявні) повноваження – власні (наприклад, передача земельних ділянок у користування) та делеговані державою (наприклад, реєстрація місця проживання);
- **можливі** повноваження, тобто такі, що можуть отримуватися за рішенням місцевої ради (наприклад, місто районного значення, сільська, селищна рада можуть за власною ініціативою отримувати повноваження з державної реєстрації прав на нерухоме майно);
- наявність територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) чи інших суб'єктів надання адміністративних послуг, які можуть бути залучені до ЦНАП (наприклад, територіальні підрозділи Держгеокадастру, ДМС) або потребу створення спільного ЦНАП.

Ключові відмінності наразі такі:

у сільських, селищних громадах та громадах міст районного значення є:

- повноваження з реєстрації актів цивільного стану (РАЦС). 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 з реєстрації місця проживання (МПЖ) (ці повноваження є у всіх громадах);
- немає обов'язкових повноважень, **але можуть отримуватися** повноваження з реєстрації майнових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, надання відомостей із Державного земельного кадастру (ДЗК), окремі повноваження Державної архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ);
- паспортні повноваження (оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) також можуть отримувати всі ЦНАП. Але тут треба зважати на економічну спроможність, адже орієнтовна

вартість створення одного робочого місця для надання послуг із видачі паспортів наразі становить близько 350-400 тисяч гривень.

у містах (громадах) обласного значення:

- є повноваження з реєстрації МПЖ, нерухомості, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців;
- немає повноважень РАЦС. Надання цих послуг через ЦНАП можливе лише на основі узгодженого рішення з територіальним підрозділом Міністерства юстиції;
- немає обов’язкових повноважень, **але можуть отримуватися** повноваження Державної архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ).

Ці можливості можна розглянути в таблиці нижче, **де помітки означають:**

++	є такі повноваження;
+	повноваження можуть бути отримані (взяті) безпосередньо органом місцевого самоврядування (насамперед для надання цих послуг через ЦНАП);
~	немає повноважень, але послуги можуть надаватися через ЦНАП на основі узгодженого рішення з органом виконавчої влади.

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 юридичних осіб та ФОП	+	++
Надання відомостей із ДЗК	+	+
Реєстрація земельних ділянок	~	~
Субсидії, державні допомоги	~	++
Містобудівні повноваження	+	+

Підсумовуючи зазначене вище, а також аналізуючи практику створення та функціонування ЦНАП в Україні, пропонуються такі моделі ЦНАП з точки зору інфраструктури (див. Таблицю), де помітки 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 Програми «U-LEAD з Європою», Початкової Фази (2016 рік-початок 2018 року), яка ґрунтувалася також на відборі громад Мінрегіоном та GIZ, можна умовно виділити кілька видів громад (насамперед, ОТГ) і ЦНАП залежно від кількості мешканців, яких вони обслуговують:

- до 10 тисяч мешканців;
- від 10 до 20 тисяч мешканців;
- понад 20 тисяч мешканців.

Доцільно також окремо виділити громади з населенням **понад 50 тисяч мешканців**.

ЕЛЕМЕНТ ІНФРАСТРУКТУРИ ЦНАП	ТИПИ ЦНАП, НАСАМПЕРЕД ДЛЯ ОТГ (залежно від статусу громади / кількості населення)			
	Громада до 10 тис. мешканців (село, селище)	Громада від 10 до 20 тис. мешканців (село, селище, місто рай. значення)	Громада від 20 до 50 тис. мешканців (селище, місто рай. значення)	Громада понад 50 тис. мешканців (як правило, міста (громади) обласного значення)
ПЕРЕЛІК (ГРУПИ) АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЦНАП:				
реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюб, смерть)	+	+	+	+
реєстрація місця проживання	+	+	+	+
нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС у населених пунктах, де немає нотаріусів	+	~		
послуги стосовно «внутрішніх» паспортів (зокрема, вклейка фото у 25, 45 років)	+	+	+	+
послуги стосовно паспортів нового зразка (карток) і «закордонних паспортів»	~	~	+	+
видача відомостей із ДЗК	~	+	+	+
реєстрація земельних ділянок	~	+	+	+
реєстрація юридичних осіб, ФОП	~	+	+	+
реєстрація прав на нерухомість	~	+	+	+
дозволи/декларації у сфері будівництва	~	~	+	+
соціальні послуги (субсидії, державні допомоги)	+	+	+	+
пенсійні послуги	+	+	+	+
Веб-сторінка/веб-сайт	+	+	+	+
Консультації для суб'єктів звернення:				
- електронною поштою	+	+	+	+
- телефоном (у т.ч. мобільним)	+	+	+	+
- через Скайп, Фейсбук тощо	~	~	+	+
Територіальні підрозділи ЦНАП	-	~	~	~
Віддалені місця для роботи адміністраторів (для ЦНАП ОТГ)	+	+	+	+

ЕЛЕМЕНТ ІНФРАСТРУКТУРИ ЦНАП	ТИПИ ЦНАП, НАСАМПЕРЕД ДЛЯ ОТГ (залежно від статусу громади / кількості населення)			
	Громада до 10 тис. мешканців (село, селище)	Громада від 10 до 20 тис. мешканців (село, селище, місто рай. значення)	Громада від 20 до 50 тис. мешканців (селище, місто рай. значення)	Громада понад 50 тис. мешканців (як правило, міста (громади) обласного значення)
ПЕРЕЛІК (ГРУПИ) АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЦНАП:				
Мобільний офіс	–	~	~	~
Окремі зони очікування та інформування (окремо від зони обслуговування) включно з місцями для дитячих візочків	~	~	+	+
Площа секторів очікування та обслуговування (не менше)	50 кв. м	50 кв. м	50 кв. м	70 кв. м
Зона очікування (від)	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	–	~ 2	~	+
Робоче місце, орієнтоване на клієнта (по 2 стільці для відвідувачів біля кожного робочого місця)	+	+	+	+
Туалетна кімната для відвідувачів	+	+	+	+
Умови для осіб з інвалідністю:				
– пандус або кнопка виклику	+	+	+	+
– окрема туалетна кімната або загальна, пристосована до потреб осіб з інвалідністю	+	+	+	+
Умови для відвідувачів із дітьми (місця для дітей / дитячий куточок / пеленальний столик)	+	+	+	+
Супутні послуги:				
– каса (банківське відділення), або термінал, або pos-термінал чи інші технічні можливості оплати адмінпослуг	+	+	+	+

2 / Розглядається індивідуально. Може бути актуально для ЦНАП громад, розташованих у районних центрах за умови надання послуг соціального захисту та/або надання послуг щодо видачі паспорта громадянина України, в т.ч. для виїзду за кордон.

ЕЛЕМЕНТ ІНФРАСТРУКТУРИ ЦНАП	ТИПИ ЦНАП, НАСАМПЕРЕД ДЛЯ ОТГ (залежно від статусу громади / кількості населення)			
	Громада до 10 тис. мешканців (село, селище)	Громада від 10 до 20 тис. мешканців (село, селище, місто рай. значення)	Громада від 20 до 50 тис. мешканців (селище, місто рай. значення)	Громада понад 50 тис. мешканців (як правило, міста (громади) обласного значення)
ПЕРЕЛІК (ГРУПИ) АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЦНАП:				
– ксерокс	–	~	+	+
Орієнтовна кількість робочих місць (від)	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)	+	+	+	+

Український досвід створення ЦНАП в ОТГ виявив певні **типові ризики**. Великим ризиком є брак кваліфікованого персоналу для роботи в ЦНАП малих ОТГ, особливо у сільській місцевості. Тож навіть віднайшовши ресурси на облаштування приміщення для ЦНАП, виникає проблема забезпечення надання цим ЦНАП важливих адміністративних послуг, особливо тих, щодо яких встановлені певні кваліфікаційні вимоги до персоналу чи технологічного процесу.

Також часто спостерігається ситуація, коли до ЦНАП у сільській місцевості звертається відносно невелика кількість клієнтів протягом робочого дня. Це породжує питання економічної сталості такого ЦНАП, раціональності витрат на його створення та утримання.

Тому, перш ніж приймати рішення про утворення власного ЦНАП, малим ОТГ рекомендується розглянути **альтернативні варіанти** організації зручного і доступного надання адміністративних послуг.

Такими варіантами можуть бути:

- укладання договору про **співробітництво територіальних громад**. У цьому випадку менша за чисельністю ОТГ може організувати обслуговування своїх мешканців уже функціонуючим ЦНАП іншої громади (наприклад, сусіднього міста). При цьому у меншій ОТГ бажано створити віддалене місце (місця) для роботи адміністратора та/або впровадити мобільний ЦНАП тощо, щоб гарантувати територіальну доступність послуг. Кілька невеликих ОТГ можуть також утворити один спільний ЦНАП.
- на перехідному етапі, доки існують ЦНАП при райдержадміністраціях, особливо там, де ЦНАП при РДА має відповідні ресурси, може також використовуватися інструмент **«узгодженого рішення»**. Насамперед це буде виправдано для створення віддаленого місця (місць) для роботи адміністратора в громаді. Адже першочергово потрібно пам'ятати про територіальну доступність послуг і комплексність обслуговування. Проте для спроможної громади така співпраця з РДА може розглядатися лише як тимчасове явище.

Для ОТГ, адміністративний центр якої розташовано у районному центрі, перш ніж приймати рішення про утворення ЦНАП, обов'язково спочатку слід з'ясувати питання про якість роботи ЦНАП при райдержадміністрації та його ресурси (приміщення і т.ін.). У разі можливості зусилля ОТГ першочергово мають спрямовуватися на використання таких ресурсів, створення спільного (міськрайонного чи

селищно-районного) ЦНАП. Адже створення двох ЦНАП в окремих приміщеннях у невеликому населеному пункті, інколи на незначній відстані один від одного, – це неефективне використання ресурсів і незручність для споживачів послуг.

В окремих випадках, коли є належний ЦНАП при райдержадміністрації, навколишні ОТГ можуть розглянути питання про його перетворення на спільний ЦНАП таких ОТГ.

Питанням міжмуніципального співробітництва, спільних (міськрайонних та селищно-районних) ЦНАП присвячено окремі розділи цього Посібника.



КЕЙС: МАЛЕНЬКИЙ ЦНАП

КОЧУБЕЇВСЬКА ОТГ, ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСТЬ



Кочубеївська ОТГ – перша об'єднана територіальна громада в Херсонській області, створена 23 липня 2015 року шляхом добровільного об'єднання 4 сільських рад. Загальна кількість населення – 3368 осіб. Відстань від Кочубеївки до районного центру – 40 км.

Кочубеївська об'єднана територіальна громада стала учасником Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» 24 січня 2017 року.

До відкриття ЦНАП в с.Кочубеївка населення громади не отримувало зручні, доступні та якісні послуги, причиною тому були віддаленість і незадовільна дорога, відвідування великої кількості інстанцій, територіальна розпороченість, відсутність автобусного сполучення, відсутність належних умов. Мінімальна кількість послуг надавалася в кабінетах сільської ради.

В період спільної роботи громади з Програмою були розроблені всі інституційні документи, необхідні для роботи ЦНАП. Процес почався зі створення розпорядженням сільського голови від 1 лютого 2017 р. Робочої групи, до складу якої увійшли сільський голова, заступник, завідувачі секторами, спеціалісти, депутати.

Рішеннями Кочубеївської сільської ради були затверджені Положення про ЦНАП, Регламент ЦНАП, графік роботи, Перелік адміністративних послуг, який включає 8 основних груп послуг: реєстрація місця проживання, послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо), послуги РАЦС, паспортні послуги, державна реєстрація речових прав на нерухоме майно, державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, пенсійні адміністративні послуги, місцеві послуги (земельні, житлові тощо). Рішенням сільської ради затверджені інформаційні та технологічні картки послуг.

Паралельно з розробкою документів проходили ремонтно-будівельні роботи в приміщенні для ЦНАП. Загальна площа відремонтованого приміщення – 140,45 кв.м (площа ЦНАП – 78 кв.м). За результатами ремонтних робіт забезпечено безбар'єрний доступ людей з інвалідністю. ЦНАП облаштовано сучасними меблями і технікою на 5 робочих місць та 1 місце для самообслуговування відвідувачів. Крім того, облаштовано громадську приймальню, архівну кімнату, дитячий куточок. Кочубеївська сільська рада самостійно придбала паспортне обладнання.

Спеціалісти ЦНАП, керівництво громади, старости пройшли навчальні тренінги для підвищення кваліфікації, спеціально розроблені Програмою, що дало можливість значно покращити якість надання адмінпослуг.

20 березня 2018 року в селі Кочубеївка відкрився сучасний ЦНАП, який надає мешканцям громади близько 150 видів адміністративних послуг. На сьогодні у громаді через ЦНАП надається весь перелік соціальних послуг, визначених Міністерством соціальної політики України.

Підписані угоди про співпрацю з Бериславським об'єднаним управлінням Пенсійного фонду та Високопільським районним центром зайнятості.

ЦНАП успішно функціонує, за 6 місяців роботи надано 3799 послуг. Найбільш популярними є соціальні послуги, реєстрація місця проживання, нотаріальні послуги.

Кочубеївський ЦНАП став одним із прикладів створення належного ЦНАП у невеликій громаді й ефективного партнерства громади та міжнародної програми технічної допомоги.

РОЗДІЛ 2

ЯК СТВОРИТИ ЦНАП. ОСНОВНІ КРОКИ (З ЗАГАЛЬНИМ ОПИСОМ СТРОКІВ, УМОВ ТА РИЗИКІВ)

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 2

Про що цей Розділ?

У Розділі II описується загальний порядок створення ЦНАП, з деталізацією можливих ризиків кожного з кроків, порад щодо їх мінімізації чи подолання. Інформація подана на основі практичного досвіду створення та модернізації ЦНАП, зокрема, в межах Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою». **У Розділі розкриваються усі питання організаційного, юридичного, фізично-інфраструктурного (ремонтно-будівельного) та інших аспектів створення та модернізації ЦНАП.**

В чому актуальність Розділу?

На практиці допускається багато помилок при створенні ЦНАП. Часто ОМС нехтують належним етапом планування цієї роботи, вкладаючи кошти в інфраструктуру, нерідко надмірні, без попереднього моделювання дійсних потреб громади. Актуальними питаннями є вибір оптимальної для конкретної громади організаційно-правової форми ЦНАП, планування часу, бюджетних та інших ресурсів на створення ЦНАП і його функціонування. Більше уваги приділяється питанням облаштування приміщень, але недостатньо виконуються інституційні заходи. Нерідко в організації роботи зі створення ЦНАП бракує прозорості, залучення усіх зацікавлених сторін, зокрема, - суб'єктів надання адмінпослуг і громадськості.

Частими проблемами у виборі приміщення для ЦНАП є невиправдане розташування ЦНАП поза основним адміністративним приміщенням місцевої ради, вибір непридатних приміщень (які потребують надмірних витрат на ремонт; у яких немає можливості забезпечити відкритий простір та всі умови для інфраструктури ЦНАП тощо). Не завжди відповідна увага приділяється головному питанню при створенні ЦНАП – формуванню належного переліку послуг та використанню всіх можливих механізмів інтеграції послуг у ЦНАП. Планування роботи зі створення ЦНАП має враховувати середньострокову перспективу розвитку системи надання адмінпослуг у громаді на 3-4 роки вперед.

Ключові ідеї Розділу.

Процес створення та налагодження роботи ЦНАП має бути відкритим і колегіальним. Доцільним є утворення відповідної робочої групи із залученням ключових суб'єктів надання адмінпослуг, депутатів, громадськості і т.і. Будь-яким інвестиціям у створення ЦНАП має передувати підготовка відповідної Концепції (Програми), що описує поточні проблеми і пропонувану систему надання адмінпослуг, порядок переходу до неї. При виборі приміщення першочергово пропонується орієнтуватися на поточне адміністративне приміщення місцевої ради. У разі його невід-

повідності може розглядатися інше приміщення чи нове будівництво. У Посібнику надаються покрокові поради щодо організації роботи з ремонту приміщення: від вибору приміщення й підготовки завдання на проектування - до початку його експлуатації. Описані ключові ризики та шляхи їх подолання.

Групи послуг у належному ЦНАП. Для кожної групи послуг потрібно використовувати усі доступні механізми, які належать до компетенції органу, що утворив ЦНАП (адже нерідко ОМС нехтують виконанням навіть цього першочергового завдання). В ОТГ особливо важливими є інтеграція послуг РАЦС, реєстрації місця проживання, «нотаріату», послуг з реєстрації нерухомості, бізнесу (як отриманих у порядку делегування від держави, так і з використанням механізму співробітництва територіальних громад), реєстрації земельних ділянок (на підставі узгодженого рішення з Держгеокадастром), соціальної сфери (на підставі узгоджених рішень з РДА/УСЗН). Щодо цих та інших послуг, порядку їх налаштування у ЦНАП у цьому розділі подаються ключові поради та досвід подолання перешкод.

Персонал. З точки зору персоналу акценти робляться на своєчасності призначення керівника та інших працівників ЦНАП, на інструментах розвитку універсалізації персоналу ЦНАП. Рішення щодо персоналу потрібно приймати з урахуванням того, що перед початком роботи у форматі ЦНАП, особливо для «класичних» адміністраторів, потрібно опанувати навички надання різних груп послуг, пройти комунікаційні тренінги. Це все потребує часу, і така підготовка персоналу має йти паралельно з підготовкою приміщення.

Документація ЦНАП. Увага акцентується і на тому, що має бути належно виконана уся підготовча робота з розроблення та затвердження документації ЦНАП (Положення, Регламент, Перелік послуг, інформаційні та технологічні картки послуг і т.і.). Останні елементи є особливо витратними за часом.

У цьому ж Розділі подаються інші практичні поради та рекомендації щодо політичного, правового, фінансового та інших аспектів. Це стосується вирішення питання взаємозаміни персоналу, підключення до державних реєстрів, передбачення видатків на створення ЦНАП у бюджеті і т.д. При формуванні графіку створення/модернізації ЦНАП рекомендується передбачати тестовий період (2-4 тижні) перед офіційним відкриттям ЦНАП. Ключовою умовою для успіху у питанні створення належного ЦНАП є «фактор першої особи», тобто розуміння суті ЦНАП та всебічна підтримка такої діяльності місцевим головою, а також підтримка з боку депутатського корпусу.

Перед початком реалізації проекту створення ЦНАП необхідно дати впевнену відповідь на питання, чи дійсно ЦНАП потрібен громаді. Необхідно визначити, чи є громада спроможною, чи має людський потенціал (кваліфікований персонал у достатній кількості) і готовність надавати основні групи базових адміністративних послуг. При цьому треба проаналізувати, наскільки доцільним є саме створення такого інтегрованого офісу, адже у малих громадах, де надається лише обмежений набір послуг (наприклад, лише послуги РАЦС, нотаріальні дії, реєстрація місця проживання), кількість звернень для отримання цих послуг може бути невеликою, а для отримання додаткових повноважень немає спроможності. У такому разі створення повноцінного власного ЦНАП може бути передчасним або недоцільним взагалі.

Може бути й таке, що у більшій громаді є повноваження надавати ширший перелік послуг, але створення ЦНАП недоцільне, бо відповідні адміністративні послуги (наприклад, такі спеціалізовані, як реєстрація нерухомості та бізнесу) ефективно надаються у вже діючих ЦНАП, які розташовані відносно близько, і транспортне сполучення з ними хороше. Тож тут варто розглянути варіанти укладення договорів про співробітництво територіальних громад (наприклад, для створення віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП). Зрештою, стосовно вищезгаданих послуг діє принцип екстериторіальності, і мешканці громади можуть отримати їх у будь-якому ЦНАП у межах області.

Нарешті, якщо відкриття ЦНАП достатньо обґрунтоване, то вкрай важливо, щоб цю ідею добре розуміли і були готові активно реалізовувати місцевий голова і місцева рада. Показниками готовності є і публічні заяви, і конкретні та своєчасні рішення (наприклад, про виділення коштів на реалізацію відповідного проекту з місцевого бюджету, створення та формування штату ЦНАП, призначення керівника ЦНАП тощо).

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

У деяких ОТГ створення ЦНАП розглядається виключно як інфраструктурний проект, тобто можливість зробити ремонт приміщення та отримати меблі й техніку для комфортного розміщення персоналу ОМС, особливо коли є можливість використати для цього зовнішні ресурси. На жаль, були випадки, коли навіть окремі голови ОТГ не розуміли, що у ЦНАП головними є споживачі послуг, забезпечення надання достатнього переліку послуг, а також зміна підходів до їх надання. Подолати цей ризик можна шляхом проведення навчальних заходів для керівництва ОТГ, особливо ознайомчих візитів до стабільно працюючих належних ЦНАП.

Часто створенню ЦНАП опираються «досвідчені» працівники, які бояться змін, втрати повноважень і впливу. Цей ризик також долається завдяки проведенню інформаційних і навчальних заходів, ретельному роз'ясненню, які саме зміни відбудуться. Адже створення ЦНАП не веде до скорочення персоналу, а лише до змін в організації надання адміністративних послуг, тобто організації діяльності ОМС. Працівникам ОМС не варто хвилюватися, навпаки – вони отримають кращі умови праці і будуть причетні до позитивних зрушень у системі обслуговування громадян. Тому важливо залучати всіх працівників ОМС до обговорення ідеї ЦНАП та її спільної реалізації.



Із самого початку роботи над проектом створення (модернізації) ЦНАП потрібно залучати до цього процесу всі зацікавлені сторони. Затвердити склад причетних до роботи осіб слід розпорядженням місцевого голови про створення робочої групи. Очолювати її має або місцевий голова, або його/її заступник. 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:

- депутатів місцевої ради;
- представників громадських об'єднань, громадських активістів, ґендерних експертів (за можливості) та осіб з інвалідністю;
- фахівця з будівельно-ремонтних робіт чи принаймні з господарських питань;
- фахівця з питань публічних фінансів;
- зовнішнього консультанта (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, за потреби його можна доповнювати, змінювати.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

У багатьох громадах нехтують колегіальним і прозорим процесом створення ЦНАП, тобто робочу групу не збирають або ж створюють лише формально. Також не завжди намагаються залучити до складу робочої групи представників депутатського корпусу та громадськості. Краще витратити більше часу на дискусії у складі робочої групи, але знайти оптимальні рішення та забезпечити їх прозорість.

Перед початком реалізації проекту створення ЦНАП, який до того ж потребує витрат ресурсів, дуже важливо все добре спланувати та сформувавши стратегічне бачення. Також необхідно, щоб підтримку створенню ЦНАП, його функціонуванню та матеріально-технічному забезпеченню надавали мешканці громади та місцеві депутати.



Тому насамперед необхідно **розробити та затвердити концепцію (програму) створення і розвитку ЦНАП (або системи надання адміністративних послуг у громаді)**. Такий політико-програмний документ має описати існуючий стан надання адміністративних послуг мешканцям громади (з акцентом на проблеми); функціональну модель ЦНАП, який пропонується створити, його організаційно-правову форму та територіальну структуру; групи послуг, які планується надавати через ЦНАП, і бачення перспектив їх розширення; основні етапи створення ЦНАП та необхідні для цього заходи; очікувані результати від створення ЦНАП (переваги і для споживачів послуг, і для влади) тощо.

Такий документ важливий для кристалізації бачення процесу створення ЦНАП керівництвом громади, мінімізації помилок і прорахунків, а також чіткого планування та своєчасного проведення необхідних заходів. Він потрібний для комунікації з громадою, депутатським корпусом. Такий документ, особливо з певними розрахунками необхідних витрат, корисний і для залучення додаткових ресурсів – державної і міжнародної технічної допомоги.

У документі не має бути дискримінаційних положень, слід також врахувати рівні права й можливості жінок і чоловіків.

Якщо у громаді проживає значна кількість внутрішньо переміщених осіб, то важливо прокомунікувати потреби таких осіб і врахувати їх при створенні ЦНАП.

Процес роботи над таким документом дозволяє сформувати команду проекту, узгоджене бачення, забезпечити врахування потреб різних соціальних і вікових груп населення громади. До розробки концепції обов'язково залучаються усі члени робочої групи.

На роботу зі створення концепції (програми), її **громадське обговорення** і затвердження потрібно орієнтовно **1-2 місяці**.

Працюючи над концепцією (програмою), слід залучати громадськість до її розробки, проводити публічні консультації (громадське обговорення). Це дозволить отримати громадську підтримку й довіру, сприяти реальній участі активних членів громади у місцевому житті та врахувати потреби мешканців.

Для того, щоб планування роботи з модернізації наявного ЦНАП було максимально орієнтованим на результат, рекомендується спочатку провести експертне оцінювання роботи ЦНАП (приклад експертної Методики оцінки ЦНАП є у додатках цього Збірника). Це дасть можливість зрозуміти поточну ситуацію та сформува-ти чіткі рекомендації. За можливості рекомендується до проведення експертного оцінювання залучити досвідченого експерта / експертку.

Добре, якщо громада включить питання адміністративних послуг також в Стратегічний план ОТГ.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Часто керівники органів влади вважають цей етап неважливим і взагалі не розробляють концепцію (програму) або не приділяють належну увагу роботі над нею, схвалюючи шаблонний (скопійований) документ. У таких випадках проект створення ЦНАП залишається непродуманим, відсутнє стратегічне бачення, не враховуються місцеві особливості, приймаються та реалізуються помилкові рішення.

ЩОБ ПОДОЛАТИ ЦІ РИЗИКИ, НЕОБХІДНО:

- не інвестувати в інфраструктуру ЦНАП, доки не розроблена концепція (програма), тобто немає чіткого стратегічного бачення;
- здійснювати зовнішню експертну оцінку (проекту) концепції (програми) і зважати на відповідність планів дійсним потребам громади та її можливостям;
- проводити обов'язкові громадські обговорення ідеї ЦНАП, проекту концепції, врахувавши думки жінок і чоловіків, різних вікових і соціальних груп.



ЦНАП має бути комфортним місцем і для обслуговування громадян, і для ефективної роботи персоналу. При цьому на ремонт приміщення та його облаштування не слід витратити неадекватні кошти. І ремонт приміщення, і закупівлю меблів, і зовнішнє та внутрішнє облаштування необхідно робити без надмірних витрат, але все має бути надійним і функціональним. Потрібно обирати матеріали та рішення, які будуть витривалими в експлуатації і підходити для офіційного приміщення. Тобто всі витрати мають бути раціональними.

Вибираючи приміщення (можливо з реконструкцією), обов'язково треба передбачити забезпечення умов для осіб з інвалідністю, малими дітьми тощо. Також потрібно враховувати вимоги стосовно енергозбереження. Наприклад, доцільно передбачити тамбур при вході в приміщення ЦНАП з вулиці для збереження тепла, а також здійснити зовнішнє утеплення приміщення, заміну даху, вікон тощо (у разі потреби).

Треба прогнозувати витрати на подальше утримання ЦНАП, освітлення, опалення, комунальні платежі тощо. Потрібно звертати увагу на енергоефективність приміщення, оскільки це вплине на вартість його експлуатації.

Усі законодавчі вимоги та рекомендації Програми «U-LEAD з Європою» щодо місця розташування ЦНАП, його приміщення, зонування та облаштування викладені в окремому документі – Посібнику з досвідом фізичного створення ЦНАП. У цьому Збірнику міститься лише частина інформації зі згаданого Посібника.

Загалом час на **облаштування приміщення** для ЦНАП, ремонт/реконструкцію (у разі потреби) від моменту вибору до його відкриття залежить від площі приміщення, його початкового стану і може тривати **6-9 місяців** (за умови злагодженого й системного виконання будівельних робіт добросовісним підрядником).

Орієнтовні основні етапи та графік робіт:

- 1. вибір приміщення**, яке найкраще підходить для потреб ЦНАП і не потребує непропорційних інвестицій (попереднє узгодження з фахівцями / Програмою³);
2. підготовка **завдання на проектування**, зокрема для розробки проектно-кошторисної документації (ПКД). Завдання на проектування – документ, у якому містяться обґрунтовані вимоги замовника до планувальних, архітектурних, інженерних і технологічних рішень і властивостей об'єкта містобудування, його основних параметрів, вартості та організації його будівництва і який складається відповідно до містобудівних умов і обмежень, технічних умов. Замовником надається інформація щодо вимог до приміщення ЦНАП із зазначенням основних очікуваних параметрів та умов, у тому числі щодо кількості робочих місць, вимог до матеріалів та облаштування, прогнозованої кількості відвідувачів тощо (на основі концепції/програми). Цей етап можна виконати у строк **до 5 робочих днів**⁴;
- 3. вибір розробника проектно-кошторисної документації (ПКД)**, яка включає три складові (ескізний проект, дизайн-проект, робочий проект і кошторисна документація) і передбачає їх послідовну розробку. Рекомендується прозорий вибір розробника ПКД, зокрема шляхом тендеру чи надсилання запиту цінових пропозицій. На вибір розробника ПКД та укладення з ним угоди потрібно **до 1 місяця**;
- 4. розробка ескізного проекту**, тобто схеми зонування приміщення, розміщення робочих місць тощо (включаючи обов'язкове консультування з фахівцями) – **до 10 календарних днів**;
- 5. розробка дизайн-проекту** або адаптація типового дизайну (можуть використовуватися типові дизайнерські рішення Програми «U-LEAD з Європою») до розробленого ескізного проекту (включаючи обов'язкове консультування з фахівцями) – **до 15 календарних днів**;
- 6. розробка робочого проекту та кошторисної документації** – **до 1 місяця**, але можливо й довше, оскільки тривалість цих робіт залежить від складності об'єкта, проектування та використаних інженерних рішень.

Якщо будівля є об'єктом культурної спадщини національного чи місцевого значення, занесеним до Державного реєстру нерухомих пам'яток України, то потрібно готувати й погоджувати додаткові документи. Якщо виконуватимуться роботи з капітального будівництва, тоді потрібно **додатково щонайменше 1 місяць**;

3 / У цьому підрозділі Збірника викладене бачення організації ремонту (реконструкції чи будівництва) приміщення ЦНАП, що забезпечується самостійно органами місцевого самоврядування. У межах реалізації Програми «U-LEAD з Європою» можливі відхилення від викладеного тут порядку.

4 / Зазначені у цьому підрозділі Збірника строки ґрунтуються на практичному досвіді створення (модернізації) ЦНАП, але ці строки – лише орієнтовні.

- 7. проведення експертизи** – для об'єктів, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів із середніми (СС2) та значними (СС3) наслідками (відповідальності), строк не повинен перевищувати **30 календарних днів**.

Експертиза кошторисної частини проекту будівництва об'єктів, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів із незначними (СС1) наслідками, – **15 календарних днів**. У разі необхідності доопрацювання ПКД термін збільшується і становить **від 30 до 60 календарних днів**;

- 8. затвердження ПКД.** Якщо затверджуватиме ОМС – **до 5 днів** або інший термін, визначений замовником;
- 9. підготовка тендерної документації для оголошення закупівель** робіт і послуг – до 15 днів;
- 10. оголошення закупівель щодо виконання будівельних робіт і здійснення технічного нагляду.** Якщо йдеться про самостійні закупівлі органом влади, то закупувати меблі та обладнання, техніку, програмне забезпечення рекомендується окремо. Разом із часом на укладання угод цей етап триває орієнтовно від 1 до 1,5 місяця;
- 11. підготовка документів для набуття права на виконання будівельних робіт та їх подання** до органу державного архітектурно-будівельного контролю (ДАБК) (у разі необхідності).

Зокрема:

подача до відповідного органу ДАБК за місцезнаходженням об'єкта повідомлення про початок будівельних робіт (для об'єктів класу СС1) – не пізніше ніж за 1 календарний день до початку виконання підготовчих або будівельних робіт;

для об'єктів класу не СС1: замовник подає до відповідного органу ДАБК заяву (з додатками) про отримання дозволу. Орган ДАБК протягом 10 робочих днів із дня реєстрації заяви приймає рішення про надання дозволу або відмову у його видачі. У разі, коли органом ДАБК протягом 10 робочих днів із дня реєстрації заяви не видано дозвіл або відмову в його видачі, замовник звертається до Держархбудінспекції для вжиття протягом 10 робочих днів заходів, пов'язаних із видачею зазначеного дозволу або відмовою в його видачі. Якщо протягом зазначеного строку не буде видано дозвіл або відмову в його видачі, право на виконання будівельних робіт виникає на 10-й робочий день із дня реєстрації письмового звернення, надісланого рекомендованим листом до Держархбудінспекції, а дозвіл вважається виданим;

роботи з переобладнання та перепланування нежитлового будинку, будівлі, споруди, приміщення в них, виконання яких не передбачає втручання в огорожувальні та несучі конструкції та/або інженерні системи загального користування, щодо

об'єктів, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів із незначними наслідками (СС1), не потребують документів, що дають право на їх виконання, та після закінчення яких об'єкт не підлягає прийняттю в експлуатацію;

12. ремонтні роботи (у тому числі забезпечення авторського і технічного нагляду) – **від 3 до 6 місяців** (залежить від складності виконуваних будівельних робіт і спроможності підрядної організації);

13. приймання робіт (тобто підготовка та підписання членами створеної комісії відповідного акта) – **до 3 робочих днів**;

14. встановлення меблів, техніки, програмного забезпечення; їх монтаж, підключення, тестування тощо – **до 10 робочих днів**;

15. підготовка та подача (у визначених законом випадках) декларації про готовність об'єкта до експлуатації чи акта готовності об'єкта до експлуатації для **реєстрації декларації чи отримання сертифіката**. Датою прийняття в експлуатацію об'єкта є дата реєстрації декларації або видачі сертифіката. Цей етап триває **10 робочих днів**.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

- невдалий вибір приміщення та непропорційні витрати (у разі вибору приміщень без опалення, каналізації, належної прибудинкової території тощо). Тому потрібна попередня оцінка фахівцями можливих варіантів приміщень для розміщення ЦНАП;
- завищені витрати на ремонт, меблі, обладнання тощо (у разі недобросовісної змови замовника та виконавця робіт, уникнення або порушення конкурсних процедур). Тому слід обов'язково здійснювати закупівлі на конкурсній основі, робити порівняльний аналіз цін, аналіз ринку, враховувати вартість аналогічних закупівель в інших ЦНАП;
- затягування робіт з підготовки ПКД проектною організацією. Тому рекомендується попередньо відібрати кілька надійних і фахових проектних організацій, які важливо залучити до участі у тендері для визначення оптимальної ціни або відібрати шляхом надсилання запиту цінових пропозицій;
- відсутність креслень у тендерній документації, на підставі яких визначається відомість об'ємів робіт; у тендерній документації пріоритетність відомостей 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 учасниками торгів кошторисів завданню на проектування (у разі закупівлі робіт з підготовки ПКД), технічному завданню (у разі закупівлі будівельних робіт);
- закупівля однією угодою ремонтних робіт, меблів і техніки, що призводить до зайвих витрат коштів. Тому рекомендується ці закупівлі здійснювати окремо з метою виходу на безпосередніх виробників та усунення зайвих посередників;
- непередбачувані витрати під час ремонту та облаштування. Тому рекомендується не забувати виконувати вимоги до ПКД щодо закладення в бюджет резервних ресурсів у сумі до 10 % від вартості проекту;
- невдалий вибір приміщення, невдале планування робочого простору, прорахунки у плануванні необ-

хідної інфраструктури, виборі матеріалів, меблів, техніки тощо. Для подолання цих ризиків рекомендується консультиватися з колегами з діючих ЦНАП та експертами щодо організації робочого простору, зонування приміщення, розташування й облаштування робочих місць, вибору матеріалів, мереж, меблів, техніки тощо. Рекомендується використовувати Брендбук Програми «U-LEAD з Європою». Прискоренню реалізації проекту сприятиме використання типових рішень (наприклад, типовий дизайн).

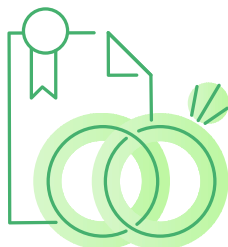
- в окремих громадах замість реконструкції вже існуючих приміщень кращим рішенням може бути нове будівництво, у тому числі за швидкими технологіями (модульні конструкції). Цей варіант підходить, коли у громаді взагалі немає підходящого приміщення або його ремонт суттєво дорожчий, ніж нове будівництво. Програма «U-LEAD з Європою» може надати типові проекти будівництва нових приміщень ЦНАП площею 124 м² та 146 м².



Питання визначення переліку послуг для ЦНАП – одне з основних. Адже саме повнота переліку послуг є ключовою ознакою належного ЦНАП. Це питання потрібно вирішувати ще на початку реалізації проекту створення ЦНАП, принаймні не пізніше вибору приміщення, адже цей вибір (площа ЦНАП, кількість робочих місць, вимоги до технічного забезпечення) значною мірою залежить від переліку адміністративних послуг, які будуть надаватися у ЦНАП, прогнозованого попиту на їх отримання та особливих вимог законодавства до процедур надання окремих груп послуг.

Відповідь на питання про оптимальний перелік адміністративних послуг, які надаватимуться у ЦНАП громади, залежить від її інституційної спроможності. Якщо йдеться про громади на базі міст, особливо середніх і великих, то очевидно, що через ЦНАП у таких громадах має надаватися максимальний спектр послуг.

В ОТГ сільського типу, особливо з обмеженою спроможністю, перш за все необхідно забезпечити надання найнеобхідніших (найпопулярніших) адміністративних послуг, зокрема таких:



- 1. реєстрація актів цивільного стану (РАЦС).** Процедури реєстрації народження, шлюбу, смерті – це базові послуги. Забезпечити їх надання відносно легко у ЦНАП сільських, селищних громад, центри яких не є райцентрами, адже це – повноваження самих органів місцевого самоврядування.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Можуть виникнути проблеми із включенням послуг РАЦС до компетенції ЦНАП у містах обласного значення та в ОМС, центри яких є і районними центрами, у тому числі в ОТГ, утворених на базі таких ОМС. Адже у містах обласного значення сфера РАЦС – це компетенція підрозділів Міністерства юстиції. Тому нині для їх інтеграції до ЦНАП у цих громадах потрібне «узгоджене рішення» з відповідним територіальним підрозділом Міністерства юстиції та, в ідеалі, фізичне розміщення підрозділів РАЦС у ЦНАП. Цей напрямок інтеграції послуг РАЦС у ЦНАП тепер визначений також у розпорядженні Кабі-

нету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523 (у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 р. №782). У цій роботі треба врахувати Наказ Мін'юсту від 29.08.2018 №2825/5.

Також на практиці не надають послуги РАЦС ОМС, які розташовані в районних центрах, оскільки там ці функції також виконуються відділом РАЦС Мін'юсту. Хоча тут може йтися про отримання такої компетенції, адже і чинний Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» її передбачає.

На місцевому рівні (конкретних сільських і селищних рад) може виникати суб'єктивний супротив наданню цих послуг через ЦНАП, оскільки відповідні повноваження закріплені, як правило, за секретарями місцевих рад. Оскільки секретар ради також має ряд інших повноважень, які не стосуються надання адміністративних послуг, виникають складнощі з інтеграцією цих послуг до ЦНАП. Тут можливі два рішення: а) відповідна посадова особа, яка надає послуги РАЦС, розташовує своє робоче місце безпосередньо у приміщенні ЦНАП і працює за його графіком; б) виконувати функції РАЦС можна уповноважити іншу посадову особу (спеціаліста, адміністратора тощо), яка працює/працюватиме у ЦНАП.

КЕЙС: ІНТЕГРАЦІЯ ПОСЛУГ У ЦНАП (ПОСЛУГИ РАЦС, «НОТАРІАТУ»)

КАЛИТЯНСЬКА ОТГ, КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ



У Калитянській ОТГ (11,5 тис. мешканців) послуги РАЦС «традиційно» були закріплені за секретарем селищної ради. Тривалий час не вдавалося залучити ці послуги до ЦНАП, враховуючи й інше навантаження на цю посадову особу. Але у лютому 2018 року послуги РАЦС були включені до переліку послуг ЦНАП. Для його реалізації також було прийняте рішення про покладення повноважень у сфері РАЦС на державного реєстратора (за власною ініціативою) з відповідним відображенням у посадовій інструкції. Враховуючи, що державний реєстратор наділений також функціями адміністратора та працює безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП, тепер і послуги РАЦС теж оперативно надаються у

ЦНАП. На період тимчасової непрацездатності або відпустки державного реєстратора, тобто для забезпечення безперервності надання цих послуг у громаді, обов'язки у сфері РАЦС виконує секретар ради. Прийняти документи на проведення державної реєстрації народження, шлюбу, смерті може й адміністратор відділу ЦНАП.

У цьому контексті варто нагадати тим ОМС, де сфера РАЦС уже перебуває у їхній компетенції, що питання про те, які саме посадові особи виконують ці повноваження, – це відповідальність і рішення місцевої ради. Тобто, це не обов'язково має бути секретар ради, а може бути й інша посадова особа. До прикладу, у Печиніженській ОТГ Івано-Франківської області такі обов'язки покладені на спеціаліста загального відділу, що також працює у ЦНАП.

Те ж саме стосується і сфери вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів.

З досвіду роботи ЦНАП Калитянської ОТГ рекомендується уповноважувати на виконання повноважень у сфері РАЦС все ж іншу посадову особу, а не державного реєстратора, позаяк саме у цієї посадової особи виникає дуже велике навантаження.

Водночас ще раз нагадаємо і про інший спосіб інтеграції послуг РАЦС та окремих нотаріальних дій – розміщення теперішньої посадової особи, що надає ці послуги, у приміщенні ЦНАП. У більшості сільських і селищних рад – це секретар місцевої ради (якщо така посадова особа не заперечує проти розміщення

робочого місця у ЦНАП). Наприклад, у Кіптях Чернігівської області у приміщенні ЦНАП здійснює обслуговування секретар сільської ради саме для надання послуг нотаріату та РАЦС. Тобто, посадова особа з керівного складу громади погодилася працювати безпосередньо у приміщенні ЦНАП.

Також серед важливих рекомендацій у налаштуванні цих послуг у ЦНАП – необхідність забезпечити дотримання вимог законодавства щодо зберігання спеціальної бланкової продукції, а також вимог щодо конфіденційності для послуг у сфері нотаріату. Тобто, відповідні вимоги щодо приміщень, сейфів і т.і. повинні бути дотримані. Також потрібно пам'ятати, що для надання цих послуг в ОТГ існують можливості для збереження територіальної доступності в колишніх сільрадах, завдяки залученню до цієї роботи старост. Обласні управління юстиції у цій частині надають необхідні методичні роз'яснення також щодо особливостей документообігу.

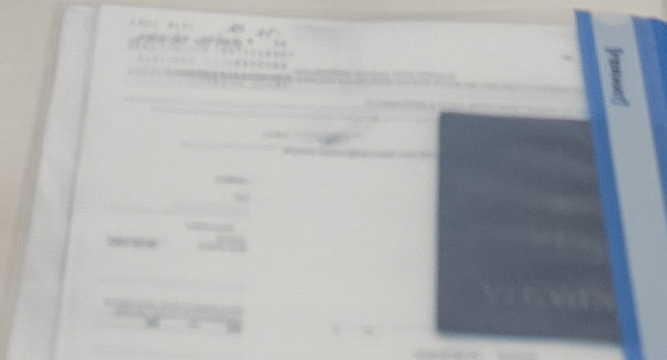
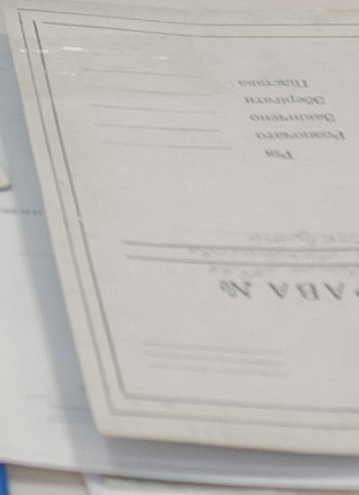


2. реєстрація та зняття з реєстрації місця проживання. Це повноваження всіх ОМС базового рівня, тож є усі можливості надавати таку послугу через ЦНАП.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

У малих громадах для власників паспорта громадянина України у формі картки внесення інформації про зареєстроване місце проживання – суттєва проблема. Після реєстрації місця проживання власникам паспорта громадянина України у формі картки видається паперова довідка, тому потрібно додатково звертатися до підрозділу Державної міграційної служби (ДМС) для занесення інформації з довідки у безконтактний електронний носій паспорта. Хоча і з цим наразі є технічні перешкоди, і наразі така зміна інформації у паспорті не виконується.

Процес надання послуг щодо реєстрації місця проживання можна суттєво полегшити, встановивши спеціальне програмне забезпечення. Тоді такі послуги можна надавати значно швидше, і навіть невідкладно, у ЦНАП. У разі відсутності власного ПЗ для ведення реєстру територіальної громади рекомендується використовувати відповідний ресурс ДМС (gromada.dmsu.gov.ua).





3. паспортні послуги (насамперед щодо паспорта громадянина України). У ЦНАП менших громад ідеться насамперед про послуги з клеювання фото громадян, яким виповнилося 25 і 45 років (у паспорт у формі книжечки). Ці послуги можуть бути інтегровані у ЦНАП шляхом підписання меморандуму (угоди) з територіальним підрозділом ДМС або узгодження цього питання шляхом надсилання офіційного листа від голови громади цьому терпідрозділу та отримання від останнього позитивної відповіді. Також законодавством передбачене право всіх ЦНАП отримати повноваження щодо прийому заяв на видачу паспорта громадянина України (тепер лише у формі картки) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Для цього потрібне спеціальне обладнання та його підключення до відомчої інформаційної системи ДМС.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Вартість робочої станції та захищеного каналу зв'язку для надання паспортних послуг становить загалом від 350 до 400 тис. грн (до 240 тис. грн становить вартість обладнання та 110-150 тис. грн – організація і налаштування каналу зв'язку). Для малих громад (ЦНАП) ця інвестиція може бути надмірною, а її фінансова окупність – під питанням. Адміністративні збори за паспортні послуги зараховуються до місцевого бюджету за місцем надання послуг. У разі надання цих послуг через ЦНАП місцем надання адміністративної послуги вважається саме ЦНАП, тож кошти спрямовуються до місцевого бюджету. Хоча до липня 2018 року з цим були тимчасові проблеми організаційного характеру щодо ОТГ, які не є районними центрами. Наразі відповідна позиція щодо розуміння «місця надання адміністративних послуг» (у разі створення ЦНАП) та зарахування відповідної плати (її частини) за кодом «Плата за надання інших адміністративних послуг» підтверджена листом Мінфіну від 05.07.2018 №05230-12-10/17856.

Кошти надходять переважно за видачу «закордонного паспорта», адже перша видача внутрішнього паспорта для громадян по досягненню 14 років – безкоштовна. У громадах із великою кількістю мешканців попит на «закордонні паспорти» дозволяє досить швидко повернути витрачені ресурси та підтримувати якісне надання цих послуг. Ще одна проблема полягає в тому, що за використання захищеного каналу зв'язку для надання паспортних послуг щомісячно стягується плата у розмірі біля 5 тис. грн, а за технічну підтримку ДП «Документ» – може бути потрібно 1300 грн (остання сума актуальна для громад, які не мають власного фахівця з інформаційних технологій).

Проте потрібно пам'ятати, що паспортні послуги – одні з найбільш затребуваних, тому слід робити все можливе для організації їх надання в кожному ЦНАП спроможної громади.

ЦЕ МОЖНА ЗРОБИТИ, СКОРИСТАВШИСЬ ОДНИМ ІЗ ТАКИХ СПОСОБІВ:

- фізичне розміщення наявного обладнання (робочих станцій) і робочих місць працівників ДМС у ЦНАП

у тих населених пунктах, де є підрозділи ДМС (у разі згоди ДМС). Підставою для цього є розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (у тому числі в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 р. №782), яким затверджено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП;

- закупівля обладнання для надання паспортних послуг органами місцевого самоврядування (ОМС), якщо для цього є фінансові ресурси ОМС і такі інвестиції соціально й економічно виправдані. У цьому Посібнику є окремий підрозділ із детальною інформацією про організацію надання паспортних послуг.



4. адміністративні послуги соціального характеру (зокрема, призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, різних видів державної допомоги тощо). Необхідно враховувати, що надання цих послуг – повноваження управлінь соціального захисту населення (далі – УСЗН) 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 про виконання ЦНАП функцій фронт-офісу (надання консультацій, прийом документів від громадян, їх передача суб'єктам надання адміністративних послуг, отримання відповідей і їх видача громадянам). Для міст обласного значення це вже суто внутрішнє управлінське рішення. Ще одним варіантом надання адміністративних послуг соціального характеру в ЦНАП громад є облаштування робочих місць у цих ЦНАП для представників – працівників УСЗН райдержадміністрацій, які будуть надавати послуги безпосередньо у ЦНАП. Такий варіант підходить для ОТГ, центри яких розташовані в райцентрі. Додатковим підґрунтям для успішної інтеграції адміністративних послуг соціального характеру у ЦНАП є вищезгаданий Перелік послуг, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2015 №523 у редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 №782, де визначено більше 30 адміністративних послуг соціального характеру, які можна надавати через ЦНАП.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Зберігаються проблеми з прийняттям «узгоджених рішень» між громадами (ОТГ) та райдержадміністраціями через суб'єктивні причини. Для малих громад (ЦНАП) додаткова проблема – транспортування документів до РДА/УСЗН (райцентру). У будь-якому разі питання укладання угод із РДА/УСЗН варто вирішувати з початку реалізації проекту. Для зменшення ризику пропонується підключати до обговорення цих питань ОДА, депутатський корпус і громадськість.

Ще одна проблема полягає в тому, що для ефективного надання деяких адміністративних послуг соціальної сфери працівникам ЦНАП чи представнику УСЗН потрібен оперативний доступ до електронних реєстрів та автоматизованих систем Мінсоцполітики, які використовуються УСЗН. Проте наразі такого доступу у ЦНАП немає, тож ця проблема потребує вирішення на загальнодержавному рівні.

У процесі інтеграції адміністративних послуг соціального характеру до ЦНАП важливо враховувати, що вони – найбільш затребувані. За деякими оцінками, кількість звернень громадян стосовно отримання таких послуг може становити 50-60% усіх звернень. Для ЦНАП в ОТГ поза районними центрами надання цих послуг однозначно розширює можливості громадян. У районних центрах потрібно подбати, щоб під час перехідного етапу, коли ЦНАП почне надавати послуги соціального характеру, приміщення та персонал Центру були готові до суттєвого зростання кількості відвідувачів, а клієнти не стояли в чергах. Тому, якщо УСЗН не починає працювати безпосередньо у приміщенні ЦНАП (зважаючи на можливість приміщення), рекомендується протягом півроку або й довше вести «паралельний» прийом: і в ЦНАП, і в УСЗН. Підставою для цього може бути розпорядження голови райдержадміністрації чи наказ керівника УСЗН про «період налаштування послуг» («випробування», «пілотну фазу»). Тобто до належного налаштування цих послуг у ЦНАП УСЗН повинен продовжувати прийом суб'єктів звернень. Такі умови прийому громадян прописуються в угоді («узгодженому рішенні»);

КЕЙС: ІНТЕГРАЦІЯ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ ДО ЦНАП

ЄРКІВСЬКА ОТГ, ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСТЬ



У ЦНАП Єрківської ОТГ було суттєво розширено перелік послуг ЦНАП, станом на листопад 2018 року надається 173 послуги. У структурі відділу ЦНАП працює 5 осіб, з них: 1 начальник відділу, 2 адміністратори, 1 державний реєстратор та 1 спеціаліст з земельних відносин із функціями адміністраторів. За графіком у ЦНАП також працюють спеціалісти Пенсійного фонду і Центру зайнятості. Для цього селищна рада підписала угоду про співпрацю між Звенигородським об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України Черкаської області та Катеринопільським районним управлінням соціального захисту населення та Центром зайнятості.

Працівники ЦНАП підключені до наступних реєстрів: Державний реєстр речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень; Єдиний Державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань; Реєстр територіальних громад – з використанням програмного продукту Державної міграційної служби (gromada.dmsu.gov.ua), Державний земельний кадастр. Реєстрація всіх звернень до ЦНАП відбувається в електронній формі у програмі «Універсам послуг». Зручністю використання «Універсаму послуг» є те, що під час повторних звернень громадян використовуються попередні дані, що прискорює обслуговування, а також є можливість формування звітності та контролю за термінами виконання адмінпослуг.

Відділом ЦНАП виконавчого комітету Єрківської селищної ради за час функціонування надано 13578 послуг (за 2016 рік – 2422; за 2017 рік – 4492; за 2018 рік станом на 01.11– 6664 послуги). Як видно зі статистичних даних, кількість наданих послуг постійно зростає. Мешканці Єрківської громади в одному місці одночасно можуть отримати всі найпопулярніші послуги.

Однією з кращих практик Початкової фази щодо інтеграції послуг соціального захисту до ЦНАП є Єрківська селищна об'єднана територіальна громада.

Селищна рада підписала угоду про співпрацю з УСЗН Катеринопільської РДА 9 січня 2018 року. Згідно з угодою визначено для надання через ЦНАП 32 послуги. Співпраця конструктивна, УСЗН йде назустріч ініціативам громади і сприяє їх реалізації. Враховуючи рекомендації галузевих підрозділів соцзахисту населення області та району, громада успішно інтегрує послуги до свого ЦНАП.

Перелік послуг соціального характеру, який ОТГ вже пропонує мешканцям для надання через ЦНАП, містить 26 найменувань. На всі послуги розроблені інформаційні картки, що оприлюднені на офіційному сайті громади у підрозділі «Соціальні послуги» розділу «ЦНАП» <http://erkivska.gromada.org.ua/socialni-poslugi-11-44-16-26-02-2018/>. Картки розроблені фахівцями громади, та згідно із законом їх ще має затвердити УСЗН як суб'єкт надання послуг. Наявність цієї інформації в публічному доступі та в самому ЦНАП допомагає мешканцям громади краще орієнтуватися у вимогах до надання послуг.

Інформація про ЦНАП та послуги, які в ньому надаються, вже розміщена і на Порталі адміністративних послуг Черкаської області <https://admin-portal.ck.gov.ua/info/servicecenter/68/details>. Хоча інформація про всі можливості Єрківського ЦНАП в частині надання послуг соціального характеру відображена частково (2 послуги), це також один із позитивних кроків, адже можливості для подальшого розвитку ЦНАП ОТГ створені і тут.

Інтеграція у ЦНАП Єрківської ОТГ таких послуг як, наприклад, призначення допомоги при народженні дитини, дає можливість надавати послуги мешканцям громади за принципом життєвих ситуацій.

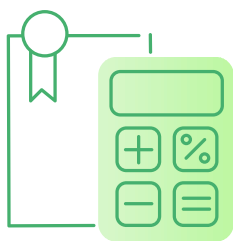
Найбільшим попитом користуються послуги з призначення субсидій, оформлення допомог. Всі питання для своєчасного та якісного надання послуг відпрацьовують у ЦНАП, мешканці громади не їдуть тепер у районний центр. Така практика зручна для всіх: мешканці задоволені, керівництво громади демонструє свою ефективність, УСЗН позбулося обов'язку фізично приймати у себе людей, принаймні з цієї ОТГ.

Фактично всі ОМС-учасники Початкової фази підписали з відповідними УСЗН схожі угоди про співпрацю, до них внесено далеко не всі визначені законом для надання через ЦНАП послуги. Інтеграція послуг у ЦНАП відбувається за двома напрямками: надання їх через адміністраторів ЦНАП, особливо у віддалених від районного центру сільських та селищних громадах; фізична присутність працівників УСЗН у ЦНАП на виїзних прийомах за визначеним графіком (один або кілька разів на місяць).

Не дивлячись на існуючий позитивний досвід та наявність у розпорядженні Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 523-р зі змінами, група послуг соціального характеру є однією з найскладніших для інтеграції до ЦНАП і водночас – однією з наймасовіших.

УСЗН найбільше йдуть на співпрацю з ОМС саме в питаннях призначення субсидій, оскільки у районні органи соцзахисту фізично не спроможні самостійно прийняти всіх охочих.

Найбільш характерними проблемами в багатьох областях України щодо інтеграції адмінпослуг соціальної сфери до ЦНАП є: недостатнє розуміння УСЗН на місцях механізмів реалізації розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 523-р зі змінами; відсутність типових інформаційних та технологічних карток на ці послуги; відсутність у ЦНАП доступу до реєстрів та баз даних Мінсоцполітики; обтяжливий паперовий документообіг у цій групі послуг тощо.



5. пенсійні послуги (зокрема, призначення і перерахунок пенсій). Це повноваження територіальних підрозділів Пенсійного фонду України (ПФУ). У 2016-2018 роках ПФУ був дуже конструктивно налаштований щодо співпраці з громадами. Підрозділи ПФУ в ініціативному порядку, а також відповідно до наказу Мінсоцполітики від 21.06.2017 №1030 пропонували укладати угоди про співпрацю з ОТГ, щоб забезпечити територіальну доступність своїх послуг. Щоправда, ПФУ переважно пропонує, щоб представник фонду надавав пенсійні послуги у ЦНАП за певним графіком. Наразі ПФУ готовий надавати через ЦНАП усі свої послуги, крім власне призначення пенсій.

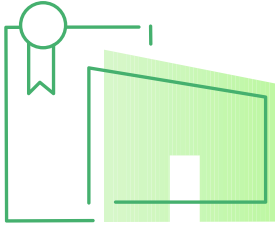
РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Надання пенсійних послуг у ЦНАП представниками ПФУ варто розглядати як перший крок у напрямку повноцінного надання цих послуг. Потрібно забезпечити одну з обов'язкових умов роботи ЦНАП – можливість замовити будь-яку послугу з його переліку в будь-який час протягом робочого дня Центру. Незалежно від робочого графіка представника ПФУ ЦНАП має забезпечити можливість замовляти ці послуги постійно (принаймні приймати заяви та видавати готові результати), а в перспективі – в максимально можливому обсязі і без залучення представників ПФУ навіть для консультування. В Україні вже є ОТГ, які працюють з пенсійними послугами і під час відсутності представника ПФУ, тобто за «правилом адміністратора».

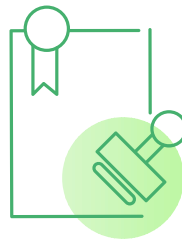
Вищезазначені групи послуг – найважливіші для сільського населення.

Формуючи перелік послуг для ЦНАП, потрібно орієнтуватися на статистику попередніх запитів мешканців, тобто з'ясувати, які послуги мали найбільший попит. Звичайно, потрібно враховувати і спроможність самої громади, її Центру надавати певні групи адміністративних послуг.

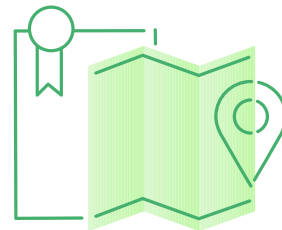
Програма «U-LEAD з Європою», орієнтуючись на рішення українського Уряду щодо переліку послуг для ЦНАП, а також на власний досвід реалізації Початкової фази, рекомендує, щоб у будь-якому ЦНАП надавали оптимальний (найповніший) перелік послуг, зокрема включаючи також послуги щодо:



6. державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень;



7. державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;



8. видачі відомостей з Державного земельного кадастру.

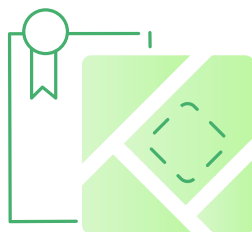
Включаючи надання цих послуг до компетенції ЦНАП, слід керуватися нормами, які передбачають право органів місцевого самоврядування мати зазначені повноваження. У містах обласного значення (і відповідних громадах) ці повноваження – обов'язкові (крім видачі відомостей з Державного земельного кадастру). В інших громадах необхідно прийняти відповідне рішення місцевої ради про отримання таких повноважень і про створення посади або відповідного структурного підрозділу, здійснити призначення на посаду (посади), подати заявку на проходження навчання/стажування службовця та доступ до відповідних реєстрів Міністерства юстиції та Держгеокадастру. Кваліфікація відповідної посадової особи (осіб) має відповідати вимогам, встановленим законом. Зокрема, для роботи у сфері реєстрації прав на нерухоме майно необхідно мати вищу юридичну освіту, для видачі відомостей з Державного земельного кадастру – також вищу юридичну або землепорядну освіту та дворічний стаж роботи за спеціальністю.

Після проходження навчання/стажування (для реєстраторів бізнесу та нерухомості – одноденне навчання на обласному рівні за графіком, визначеним регіональною філією державного підприємства «Національні інформаційні системи» (НАІС) Мін'юсту; для адміністраторів ЦНАП чи інших посадових осіб ОТГ для видачі відомостей з ДЗК – одноденне стажування в територіальному підрозділі Держгеокадастру у відповідній області), де працівник отримує відповідні ключі доступу для 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 юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, і з видачі відомостей з ДЗК. Але така особа (особи) має відповідати кваліфікаційним вимогам, перерахованим вище.

Проблемою може стати брак кваліфікованого персоналу в громаді, тобто осіб, які мають необхідну освіту, стаж роботи і готові працювати у сільській місцевості. Є ризик, що попит на ці послуги може бути невисоким у окремих невеликих громадах. Але належний ЦНАП без цих послуг неможливий. Альтернативою наданню цих послуг у малих ОТГ можуть бути додаткові інструменти інтеграції (договір про співробітництво територіальних громад з іншим ОМС або «узгоджене рішення» з райдержадміністрацією).

Ще одна проблема полягає в тому, що окремі ОМС не беруть на себе функції з реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців через безоплатність більшості послуг із цієї групи та зарахування коштів за видачу відомостей до державного бюджету, а не місцевого. Проте необхідно зважати на те, що ЦНАП створений не для отримання прибутку і об'єктивних причин не брати на себе відповідні повноваження немає (особливо у разі наявності повноважень у сфері реєстрації нерухомості). Навпаки, легка реєстрація бізнесу і його обслуговування відкриває перспективи більшої легальної самозайнятості у громаді та отримання у майбутньому додаткових податкових надходжень.



9. державна реєстрація земельних ділянок. Для включення до компетенції ЦНАП надання послуг з державної реєстрації земельних ділянок необхідне «узгоджене рішення» (угода) з територіальним підрозділом Держгеокадастру. Найефективніший варіант – коли ці послуги надає представник Держгеокадастру, тобто державний кадастровий реєстратор. Такий варіант підходить насамперед для ОТГ, які розташовані в райцентрі. Проте останнім часом політика Держгеокадастру направлена на виведення своїх працівників із ЦНАП, тож послуги у цій сфері можна надавати, використовуючи такий формат: адміністратор ЦНАП приймає заявки і передає їх на опрацювання в Держгеокадастр.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Проблемою залишається доставка документів у райцентр чи інший населений пункт, де розташований територіальний підрозділ Держгеокадастру.

КЕЙС: ІНТЕГРАЦІЯ У ЦНАП ПОСЛУГ ДЕРЖГЕОКАДАСТРУ

ЧЕРВОНЕНСЬКА ТА ІРШАНСЬКА ОТГ, ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ



Червоненська та Іршанська селищні об'єднані територіальні громади утворені у серпні 2015 року. Чисельність населення Червоненської ОТГ – 5 772 особи, відстань до районного центру – 18 км; Іршанської ОТГ – 7 508, відстань до районного центру – 32 км. Ці дві ОТГ з Житомирської області стали учасниками Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою». Обидва ЦНАП було відкрито 22 грудня 2017 року.

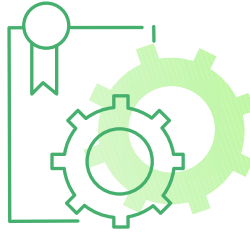
Раніше, за відсутності ЦНАП, послуги Держгеокадастру (далі – ДГК) надавалися мешканцям цих громад у звичний і безальтернативний спосіб: кожен мав їхати до районного центру, і це створювало великі незручності. Обидві громади за експертної підтримки Програми почали це змінювати. Інтегрувати послуги ДГК до ЦНАП можливо двома способами. Всі послуги з реєстрації земельних ділянок, надання довідок, внесення відомостей до Державного земельного кадастру (ДЗК), частина послуг з надання відомостей з ДЗК є виключною компетенцією державних кадастрових реєстраторів. Наближення цих послуг до мешканців громад можливе шляхом укладання узгоджених рішень та надання таких послуг через адміністраторів ЦНАП. Повноваження для надання відомостей з ДЗК держава частково делегувала також і адміністраторам ЦНАП або посадовим особам ОМС за умови відповідності їхньої освіти та досвіду роботи кваліфікаційним вимогам.

Червоненська ОТГ у серпні 2017 року звернулася з листом до ГУ ДГК в Житомирській області щодо підписання угоди про співпрацю. Угоду було підписано у листопаді 2017 року, при цьому для надання через ЦНАП було визначено лише окремі послуги з можливого переліку. Іршанська ОТГ ініціювала підписання угоди у грудні 2018 року, і вже менш як за місяць така угода була підписана. Предметом цієї угоди є організація надання максимального спектру послуг ДГК через ЦНАП відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р зі змінами. Обидві ОТГ виконали всі встановлені законом вимоги, їх посадові особи отримали доступ до ДЗК. У Червоненській ОТГ після проходження стажування його отримав спеціаліст у штаті ЦНАП. В Іршанській ОТГ – дві посадові особи: керівниця відділу ЦНАП і керівниця відділу земельних ресурсів, екології та інфраструктури. Обласний терпідрозділ ДГК, після підписання угод, відповідно до закону власними наказами затвердив інформаційні картки з реквізитами кожного ЦНАП. Картки для Іршанського ЦНАП оприлюднені на офіційному веб-сайті ДГК <http://zhytomyrska.land.gov.ua/informacijni-kartki/>, Червоненській ОТГ картки були надіслані разом із підписаною угодою.

Після запровадження можливості замовлення витягу з ДЗК в електронному вигляді через портал ДГК <http://map.land.gov.ua/kadastrova-karta> та отримання його через обраний ЦНАП, ЦНАП Червоненської ОТГ та ЦНАП Іршанської ОТГ, маючи вже підписані угоди про співпрацю з ГУ ДГК області, також увійшли до цього переліку. Хоча послуги ДГК не є у цих громадах дуже масовими, нині мешканці мають можливість отримати їх у своїй громаді. Серед затребуваних послуг – надання відомостей з ДЗК, видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки, видача довідки з державної статистичної звітності тощо. У переважній більшості мешканці громад замовляють витяги з ДЗК для нотаріального оформлення спадкових прав на земельні ділянки.

ОМС стали більш самостійними і в частині формування необхідного пакету документів для прийняття власних рішень із земельних питань. Раніше витяги з ДЗК посадові особи ОМС також отримували у державного кадастрового реєстратора в райцентрі. Тепер можуть робити це самостійно. Крім того, в Іршанській ОТГ, для безумовного виконання Закону України «Про адміністративні послуги» (щодо заборони вимагання від суб'єктів звернення відомостей, що внесені до відповідних інформаційних баз) у переліку необхідних для надання послуги документів кожної інформаційної картки на місцеві послуги у сфері земельних відносин біля документа «Витяг з ДЗК» зроблено примітку: «З моменту отримання доступу до реєстру ДЗК витяг з ДЗК про земельну ділянку буде формуватися самостійно спеціалістом

селищної ради». Важливо відзначити спрощення для громадян та бізнесу окремих процедур реєстрації речових прав на нерухоме майно в цілому. Державні реєстратори в ОТГ використовують можливості взаємодії реєстру речових прав на нерухоме майно та ДЗК. Витяги з ДЗК для цих груп послуг вже не вимагаються від суб'єктів звернення.



10. окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів (зокрема, посвідчення заповітів, засвідчення вірності копій документів і виписок з них, засвідчення справжності підпису на документах). Хоча Закон «Про адміністративні послуги» не поширюється на нотаріальні дії, слід мати на увазі, що тут законодавцем малася на увазі саме діяльність нотаріусів. Натомість усі послуги, які надають посадові особи органів місцевого самоврядування, бажано надавати через ЦНАП, у його приміщенні. Також ці послуги можуть надаватися і через віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП чи його територіальні підрозділи у разі, якщо у цих населених пунктах немає нотаріусів.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

На місцевому рівні може виникати супротив наданню цих послуг у ЦНАП через специфіку посадових осіб, які здійснюють відповідні повноваження у конкретній громаді. Але потрібно зауважити, що законодавством не визначено, які саме посадові особи здійснюють такі повноваження, тож їх можна покласти на будь-яких посадових осіб органів місцевого самоврядування, в тому числі на адміністраторів ЦНАП, старост тощо. Важливо тільки забезпечувати належний рівень конфіденційності у разі надання таких послуг (наприклад, посвідчення заповітів).

Варто також взяти до уваги, що у 2014 році були внесені зміни до Закону України «Про нотаріат», де відповідні повноваження залишені тільки за «сільськими населеними пунктами». Не оцінюючи нині доцільність таких змін, можна лише відзначити, що поточна практика досі має приклади вчинення цих нотаріальних дій посадовими особами ОМС і в невеликих містах.

У ЦНАП (особливо у віддалених від райцентру сільських громадах) доцільно також забезпечити надання послуг стосовно призначення допомоги по безробіттю, окремих податкових послуг (зокрема, щодо присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків) тощо. Тут також може йтися лише про виконання функцій фронт-офісу та «узгоджені рішення» (угоди) зі службою зайнятості, податковою інспекцією (фіскальною службою) тощо.

У ЦНАП, крім надання адміністративних послуг, можуть прийматися звіти, декларації, скарги, укладатися договори й угоди з представниками суб'єктів господарювання, які мають монопольне становище на відповідному ринку послуг (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Існує проблема із залученням представників комунальних служб у ЦНАП для прийому громадян. Для цього в таких підприємствах може бракувати персоналу і мотивації відряджати своїх працівників для роботи в Центрі, особливо у малих громадах. У такому разі можна запропонувати представнику комунальної служби гнучкий і зручний для нього графік роботи у ЦНАП (наприклад, у певні визначені дні тижня/місяця).

Вирішуючи питання про доцільність включення/невключення певних послуг до переліку адміністративних послуг ЦНАП ОТГ, необхідно виходити з моделі життєвих ситуацій. Наприклад, після народження дитини особі потрібно отримати щонайменше три адміністративні послуги: зареєструвати факт народження, зареєструвати місце проживання дитини та замовити державну допомогу у зв'язку з народженням дитини. Тому важливо, щоб усі ці послуги можна було отримати у ЦНАП. Іншими життєвими ситуаціями є придбання нерухомості, переїзд, шлюб, вихід на пенсію тощо. Комплексний підхід до надання послуг дійсно перетворює ЦНАП на принципово нову інституцію обслуговування громадян.

Необхідно також враховувати демографічний склад громади, основні групи споживачів послуг, їхні потреби. Перелік послуг ЦНАП можна розширювати поступово (поетапно). При цьому рекомендується завжди проходити етап тестування (пілотування), коли протягом певного періоду відпрацьовуються робочі процеси. Споживачів послуг слід попереджати, що послуга надається в тестовому режимі.

Для того, щоб ЦНАП ОТГ був дійсно інтегрованим офісом, потрібно використовувати різні інструменти та організаційно-правові механізми. Ці питання коротко розглядалися вище, а також окремо аналізуються далі – у розрізі питання формування штату ЦНАП. Проте варто враховувати кілька загальних рекомендацій.

Крім того, як уже зазначалося вище, для надання певних груп адміністративних послуг, якщо вони не належать до повноважень ОТГ, можуть використовуватися такі інструменти:

- «узгоджені рішення» (маються на увазі угоди з органами виконавчої влади, зокрема з райдержадміністраціями (їх управліннями соціального захисту населення), Держгеокадастром тощо);
- співробітництво територіальних громад, зокрема, якщо йдеться про необхідність отримання послуг, які надаються у сусідній громаді (наприклад, послуги стосовно реєстрації прав на нерухоме майно).



Якщо кількість персоналу (штатна чисельність) у виконавчих органах ОТГ незначна, то можна, щоб один працівник виконував не лише функції спеціаліста з певного питання, а й функції адміністратора ЦНАП (чи їх частину). Або навпаки: на адміністратора покладуються повноваження спеціалістів, які безпосередньо беруть участь у розгляді заяви стосовно надання адміністративної послуги чи надають адміністративну послугу. Це має бути відображено і в посадових інструкціях.

Також одним із варіантів надання послуг у ЦНАП є розміщення представника суб'єкта надання адміністративних послуг (або й усього органу/підрозділу) у приміщенні, де розташовано ЦНАП.

Для підготовки переліку послуг, підписання всіх необхідних угод («узгоджених рішень») необхідно **1-2 місяці**.

Варто зауважити, що перелік послуг для віддаленого робочого місця адміністратора (ВРМ) може відрізнятися від переліку послуг, які надаються в основному офісі. Адже на це впливають і кваліфікація персоналу на такому ВРМ, і рівень технічного оснащення (наприклад, наявність паспортного обладнання) та інформатизації ВРМ, і потреби споживачів послуг. Проте потрібно прагнути, щоб перелік послуг для ВРМ був максимально близьким до переліку послуг основного офісу. Винятки мають бути обґрунтованими.

ЦНАП утворюється рішенням місцевої ради⁵ і може функціонувати в одній із двох організаційно-правових форм:

- окремий виконавчий орган (структурний підрозділ виконавчого органу) місцевої ради;
- постійно діючий робочий орган.

Вид структурного підрозділу (відділ, управління, департамент) згідно чинного законодавства залежить від кількості персоналу. Переваги створення ЦНАП у формі структурного підрозділу дуже суттєві: повна підпорядкованість персоналу ЦНАП одному керівнику, вища дисципліна та простіша організація роботи. Саме у такому вигляді ЦНАП може працювати найефективніше. Крім того, на сьогодні немає законодавчих перешкод тому, щоб усі посадові особи, які надають адміністративні послуги в межах виконавчих органів місцевої ради, були «зібрані» в одному структурному підрозділі (ЦНАП).

Переваги створення ЦНАП у формі робочого органу менші, але теж наявні: простіше подолання суб'єктивних перешкод, коли окремі посадові особи не готові працювати у ЦНАП, який функціонує у формі структурного підрозділу, можливість залучити до роботи у ЦНАП представників різних суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, РАЦС у райцентрах, УСЗН райдержадміністрації, ПФУ, Держгеокадастру тощо). Хоча останнє можливе і для ЦНАП у статусі структурного підрозділу, через узгоджене рішення.

У разі створення ЦНАП ОТГ як робочого органу можна вводити посади (функції) адміністраторів ЦНАП у різних виконавчих органах (чи їх структурних підрозділах) місцевої ради. Наприклад, на посадову особу, відповідальну за ведення реєстру територіальної громади та реєстрацію місця проживання, можна покласти і функції адміністратора ЦНАП (чи їх частину). Це ж може стосуватися і державного реєстратора (реєстраторів) у сфері реєстрації нерухомості та бізнесу. У такий спосіб можна забезпечити: а) присутність необхідної кількості персоналу для прийому відвідувачів у ЦНАП; б) можливість надання послуг невідкладно (без передачі документів для додаткового опрацювання у бек-офісі). При цьому всі вимоги закону будуть дотримані. Треба також зважати на відповідність вимог до посади, зокрема кваліфікаційних, коли здійснюється повне покладання обов'язків адміністратора на іншу посадову особу, тобто кваліфікаційні вимоги до відповідної посади мають бути не нижчими за кваліфікаційні вимоги до посади адміністратора. Або ж можна покласти лише частину функцій адміністратора (наприклад, прийом документів від суб'єктів звернень і видачу їм результатів).

⁵ / Питання створення ЦНАП у районних державних адміністраціях не розглядається.

Розробляючи організаційну структуру ЦНАП, необхідно також намагатися забезпечити **організаційну єдність фронт-офісу** (власне ЦНАП) і **бек-офісу** (суб'єктів надання адміністративних послуг) принаймні в межах органу місцевого самоврядування. Це означає, що роботу фронт-офісу і бек-офісу має організувати і контролювати один керівник.

Нині це можна забезпечити, використавши один із двох варіантів:

1. якщо ЦНАП утворено як виконавчий орган (структурний підрозділ), то в менших громадах це може бути відділ або управління, яке складається з кількох працівників/секторів або відділів. Ці підрозділи очолює один керівник (власне керівник ЦНАП). Якщо це велика ОТГ (наприклад, на основі міста обласного значення), то можна створити департамент адміністративних послуг чи департамент «ЦНАП», що складається з різних управлінь і відділів, у тому числі бек-офісних (наприклад, з реєстрації бізнесу та нерухомості). І цю структуру теж очолюватиме один керівник. Якщо ж певні бек-офісні підрозділи не підпорядковуються керівнику ЦНАП, то вони принаймні мають підпорядковуватися (як і сам ЦНАП) одній посадовій особі з керівного складу місцевої ради (наприклад, одному заступнику місцевого голови);
2. якщо ЦНАП утворено як робочий орган, то і підрозділ, відповідальний за керівництво та забезпечення роботи ЦНАП (де власне є «чисті» адміністратори), і галузеві підрозділи (які виконують насамперед функції бек-офісу, але їх службовці можуть виконувати і функції адміністраторів) повинні також підпорядковуватися одній посадовій особі з керівного складу місцевої ради (наприклад, одному заступнику місцевого голови). Принаймні має йтися про підрозділи чи виконавчі органи, відповідальні за найважливіші для ЦНАП групи адмінпослуг.

У контексті організаційної структури ЦНАП необхідно розглядати і питання територіальних підрозділів ЦНАП та/або віддалених місць для роботи адміністраторів. Їх утворення доцільне у разі територіальної розпорошеності ОТГ. Усі ці організаційні утворення (територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів тощо) мають входити до єдиної структури ЦНАП і, як і головний офіс (ЦНАП), підпорядковуватися одному керівнику.

До надання адміністративних послуг в ОТГ потрібно максимально залучати старост. Обов'язки та права старост визначаються місцевою радою **у положенні про старосту**. Якщо всі обрані старости чи окремі з них мають достатню кваліфікацію для роботи у сфері надання адміністративних послуг, то на них також можна покласти всі чи якусь частину повноважень щодо прийому документів і їх передачі до ЦНАП або ж повноцінного надання окремих адміністративних послуг чи дій, що прирівнюються до адміністративних послуг (наприклад, нотаріальних дій).

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

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



КЛЮЧОВІ ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ «СПІЛЬНИХ» («МІСЬКРАЙОННИХ» / СЕЛИЩНО-РАЙОННИХ) ЦНАП

Якщо йдеться про створення ЦНАП в ОТГ, центр якої є одночасно і районним центром, то потрібно першочергово з'ясувати, який 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 докладати зусиль до перетворення ЦНАП РДА в «спільний»/«єдиний»/«об'єднаний» («міськрайонний» або «селищно-районний») ЦНАП (далі – «спільний ЦНАП»), або поступово переформатувати ЦНАП РДА в ЦНАП ОТГ. Це має бути ЦНАП, який буде обслуговувати і мешканців громади, і мешканців району.

З точки зору законодавства можливі два підходи до створення спільних ЦНАП:

- утворюється ЦНАП ОТГ; ЦНАП РДА продовжує свою роботу, але обидва ЦНАП (їх персонал) надають адміністративні послуги в одному приміщенні;
- утворюється ЦНАП ОТГ; ЦНАП РДА ліквідується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги для мешканців громади і всіх інших мешканців району, надаються через ЦНАП ОТГ.

У разі роботи обох ЦНАП (ОТГ і РДА) в одному приміщенні – щодо кожного з них здійснюється окреме регулювання (відповідною місцевою радою, місцевим головою, виконавчим комітетом; щодо ЦНАП РДА – головою РДА). При цьому такі рішення повинні прийматися після відповідного узгодження обома зацікавленими сторонами усіх питань, які впливають на спільну роботу ЦНАП, що доцільно відобразити в угоді (договорі / меморандумі) про створення спільного ЦНАП. Адже має бути єдиним графік прийомних годин; скоординовані Переліки послуг тощо. Також додаткового узгодження між сторонами потребують питання утримання приміщення, оплати за комунальні послуги, енергоносії, обслуговування техніки тощо.

У разі ліквідації ЦНАП РДА – усі акти стосуватимуться регулювання роботи ЦНАП ОТГ.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Успішна реалізація ідеї створення спільного ЦНАП значною мірою залежить від суб'єктивних та політичних чинників, зокрема характеру особистих відносин між головою ОТГ та головами райдержадміністрації і районної ради. Виходом із конфліктних ситуацій можуть бути відкритий діалог, переговори із залученням медіаторів, заохочення представників органів влади громади і району до належної співпраці, в тому числі інвестиціями за рахунок проектів міжнародної технічної допомоги. Утворення

«спільного» ЦНАП може розглядатися як підпроект, який потребує врахування окремих умов та додаткових кроків, зокрема:

- формування спільної робочої групи ОМС та РДА для відпрацювання оптимальної функціональної моделі такого ЦНАП;
- збору додаткової інформації про потенційне навантаження на ЦНАП, розрахунку потреб у ресурсах, джерелах покриття потреб;
- вибору організаційно-правового статусу ЦНАП та варіанту роботи спільного ЦНАП (з ліквідацією ЦНАП РДА чи роботою двох ЦНАП в одному приміщенні);
- у разі вибору варіанту з ліквідацією ЦНАП РДА – визначення шляхів збереження досвідченого персоналу ЦНАП РДА;
- підготовки та підписання спільного документу (меморандум, договір про співпрацю тощо) міської (селищної) ради і РДА щодо створення та функціонування «спільного» ЦНАП та плану заходів на його реалізацію і т.д.

Досвід створення «спільних ЦНАП» наразі в Україні набуває поширення. На узгодження між ОТГ і РДА додаткових питань і прийняття рішень потрібно додатково **ще орієнтовно 2-3 місяці.**

- ⊕ Детально про переваги створення спільного ЦНАП, виклики цього процесу і шляхи їх подолання, інші особливості створення спільних ЦНАП йдеться в окремому розділі цього Посібника.

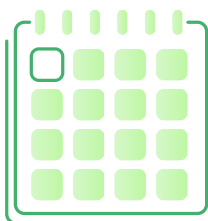
У процесі створення ЦНАП вкрай важливою є підготовка необхідних нормативно-правових актів та іншої документації – інституційне створення ЦНАП.

Необхідно:

1. сформувані **перелік адміністративних послуг ЦНАП** (детальніше про це йшлося у підрозділі 2.5);
2. підготувати **положення про ЦНАП і регламент ЦНАП** та затвердити їх. Щоб спростити це завдання, можна використовувати Примірне положення та Примірний регламент, затверджені Кабінетом Міністрів України, а також аналогічні документи вже функціонуючих Центрив.

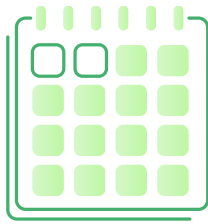
В ОТГ, де ЦНАП утворено як виконавчий орган (його структурний підрозділ), у якому працюють різні посадовці, які надають адміністративні послуги, у положенні про ЦНАП необхідно відображати не лише рекомендаційні норми з Примірного положення про ЦНАП, але й **прописувати відповідний галузевий/тематичний функціонал** (зокрема, у сферах реєстрації місця проживання, нерухомості, бізнесу тощо).

У випадку створення ЦНАП як робочого органу потрібно мати на увазі, що має бути **два окремі положення** – про ЦНАП як власне робочий орган та про структурний підрозділ, на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого Центру, або в положенні про вже існуючий виконавчий орган чи структурний підрозділ, на який покладаються такі функції, прописуються відповідні повноваження.



На цю роботу достатньо **1 місяць**. Її можна виконувати одночасно з формуванням переліку адміністративних послуг ЦНАП.

Відповідно до норм українського законодавства регламент ЦНАП – це регуляторний акт, зокрема у випадку коли регламент конкретного ЦНАП відрізняється від Примірного регламенту, затвердженого Урядом. У цьому разі буде додатково потрібно **ще мінімум 1 місяць** на обговорення його проекту та проходження визначеної регуляторної процедури.



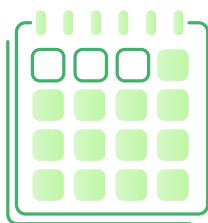
Отже, загалом весь процес триватиме **до 2 місяців**.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Положення про ЦНАП і регламент ЦНАП пишуться здебільшого шаблонно, при цьому недостатньо враховуються місцеві потреби і особливості. Тому робота над цими документами має бути ретельною, необхідна експертна підтримка. Також бажано використовувати зразки документів, адаптовані для подібної громади.

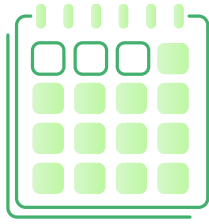
3. підготувати та затвердити **інформаційні картки** (далі – ІК) на кожну адміністративну послугу. Обов'язкові складові ІК визначені у статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги». Необхідно забезпечити чіткість (вичерпність) переліків документів та інформації, що вимагається від особи. Дуже важливо не вимагати від громадян інформацію, яка вже відома органу влади та/або може бути отримана органом влади самостійно.

ІК розраховані на суб'єктів звернення, тому вони мають бути максимально лаконічними й доступними за змістом, оптимальними за структурою та зручними за формою.



За умови належної координації та залучення всіх виконавців (суб'єктів надання адміністративних послуг), на цю роботу потрібно **2-3 місяці**. Надалі процес перегляду та удосконалення ІК має бути постійним.

4. підготувати та затвердити **технологічні картки** (далі – ТК) адміністративних послуг. Найважливіше завдання – раціонально мінімізувати кількість дій/етапів, які необхідно виконати, щоб надати адміністративну послугу. Одна з найпоширеніших помилок, яких припускаються в Україні, – зайві «розписування» («на виконання») та «візування»/«погодження» заяв, їх подвійна реєстрація (у ЦНАП та у загальному відділі). Через ці процедури вхідні документи потрапляють до виконавців на третій-сьомий день після подання заяви.



За умови належної координації та залучення всіх виконавців (суб'єктів надання адміністративних послуг), на цю роботу потрібно **2-3 місяці**. Надалі процес удосконалення ТК має бути постійним (принаймні здійснюватися з певною періодичністю).

ІК та ТК слід розробляти одночасно. Важливо, щоб усі виконавці під час підготовки карток дотримувалися єдиних стандартів (структура, вимоги до оформлення тощо). Усі суб'єкти надання адміністративних послуг у координації із ЦНАП мають визначити такі стандарти до початку роботи над ІК та ТК.

ІК та ТК затверджуються суб'єктом надання адміністративної послуги, тобто органом, який приймає остаточне рішення у справі. Проте ЦНАП можуть готувати свої пропозиції до ІК та ТК або навіть допомагати розробляти їх проекти. Якщо йдеться про адміністративні послуги у межах власних повноважень місцевої ради ОТГ, то потрібно пам'ятати, що ІК та ТК слід періодично вдосконалювати. Тому можна затверджувати ІК, ТК у новій редакції, якщо виникає потреба вносити до них зміни.

Варто ще раз зауважити, що більшість перерахованих завдань (розробка всіх документів для інституційного створення ЦНАП і його роботи) слід виконувати паралельно, тож на загальну підготовку і затвердження всіх документів **потрібно 3-4 місяці**.

Також необхідно пам'ятати, що законодавство про надання адміністративних послуг в Україні однакове для всіх громад, тож треба вивчати й запозичувати досвід передових ОМС, зокрема використовувати їхні інформаційні картки у якості зразків. Приклади карток можна знайти на сайтах більшості українських ЦНАП, на сайті «ЦНАП. Кращі практики» (snapua.org), а також на сайті Програми «U-LEAD з Європою».

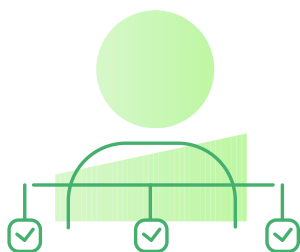
Враховуючи досвід реалізації Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою», де на розробку інформаційних і технологічних карток було витрачено досить багато часу і зусиль, до цього Збірника включено додатковий підрозділ із рекомендаціями щодо організації цієї роботи, а сама Програма пропонує громадам уже готові зразки ІК та ТК на значну кількість адміністративних послуг.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

Досить часто у громади та керівництва ЦНАП на початку роботи не вистачає часу на своєчасну та належну підготовку інформаційних і 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 відповідними центральними органами виконавчої влади.

Найважливішим ресурсом ЦНАП є ПЕРСОНАЛ. Підходи до визначення кількості персоналу ЦНАП, коректного найменування посад викладено в окремих підрозділах цього Посібника. У цьому підрозділі описані загальні підходи до формування команди ЦНАП.

Першочергово потрібно добирати для роботи у ЦНАП фахівців, які розуміються на адміністративних послугах і вміють спілкуватися з громадянами, позитивно ставляться до всіх відвідувачів, а також використовують недискримінаційну лексику.



Середньо-розрахункове ефективне навантаження на одного працівника ЦНАП в українських містах становить 20–25 відвідувачів протягом дня. Але у сільській місцевості, особливо там, де нижчий рівень ІТ-забезпечення та нерівномірний потік відвідувачів, цей показник може бути і меншим (10–15 осіб протягом повного робочого дня). Хоча остання практика показує, що в малих і середніх громадах кількість відвідувачів може бути ще меншою, принаймні на початкових 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.

Це можна зробити двома способами:

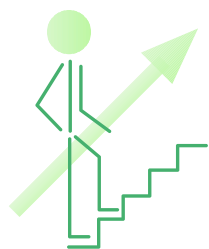
1. до посадових обов'язків конкретного фахівця (спеціаліста, державного реєстратора тощо) необхідно додати виконання функцій (чи їх частини) адміністратора ЦНАП. Або навпаки: на адміністратора покласти повноваження конкретного фахівця (реєстрації місця проживання, державного реєстратора нерухомості та/або бізнесу тощо);
2. використовувати таку організаційно-правову форму функціонування ЦНАП як робочий орган. Про це вже йшлося вище.

Якщо формувати персонал ЦНАП шляхом переведення (у новостворений виконавчий орган), то потрібно це робити «за згодою сторін», адже немотивованих працівників краще не залучати для роботи у ЦНАП. Процес переведення не потребуватиме особливих витрат часу.

Якщо у виконавчих органах місцевої ради для створення ЦНАП потрібно буде проводити реорганізацію, тоді необхідно **за 2 місяці** попередити працівників про зміну умов праці (як передбачено законодавством України), а також відраховувати час, необхідний для введення в дію змін чи нової структури та штатного розпису органу, з відповідної дати, що зазначається у рішенні місцевої ради про їх затвердження.

Включення до ЦНАП, який створено у формі робочого органу, адміністраторів інших виконавчих органів відповідної ради чи інших представників суб'єктів надання адміністративних послуг не потребує з правової точки зору особливих витрат часу. Витратна за часом процедура – підбір нових працівників, що потребує проведення конкурсу. Підбираючи кандидатів, слід керуватися принципами ґендерної рівності. Конкурсні процедури тривають **1,5-2 місяці**. Кваліфікаційні вимоги до окремих посад описані у Розділі III цього Посібника.

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



Персонал ЦНАП має постійно підвищувати свою кваліфікацію. Регулярні тренінги та фахові зустрічі, обговорення у колективі з досвідченими фахівцями мають бути частиною роботи ЦНАП. При цьому найкращими «тренерами» у сфері надання конкретних груп послуг можуть бути саме досвідчені практики.

Особливо доцільним є періодичне проведення тренінгів з комунікації (спілкування з відвідувачами). Якщо в одній 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. У невеликих ЦНАП, де відвідувачів менше, ніж у містах, персонал ЦНАП має можливість так організувати свій час навіть на одному робочому місці.

Також можна організувати роботу так, щоб частина персоналу працювала неповний робочий день чи неповний робочий тиждень. Наявність таких працівників дозволяє гнучкіше планувати роботу персоналу, залучати більшу кількість працівників для роботи протягом годин і днів пікових навантажень.

Персонал будь-якого ЦНАП має розуміти, що оптимальний варіант ділової комунікації з громадянами – з'ясування потреб особи, самостійне професійне заповнення всіх формулярів/заяв тощо. Адже для звичайних громадян отримання будь-якої адміністративної послуги – це нова складна справа. Натомість виконання цих функцій персоналом ЦНАП заощаджує час і суб'єктів звернення, і самого персоналу, а також є ознакою обслуговування, орієнтованого на клієнтів.

РИЗИКИ ТА УМОВИ:

У малих громадах можуть виникати труднощі з підбором (пошуком) необхідного персоналу для роботи у ЦНАП, враховуючи вимоги до освіти, досвіду роботи тощо. Тому потрібно використовувати практику залучення (переходу) вже досвідчених фахівців з інших виконавчих органів місцевої ради чи з органів виконавчої влади районного рівня, враховуючи можливості громад щодо оплати праці.

Ще одна проблема персоналу – брак комунікаційних навичок. Тому потрібно і на початку, і під час роботи ЦНАП забезпечити періодичне проведення комунікаційних тренінгів для персоналу.

Поширена проблема (особливо у разі створення нового ЦНАП) – зволікання з формуванням штату ЦНАП. Тут необхідно пам'ятати, що навіть коли процес підготовки приміщення для ЦНАП триває довгий час, персонал теж може і повинен готуватися до роботи в ньому одночасно з проведенням ремонтних/будівельних робіт. Адже робота з широким спектром адміністративних послуг потребує кількомісячного вивчення законодавства, отримання практичних навичок, доступу до реєстрів тощо. Тож персонал може починати готуватися до роботи у ЦНАП завчасно, «стажуючись» у суб'єктів надання адміністративних послуг.

І дуже принципово, щоб був завчасно призначений керівник ЦНАП, який/яка може організувати його роботу та бути лідером у команді.

До супутніх послуг відносяться, зокрема, копіювання документів, фотографування на документи (наприклад, на паперовий паспорт по досягненню 25 і 45 років) тощо.

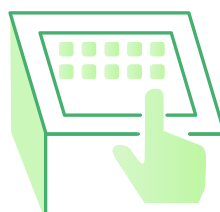
Відповідно до українського законодавства надавати платні супутні послуги можуть лише суб'єкти господарювання, тому необхідно правильно залучати суб'єктів надання цих послуг у ЦНАП, зокрема через конкурсні процедури. Наразі це відбувається через проведення конкурсу на оренду частини приміщення комунальної форми власності суб'єктом надання супутніх послуг.

Найважливіші супутні послуги у ЦНАП – ті, що пов'язані з **оплатою** адміністративних послуг. Тобто у ЦНАП слід передбачити можливість оплати адміністративних послуг, щоб не змушувати громадян витратити час на поїздки до райцентру.

Це можна зробити, використавши один (або кілька) із таких способів:



оплата через касу (відділення) банку,



платіжний термінал,



POS-термінал



наданий для ЦНАП додатковий індивідуальний функціонал у програмному забезпеченні банку, доступний через веб-інтерфейс на робочому місці адміністратора ЦНАП.

Бажано, щоб для оплати адмінпослуг громадянам не доводилося виходити з приміщення ЦНАП. Під час вибору способів оплати адміністративних послуг також варто врахувати, що для сільської місцевості найбільше підходить можливість сплати готівкою через платіжний термінал.

Для проведення конкурсних процедур для залучення суб'єктів надання супутніх послуг та укладення угоди потрібно орієнтовно **1-2 місяці**. Банки, особливо державні, нині досить конструктивно налаштовані щодо співпраці із ЦНАП.

Інший варіант – можливість оплати готівкою через бухгалтера/касира у сільській громаді, хоча ця можливість сьогодні обмежена лише місцевими зборами. До того ж, в окремих районах підрозділи фіскальної служби не видають для ОМС відповідні бланки квитанцій і не підтримують роботу ОМС із готівковими коштами.

Що стосується такої супутньої послуги, як копіювання документів (ксерокопіювання), то оптимальним буде виконання цієї роботи персоналом ЦНАП без стягнення додаткової плати із суб'єктів звернення. У разі використання системи електронного документообігу замість ксерокопіювання потрібно сканувати документи. Якщо необхідно сформувати справу у паперовому вигляді, працівник ЦНАП або посадова особа суб'єкта надання адміністративної послуги має це зробити самостійно.



2.11.

ІНШІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ ПРИ СТВОРЕННІ ЦНАП

2.11.1.

Створення належного ЦНАП неможливе без ініціативи та максимальної підтримки «першої особи» – місцевого голови. Він має добре розуміти сутність ЦНАП, його призначення та характер роботи. Керівник ЦНАП також повинен правильно розуміти ідеї та місію ЦНАП, деталі організації його роботи.

Доцільно проводити спільні наради з місцевими головами, старостами та керівниками ЦНАП для обговорення проблематики ЦНАП, формування правильного розуміння. Також корисним буде ознайомчий візит (візити) до належних ЦНАП. Треба заохочувати участь місцевого голови, керівника ЦНАП, місцевих депутатів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг у семінарах-тренінгах, робочих зустрічах, на яких розглядаються питання роботи ЦНАП, надання адміністративних послуг громадськими організаціями, міжнародними проектами, обласною владою тощо.

2.11.2.

Необхідно подбати про регулярне транспортне сполучення з райцентром, зокрема для тих громад, у яких планується надавати адміністративні послуги соціального характеру і послуги щодо реєстрації нерухомості та бізнесу. Адже у такому разі потрібно транспортувати документи (реєстраційні справи) для збереження в реєстраційних органах РДА.

2.11.3.

Якщо ЦНАП лише створюється і починає свою роботу, то перед повноцінним офіційним відкриттям рекомендується попрацювати в тестовому режимі (від 2 тижнів до 1 місяця) для відпрацювання всіх робочих процесів. Тільки після цього рекомендується офіційно відкривати ЦНАП.

2.11.4.

У процесі створення нового ЦНАП виникає багато нюансів, які треба врахувати в роботі:

- своєчасне підключення до державних реєстрів (Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; Державного земельного кадастру; за потреби – реєстру територіальної громади на базі програмного забезпечення ДМС), що також передбачає проходження відповідного навчання/стажування, встановлення програмного забезпечення, отримання ключів доступу тощо;

- відпрацювання та вирішення питання взаємозаміни працівників ЦНАП (із занесенням у посадові інструкції);
- врахування всіх необхідних видатків на роботу ЦНАП у бюджеті (фонд оплати праці, плата за підключення до реєстрів та обслуговування програмного забезпечення, виготовлення печаток і штампів, обслуговування техніки, закупівля канцтоварів тощо).

2.11.5.

Під час реалізації проекту створення/модернізації ЦНАП важливо відслідковувати динаміку змін, планувати подальші заходи. У цій роботі також можна використовувати вже згадану 1000-бальну методику експертної оцінки (викладена у цьому Посібнику), адже вона дозволяє оцінити поточний стан, знайти слабкі місця, визначити подальші потреби.

2.11.6.

Треба враховувати, що кошти, які сплачуються за адміністративні послуги, надходять до місцевих бюджетів за місцем надання таких послуг. І якщо раніше місцем надання адміністративних послуг вважалось місце реєстрації юридичної особи – суб'єкта надання адміністративних послуг (це були переважно територіальні органи центральних органів виконавчої влади), то наразі ситуація змінюється:

- ОТГ можуть отримати повноваження надавати більшість адміністративних послуг. Отже, кошти надходять до місцевих бюджетів таких ОТГ;
- у разі придбання паспортного обладнання для ЦНАП, місцем надання послуг також вважається відповідний ЦНАП (відповідно до позиції Міністерства фінансів). Отже, і в цьому випадку кошти, отримані за платні паспортні послуги, надходять до місцевого бюджету⁶.

Важливо, щоб кошти, отримані за надання адміністративних послуг, використовувалися для покращення матеріально-технічного забезпечення роботи ЦНАП, належної оплати праці його персоналу.

6 / Хоча у 2018 році з адмініструванням саме цих платежів за адміністративні послуги в ЦНАП ОТГ були певні проблеми. Зокрема, у ОТГ, що не є районними центрами - кошти у місцеві бюджети таких ОТГ не зараховувались. Проте консультації між міністерствами та ДМС засвідчили, що це дійсно проблема адміністрування, яка має бути вирішена найближчим часом. Було рекомендовано ДМС звернутися до ОМС, що надають паспортні послуги через ЦНАП, за інформацією про рахунки у Держказначействі для подальшого розподілу частини коштів за такі послуги до відповідних місцевих бюджетів. Нарешті листом Мінфіну від 05.07.2018 №05230-12-10/17856 відповідні позиції щодо розуміння «місця надання адміністративних послуг» (у разі створення ЦНАП) та зарахування відповідної плати (її частини) за кодом «Плата за надання інших адміністративних послуг» були підтверджені.

Суттєва проблема, яка досі не вирішена, стосується плати за надання відомостей із реєстрів Мін'юсту. Ці кошти повністю зараховуються до державного бюджету, тому тут потрібне втручання законодавця, щоб основну частину коштів закріпити за місцевими бюджетами – за місцем надання цих послуг. Також доцільно розглянути питання повернення плати за надання адміністративних послуг щодо реєстрації суб'єктів господарювання.

Ще одна проблема – створення так званих «акредитованих суб'єктів», зокрема у сфері реєстрації нерухомості. Таким державним і комунальним підприємствам залишається 60% адміністративного збору, і лише 40% перераховується до місцевого бюджету.



ЦЕНТР
НАДААННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ

РОЗДІЛ 3

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ПРАВОВІ ПИТАННЯ СТВОРЕННЯ ЦНАП

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 3

Про що цей Розділ?

Розділ III, в доповнення до двох попередніх розділів, дає деталізовану інформацію про створення та організацію роботи ЦНАП. Зокрема, у ньому подані законодавчо обґрунтовані і практично перевірені рекомендації щодо належного Переліку адміністративних послуг у ЦНАП (з коректними формулюваннями послуг), механізмів інтеграції конкретних груп послуг і особливості цього процесу. Також надаються **практичні поради щодо вибору організаційно-правової форми ЦНАП**, розрахунку чисельності персоналу ЦНАП, коректного найменування посад, особливостей залучення до роботи у ЦНАП представників суб'єктів надання адміністративних послуг, можливостей поєднання в одній посаді функцій державних реєстраторів (нерухомості та бізнесу) і функцій адміністраторів.

У цьому ж розділі є найдетальніша інформація з наступних питань: до яких державних реєстрів треба вчасно підключитися, щоб надавати певні групи адміністративних послуг; які оптимальні підходи організації надання певних груп адмінпослуг та альтернативні можливості; як сформувати штат ЦНАП і розподілити обов'язки між персоналом тощо. Особливо цінним може бути обґрунтування правильного розуміння суті належного ЦНАП як максимально інтегрованого офісу адміністративних послуг у контексті дотримання вимог чинного законодавства щодо надання у ЦНАП послуг через адміністраторів.

В чому актуальність Розділу?

Питання належного і коректного переліку послуг у ЦНАП є визначальним для подальшої організації роботи ЦНАП, забезпечення його ефективності та цінності для споживачів послуг.

Які типові помилки та способи їх уникнути? В громадах нерідко припускаються помилок та невідповідностей у тому, які послуги потрібно включити до переліку послуг ЦНАП і як їх правильно назвати. Частим на практиці є невключення важливих послуг або, навпаки, включення різних сумнівних «довідок» тощо. Також помилки припускаються у визначенні статусу ЦНАП. Якщо ЦНАП утворюється у статусі «структурного підрозділу», то не завжди визначається конкретний вид такого підрозділу. Якщо ЦНАП утворюється у статусі постійно діючого робочого органу, то не завжди визначається структурний підрозділ, який забезпечує керівництво та організацію діяльності ЦНАП, а також склад ЦНАП. В останній ситуації теж часто забувають, що потрібно затвердити два відповідні положення. Крім того, помилок припускаються у найменуваннях посад (частим є так зване «здвоєння», коли одній посаді даються дві назви через дефіс або кому), у недотриманні вимог

законодавства щодо кваліфікаційних вимог до посад. Слід зазначити, що при не-системному формально-догматичному розумінні ролі і функцій «адміністратора» у ЦНАП органи місцевого самоврядування стають вкрай обмеженими у можливостях інтеграції важливих груп послуг у ЦНАП, а також в ефективній організації власне надання цих послуг.

Ключові ідеї Розділу.

ЦНАП має надавати важливі групи базових послуг (РАЦС; «нотаріат» у сільських населених пунктах; реєстрація місця проживання, нерухомості, бізнесу, земельних ділянок та надання відомостей з ДЗК; паспортні послуги; державні допомоги, житлові субсидії та інші адмінпослуги соціальної сфери; пенсійні послуги тощо); персонал ЦНАП має бути достатнім, максимально універсальним, взаємозамінним.

Роль адміністратора ЦНАП. У невеликих громадах у ЦНАП мінімізується умовний розподіл між фронт-офісом та бек-офісом, адже практично всі працівники, що надають адміністративні послуги, можуть і повинні долучатися до роботи у ЦНАП, до його структури. Послуги, які можуть надаватися невідкладно за один візит громадянина, повинні надаватися саме у такий спосіб. Великі можливості для ефективної інтеграції послуг та їх швидкого надання з'являються у зв'язку з проведеною децентралізацією повноважень щодо надання низки груп найпопулярніших адміністративних послуг, адже відбувся збіг в одній особі (ОМС) органу, що утворює ЦНАП (і відповідно, де працюють адміністратори) та є суб'єктом надання адмінпослуги відповідної групи. Отже, функціональне розуміння посади і ролі адміністратора додає значної гнучкості органам, що утворюють ЦНАП, в ефективній організації робочих процесів та швидшому наданні послуг. Йдеться про те, що на різних посадових осіб органу, який утворив ЦНАП - при потребі їх роботи безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП - можуть покладатися і повноваження адміністраторів (в повному або обмеженому обсязі). Ці питання можуть вирішуватися самостійно органами місцевого самоврядування, що відповідають за надання адмінпослуг.

У центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) необхідно забезпечити отримання громадянами максимально можливого набору необхідних їм адміністративних послуг. Обираючи послуги, які будуть інтегровані у ЦНАП, пріоритет слід віддавати найпопулярнішим, так званим базовим адміністративним послугам. Це послуги, за якими звертається більшість громадян протягом життя.

Умовно їх можна розділити на кілька груп, зокрема:

- найбільш масові – реєстрація місця проживання, паспортні послуги, призначення субсидій та державних допомог, реєстрація актів цивільного стану (РАЦС);
- інші затребувані послуги – реєстрація прав на нерухоме майно, реєстрація фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб; видача відомостей з Державного земельного кадастру та реєстрація земельних ділянок тощо.

Оскільки цей документ призначений насамперед для об'єднаних територіальних громад (ОТГ), то в рамках Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» у ньому враховувалася різна інституційна спроможність громад (повноваження, персонал тощо), тому послуги в цьому Рекомендованому Переліку було згруповано так:

мінімальний набір (необхідний для створення і початку функціонування ЦНАП);

оптимальний набір (більшість базових груп послуг).

Проте, оцінюючи результати реалізації Початкової фази, експерти Програми дійшли висновку, що інтегрований офіс, який претендує на статус належного ЦНАП, має надавати всі групи базових адміністративних послуг. Їх перелік за групами послуг є і в попередньому Розділі Посібника про кроки створення ЦНАП, і в наступному підрозділі Посібника, де власне і розміщено деталізований Рекомендований перелік послуг.

Отже, перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, визначається органом, який прийняв рішення про утворення цього ЦНАП.

Формуючи Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, потрібно враховувати вимоги частини 7 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», згідно з 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 в самому розпорядженні Уряду зазначено, що воно має рекомендаційний характер для органів місцевого самоврядування.

Важливо, що остання редакція Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП (розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523, у редакції розпорядження від 11.10.2017 №782), нині доповнена вже і послугами у сфері РАЦС, і адміністративними послугами соціального характеру тощо.

Також необхідно пам'ятати, що за рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також може здійснюватися:



прийом звітів, декларацій, скарг;



надання консультацій;



прийом і видача документів, не пов'язаних із наданням адміністративних послуг;



укладення договорів та угод представниками суб'єктів господарювання,

які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг і мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

Оскільки цей Перелік формується насамперед для ЦНАП ОТГ, значна частина яких утворюється у сільській місцевості, то до нього включені і так звані «нотаріальні послуги, які можуть надаватися посадовими особами органів місцевого самоврядування у сільських населених пунктах, де немає нотаріусів». Хоча Закон України «Про адміністративні послуги» не поширюється на нотаріальні дії, нагадуємо, що власне у Законі йшлося про виняток для нотаріусів. Натомість усі послуги органів місцевого самоврядування в ідеалі бажано надавати через ЦНАП.

У документі наразі не враховані адміністративні послуги, які було б доцільно надавати через ЦНАП, але досі ще немає достатньої практики їх інтеграції у центри малих і середніх громад, зокрема послуги у сфері зайнятості, податкові послуги тощо.

Запропонований Рекомендований Перелік містить коментарі до окремих груп послуг, зважаючи на особливості їх інтеграції. Наприклад, основні послуги сфери РАЦС досить легко інтегрувати у ЦНАП громад, центри яких не є районними центрами. Для цього достатньо розмістити у ЦНАП робоче місце одного працівника, який надає такі послуги. Натомість у містах і селищах – районних центрах це можна зробити лише за рахунок розміщення у ЦНАП робочих місць усіх працівників підрозділу РАЦС, що є частиною територіального органу Мін'юсту. Такі особливості виникають у разі інтеграції багатьох груп послуг. Тобто, щоб надавати певні групи послуг у ЦНАП, необхідні не лише власне рішення органу, що утворив ЦНАП, але й «узгоджені рішення» (договори чи обмін листами) з певними суб'єктами надання адміністративних послуг – органами виконавчої влади чи їх підрозділами.

Максимально повний набір послуг, включаючи видачу більшості документів дозвільного характеру, мають надавати спільні (міськрайонні/селищно-районні) ЦНАП, адже (на відміну від органів місцевого самоврядування) райдержадміністрації мають у повному обсязі виконувати розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523 (у редакції розпорядження від 11.10.2017 №782). І це розпорядження є для таких ЦНАП обов'язковим (незалежно від обраної форми: з ліквідацією ЦНАП РДА чи без ліквідації).

Інші правові та організаційні механізми інтеграції послуг детально розглядаються в наступних підрозділах цього Збірника.

3.2.

РЕКОМЕНДОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ ДЛЯ
ЦНАП (НАСАМПЕРЕД ОТГ)

Рекомендований Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг (міської, селищної, сільської) ради

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
РЕЄСТРАЦІЯ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ (в райцентрі ці та інші послуги надає районний відділ РАЦС, фахівців якого теж треба залучати до роботи в ЦНАП ⁷)		
1.	Державна реєстрація народження	Закон України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану"
2.	Державна реєстрація смерті	
3.	Державна реєстрація шлюбу	
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.	Видача довідки про зняття з реєстрації місця проживання	
8.	Реєстрація місця перебування особи	
9.	Внесення до паспорта громадянина України відомостей про зміну нумерації будинків, перейменування вулиць (проспектів, бульварів, площ, провулків, кварталів тощо), населених пунктів, адміністративно-територіальних одиниць, зміни в адміністративно-територіальному устрої	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»
10.	Видача довідки про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб	

7 / Ці та інші популярні послуги (як-от реєстрація місця проживання, «нотаріальні дії» ОМС, адмінпослуги соціальної сфери) актуальні і для старостатів, де доцільно утворювати віддалене місце для роботи адміністратора та/чи покласти ці повноваження на старосту.

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ПАСПОРТНІ ПОСЛУГИ (Включення послуги № 11 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум, листи) з територіальним (обласним) органом ДМС. Включення до переліку послуг №№ 12-14 можливе за наявності у ЦНАП робочої станції для роботи з паспортними послугами)		
11.	Включення до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку	Постанова Верховної Ради України від 26.06.1992 № 2503-ХІІ "Про затвердження положень про паспорт громадянина України та про паспорт громадянина України для виїзду за кордон"
12.	Оформлення та видача паспорта громадянина України	Закони України "Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус", "Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України"
13.	Оформлення та видача або обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон (у тому числі термінове оформлення)	
14.	Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого	
НОТАРІАЛЬНІ ПОСЛУГИ У СІЛЬСЬКИХ НАСЕЛЕНИХ ПУНКТАХ, ДЕ НЕМАЄ НОТАРІУСІВ (Навіть якщо в населеному пункті, де розташовано ЦНАП, є нотаріус, то це питання може бути актуальним для старостатів, де доцільно утворювати віддалене місце для роботи адміністратора / покласти відповідні повноваження на старосту).		
15.	Посвідчення заповіту (крім секретного)	Закон України «Про нотаріат»
16.	Скасування заповіту (крім секретного)	
17.	Видача дубліката, посвідченого органом місцевого самоврядування, документа	
18.	Засвідчення вірності копії (фотокопії) документа і виписки з нього	
19.	Засвідчення справжності підпису на документі	
20.	Посвідчення довіреностей, прирівнюваних до нотаріально посвідчених, крім довіреностей на право розпорядження нерухомим майном, довіреностей на управління і розпорядження корпоративними правами та довіреностей на користування та розпорядження транспортними засобами	
РЕЄСТРАЦІЯ НЕРУХОМОСТІ		
21.	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно	Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»
22.	Державна реєстрація інших (відмінних від права власності) речових прав на нерухоме майно	

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
РЕЄСТРАЦІЯ НЕРУХОМОСТІ		
23.	Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»
24.	Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	
25.	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	
26.	Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна	
27.	Державна реєстрація обтяжень нерухомого майна	
28.	Скасування державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	
29.	Скасування рішення державного реєстратора	
РЕЄСТРАЦІЯ БІЗНЕСУ (Включення послуг №№ 50-53 до переліку, а також послуг №№ 30-36, 39-41, 44-45 в частині реєстрації громадських формувань потребує узгодженого рішення з територіальним (обласним) органом Мін'юсту)		
30.	Державна реєстрація юридичної особи (у тому числі громадського формування)	Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань»
31.	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
32.	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
33.	Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (у тому числі громадського формування), що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
34.	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
35.	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
36.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора (у тому числі громадського формування)	
37.	Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту	

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
РЕЄСТРАЦІЯ БІЗНЕСУ (Включення послуг №№ 50-53 до переліку, а також послуг №№ 30-36, 39-41, 44-45 в частині реєстрації громадських формувань потребує узгодженого рішення з територіальним (обласним) органом Мін'юсту)		
38.	Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа	Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань»
39.	Державна реєстрація припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування) в результаті її ліквідації	
40.	Державна реєстрація припинення юридичної особи (у тому числі громадського формування) в результаті її реорганізації	
41.	Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
42.	Державна реєстрація фізичної особи-підприємця	
43.	Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця	
44.	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу (у тому числі громадське формування), що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (у тому числі громадського формування)	
45.	Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу (у тому числі громадське формування), зареєстровану до 1 липня 2004 р., відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань	
46.	Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
47.	Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу-підприємця, зареєстровану до 1 липня 2004 р., відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
48.	Виправлення помилок у відомостях Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
49.	Надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (виписка з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань у паперовій формі для проставлення апостиля, витяг з Єдиного державного реє-	

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
РЕЄСТРАЦІЯ БІЗНЕСУ (Включення послуг №№ 50-53 до переліку, а також послуг №№ 30-36, 39-41, 44-45 в частині реєстрації громадських формувань потребує узгодженого рішення з територіальним (обласним) органом Мін'юсту)		
	<p>стру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, копії документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, фізичної особи-підприємця)</p> <p>50. Державна реєстрація громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи</p>	<p>Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань»</p>
	<p>51. Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань</p>	
	<p>52. Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, у зв'язку із зупиненням (припиненням) членства в громадському об'єднанні, що не має статусу юридичної особи</p>	
	<p>53. Державна реєстрація припинення громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи</p>	
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ		
<p>А. Включення послуги з надання відомостей з ДЗК (№ 54) до переліку можливе після оформлення доступу до реєстру ДЗК адміністраторам ЦНАП та/або іншим уповноваженим посадовим особам органу місцевого самоврядування або на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>Б. Включення послуг з надання відомостей з ДЗК (№№ 55-58), реєстрації земельних ділянок в реєстрі ДЗК (№№ 59-65), видачі висновків та дозволів (№№ 66-68) до переліку можливе лише на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>В. Група земельних послуг (власні повноваження місцевої ради) має бути узгоджена з галузевими фахівцями місцевої ради. Окремі послуги можуть не надаватися, або можуть бути додані інші послуги, що визначені законом, але не ввійшли до рекомендованого переліку</p>
	<p>54. Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. витягу з Державного земельного кадастру про: <ul style="list-style-type: none"> – землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць; – обмеження у використанні земель; – земельну ділянку 2. довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території) 3. вкопювань з картографічної основи Державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану) 4. копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру 	<p>Закон України «Про Державний земельний кадастр»</p>

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ		
<p>А. Включення послуги з надання відомостей з ДЗК (№ 54) до переліку можливе після оформлення доступу до реєстру ДЗК адміністраторам ЦНАП та/або іншим уповноваженим посадовим особам органу місцевого самоврядування або на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>Б. Включення послуг з надання відомостей з ДЗК (№№ 55-58), реєстрації земельних ділянок в реєстрі ДЗК (№№ 59-65), видачі висновків та дозволів (№№ 66-68) до переліку можливе лише на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>В. Група земельних послуг (власні повноваження місцевої ради) має бути узгоджена з галузевими фахівцями місцевої ради. Окремі послуги можуть не надаватися, або можуть бути додані інші послуги, що визначені законом, але не ввійшли до рекомендованого переліку</p>
<p>55. Видача довідки про:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. наявність та розмір земельної частки (паю) 2. наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання) 	<p>Земельний кодекс України</p>	
<p>56. Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою</p> <p>57. Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями</p>	<p>Закон України "Про землеустрій"</p>	
<p>58. Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки</p>	<p>Закон України "Про оцінку земель"</p>	
<p>59. Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру</p> <p>60. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку</p> <p>61. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу</p> <p>62. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу</p> <p>63. Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу</p> <p>64. Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені безпосередньо законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу</p> <p>65. виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу</p>	<p>Закон України "Про Державний земельний кадастр"</p>	

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ		
<p>А. Включення послуги з надання відомостей з ДЗК (№ 54) до переліку можливе після оформлення доступу до реєстру ДЗК адміністраторам ЦНАП та/або іншим уповноваженим посадовим особам органу місцевого самоврядування або на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>Б. Включення послуг з надання відомостей з ДЗК (№№ 55-58), реєстрації земельних ділянок в реєстрі ДЗК (№№ 59-65), видачі висновків та дозволів (№№ 66-68) до переліку можливе лише на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>В. Група земельних послуг (власні повноваження місцевої ради) має бути узгоджена з галузевими фахівцями місцевої ради. Окремі послуги можуть не надаватися, або можуть бути додані інші послуги, що визначені законом, але не ввійшли до рекомендованого переліку</p>
66. Видача висновку державної експертизи землевпорядної документації щодо об'єктів, які підлягають обов'язковій державній експертизі		Земельний кодекс України, Закон України "Про державну експертизу землевпорядної документації"
67. Видача висновку про погодження документації із землеустрою		Земельний кодекс України
68. Видача дозволу на зняття та перенесення ґрунтового покриття земельних ділянок		
69. Видача рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у комунальній власності		Земельний кодекс України, Закон України «Про державний земельний кадастр»
70. Видача рішення про продаж земельних ділянок комунальної власності		Земельний кодекс України
71. Прийняття рішення про: <ul style="list-style-type: none"> – 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 		
72. Видача дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки		
73. Надання згоди розпорядників земельних ділянок комунальної власності на поділ та об'єднання таких ділянок		Закон України «Про землеустрій»
74. Затвердження технічної документації: <ul style="list-style-type: none"> – з нормативної грошової оцінки земельної ділянки у межах населених пунктів – з бонітування ґрунтів – з економічної оцінки земель 		Закон України "Про оцінку земель"
75. Продаж земельної ділянки комунальної власності (за зверненням особи)		Земельний кодекс України
76. Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки громадянину (громадянці), яка зацікавлена в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації		Земельний кодекс України, Закон України «Про землеустрій», Закон України «Про фермерське господарство»

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ		
<p>А. Включення послуги з надання відомостей з ДЗК (№ 54) до переліку можливе після оформлення доступу до реєстру ДЗК адміністраторам ЦНАП та/або іншим уповноваженим посадовим особам органу місцевого самоврядування або на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>Б. Включення послуг з надання відомостей з ДЗК (№№ 55-58), реєстрації земельних ділянок в реєстрі ДЗК (№№ 59-65), видачі висновків та дозволів (№№ 66-68) до переліку можливе лише на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>	<p>В. Група земельних послуг (власні повноваження місцевої ради) має бути узгоджена з галузевими фахівцями місцевої ради. Окремі послуги можуть не надаватися, або можуть бути додані інші послуги, що визначені законом, але не ввійшли до рекомендованого переліку</p>
77. Передача земельної ділянки у користування за проектом землеустрою щодо її відведення		Земельний кодекс України, Закон України «Про оренду землі»
78. Поновлення (продовження) договору оренди землі (договору оренди земельної ділянки, договору на право тимчасового користування землею (в тому числі, на умовах оренди)		
79. Припинення права оренди земельної ділянки або її частини у разі добровільної відмови орендаря		
80. Надання згоди на передачу орендованої земельної ділянки в суборенду		
81. 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 землеустрій»
82. Надання земельної ділянки у власність громадянину (громадянці), який (яка) зацікавлений в одержанні безоплатно у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації		
83. Надання дозволу на розроблення технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки		
84. Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки та передача в оренду земельної ділянки		
85. 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»
86. Припинення права власності на земельну ділянку або на її частину у разі добровільної відмови власника на користь територіальної громади		Земельний кодекс України
87. Припинення права постійного користування земельною ділянкою або її частиною у разі добровільної відмови землекористувача		
88. Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки для послідуєчого продажу		

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ЗЕМЕЛЬНІ ПИТАННЯ		
<p>А. Включення послуги з надання відомостей з ДЗК (№ 54) до переліку можливе після оформлення доступу до реєстру ДЗК адміністраторам ЦНАП та/або іншим уповноваженим посадовим особам органу місцевого самоврядування або на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>		
<p>Б. Включення послуг з надання відомостей з ДЗК (№№ 55-58), реєстрації земельних ділянок в реєстрі ДЗК (№№ 59-65), видачі висновків та дозволів (№№ 66-68) до переліку можливе лише на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з територіальним (обласним) органом Держгеокадастру.</p>		
<p>В. Група земельних послуг (власні повноваження місцевої ради) має бути узгоджена з галузевими фахівцями місцевої ради. Окремі послуги можуть не надаватися, або можуть бути додані інші послуги, що визначені законом, але не ввійшли до рекомендованого переліку</p>		
89.	Продаж не на конкурентних засадах земельної ділянки несільсько-призначення, на якій розташовані об'єкти нерухомого майна, які перебувають у власності громадян та юридичних осіб	Земельний кодекс України
90.	Зміна цільового призначення земельної ділянки, що перебуває у власності або користуванні	
91.	Надання згоди на поділ чи об'єднання раніше сформованих земельних ділянок	
92.	Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою, що забезпечує еколого-економічне обґрунтування сівозміни та впорядкування угідь	
93.	Погодження проекту землеустрою, що забезпечує еколого-економічне обґрунтування сівозміни та впорядкування угідь	Земельний кодекс України, Закон України «Про землеустрій», Закон України «Про державну експертизу землевпорядної документації»
94.	Встановлення обмеженого платного або безоплатного користування чужою земельною ділянкою (сервітуту)	Цивільний кодекс, Земельний кодекс
95.	Надання права користування чужою земельною ділянкою для забудови (суперфіцію)	
96.	Затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення (відновлення) меж земельної ділянки в натурі (на місцевості), що посвідчує право власності на земельну ділянку	Земельний кодекс України, Закон України «Про землеустрій», Закон України «Про Державний земельний кадастр»
97.	Реєстрація декларації (внесення змін до декларації) про готовність об'єкта до експлуатації	
98.	Реєстрація повідомлення про початок виконання підготовчих робіт	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
99.	Реєстрація повідомлення про початок виконання будівельних робіт	
100.	Видача дозволу на виконання будівельних робіт	
101.	Видача сертифікату про прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів	

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ІНШІ ПИТАННЯ МІСЦЕВОГО ЗНАЧЕННЯ (МІСТОБУДУВАННЯ, БЛАГОУСТРІЙ, ЖИТЛО ТОЩО) (потребує узгодження з галузевими фахівцями місцевої ради – окремі послуги можуть не надаватися через об'єктивні причини, як-от відсутність соціального житлового фонду тощо)		
102.	Присвоєння поштової адреси об'єкту нерухомого майна	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
103.	Видача довідки про адресу об'єкта нерухомого майна	
104.	Надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки	
105.	Надання містобудівних умов та обмежень	
106.	Видача ордера на видалення зелених насаджень	Закон України «Про благоустрій населених пунктів»
107.	Взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов	Житловий кодекс Української РСР
108.	Внесення змін до облікових справ громадян, які потребують поліпшення житлових умов	
109.	Видача ордера на:	
	<ul style="list-style-type: none"> – жиле приміщення; – службове жиле приміщення 	
110.	Прийняття рішення про переведення житлового будинку або житлового приміщення у нежитлові	
111.	Видача (продовження дії) дозволу на розміщення зовнішньої реклами	Закон України «Про рекламу»
112.	Погодження проведення салютів, феєрверків, інших заходів з використанням вибухових речовин і піротехнічних засобів	Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»
113.	Встановлення за погодженням з власниками зручного для населення режиму роботи розташованих на відповідній території підприємств, установ та організацій сфери обслуговування незалежно від форм власності	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»
114.	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	Закон України «Про відходи»
115.	Видача довідки про припинення ведення особистого селянського господарства або вихід з такого господарства	Закон України «Про особисте селянське господарство», Закон України «Про зайнятість населення»
116.	Видача довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок (форма ЗДФ)	Наказ Міндоходів від 17.01.2014 № 32 «Про затвердження Порядку видачі довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок та її форми»

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p align="center">ІНШІ ПИТАННЯ МІСЦЕВОГО ЗНАЧЕННЯ (МІСТОБУДУВАННЯ, БЛАГОУСТРІЙ, ЖИТЛО ТОЩО)</p> <p align="center">(потребує узгодження з галузевими фахівцями місцевої ради – окремі послуги можуть не надаватися через об'єктивні причини, як-от відсутність соціального житлового фонду тощо)</p>		
117.	Взяття громадян на соціальний квартирний облік	Закон України "Про житловий фонд соціального призначення"
118.	Приватизація державного житлового фонду	Закон України «Про приватизацію державного житлового фонду»
119.	Видача копії свідоцтва про право власності на державне приватизоване житло	
120.	Внесення змін до свідоцтва про право власності на державне приватизоване житло	
121.	Видача довідки про участь (неучасть) в приватизації житла державного житлового фонду	
122.	Видача охоронного свідоцтва (броні) на жиле приміщення державного і громадського житлового фонду	Житловий кодекс
123.	Оформлення паспорта прив'язки тимчасової споруди для здійснення підприємницької діяльності	Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»
124.	Надання дозволу на порушення об'єктів благоустрою	Закон України «Про благоустрій населених пунктів»
125.	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»
<p align="center">ПОСЛУГИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ</p> <p align="center">(Включення послуг №№ 126-131 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з управлінням ПФУ. Включення до переліку передбачає можливість подачі документів через адміністратора ЦНАП, але прийом у ПФУ залишається, в т.ч. у райцентрі)</p>		
126.	Призначення (перерахунок) пенсій	Закон України «Про пенсійне забезпечення», Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»
127.	Видача пенсійного посвідчення	Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», Постанова правління Пенсійного фонду України від 03.11.2017 № 26-1 «Про порядок оформлення, виготовлення та видачі документів, що підтверджують призначення особі пенсії»

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
ПОСЛУГИ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ (Включення послуг №№ 126-131 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з управлінням ПФУ. Включення до переліку передбачає можливість подачі документів через адміністратора ЦНАП, але прийом у ПФУ залишається, в т.ч. у райцентрі)		
128. Видача довідок: – про розмір пенсії; – про перебування на обліку; – про заробітну плату за формою ОК-5 (ОК-2, ОК-7)	Закон України «Про пенсійне забезпечення», Закон України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування»	
129. Надання допомоги на поховання	Закон України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування»	
130. Переведення пенсії за новим місцем проживання		
131. Зміна способу виплати пенсії		
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ (перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА ⁸ . Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)		
132. Надання субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива	Закон України “Про житлово-комунальні послуги”	
133. Надання пільги на придбання твердого та рідкого пічного палива і скрапленого газу	Бюджетний кодекс України	
134. Надання тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів або не мають можливості утримувати дитину або місце їх проживання невідоме	Сімейний кодекс України	
135. Призначення одноразової винагороди жінкам, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”	Закон України «Про державні нагороди»	
136. Прийняття рішення щодо соціального обслуговування особи територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг)	Закон України “Про соціальні послуги”	
137. Видача довідки для отримання пільг особам з інвалідністю, які не мають права на пенсію чи соціальну допомогу	Закон України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”	

8 / У цьому Збірнику використовуються як аббревіатура УПСЗН, так і УСЗН, оскільки відповідні підрозділи в органах місцевого самоврядування (містах обласного підпорядкування) використовують назву «Управління (Департамент, відділ) соціального захисту населення», а в РДА ці структури мають назву «Управління праці та соціального захисту населення»

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p style="text-align: center;">АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ</p> <p>(перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА⁸. Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)</p>		
138.	Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи	Закон України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб"
139.	Надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям	Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям"
140.	Надання державної допомоги: у зв'язку з вагітністю та пологами особам, які не застраховані в системі загальнообов'язкового державного соціального страхування	Закон України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми"
141.	Надання державної допомоги при народженні дитини	
142.	Надання державної допомоги при усиновленні дитини	
143.	Надання державної допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування	
144.	Надання державної допомоги на дітей одиноким матерям	
145.	Надання державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю	Закон України "Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю"
146.	Надання надбавки на догляд за особами з інвалідністю з дитинства та дітьми з інвалідністю	
147.	Надання державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю	
148.	Надання державної соціальної допомоги на догляд	
149.	Компенсаційна виплата фізичній особі, яка надає соціальні послуги	Закон України "Про соціальні послуги"
150.	Надання щомісячної компенсаційної виплати непрацюючій особі, яка здійснює догляд за особою з інвалідністю I групи або за особою, яка досягла 80-річного віку	Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям"
151.	Надання грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, який за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним	Закон України "Про психіатричну допомогу"

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p>АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ</p> <p>(перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА⁸. Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)</p>		
152.	Призначення щомісячної адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг	Закон України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб"
153.	Призначення одноразової грошової допомоги у разі загибелі (смерті) або інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичних операцій, бойових дій та збройних конфліктів	Закон України "Про волонтерську діяльність"
154.	Призначення одноразової грошової/матеріальної допомоги особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю	Закон України "Про основи соціальної захищеності особам з інвалідністю в Україні"
155.	Призначення одноразової компенсації сім'ям, які втратили годувальника із числа осіб, віднесених до учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, та смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою	Закон України "Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи"
156.	Призначення одноразової компенсації дружинам (чоловікам), якщо та (той) не одружилися вдруге, померлих громадян, смерть яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою, участю у ліквідації наслідків інших ядерних аварій, у ядерних випробуваннях, військових навчаннях із застосуванням ядерної зброї, у складанні ядерних зарядів та здійсненні на них регламентних робіт	
157.	Призначення одноразової компенсації батькам померлого учасника ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою	
158.	Призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу і назад особам з інвалідністю внаслідок війни та прирівняним до них особам	
159.	Призначення грошової компенсації особам з інвалідністю замість санаторно-курортної путівки	Закон України "Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні"
160.	Призначення грошової компенсації вартості проїзду до санаторно-курортного закладу (відділення спінального профілю) і назад особам, які супроводжують осіб з інвалідністю I та II групи з наслідками травм і захворюваннями хребта та спинного мозку	

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p>АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ</p> <p>(перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА⁸. Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)</p>		
161.	Призначення грошової компенсації вартості самостійного санаторно-курортного лікування осіб з інвалідністю	Закон України "Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні"
162.	Призначення грошової компенсації замість санаторно-курортної путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	Закон України "Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи"
163.	Призначення грошової компенсації особам з інвалідністю на бензин, ремонт і технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування	Закон України "Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні"
164.	Видача направлення (путівки) особам з інвалідністю та/або дітям з інвалідністю до реабілітаційних установ сфери управління Мінсоцполітики та/або органів соціального захисту населення (регіонального та місцевого рівнів)	
165.	Видача направлення на проходження обласної, центральної міської у м. Києві та Севастополі медико-соціальної експертної комісії для взяття на облік для забезпечення осіб з інвалідністю автомобілем	
166.	Видача направлення на забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю	
167.	Видача путівки на влаштування до будинку-інтернату для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, геріатричного пансіонату, пансіонату для ветеранів війни і праці психоневрологічного інтернату дитячого будинку-інтернату або молодіжного відділення дитячого будинку-інтернату	Закон України "Про соціальні послуги"
168.	<p>Установлення статусу, видача посвідчень та призначення компенсації і допомоги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. батькам багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї 2. особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (відповідно до визначених категорій) 3. членам сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни 4. учасникам війни 5. особам з інвалідністю внаслідок війни 6. особам, які постраждали від торгівлі людьми 7. особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю 	Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям", Закон України "Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи", Закон України "Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю", Закон України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми", Закон України "Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю"

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p>АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ</p> <p>(перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 р.№523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 р. № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА⁸. Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)</p>		
169.	<p>Забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками):</p> <p>1. осіб з інвалідністю з дитинства та внаслідок загального захворювання</p>	Закон України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні"
	<p>2. осіб, які постраждали під час проведення антитерористичної операції та яким установлено статус учасника бойових дій чи особи з інвалідністю внаслідок війни</p>	Закон України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту"
	<p>3. ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту" та "Про жертви нацистських переслідувань"</p>	Закон України "Про жертви нацистських переслідувань", Закон України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту"
	<p>4. громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, шляхом надання щорічної грошової допомоги для компенсації вартості путівок через безготівкове перерахування санаторно-курортним закладам</p>	Закон України "Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи"
170.	<p>Видача особі подання про можливість призначення її опікуном або піклувальником повнолітньої недієздатної особи або особи, цивільна дієздатність якої обмежена</p>	Цивільний кодекс України
171.	<p>Видача дозволу опікуну на вчинення правочинів щодо:</p> <p>1. відмови від майнових прав підопічного</p> <p>2. видання письмових зобов'язань від імені підопічного</p> <p>3. укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі договорів щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири</p> <p>4. укладення договорів щодо іншого цінного майна</p> <p>5. управління нерухомим майном або майном, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа</p> <p>6. передання нерухомого майна або майна, яке потребує постійного управління, власником якого є підопічна недієздатна особа, за договором в управління іншій особі</p>	
172.	<p>Видача піклувальнику дозволу на надання згоди особі, дієздатність якої обмежена, на вчинення правочинів щодо:</p> <p>1. відмови від майнових прав підопічного</p>	

№ з/п	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p style="text-align: center;">АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ</p> <p>(перелік з розпорядження КМУ від 16.05.2014 р.№523, в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 р. № 782. Включення послуг №№ 132-172 до переліку можливе на підставі узгодженого рішення (угода/меморандум тощо) з РДА загалом або з Управлінням праці та соціального захисту населення (УПСЗН) РДА⁸. Для райцентру важливо мати достатній період налагодження послуг / випробування, протягом якого прийом для надання послуг безпосередньо в УПСЗН може зберігатися. Для міст обласного значення для включення цих послуг до переліку узгоджене рішення (угода/меморандум тощо) не потрібно, достатньо власного рішення міської ради)</p>		
<p>2. видання письмових зобов'язань від імені підопічного</p> <p>3. укладення договорів, які підлягають нотаріальному посвідченню та (або) державній реєстрації, в тому числі щодо поділу або обміну житлового будинку, квартири</p>	<p>Цивільний кодекс України</p>	
<p style="text-align: center;">ДОДАТКОВО У ЦНАП ТАКОЖ МОЖУТЬ НАДАВАТИСЯ ПОСЛУГИ,</p> <p>які випливають з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523 (в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 №782), і є важливими передовсім для суб'єктів господарювання, зокрема особливо це актуально при утворенні спільного (міськрайонного / селищно-районного) ЦНАП:</p>		
<p>173. Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти тощо</p>	<p>Закон України "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення"</p>	
<p>174. Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо продукції, напівфабрикатів, речовин, матеріалів та небезпечних факторів, використання, передача або збут яких може завдати шкоди здоров'ю людей</p>		
<p>175. Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки</p>	<p>Кодекс цивільного захисту України</p>	
<p>176. Видача висновку державної екологічної експертизи</p>	<p>Закон України "Про екологічну експертизу"</p>	
<p>177. Видача дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами</p>	<p>Закон України "Про охорону атмосферного повітря"</p>	
<p>178. Видача дозволу на здійснення операцій у сфері поводження з відходами</p>	<p>Закон України "Про відходи"</p>	
<p>179. Реєстрація декларації про відходи</p>		
<p>180. Видача дозволу на спеціальне водокористування</p>	<p>Водний кодекс України</p>	
<p>181. Видача дозволу на проведення заходів із залученням тварин</p>	<p>Закон України "Про захист тварин від жорстокого поводження"</p>	
<p>182. Видача експлуатаційного дозволу</p>	<p>Закон України "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів"</p>	

№ З/П	НАЗВА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ	ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ, ЯКИМИ ПЕРЕДБАЧЕНО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
<p style="text-align: center;">ДОДАТКОВО У ЦНАП ТАКОЖ МОЖУТЬ НАДАВАТИСЯ ПОСЛУГИ, які впливають з розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523 (в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 №782), і є важливими передовсім для суб'єктів господарювання, зокрема особливо це актуально при утворенні спільного (місь-крайонного / селищно-районного) ЦНАП:</p>		
183.	Видача дозволу на проведення робіт на пам'ятках місцевого значення (крім пам'яток археології), їх територіях та в зонах охорони, на щойно виявлених об'єктах культурної спадщини, реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок	Закон України "Про охорону культурної спадщини"
184.	Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні	Закон України "Про дорожній рух"
185.	Погодження маршрутів руху транспортних засобів під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів	Закони України "Про перевезення небезпечних вантажів", "Про дорожній рух"

Інтеграція послуг у ЦНАП передбачає врахування кількох моментів:

1. перелік послуг, які надаються через ЦНАП, визначається органом, який утворив ЦНАП, тобто відповідною міською, селищною, сільською радою. Ці можливості стосуються надання через ЦНАП насамперед адміністративних послуг, які належать до компетенції органу місцевого самоврядування (далі – ОМС), тобто власних і делегованих повноважень відповідної місцевої ради та її виконавчих органів. Теоретично механізм організації надання цих послуг у ЦНАП відносно простий. Він передбачає:
 - рішення місцевої ради про включення певної послуги до переліку послуг, що надаються через ЦНАП;
 - прийом суб'єктів звернення щодо надання цієї послуги тільки у ЦНАП (адміністраторами ЦНАП; працівниками виконавчих органів місцевої ради, на яких додатково покладено обов'язки адміністраторів, у тому числі старостами в ОТГ. До ЦНАП відносяться і територіальні підрозділи Центру, віддалені місця для роботи адміністраторів);
2. для органів місцевого самоврядування рекомендованим до надання через ЦНАП є Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523-р у редакції від 11.10.2017 р. №782-р. Варто зауважити, що затверджений Урядом перелік послуг – практично обов'язковий для включення до переліку, який затверджується ОМС, принаймні у містах обласного значення, де обов'язково має бути створений ЦНАП і де є технічні та організаційні можливості надавати всі види послуг. На наш погляд, цей перелік є також обов'язковим у частині делегованих державою повноважень. Неприпустимо, коли у разі наявності працюючого ЦНАП такі визначені в урядовому переліку адміністративні послуги надаються поза ним (наприклад, таке буває у деяких громадах з державною реєстрацією речових прав на нерухоме майно);
3. якщо йдеться про ЦНАП у громадах сіл, селищ, міст районного значення, то найбільшим викликом є інтеграція у ЦНАП адміністративних послуг, які надаються територіальними підрозділами (органами) центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ), наприклад Держгеокадастру, та районними державними адміністраціями, особливо адміністративних послуг, які надаються управліннями соціального захисту населення райдержадміністрацій.

У таких випадках інструментами інтеграції можуть бути:

- «узгоджене рішення» (угода ОМС з територіальним органом ЦОВВ чи райдержадміністрацією та/або обмін листами-погодженнями між ОМС та такими органами стосовно чіткого переліку послуг), яке передбачає покладання на ЦНАП ОМС функцій фронт-офісу та передачу документів у райцентр. Цей варіант підходить для сфер, де не передбачено 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, вклеювання фотокартки у паспорт по досягненню 25 і 45 років);
- «узгоджене рішення» (тобто угода ОМС з територіальним органом ЦОВВ чи райдержадміністрацією), яке передбачає роботу представника суб'єкта надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП (повний робочий день відповідно до графіка роботи Центру). Тобто ЦНАП ОМС надає облаштоване робоче місце та/або частину приміщення. Цей варіант підходить для сфер, де передбачені виключні повноваження для певних посадових осіб (наприклад, державні кадастрові реєстратори, хоча в ЦНАП низки областей ці послуги надаються через адміністраторів ЦНАП) та/або вимагається спеціальне дороговартісне обладнання і доступи до реєстрів (наприклад, надання паспортних послуг з використанням обладнання ДМС), або потрібне залучення одразу кількох працівників органу виконавчої влади та особливі умови зберігання документів (наприклад, у сфері РАЦС у районних центрах).

Ще одним варіантом інтеграції послуг у ЦНАП ОТГ може бути міжмуніципальне співробітництво (в українському законодавстві – «співробітництво територіальних громад»). Тобто певні послуги населенню малих громад можуть надаватися шляхом виконання функцій бек-офісу (а за потреби і фронт-офісу) Центром більш спроможної громади або шляхом поєднання зусиль двох і більше громад. Детальніше про рекомендовані форми співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг, особливості укладання відповідних договорів і т.ін. йдеться в окремому Розділі цього Посібника.

- ⊕ Детальніше всі ці можливості розглянуті нижче на прикладах основних груп послуг.

ДЕТАЛІ ІНТЕГРАЦІЇ ОКРЕМИХ ГРУП АДМІНІСТРАТИВНИХ 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 ПОСЛУГ ДО ЦНАП	ОБОВ'ЯЗКОВІСТЬ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНИХ РЕЕСТРІВ	НЕОБХІДНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ (інші примітки)
1. РЕЄСТРАЦІЯ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ (РАЦС) (зокрема, реєстрація народження, шлюбу, смерті)				
у селах, селищах, містах районного значення ці повноваження належать органам місцевого самоврядування (далі – ОМС)	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (у т.ч. спеціалістами, адміністраторами; старостами – на віддалених робочих місцях (ВРМ). Також можливе традиційне збереження цих функцій і за секретарями рад за умови розміщення їхніх робочих місць у приміщенні ЦНАП)	—	—	законодавством передбачені вимоги до зберігання бланків свідоцтв. Зокрема, їх слід зберігати у сейфах, вогнетривких шафах або металевих ящиках, стаціонарно закріплених до стіни або підлоги. Вікна таких приміщень внутрішньо обладнуються металевими ґратами
у містах обласного значення і (на практиці) в районних центрах (незалежно від статусу населеного пункту – центру району) ці повноваження належать відділам РАЦС Мін'юсту	«узгоджене рішення» та робота працівників РАЦС (всього підрозділу) у приміщенні ЦНАП	— <small>(на виконання розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523-р у редакції від 11.10.2017 №782-р розроблено механізм надання окремих послуг РАЦС і через адміністратора)</small>	+ <small>Державний реєстр актів цивільного стану громадян</small>	у Верховній Раді України зареєстровано законопроект, який передбачає децентралізацію повноважень у сфері РАЦС, тобто можливість отримання цих повноважень усіма ОМС базового рівня
2. РЕЄСТРАЦІЯ / ЗНЯТТЯ З РЕЄСТРАЦІЇ МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ				
ОМС	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (у т.ч. спеціалістами, адміністраторами; старостами на ВРМ)	—	—	бажане спеціальне програмне забезпечення або робота через відомчу інформаційну систему «Реєстр територіальної громади» gromada.dmsu.gov.ua
3. ВКЛЕЮВАННЯ В ПАСПОРТ ГРОМАДЯНИНА УКРАЇНИ ФОТО ПО ДОСЯГНЕННЮ 25 І 45 РОКІВ				
Державна міграційна служба (ДМС)	виконання розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523-р (тут і далі – в редакції від 11.10.2018 №782-р). «Узгоджене рішення» ОМС з ДМС та прийняття документів і видача результатів через ЦНАП	у райцентрах – розміщення територіального підрозділу ДМС у ЦНАП або поруч із ним	—	

КОМУ НАЛЕЖИТЬ ПОВНОВАЖЕННЯ (хто є суб'єктом надання адміністративної послуги)	ОСНОВНИЙ (ОПТИМАЛЬНИЙ) ІНСТРУМЕНТ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ, тобто їх надання через ЦНАП ОТГ	АЛЬТЕРНАТИВНІ ВАРІАНТИ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ ДО ЦНАП	ОБОВ'ЯЗКОВІСТЬ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ	НЕОБХІДНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ (інші примітки)
4. ВИДАЧА ПАСПОРТІВ (паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон)				
ДМС	розпорядження КМУ від 16.05.2014 №523-р та «узгоджене рішення», можливі два варіанти: 1. розміщення робочих місць працівників ДМС разом із обладнанням (у райцентрах) у приміщенні ЦНАП ¹⁰ ; 2. придбання ОМС спеціального обладнання (робочих станцій) самостійно та «узгоджене рішення» ОМС з ДМС	—	+ Єдиний державний демографічний реєстр (ЄДДР)	потрібне спеціальне обладнання, захищений канал зв'язку та внесення щомісячної плати за обслуговування. Наразі вартість робочої станції і налаштування каналу зв'язку становить 350–400 тис. грн. Щомісячна плата для ДП «УСС»
5. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ (у т.ч. призначення житлових субсидій та різних видів державної допомоги)				
у сільській місцевості й містах районного значення ці повноваження належать районним державним адміністраціям (РДА) / їх управлінням соціального захисту населення (УСЗН)	«узгоджене рішення» ОМС з РДА/УСЗН (виконання ОМС/ЦНАП функцій фронт-офісу)	у районних центрах, містах районного значення можливе розміщення всього підрозділу УСЗН поруч із ЦНАП чи принаймні працівників УСЗН, які ведуть прийом громадян, у ЦНАП	—	постає питання регулярної передачі (перевезення) документів. Доступ ЦНАП до деяких реєстрів та автоматизованих систем Мінсоцполітики вкрай доцільний для ефективного надання послуг, але досі питання тільки опрацьовується
у містах обласного значення ці повноваження належать ОМС	виконання функцій адміністратора персоналом УСЗН ОМС у ЦНАП	адміністратори ЦНАП виконують функції фронт-офісу для УСЗН	—	
6. ДЕРЖАВНА РЕЄСТРАЦІЯ РЕЧОВИХ ПРАВ НА НЕРУХОМЕ МАЙНО ТА ЇХ ОБТЯЖЕНЬ				
у селах, селищах, містах районного значення ці повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС), яка виконає вимоги Закону	отримання повноважень та виконання персоналом ОМС = ЦНАП (оптимальний формат – розміщення державних реєстраторів у фронт-офісі ЦНАП, у т.ч. за принципом ротації, зазначення у їхніх посадових інструкціях можливості виконання функцій адміністратора ЦНАП)	1. договір про співробітництво територіальних громад з іншими ОМС; 2. «узгоджене рішення» з РДА.	+ Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	для отримання повноважень необхідна посадова особа, яка відповідає кваліфікаційним вимогам (вища юридична освіта, вільне володіння державною мовою, стаж роботи за фахом на державній службі на посаді не нижче провідного спеціаліста не

10 / Наразі цей варіант на практиці не використовується.

КОМУ НАЛЕЖИТЬ ПОВНОВАЖЕННЯ (хто є суб'єктом надання адміністративної послуги)	ОСНОВНИЙ (ОПТИМАЛЬНИЙ) ІНСТРУМЕНТ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ, тобто їх надання через ЦНАП ОТГ	АЛЬТЕРНАТИВНІ ВАРІАНТИ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ ДО ЦНАП	ОБОВ'ЯЗКОВІСТЬ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ	НЕОБХІДНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ (інші примітки)
		Цілком можливе надання цих послуг адміністраторами (як фронт-офіс). Хоча в такому разі погіршується якість консультування, збільшується кількість відмов, з'являється зайва ланка в процесі надання послуг у невеликих громадах / ЦНАП		менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років) і пройшла навчання в системі Мін'юсту. Реєстраційні справи повинні зберігатися в РДА
у містах обласного значення повноваження обов'язкове до виконання	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (у т.ч. розміщення державних реєстраторів у фронт-офісі ЦНАП, зокрема за принципом ротації, зазначення у їхніх посадових інструкціях можливості виконання функцій адміністратора ЦНАП)	цілком можливе надання цих послуг через адміністраторів (як фронт-офіс). Застереження див. вище	+ Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	
7. ДЕРЖАВНА РЕЄСТРАЦІЯ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ ТА ФІЗИЧНИХ ОСІБ – ПІДПРИЄМЦІВ				
у селах, селищах, містах районного значення ці повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС), яка виконає вимоги Закону	отримання повноважень та виконання персоналом ОМС = ЦНАП (оптимальний формат – розміщення державних реєстраторів у фронт-офісі ЦНАП, у т.ч. за принципом ротації, зазначення у їхніх посадових інструкціях можливості виконання функцій адміністратора ЦНАП)	1. ММС з іншими ОМС; 2. «узгоджене рішення» з РДА. Цілком можливе надання цих послуг адміністраторами (як фронт-офіс). Застереження див. вище	+ Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	для отримання повноважень необхідна посадова особа, яка відповідає спеціальним вимогам (вища 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) і пройшла навчання в системі Мін'юсту. Реєстраційні справи зберігаються в РДА
у містах обласного значення повноваження обов'язкове до виконання	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (оптимальний формат – розміщення державних реєстраторів у фронт-офісі ЦНАП, зазначення у їхніх посадових інструкціях можливості виконання функцій адміністратора ЦНАП)	цілком можливе надання цих послуг адміністраторами (як фронт-офіс). Застереження див. вище	+ Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	вимоги до кваліфікації державних реєстраторів див. вище. Реєстраційні справи зберігаються органом місцевого самоврядування
8. ВИДАЧА ВІДОМОСТЕЙ З ДЕРЖАВНОГО ЗЕМЕЛЬНОГО КАДАСТРУ				
повноваження може отримати будь-яка громада (ОМС)	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (у т.ч. адміністраторами, державними реєстраторами)	1. «узгоджене рішення» з Держгеокадастром;	+	для отримання повноважень необхідна посадова особа, яка відповідає спеціальним вимогам (вища

КОМУ НАЛЕЖИТЬ ПОВНОВАЖЕННЯ (хто є суб'єктом надання адміністративної послуги)	ОСНОВНИЙ (ОПТИМАЛЬНИЙ) ІНСТРУМЕНТ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ, тобто їх надання через ЦНАП ОТГ	АЛЬТЕРНАТИВНІ ВАРІАНТИ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ ДО ЦНАП	ОБОВ'ЯЗКОВІСТЬ ДОСТУПУ ДО ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ	НЕОБХІДНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ (інші примітки)
	та іншими посадовими особами)	2. договір про співробітництво територіальних громад з іншими ОМС	Державний земельний кадастр	юридична чи землевпорядна освіта та 2 роки стажу землевпорядної або юридичної роботи), вимагається проходження стажування в Держгеокадастрі. Урядом опрацьовується питання спрощення цих кваліфікаційних вимог

9. ДЕРЖАВНА РЕЄСТРАЦІЯ ЗЕМЕЛЬНИХ ДІЛЯНОК

Держгеокадастр	виконання адміністраторами ЦНАП функцій фронт-офісу (прийом заяв та передача у Держгеокадастр, видача результатів)	«узгоджене рішення» з Держгеокадастром і розміщення робочого місця представника (представників) Держгеокадастру в ЦНАП (принаймні в районних центрах)	+ Державний земельний кадастр	
----------------	--	---	----------------------------------	--

10. ПОСВІДЧЕННЯ ЗАПОВІТІВ (крім секретних), засвідчення вірності копій документів та виписок з них, засвідчення справжності підпису на документах. А також посвідчення довіреностей (крім довіреностей на право розпорядження нерухомим майном, довіреностей на управління і розпорядження корпоративними правами та довіреностей на користування та розпорядження транспортними засобами)

у сільських населених пунктах, де немає нотаріусів, ці повноваженнями можуть мати посадові особи ОМС	виконання персоналом ОМС = ЦНАП (у т.ч. спеціалістами, адміністраторами; старостами на ВРМ – за рішеннями місцевої ради). Також це може бути і секретар ради чи інша «традиційна» посадова особа шляхом розміщення їхніх робочих місць у приміщенні ЦНАП	—	—	важливо забезпечувати належну конфіденційність у разі посвідчення заповітів. Такі дії, як видача свідоцтва про право на спадщину та видача свідоцтва про право власності на частку у спільному майні подружжя в разі смерті одного з подружжя, вчиняють уповноважені посадові особи ОМС, які мають вищу юридичну освіту, досвід роботи у галузі права не менше трьох років, пройшли протягом року стажування у державній нотаріальній конторі або в конторі приватного нотаріуса, завершили навчання щодо роботи з єдиними та державними реєстрами, що функціонують у системі Міністерства юстиції України, та склали іспит із спадкового права у порядку, встановленому Міністерством юстиції України
--	---	---	---	--

КОМУ НАЛЕЖИТЬ ПОВНОВАЖЕННЯ (хто є суб'єктом надання адміністративної послуги)	ОСНОВНИЙ (ОПТИМАЛЬНИЙ) ІНСТРУМЕНТ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ, тобто їх надання через ЦНАП ОТГ	АЛЬТЕРНАТИВНІ ВАРІАНТИ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ ДО ЦНАП	ОБОВ'ЯЗКОВІСТЬ ДО СТУПУ ДО ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ	НЕОБХІДНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ (інші примітки)
11. ПЕНСІЙНІ ПОСЛУГИ				
це повноваження територіальних підрозділів Пенсійного фонду України (ПФУ)	«узгоджене рішення» ОМС з ПФУ (надання робочого місця для представника (представників) ПФУ у ЦНАП та/або виконання адміністраторами ЦНАП функцій фронт-офісу)	—	—	<p>наразі ПФУ переважно пропонує надавати свої послуги лише через власного представника, хоча персонал ЦНАП міг би і самостійно виконувати фронт-офісну частину повноважень.</p> <p>Крім того, в угодах ПФУ з більшістю ОМС нині не передбачається надання основної послуги з призначення пенсії</p>
12. УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ТА ІНШІ ВІДНОСИНИ З ПРЕДСТАВНИКАМИ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКІ МАЮТЬ МОНОПОЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ НА РИНКУ ПОСЛУГ (водо-, тепло-, газо-, електропостачання)				
це сфера відповідальності підприємств	угода ОМС із суб'єктом господарювання та розміщення у ЦНАП робочого місця (місць) для представника (представників) таких підприємств	—	—	може бути організована робота за окремим графіком

3.5.

ОРІЄНТОВНА ЧИСЕЛЬНІСТЬ
ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП

У цьому підрозділі Посібника детально описано всі питання, пов'язані з підбором і роботою персоналу: який персонал потрібен для надання кожної з груп послуг, які працівники (на яких посадах) можуть надавати відповідні групи послуг, якою може бути кількість цих працівників.

3.5.1.

Персонал у штаті ОТГ (посадові особи у виконавчих органах місцевої ради)

ПЕРЕЛІК ФУНКЦІЙ	ПРИМІТКА	ОРІЄНТОВНА КІЛЬКІСТЬ ПОСАД ВІДПОВІДНО ДО ТИПУ ГРОМАДИ (кількості мешканців)		
		< 10 ТИС.	10-20 ТИС.	> 20 ТИС.
1. АДМІНІСТРАТОР (якщо заяви приймаються адміністратором і передаються на розгляд органу, який безпосередньо надає адмінпослуги) та/або СПЕЦІАЛІСТ ¹¹ (на якого покладаються повноваження адміністратора або їх частина, про що зазначено у посадовій інструкції)				
<ul style="list-style-type: none"> – реєстрація актів цивільного стану¹²; – реєстрація місця проживання¹³; – послуги місцевого значення та інші послуги згідно з переліком. Прийняття документів на: <ul style="list-style-type: none"> – призначення державної допомоги при народженні дитини; – призначення субсидій тощо¹⁴. 	за «узгодженим рішенням» із РДА/УСЗН	2-3	3-4	від 4
Прийняття заяви на оформлення паспортів (у формі картки та «закордонного паспорта») ¹⁵	за умови наявності (придбання) спеціального обладнання	+1	+2	від 2

11 / Категорія посади («головний спеціаліст», «провідний спеціаліст», «спеціаліст», «спеціаліст I категорії», «спеціаліст II категорії») залежить від вимог до освіти та досвіду роботи (стажу). Потрібно орієнтуватися на Типові професійно-кваліфікаційні характеристики посадових осіб місцевого самоврядування, затверджені наказом Голодержслужби від 28.12.2009 №406.

12 / В ОТГ міст обласного значення та районних центрів послуги надають працівники РАЦС Мін'юсту (через представників у ЦНАП).

13 / Такі повноваження можуть бути покладені безпосередньо на адміністратора/ЦНАП, якщо вони прописані у положенні про ЦНАП (який утворено як виконавчий орган чи структурний підрозділ) та в посадовій інструкції працівника.

14 / В ОТГ у районних центрах послуги можуть надавати представники райдержадміністрації, які працюють у спільному/міськрайонному ЦНАП.

15 / В ОТГ у районних центрах послуги можуть надавати представники ДМС, які працюють у приміщенні ЦНАП.

ПЕРЕЛІК ФУНКЦІЙ	ПРИМІТКА	ОРІЄНТОВНА КІЛЬКІСТЬ ПОСАД ВІДПОВІДНО ДО ТИПУ ГРОМАДИ (кількості мешканців)		
		< 10 ТИС.	10-20 ТИС.	> 20 ТИС.
2. ДЕРЖАВНИЙ РЕЄСТРАТОР (у посадовій інструкції рекомендується додати пункт «виконання функцій адміністратора»). Функції державного реєстратора можуть покладатися і на адміністратора (позиція фахівців Мінекономрозвитку та Мін'юсту)				
<ul style="list-style-type: none"> - реєстрація нерухомості; - реєстрація бізнесу; - надання відомостей з Державного земельного кадастру 	<p>мають бути дотримані вимоги до посади державного реєстратора; надання інформації з ДЗК вимагає обов'язкову наявність юридичної або землепорядної освіти зі стажем роботи у цих сферах не менше 2 років.</p> <p>Рекомендується залучати до роботи не менше двох осіб, які мають повноваження державних реєстраторів (для взаємозаміни). При цьому вони повинні вміти працювати в обох сферах реєстрації</p>	+1	+2	від 2
3. СТАРОСТА (старости, у т.ч. «в.о. старост») – на віддалених робочих місцях				
<ul style="list-style-type: none"> - реєстрація місця проживання; - послуги місцевого значення (довідки); - прийом документів для призначення субсидій, державних допомог; - окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування; - послуги РАЦС; - інші послуги (у разі відповідності посадової особи кваліфікаційним вимогам) 	<p>надають послуги через віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП (покладання на старост обов'язків адміністраторів повністю чи в частині прийому заяв та видачі результатів)</p>	<p>залежить від ситуації (насамперед від кількості колишніх сільських і селищних рад та утворених старостатів)</p>	<p>залежить від ситуації (насамперед від кількості колишніх сільських і селищних рад та утворених старостатів)</p>	<p>залежить від ситуації (насамперед від кількості колишніх сільських і селищних рад та утворених старостатів)</p>
Всього (від)		4-5	5-8	8

ПОСАДА КЕРІВНИКА ЦНАП (начальник відділу/управління «ЦНАП») у громадах із кількістю мешканців до 20 тисяч, як правило, повинна також передбачати виконання обов'язків адміністратора та/або **ДЕРЖАВНОГО РЕЄСТРАТОРА** (це має бути прописано в Положенні та/або посадовій інструкції). У більших громадах (ЦНАП) керівника Центру слід мінімально залучати до безпосереднього надання адміністративних послуг, він має опікуватися саме організацією роботи ЦНАП.

Отже, оптимальний штат ЦНАП у громаді з населенням до 10 тисяч мешканців може бути таким:

1. Начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» - 1.
2. Державний реєстратор - 1-2.
3. Адміністратор - 1-2.
4. Спеціаліст з реєстрації місця проживання - 1-2.

3.5.2.

Представники суб'єктів надання адміністративних послуг у ЦНАП

ПЕРЕЛІК ФУНКЦІЙ	ПРИМІТКА	ОРІЄНТОВНА КІЛЬКІСТЬ ПОСАД ВІДПОВІДНО ДО ТИПУ ГРОМАДИ (кількості мешканців)		
		< 10 ТИС.	10-20 ТИС.	> 20 ТИС.
4. СПЕЦІАЛІСТ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ (УСЗН) РДА				
– консультування, прийом заяв, видача результатів	за «узгодженим рішенням» із УСЗН/РДА. Реально реалізувати в районних центрах. Важливо виділити для цієї роботи кілька працівників УСЗН (для взаємозаміни)	1 для ОТГ, центр якої є і райцентром	1-2	від 2
5. СПЕЦІАЛІСТ ТЕРПІДРОЗДІЛУ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ				
– консультування, прийом заяв, видача результатів	за «узгодженим рішенням» із ПФУ. Важливо, щоб під час відсутності працівника ПФУ адміністратор також міг консультувати, приймати заяви та видавати результати	1	1	1
6. СПЕЦІАЛІСТ І НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ РАЦС				
– усі повноваження у сфері РАЦС	актуально лише для районних центрів. У разі переміщення до ЦНАП усього підрозділу РАЦС (з облаштуванням і бек-офісу для такого підрозділу)	–	від 1 (у фронт-офісі)	від 1 (у фронт-офісі)
7. СПЕЦІАЛІСТ ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ¹⁶				
– прийом заяв на оформлення паспортів (у формі картки та «закордонного паспорта»)	за «узгодженим рішенням» із ДМС та на робочій станції ДМС. Як правило, забезпечується шляхом розміщення всього територіального підрозділу ДМС в одному приміщенні з ЦНАП	–	–	від 2
8. ДЕРЖАВНИЙ КАДАСТРОВИЙ РЕЄСТРАТОР				
– консультування, послуги із земельних питань, що належать до компетенції Держгеокадастру	посадова особа Держгеокадастру (за «узгодженим рішенням» із терпідрозділом Держгеокадастру). Актуально для районних центрів	–	1	від 1
9. ПРЕДСТАВНИКИ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКІ ЗАЙМАЮТЬ МОНОПОЛЬНЕ СТАНОВИЩЕ НА РИНКУ І МАЮТЬ СОЦІАЛЬНЕ ЗНАЧЕННЯ (електро-, газо-, водо-, теплопостачання)				
– укладення договорів та інші послуги	такі представники можуть працювати у ЦНАП за окремим графіком. У разі, якщо вони не ведуть прийом у всі дні роботи ЦНАП, найкраще визначити один-два дні, коли всі представники працюватимуть одночасно	1	1	від 2
Всього (від)		2	3	4-7

¹⁶ / В Україні залучення працівників ДМС до роботи у приміщенні ЦНАП відбувається дуже рідко, такі випадки – виняткові. Наразі цей варіант співпраці залишається малоімовірним.

3.6.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ФОРМУВАННЯ СТРУКТУРИ ТА ШТАТУ / ПЕРСОНАЛУ ЦНАП

3.6.1

Назва (найменування) ЦНАП

Як уже зазначалося вище, ЦНАП може бути створений і функціонувати як:

- **постійно діючий робочий орган.** У такому разі працівники (посадові особи органу місцевого самоврядування) можуть обіймати посади у різних виконавчих органах (структурних підрозділах), але на них покладаються повноваження адміністраторів і вони працюють у ЦНАП. Також до складу робочого органу можуть залучатися за «узгодженими рішеннями» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, різних органів виконавчої влади: УСЗН, Держгеокадастру, ПФУ, ДМС тощо);
- **структурний підрозділ (виконавчий орган)** міської, селищної, сільської ради. У такому разі всі працівники ЦНАП, зокрема посадові особи органу місцевого самоврядування, юридично перебувають у цьому одному виконавчому органі (структурному підрозділі). У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, УСЗН, Держгеокадастру, ПФУ, ДМС тощо), які залучаються до роботи у ЦНАП на основі «узгоджених рішень».

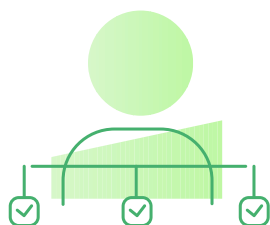


Варто зауважити, що у випадку, **коли ЦНАП утворюється як структурний підрозділ (виконавчий орган)**, його назва визначається відповідно до ст. 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 12.03.2005 №179 «Про упорядкування структури апарату центральних органів виконавчої влади, їх територіальних підрозділів та місцевих державних адміністрацій» (має для органів місцевого самоврядування рекомендаційний характер). Невірною буде просто назва «Центр надання адміністративних послуг» без зазначення виду виконавчого органу (структурного підрозділу), оскільки законодавством про умови оплати праці не передбачена наявність структурного підрозділу під назвою «центр». У подальшому це може спричинити проблему ідентифікації посад для правильного визначення категорій, рангів та умов оплати праці працівників ЦНАП.

Отже, рекомендується, наприклад, така назва: **Відділ «Центр надання адміністративних послуг»** або **Управління «Центр надання адміністративних послуг»**.

3.6.2

Керівник ЦНАП



Керівником ЦНАП (керівником виконавчого органу чи структурного підрозділу) може бути призначена (визначена) будь-яка посадова особа, у невеликих ЦНАП – насамперед із числа адміністраторів чи державних реєстраторів. Назва посади керівника ЦНАП залежить від виду структурного підрозділу (начальник відділу, начальник управління, директор департаменту). Така назва керівної посади у положенні, структурі та штатному розписі буде відповідати постанові Кабінету Міністрів України від 09.03.2006 №268 «Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів» (додатки 50, 51 – деталізація назв посад, у тому числі й керівних).

Додаткові функції керівника ЦНАП, зокрема адміністратора та/або державного реєстратора, слід прописати у посадовій інструкції. Доповнення (здвоєння) у назві посади не відповідатимуть законодавству, тобто не можна називати посаду «начальник відділу-адміністратор», «начальник відділу, державний реєстратор» тощо.

У посадовій інструкції начальника відділу/управління варто зазначити: «Начальник відділу/управління «Центр надання адміністративних послуг» сільської/селищної/міської ради є керівником Центру надання адміністративних послуг».

3.6.3

Кваліфікаційні вимоги до персоналу ЦНАП



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

У ЦНАП малих громад усіх працівників, які надають адміністративні послуги, треба залучати до роботи у фронт-

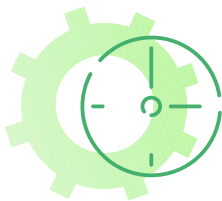
офісі. Саме у малих ЦНАП потрібен найбільший рівень універсальності, тобто вміння персоналу обслуговувати всіх відвідувачів, які звертаються для отримання найрізноманітніших послуг.

Важливо наголосити, що чинним законодавством (Типові професійно-кваліфікаційні характеристики посадових осіб місцевого самоврядування, затверджені наказом Голодержслужби від 28.12.2009 №406) визначено такі **кваліфікаційні вимоги до адміністраторів**: повна вища освіта за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста; стаж роботи в органах місцевого самоврядування та державної служби не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років. Такі ж кваліфікаційні вимоги і до державних реєстраторів, і головних спеціалістів. Отже, у цьому разі питання виконання функцій адміністратора у повному обсязі можна вважати цілком обґрунтованим і раціональним.

Натомість на спеціаліста I категорії можна покласти виконання лише частини функцій адміністратора. Зокрема, це можуть бути функції з прийому документів у суб'єктів звернення, видачі результатів тощо.

3.6.4

Організація робочого дня



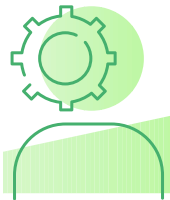
Оптимальним варіантом використання персоналу є така **організація праці**, коли частину часу працівник ЦНАП працює у форматі фронт-офісу (з відвідувачами), а частину – у форматі бек-офісу (з документами, поштою, опрацьовує справи). При цьому у малих громадах і їхніх ЦНАП робота у бек-офісі не передбачає облаштування окремих кабінетів. Просто тоді, коли відвідувачів менше і не утворюються черги, певні групи працівників можуть не приймати відвідувачів, а займатися лише опрацюванням документів. Натомість, протягом годин пікових навантажень до прийому суб'єктів звернення має залучатися максимальна кількість персоналу на всіх робочих місцях.

Також в перспективі слід враховувати можливість організувати роботу частини персоналу протягом неповного робочого дня чи неповного робочого тижня (нині так пра-

цюють особи, які не є посадовими особами органів місцевого самоврядування. Така можливість була передбачена у новій редакції Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», що знаходився на розгляді в парламенті, але через вето його ухвалення поки відкладається). Наявність таких працівників дозволить гнучкіше планувати роботу, залучати більшу кількість персоналу протягом годин і днів пікових навантажень.

3.6.5

Покладення повноважень адміністратора на державних реєстраторів та інших посадових осіб



Щодо можливості визначення додаткових повноважень адміністратора для державного реєстратора та інших посадових осіб органів місцевого самоврядування (без здвоєння посад, наприклад «державний реєстратор – адміністратор») варто відзначити наступне. Ст. 6 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» та ст. 10 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» визначають, що державний реєстратор може здійснювати інші повноваження, визначені цими законами. Тобто ці приписи законів акцентують увагу на тому, що перелік повноважень державних реєстраторів у цих статтях не є вичерпним. Більш того, в умовах обмеженої кількості штатних одиниць у виконавчих органах громад, враховуючи необхідність забезпечувати виконання передбачених законом повноважень за принципом безперервності (що також передбачає і взаємозамінність працівників), у разі покладання на державних реєстраторів повноважень адміністраторів доцільно керуватися, зокрема, ч. 1 ст. 71 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», яка передбачає, що територіальні громади, органи та посадові особи органів місцевого самоврядування самостійно реалізують надані їм повноваження. Крім того, посадова особа здійснює встановлені для конкретної посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням завдань і функцій такого органу.

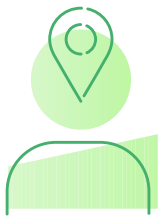
Через обмежену загальну чисельність виконавчих органів місцевої ради для планування оптимальної кількості персоналу варто виходити з прогнозованого навантаження (кількості послуг, особливо базових, які надаються у відпо-

відній громаді), а також забезпечення взаємозамінності працівників та безперервності виконання функцій на період тимчасової нетривалої відсутності на робочому місці (відпустка, відрядження, тимчасова непрацездатність тощо).

Нарешті, як вже неодноразово зазначалося, належний ЦНАП – це насамперед належний перелік послуг і їх ефективне надання. Тому покладення функцій адміністратора на інших посадових осіб органу, що утворив ЦНАП, виправдане, якщо це допомагає інтеграції послуг, швидкому наданню послуг (особливо тих, що можуть бути надані за один візит особи), ефективнішій організації праці.

3.6.6

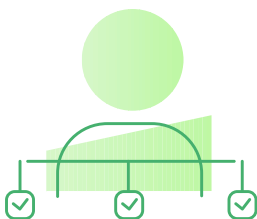
Залучення старост до надання адмінпослуг



Старости та особи, які виконують їх обов'язки, можуть (залежно від їх кваліфікації) за рішенням місцевої ради виконувати й окремі функції адміністраторів у визначених населених пунктах чи старостинських округах. І це може бути як покладення на старосту села, селища повноваження самостійно надавати послуги (чи виконувати прирівняні дії), так і покладення обов'язку забезпечити прийом від мешканців відповідних документів, їх передачу для виконання зазначених повноважень уповноваженим виконавчим органом сільської, селищної, міської ради ОТГ, а також видачу належно оформлених документів мешканцям. Повноваження старост визначаються виконавчим органом місцевої ради ОТГ, і вирішальною тут є кваліфікація кожного окремого старости. Через це повноваження старост у різних старостинських округах можуть відрізнятися.

3.6.7

Щодо розуміння посади/ролі адміністратора



Одним із дискусійних питань при створенні ЦНАП в ОТГ, особливо у невеликих сільських та селищних громадах, є питання включення до штату ЦНАП не лише адміністраторів (як «чистих» посад з такими найменуваннями), але й інших посадових осіб з функціями адміністраторів. Експерти Програми «U-LEAD з Європою» (далі - Програми)

у цьому питанні виходять з потреб практики, зважаючи насамперед на недоцільність «роздування» штатів. У таких ЦНАП відносно невеликою є кількість суб'єктів звернення за адмінпослугами протягом робочого дня, що спонукає до раціонального використання наявних людських ресурсів. Також у сільській місцевості є значні виклики із залученням кваліфікованого персоналу на службу в ОМС. Тож впровадження посад «чистих» адміністраторів виглядає часто складним та не ефективним рішенням. Відтак головний акцент експертами Програми робиться на залучення послуг в ОТГ, на інтеграцію послуг у ЦНАП, на територіальну доступність послуг, на оперативність обслуговування. Тому, на нашу думку, використання потенціалу діючих посадових осіб в ОТГ є ефективним механізмом розбудови ЦНАП і для органу місцевого самоврядування, і для мешканців громади – споживачів послуг.

Виходячи з концепції, що ЦНАП – це місце, де громадяни та суб'єкти господарювання можуть отримувати найширший перелік необхідних їм адмінпослуг, вважаємо, що для інтеграції послуг мають застосовуватися усі передбачені законодавством механізми. При цьому послуги, які відповідно до закону можуть бути надані за один візит особи, повинні надаватися невідкладно.

При оцінці юридичної складової у визначенні статусу адміністратора визначальними є кілька норм статей 12 та 13 Закону України «Про адміністративні послуги».

Відповідно до ч. 1 статті 13 Закону «Про адміністративні послуги» **адміністратор - це посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг (виділення – авторів Посібника)**, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг».

«Центр надання адміністративних послуг - **це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ (виділення – авторів Посібника)** місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, <...>, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг» (частина 1 ст. 12). З різних статусів ЦНАП вже можна зробити висновок, що, наприклад, у разі утворення ЦНАП у статусі постійно діючого робочого органу, посади адміністраторів можуть вводитися у різних структурних підрозділах органу, що утворив ЦНАП. Або ж це можуть бути функції, які покладаються на представників різних структурних підрозділів (виконавчих органів) органу, що утворив ЦНАП.

Основними завданнями адміністратора є:

1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;
2. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
3. видача або забезпечення направлення через засоби поштової зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
5. здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- 6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом (виділення – авторів Посібника);**
7. складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
8. розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень (частина 4 статті 13 Закону).

З останнього виділеного положення принципово важливо наголосити, що законодавець вважає прийнятним (допустимим) надання адміністративних послуг безпосередньо адміністратором, тобто посадовою особою, яка працює у фронт-офісі ЦНАП. Отже, у цьому разі фактично співпадає адміністратор і суб'єкт надання адміністративних послуг.

Загалом за позиціями експертів Програми, поняття «адміністратора» (посаду та роль «адміністратора») можна розуміти у трьох значеннях:

1. **як посадової особи (посади)**, яка виконує насамперед завдання, визначені у пунктах 1-5, 7-8 частини 4 ст. 13 Закону «Про адміністративні послуги». Тобто у цих випадках адміністратор виконує роль **«посередника» (проміжної ланки)** між суб'єктом звернення (громадянином, суб'єктом господарювання) та суб'єктом надання адміністративних послуг (відповідним органом влади, його структурним підрозділом чи посадовою особою), а також **«контролера»** за своєчасністю надання адмінпослуги. Це, насамперед, виправдано, коли рішення (результат) не може бути прийняте невідкладно при зверненні особи і коли громада може собі дозволити створити необхідну кількість таких штатних посад та залучити працівників, які відповідатимуть встановленим кваліфікаційним вимогам;
2. **як посадової особи**, яка виконує усі завдання, визначені частиною 4 статті 13 Закону «Про адміністративні послуги», **включно з наданням адміністративних послуг. Тобто у цих випадках адміністратор фактично є і суб'єктом надання адміністративних послуг.** Таке поєднання є особливо виправданим, коли адміністративна послуга може бути надана невідкладно (за один візит особи). **Широкі можливості для такого поєднання відкрилися після ухвалення законів, що передбачили децентралізацію повноважень з надання окремих груп адмінпослуг у 2015-2016 роках. Адже в одному суб'єкті (ОМС) співпали орган, що утворює ЦНАП/при якому утворюється ЦНАП, та орган, що забезпечує виконання певного повноваження з надання адмінпослуг.** Саме для ефективної організації надання адмінпослуг, оптимальної роботи ЦНАП і впроваджувалася децентралізація повноважень щодо надання базових (найпопулярніших) адміністративних послуг. Зокрема, це стосується:
 - реєстрації місця проживання («Орган реєстрації - виконавчий орган сільської, селищної або міської ради..., що здійснює реєстрацію, зняття з реєстрації місця проживання особи на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження відповідної сільської, селищної або міської ради (абзац сьомий статті 3 Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»);
 - видачі відомостей з Державного земельного кадастру («Надання відомостей з Державного земельного кадастру у визначених частиною першою статті 38 цього Закону випадках може здійснюватися також адміністраторами центрів надання адміністративних послуг у порядку, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги», або уповноваженими посадовими особами виконавчих органів місцевого самоврядування, які успішно пройшли стажування у сфері земельних відносин та відповідають кваліфікаційним вимогам, зазначеним у частині третій цієї статті (абзац другий частини першої статті 9 Закону України «Про Державний земельний кадастр»);

- державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень («Державним реєстратором є громадянин України, який <...> перебуває у трудових відносинах з суб'єктом державної реєстрації прав». А «суб'єкти державної реєстрації прав - це виконавчі органи сільських, селищних та міських рад...» (пункт 1 частини 1 статті 10 та пункт 2 частини 1 статті 6 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»);
- державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців («державний реєстратор юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань <...> - особа, яка перебуває у трудових відносинах з суб'єктом державної реєстрації». А «суб'єкт державної реєстрації» - це також «виконавчі органи сільських, селищних та міських рад,... - у разі державної реєстрації інших юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» (пункт 5 та абзац п'ятий пункту 14 частини 1 статті 5 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань»);

3. як певні функції, які можуть покладатися на інших посадових осіб органу, що утворив ЦНАП. Ці функції полягають насамперед у прийнятті заяв від суб'єктів звернення і видачі їм результатів послуг. Також це може бути покладення обов'язків адміністратора у повному обсязі.

Зазначені вище випадки 2 і 3 означають, що на головного спеціаліста чи державного реєстратора можна покласти функції адміністратора. Також навпаки, можна покласти функції державного реєстратора на адміністратора. **Визначальним у виборі виду (назви) посади буде коло повноважень, які мають бути основними (переважаючими) за посадою, та обсяг відповідної роботи.**

При поєднанні в одній особі функцій адміністратора та суб'єкта надання адмін-послуг або при покладанні на певну посадову особу функцій адміністратора, потрібно враховувати відповідність цієї посадової особи (і її посади) кваліфікаційним вимогам, встановленим законодавством до посади адміністратора. Якщо такої відповідності немає, то може розглядатися питання покладання окремих функцій (завдань) адміністратора, що потребують меншої кваліфікації.

При цьому потрібно брати до уваги, що законодавством встановлені однакові кваліфікаційні вимоги як до державних реєстраторів, головних спеціалістів, так і до адміністраторів (наказ Голодержслужби від 29.12.2009 № 406). Так само однаковими є посадові оклади для державних реєстраторів, головних спеціалістів, адміністраторів згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 09.03.2006 № 268 (додатки 50, 51).

Необхідно враховувати також, що відповідно до усіх публічних роз'яснень відповідальних фахівців Мінекономрозвитку та Мін'юсту:

- можливе покладання обов'язків державних реєстраторів на адміністраторів;
- можливе поєднання в одній посаді (особі) функцій державної реєстрації і нерухомості, і бізнесу, і навіть видачі відомостей з ДЗК. Вирішальним тут є дотримання вищих кваліфікаційних вимог та доцільність, тобто раціональне навантаження на одну особу, взаємозаміна/виконання обов'язків відсутнього працівника.

Відповідні обов'язки покладаються через їх визначення у посадових інструкціях, які регулюють організаційно-правовий статус працівників, визначають їхні конкретні завдання та функціональні обов'язки, права, повноваження, відповідальність, знання та кваліфікацію, потрібні для забезпечення ефективної роботи.

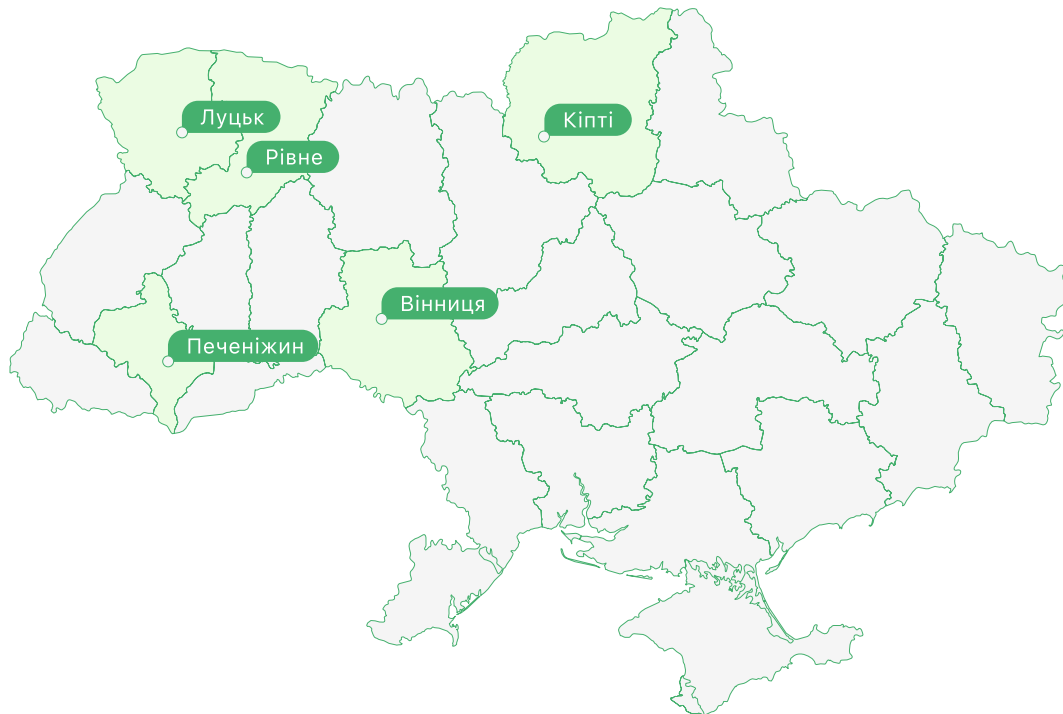
Також позиції експертів Програми у питанні організації роботи ЦНАП ґрунтуються на тому, що:

- кожна громада (орган місцевого самоврядування, що утворив ЦНАП) самостійно вирішує питання організації діяльності ЦНАП. Така діяльність має бути раціональною і для влади (без зайвих дій і витрат ресурсів), і для споживача послуг. Зокрема, якщо послугу може бути надано невідкладно за одне відвідування ЦНАП, то саме так це і має бути організовано. Це особливо виправдано для ОТГ, коли є утрудненим територіальний доступ до ЦНАП та його віддалених робочих місць. У пункті 5 частини першої статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» прямо закріплене **виключне повноваження місцевих рад щодо затвердження структури виконавчих органів ради;**
- у малих громадах та їхніх ЦНАП введення посад «чистих» адміністраторів, визначення їх кількості має вирішуватися місцевою радою, виходячи з раціонального навантаження на кожного працівника та на ЦНАП загалом;
- поєднання під одним керівництвом (керівником) та в одній структурі посад/посадових осіб, які працюють у фронт-офісі та бек-офісі ЦНАП, цілком допустиме та сприяє його ефективній роботі. При цьому важливого значення набуває питання довіри до керівника ЦНАП, його добросовісності, яке повинно забезпечуватися місцевими радою та головою;
- фахівці Програми у частині формування структури та чисельності виконавчих органів місцевих рад і штатних розписів ЦНАП надають рекомендації та інформують про кращі практики, підтримуючи **гнучкі підходи**, визначені законодавством. Програма не має вимог щодо структури чи штату ЦНАП до громад-учасниць Програми. Вимоги Програми стосуються лише необхідності вжиття громадою заходів щодо надання у ЦНАП важливих груп адміністративних послуг.

Таким чином, варто нагадати, що за експертними позиціями Програми для інтеграції послуг у ЦНАП використовуються наступні механізми:

- надання послуг окремих суб'єктів надання адміністративних послуг через адміністраторів, які виступають лише фронт-офісом у наданні таких послуг;
- розміщення у ЦНАП суб'єктів надання адміністративних послуг, якщо вони належать до структури того ж органу, що утворив ЦНАП. У цьому разі можливі як покладання функцій адміністраторів на посадових осіб різних структурних підрозділів, так і введення посад адміністраторів у кожному з таких структурних підрозділів. У цьому разі може йтися про використання такої організаційної форми ЦНАП як «робочий орган». Для невеликих громад підрозділ «ЦНАП» взагалі може включати основних посадових осіб і основні функції та повноваження, що стосуються надання наймасовіших груп адмінпослуг (реєстрація місця проживання, реєстрація нерухомості та бізнесу тощо);
- розміщення суб'єктів надання адміністративних послуг **в одному приміщенні з ЦНАП**. Така практика на сьогодні має місце щодо «сервісних центрів» МВС, підрозділів РАЦС, Держгеокадастру;
- дискусійною вважаємо презумпцію, що посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг (тобто бек-офісу) є більш схильними до вчинення корупційних діянь, аніж адміністратори. Усі посадові особи органу місцевого самоврядування повинні бути доброчесними. Ключовим антикорупційним механізмом ЦНАП є розміщення та робота посадових осіб, що надають адміністративні послуги, у відкритому просторі (некабінетна система). При цьому керівництво ЦНАП має забезпечувати контроль за дотриманням законодавства, особливо в частині термінів надання адміністративних послуг і документів та інформації, що вимагаються від суб'єктів звернення;
- функція адміністратора щодо його «взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг» полягає насамперед у виконанні ролі «єдиного вікна», коли адміністратор повинен налагоджувати отримання висновків, погоджень, додаткової інформації, взаємодію різних органів влади з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення. Хоча ця функція має дискусійний характер для адміністратора, адже такі завдання має виконувати насамперед «лідуючий» суб'єкт надання адмінпослуг.

ВАРТО ТАКОЖ НАГАДАТИ ДЕЯКІ ПРИКЛАДИ З ПОТОЧНОЇ ВІТЧИЗНЯНОЇ ПРАКТИКИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.



Вінниця

У мережі ЦНАП міста Вінниця надаються практично усі можливі адміністративні послуги за рахунок розміщення в ЦНАП усіх суб'єктів надання адміністративних послуг (включно з РАЦС району, «сервісним центром» МВС, департаментом соціального захисту, ПФУ тощо).

Рівне

У Рівному функції реєстрації місця проживання виконуються безпосередньо адміністраторами ЦНАП. Тому послуги з реєстрації місця проживання виконуються протягом 5-15 хвилин за один візит.

Луцьк

У Луцьку державні реєстратори бізнесу перебувають безпосередньо у фронт-офісі ЦНАП. Завдяки цьому уникається зайве залучення адміністраторів до процедури надання цих послуг.

У тих ЦНАП України, де державні реєстратори нерухомості перебувають у фронт-офісі ЦНАП, забезпечується краща якість консультування та ефективніша можливість надання термінових послуг (до 2-х годин).

У багатьох ЦНАП України донедавна перебували і ще перебувають державні кадастрові реєстратори. Це забезпечувало швидше надання відповідних адміністративних послуг та запобігало зайвим передачам документів.

За практикою, керівники ЦНАП (начальники відділів, управлінь) часто виконують функції адміністраторів та/або державних реєстраторів. При цьому важливо не допускати «поєднання» назв посад. У багатьох ОТГ, де утворені ЦНАП, послуги з реєстрації місця проживання надаються безпосередньо посадовими особами у ЦНАП.

Кіпті Чернігівської обл.

У Кіптях Чернігівської області у ЦНАП забезпечується надання близько 100 найпопулярніших адміністративних послуг. При цьому у штаті відділу «ЦНАП» є начальник відділу (з функціями державного реєстратора та адміністратора), головний спеціаліст з реєстрації місця проживання (з функціями адміністратора). Також у приміщенні ЦНАП здійснюють обслуговування залучений спеціаліст з земельних питань (для видачі відомостей з ДЗК) та секретар сільської ради для надання послуг нотаріату та РАЦС.

Печеніжин Івано-Франківської обл.

У Печеніжині Івано-Франківської області спеціаліст загального відділу також надає послуги РАЦС безпосередньо у приміщенні ЦНАП.

Пенсійний фонд України пропонує ОТГ співпрацю через ЦНАП. Основним механізмом співпраці на даному етапі є робота представника ПФУ у ЦНАП за графіком.

На віддалених робочих місцях, особливо у старостатах, бракує фахівців з освітою та стажем роботи, які висуваються до адміністраторів. У цьому контексті потрібно розглянути можливість раціоналізації у законодавстві цих кваліфікаційних вимог.

Отже, підтримуючи реформу децентралізації, ми поділяємо **підхід щодо гнучкого застосування** раціональних моделей надання адміністративних послуг у ЦНАП, які забезпечують доступне та зручне отримання адмінпослуг, раціональне використання публічних ресурсів, при безумовному дотриманні чинного законодавства.

КЕЙС: ШТАТ МАЛЕНЬКОГО ЦНАП

КІПТІВСЬКА ОТГ, ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСТЬ



У Кіптях Чернігівської області у ЦНАП забезпечується надання близько 100 найпопулярніших адміністративних послуг. При цьому у штаті відділу «ЦНАП» є лише начальник відділу (з функціями державного реєстратора та адміністратора) та головний спеціаліст з реєстрації місця проживання (з функціями адміністратора). Але у приміщенні ЦНАП здійснюють обслуговування також залучений спеціаліст із земельних питань (для видачі відомостей з ДЗК) і секретар сільської ради для надання послуг нотаріату та РАЦС.

Отже, маємо приклад, коли для невеликої громади (3,9 тис. мешканців) цілком достатньо і невеликого штату ЦНАП – 4-х посадових осіб для широкого набору послуг.

На початку модернізації ЦНАП проблемами у його роботі були питання нечіткості функціоналу у ЦНАП, брак взаємозамінності персоналу ЦНАП. Тепер ці проблеми переважно вирішені, серед іншого – за рахунок впорядкування Положення про ЦНАП, структури та штатного розпису, затвердження нових посадових інструкцій. Хоча викликом ще залишається заповнення вакантної посади окремого державного реєстратора, і такий «кадровий дефіцит» актуальний для багатьох сільських громад.

Ця функціональна модель ЦНАП була сформована керівництвом громади, адже при загалом невеликому штаті й одночасно великому бажанні утворити ЦНАП, було прийняте рішення, що усі працівники сільської ради, які надають адміністративні послуги, будуть працювати власне у відділі «ЦНАП». Тобто, місцева рада не була готова до додаткового розширення штатної чисельності. Для цього наявним працівникам були також надані функції адміністраторів, тобто використане функціональне розуміння посади/ролі адміністратора. Водночас, враховуючи, що послуги РАЦС і нотаріату у цій сільській раді надаються секретарем сільської ради, було прийняте рішення про фізичне розміщення робочого місця секретаря ради у ЦНАП. Останнє є особливо цінним, адже посадова особа з керівного складу громади погодилася працювати безпосередньо у приміщенні ЦНАП.

Загалом це добрий приклад, коли навіть при обмеженій штатній чисельності функціонує гарний ЦНАП, що за переліком послуг може скласти конкуренцію багатьом великим містам в Україні. Також у цьому зв'язку очевидно, що громади повинні мати достатній рівень гнучкості в організації діяльності ЦНАП, в т.ч. використовуючи функціональний підхід до посади/ролі «адміністратора». Це задовольняє і запити споживачів послуг на доступність послуг та комфорт, і вимоги депутатського корпусу до раціонального розрахунку та використання штатної чисельності. Також враховується, що навантаження на невеликі ЦНАП відносно незначне, й ефективність надання послуг не погіршується (не потрібно забезпечувати додаткові ланки в передачі документів).

Варто також додати, що загалом у відділі ЦНАП цієї ОТГ запроваджено 9 посад, з них 5 – це працівники на віддалених робочих місцях у старостатах.

РОЗДІЛ 4

ОСОБЛИВОСТІ СПІЛЬНОГО (МІСЬ-
КРАЙОННОГО/СЕЛИЩНО-РАЙОННО-
ГО) ЦНАП: ПЕРЕВАГИ, ВИКЛИКИ,
ПОРЯДОК УТВОРЕННЯ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 4

Про що цей Розділ?

Розділ IV описує суть спільного (міськрайонного/селищно-районного) ЦНАП, його переваги, особливості утворення та функціонування. Крім того, увага приділяється ризикам та викликам у процесі створення спільного ЦНАП, які мають і законодавчий, і управлінський, і компетенційний, і фінансовий, і політично-суб'єктивний виміри, а також - шляхам їх подолання. Попри те, що порядок утворення ЦНАП є загально-визначеним і достатньо відомим, особливості утворення та роботи власне спільних ЦНАП заслуговують на окрему увагу.

В чому актуальність Розділу?

Цей розділ є особливо актуальним для України в контексті впровадження реформи місцевого самоврядування. Адже сьогодні більшість із формально функціонуючих ЦНАП утворені при районних державних адміністраціях. Водночас, саме районні центри (особливо, селища та міста районного значення) часто стають адміністративними центрами новоутворених ОТГ, що спонукає органи місцевого самоврядування до більшої відповідальності за надання адміністративних послуг, в тому числі завдяки утворенню власних ЦНАП. Отже, щоб запобігати ризику утворення та функціонування двох ЦНАП в різних місцях (приміщеннях) в одному населеному пункті, потрібно докладати максимальних зусиль для конструктивної взаємодії ОМС та райдержадміністрації. Результатом є насамперед зручність для споживачів послуг, ефективність з точки зору максимальної інтеграції адмінпослуг, раціональність використання публічних ресурсів (персоналу, приміщень, коштів тощо). Важливо також наголосити, що досвід створення спільних ЦНАП лише формується в Україні. Багато з цих прикладів є спільним надбанням Програми «U-LEAD з Європою» та громад-партнерів і відповідних райдержадміністрацій.

Ключові ідеї Розділу.

В одному населеному пункті (громаді) має бути один інтегрований офіс – ЦНАП, безвідносно до питання кількості територіальних підрозділів ЦНАП. У контексті децентралізаційної реформи такий ЦНАП має утворюватись та забезпечуватись органом місцевого самоврядування – міською або селищною радою; якщо утворюється ЦНАП ОМС, то ЦНАП райдержадміністрації повинен ліквідуватись; але якщо компромісу неможливо досягти у короткостроковій чи середньостроковій перспективі, то може розглядатися і питання роботи двох ЦНАП – ОМС та РДА - в одному приміщенні, принаймні як перехідна модель. При цьому потрібно ефективно вирішити питання управління таким ЦНАП (адже це - два керівники), гармонізувати документи, що стосуються діяльності ЦНАП. При створенні спільного ЦНАП

потрібно ефективно використати інфраструктуру ЦНАП РДА (якщо така була наявна) і особливо цінний людський ресурс, тобто кваліфікованих працівників ЦНАП РДА. Тут може бути застосований механізм переведення персоналу з РДА в ОМС.

Водночас, ОМС має суттєво більші можливості: у залученні додаткових ресурсів; у мотивації надавати якісні послуги, орієнтовані на споживача–виборця; у свободі формування штату ЦНАП та мотивуванні персоналу. Для створення спільного ЦНАП і його ефективної роботи потрібні висока політична культура й порозуміння керівників громади та району, повага до громадян, державницький підхід. Окремим викликом є питання розподілу коштів за адмінпослуги, зокрема, щодо реєстрації нерухомості. Але і ці питання можуть бути вирішені конструктивно, відповідно до внеску кожної сторони у створення та функціонування ЦНАП, а також з урахуванням перспектив розвитку місцевого самоврядування та нових функцій органів державної влади на локальному рівні. Нарешті, у разі повного і належного переходу до ОМС функцій з надання адмінпослуг через ЦНАП для усіх мешканців району, є достатні правові можливості ліквідувати ЦНАП райдержадміністрації.



У населеному пункті - адміністративному центрі району, який є одночасно адміністративним центром ОТГ (вже створеної або передбаченої перспективним планом), довкола якого розташований однойменний район, недоцільно створювати й утримувати одночасно два ЦНАП – при виконавчому органі місцевої ради та при райдержадміністрації. Такий підхід буде незручним насамперед для споживачів, які будуть плутатися в компетенції таких ЦНАП і не матимуть єдиного місця обслуговування, де надається вичерпний перелік послуг.

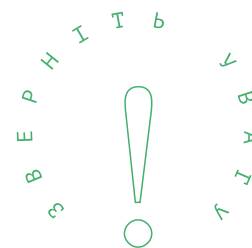
Тому однією з особливих моделей ЦНАП є інтегрований офіс, який обслуговує і мешканців громади, і мешканців району. Такий ЦНАП можна назвати «спільним», «єдиним», «об'єднаним», «міськрайонним», «селищно-районним» тощо.

У Посібнику такі ЦНАП називаються «спільними», хоча у законодавстві вищезгадані терміни не вживаються. У документах політики (концепція, програма), договорах про співпрацю між ОТГ (ОМС) і РДА, публічній комунікації можна використовувати і згадану вище термінологію («спільний ЦНАП», «міськрайонний ЦНАП» тощо).

Отже, з точки зору законодавства можливі два підходи до створення спільних ЦНАП:

1. утворюється ЦНАП ОТГ (ОМС); ЦНАП РДА продовжує свою роботу, але обидва ЦНАП (їхній персонал) надають адміністративні послуги в одному приміщенні;
2. утворюється ЦНАП ОТГ (ОМС); ЦНАП РДА ліквідується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги мешканцям громади і району надаються через ЦНАП ОТГ (ОМС).

Перший із зазначених вище підходів допустимий, зокрема, коли відповідний населений пункт є адміністративним центром району, але ОТГ ще не утворена, або ж район суттєво більший (площа, кількість населених пунктів та чисельність населення у них) за вже утворену ОТГ. Другий варіант – однозначно кращий, особливо у перспективі. Його можна реалізувати у два етапи: спочатку обидва ЦНАП працюють в одному приміщенні (перехідна модель), а на другому етапі ЦНАП РДА ліквідується.



Зважаючи на цілі реформи децентралізації в частині передачі повноважень від органів державної влади ОМС, у Посібнику не розглядається ще один передбачений законодавством підхід, згідно з яким можливе делегування ОМС повноважень РДА та виконання ЦНАП РДА функцій спільного ЦНАП без утворення ЦНАП ОТГ (ОМС)

Перевага спільного ЦНАП – можливість створити максимально інтегрований офіс, оскільки ОМС має ширші організаційні та фінансові можливості для створення належного ЦНАП, ніж РДА. Це пов'язано з тим, що ОМС мають кращу як ресурсну базу (приміщення для ЦНАП, можливості залучення інших коштів місцевого бюджету та ресурсів міжнародної технічної допомоги тощо), так і фінансову (місцеві бюджети отримують значно більше надходжень за надання адміністративних послуг).

ОМС мають ширші інституційно-адміністративні можливості та більшу свободу дій стосовно формування штату ЦНАП та його структури, мотивування персоналу. Маючи достатнє розуміння та підтримку з боку ОМС, можна забезпечити кращі умови оплати праці для співробітників ЦНАП.

Важливу роль відіграє вища мотивація ОМС надавати якісні адміністративні послуги (через виборність місцевих голів і місцевих депутатів), а також наступництво у роботі ОМС. Адже в Україні голови РДА змінюються значно частіше, ніж місцеві голови, яких обирають на п'ять років.

Але, як уже зазначалося, - найважливіше, що саме такий спільний ЦНАП зручніший для споживачів послуг, адже це дійсно «єдиний офіс», який забезпечує раціональне використання публічних ресурсів, державних і місцевих.

Необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою повноваження надавати більшість адміністративних послуг матимуть ОМС. Одну частину РДА буде перетворено на органи префекторального (контрольно-наглядового) типу без повноважень надавати адміністративні послуги, іншу – реорганізовано або ліквідовано, а ефективний ЦНАП потребує організаційної єдності фронт- і бек-офісу, яку буде можливо забезпечити саме в ОМС. Отже, створення спільних ЦНАП – перспективний напрям розвитку системи надання адміністративних послуг.

У середньостроковій перспективі, доки частина повноважень надавати популярні (базові) адміністративні послуги входить до компетенції територіальних органів і підрозділів ЦОВВ (зокрема, Держгеокадастру, Державної міграційної служби, Пенсійного фонду тощо), самої РДА (зокрема, управління соціального захисту населення), значно легше забезпечити облаштування робочих місць і роботу представників таких органів/підрозділів у одному ЦНАП, ніж у двох окремих.

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 відсутність ЦНАП при РДА у разі роботи лише ЦНАП ОМС у районі є законодавцем вважається допустимою. При цьому варто наголосити, що в Україні вже є досвід ліквідації ЦНАП РДА у разі створення та відповідної роботи ЦНАП ОМС, що взяв на себе повноваження надавати адміністративні послуги мешканцям не тільки ОТГ (ОМС), а й усього району. Відповідальні центральні органи виконавчої влади вважають таку практику позитивною.

Компетенційний.

У спільному ЦНАП буде певна диференціація повноважень залежно від статусу населеного пункту, який є одночасно адміністративним центром ОТГ та району, а також особливості взаємодії з бек-офісом. Наприклад, реєстрацію місця проживання такий ЦНАП здійснюватиме лише для мешканців ОТГ або населеного пункту, який є адміністративним центром району, якщо ОТГ ще не утворена. Інші мешканці району, селищні та сільські ради яких не ввійшли в ОТГ, отримуватимуть цю послугу у своїх ОМС. Аналогічна ситуація буде з іншими адміністративними послугами, повноваження щодо яких належать ОМС територіальних громад у районі.

Управлінський.

У разі створення спільного ЦНАП із ліквідацією ЦНАП РДА можна очікувати більш ефективну роботу ЦНАП, адже буде призначений один керівник. У разі ж поєднання роботи двох ЦНАП (ОМС і РДА) в одному приміщенні, можуть виникати додаткові складнощі. З одного боку, таке рішення легше прийняти, оскільки воно не викличе спротиву з боку працівників ЦНАП РДА, який міг би виникнути в разі його ліквідації. З іншого боку, для злагодженої роботи спільного ЦНАП потрібен високий рівень особистої культури та толерантності співробітників, які працюють в одному приміщенні, але підпорядковуються різним органам (ОМС і РДА) і, відповідно, двом різним керівникам. Крім того, заробітна плата працівників ЦНАП в ОМС і РДА, як правило, різна. Тому доцільнішим, особливо у перспективі, є варіант ліквідації ЦНАП РДА або ж поетапний перехід до цього варіанта.

Однак треба наголосити, що варто зберегти кадровий потенціал ЦНАП РДА, створюючи спільний ЦНАП із ліквідацією ЦНАП РДА. ОМС має визначити та затвердити штатну чисельність для свого ЦНАП з урахуванням прийняття повноважень ЦНАП РДА та оголосити конкурс на заміщення вакантних посад або використати механізм переведення відповідно до частини 6 статті 22 Закону України «Про державну службу».

Фінансовий.

З цієї точки зору найбільш проблематичним є створення спільного ЦНАП, коли в одному приміщенні працюють ЦНАП ОТГ (ОМС) і ЦНАП РДА.

Поточне утримання та розвиток інфраструктури такого ЦНАП має відбуватися на чітко узгоджених між суб'єктами, які утворюють спільний ЦНАП, засадах та (за можливості) визначатися в угоді/меморандумі про створення спільного ЦНАП. Узгодження між сторонами потребують питання утримання приміщення, оплати за комунальні послуги, енергоносії, зв'язок, обслуговування техніки тощо та внеску кожної зі сторін, а також питань надходження коштів до місцевих бюджетів за надання платних адміністративних послуг (насамперед тих, що надаються за принципом екстериторіальності).

Механізми спільного використання приміщення та техніки мають визначатися з урахуванням вимог чинного законодавства та обмежень (залучення державного та місцевого бюджетів): пропорційне/паритетне використання приміщень спільного ЦНАП на умовах власності/оренди, надання в користування меблів, техніки з їх подальшим обслуговуванням тощо. Виплата заробітної плати працівникам здійснюється відповідно до кошторисів кожного органу (державний чи місцевий бюджет).

Але в перспективі таке фінансування майже повністю має забезпечуватися ОМС. Це, в принципі, справедливо. Адже реформа децентралізації передбачає, що поступово повноваження з державної реєстрації нерухомості та інших адміністративних послуг, кошти за надання яких надходять до місцевих бюджетів (сьогодні це і районні бюджети, і бюджети ОТГ та інших ОМС - міст, селищ, сіл), мають практично повністю перейти до ОТГ (ОМС міст, селищ, сіл) і надходження за ці послуги будуть потрапляти саме до місцевого бюджету ОТГ (ОМС міст, селищ, сіл).

Фінансування спільного ЦНАП у разі, коли ЦНАП РДА ліквідується, має здійснюватися коштами місцевого бюджету ОТГ (ОМС). Утримувати такий ЦНАП можна, уклавши угоди про співробітництво територіальних громад, зокрема між ОТГ (ОМС) з адміністративним центром у центрі району та іншими ОТГ (ОМС), у яких створення повноцінного ЦНАП може бути інституційно проблематичним і економічно недоцільним. Водночас для них може бути достатньо територіального підрозділу ЦНАП або ж відділеного робочого місця адміністратора.

Також потрібно враховувати, що, наприклад, функції зберігання реєстраційних справ у паперовій формі (державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень) законом наразі покладені на виконавчі органи міських рад міст обласного значення, РДА. Отже, оскільки такі повноваження неможливо повністю децентралізувати без внесення змін до закону, у відповідних випадках їх і надалі ще певний час будуть здійснювати посадові особи РДА незалежно від обраного підходу до створення спільного ЦНАП. Це однозначно потребуватиме виділення коштів на оплату праці відповідних фахівців РДА та утримання відповідним чином облаштованих приміщень.

Політично-суб'єктивний.

Потрібен високий рівень взаємоповаги та взаємодії між керівництвом ОТГ (ОМС) та РДА. Адже особисті конфлікти чи непорозуміння керівників місцевої громади та РДА, а іноді ще й районної ради, можуть суттєво перешкоджати створенню та роботі спільного ЦНАП.



Якщо йдеться про створення ЦНАП ОТГ (ОМС), адміністративний центр якої є одночасно й адміністративним центром району, потрібно насамперед з'ясувати стан ЦНАП РДА. Якщо такий ЦНАП має належну інфраструктуру (облаштоване приміщення достатньої площі, достатню кількість робочих місць тощо), то доцільно створювати спільний («міськрайонний» або «селищно-районний») ЦНАП на базі ЦНАП РДА, обравши один із описаних вище підходів.

У разі створення спільного ЦНАП, **який об'єднує два ЦНАП (ОМС і РДА) в одному приміщенні**, щодо кожного з них здійснюється окреме регулювання органами, що їх утворюють (щодо ЦНАП ОТГ (ОМС), – відповідною місцевою радою, її виконавчим комітетом, місцевим головою; щодо ЦНАП РДА – головою РДА). При цьому такі рішення мають прийматися після відповідного узгодження сторонами всіх питань, які впливають на роботу обох ЦНАП у спільному просторі, що доцільно відобразити в угоді (договорі/меморандумі) про створення спільного ЦНАП (адже має бути єдиний графік прийомних годин, скоординовані переліки послуг тощо).

У разі **ліквідації ЦНАП РДА** всі акти стосуються регулювання роботи ЦНАП ОТГ (ОМС).

Отже, юридичний механізм утворення спільного ЦНАП (у такому разі вже можна вживати термін «єдиний») з ліквідацією ЦНАП РДА може бути таким:

1 крок



укладання угоди (договору/меморандуму) про наміри створити спільний ЦНАП та, зокрема, про готовність ОТГ (ОМС) обслуговувати у своєму ЦНАП і мешканців громади, і мешканців району. Цей крок доцільний і в ситуації, коли обидва ЦНАП уже були створені окремо раніше;

2 крок



утворення ЦНАП ОТГ (ОМС), затвердження всіх нормативних документів, необхідних для роботи ЦНАП (Положення, Регламент, Перелік послуг, графік роботи, структура, штатний розпис, інформаційні та технологічні картки), підписання угод/узгоджених рішень із суб'єктами надання послуг, налаштування роботи ЦНАП. У текст рішення місцевої ради про затвердження Положення про ЦНАП доцільно включити пункт про взяття ОТГ (ОМС) повноважень з надання адміністративних послуг через ЦНАП ОТГ (ОМС) усім мешканцям району, а також про інтеграцію послуг, суб'єктами надання яких є структурні підрозділи РДА, відповідно до угоди з РДА. У Положенні про ЦНАП, яке затверджується місцевою радою, має бути чітко визначено, що ЦНАП ОТГ (ОМС) обслуговує також усіх мешканців району. У цій нормі немає потреби тільки тоді, коли одна ОТГ повністю охопила територію всього району; проте норма про інтеграцію послуг РДА для надання через ЦНАП ОТГ (ОМС) у цьому випадку також необхідна. До речі, розробку всіх проектів документів, їх погодження доцільно покласти на Робочу групу, до складу якої мають входити представники ОТГ (ОМС) і РДА. Всі кроки створення ЦНАП будуть аналогічними до загального порядку;

3 крок



після початку роботи ЦНАП ОТГ (ОМС) голова РДА ліквідує ЦНАП РДА. У відповідне розпорядження вносяться: пункт про передачу повноважень ОТГ (ОМС), посилення на частину 3 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Угоду (договір/меморандум) між ОМС та РДА, рішення ОМС про затвердження Положення про ЦНАП ОТГ (ОМС) і взяття ОТГ (ОМС) повноважень надавати адміністративні послуги через ЦНАП ОТГ (ОМС) усім мешканцям району. Це розпорядження слід приймати після початку повноцінної роботи ЦНАП ОТГ (ОМС), забезпечення надання повного обов'язкового переліку адміністративних послуг, визначеного законом для ЦНАП РДА, зокрема відповідно до вимог розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523 (у редакції розпорядження від 11.10.2017 р. №782).

Якщо ЦНАП ОТГ (ОМС) утворюється на базі інфраструктури РДА (зокрема, в приміщенні ЦНАП РДА), то слід укласти договір оренди приміщення, якщо воно перебуває у спільній власності територіальних громад району, або може мати місце передача приміщення у власність ОТГ (ОМС). Рішення про передачу приміщення в оренду або у власність ОТГ (ОМС) приймається відповідною районною радою.

У разі створення ЦНАП ОТГ (ОМС) з ліквідацією ЦНАП РДА, персонал ЦНАП РДА може бути (і для цього є визначений законом механізм) переведений у ЦНАП ОТГ (ОМС). Цей крок здійснюється за згодою працівників та з дотриманням норм законодавства. Загалом таке переведення не вимагається законом, але необхідно враховувати, що у ЦНАП РДА, як правило, є персонал із досвідом роботи у цій сфері, тож дуже важливо зберегти таких людей для подальшої роботи, створюючи ЦНАП ОТГ (ОМС) і формуючи його штат. Відповідно до частини 6 статті 22 Закону України «Про державну службу» «під час передачі або делегування повноважень і функцій від державного органу до органу місцевого самоврядування переведення державного службовця на посаду служби в органах місцевого самоврядування здійснюється без обов'язкового проведення конкурсу в разі відповідності його професійної компетентності кваліфікаційним вимогам до відповідної посади та за умови вступу на службу вперше за результатами конкурсу». Для цього необхідно виконати описані вище дії для підтвердження передачі повноважень з надання адміністративних послуг мешканцям району через ЦНАП ОТГ (ОМС). Саме за таких умов виникає право переведення працівників ЦНАП РДА у ЦНАП ОТГ (ОМС).

Якщо ОТГ з різних причин не використовує процедуру переведення працівників ЦНАП РДА і застосовує конкурсний механізм прийому на вакантні посади, потрібно всіляко заохотити працівників ЦНАП РДА взяти участь у такому конкурсі. Для більшої довіри до роботи конкурсної комісії можуть залучатися державні службовці (наприклад, представники РДА, науковці та експерти у відповідній сфері). Ще раз нагадуємо, що персонал ЦНАП РДА – це, як правило, досвідчені фахівці, які розуміють концепцію роботи ЦНАП і мають необхідні знання та навички.

КЕЙС: МІСЬКРАЙОННИЙ ЦНАП З ЛІКВІДАЦІЄЮ ЦНАП РДА ПОЛОНСЬКА ОТГ, ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ



За результатами активної співпраці міської ради, району й експертів Програми "U-LEAD з Європою", мешканці громади і всього району отримали міськрайонний ЦНАП. Новий ЦНАП Полонської ОТГ є спільним для жителів громади та району і надав доступ до більш ніж 160 видів адміністративних послуг для 43000 мешканців.

Це - один з найсучасніших ЦНАП в Україні у новій будівлі. Центр створено за європейськими стандартами якісних адмінпослуг, дизайну приміщення, будівництва, оснащення, енергоефективності. У ЦНАП

облаштовано 12 робочих місць для персоналу та одне робоче місце для самообслуговування відвідувачів.

Від місця, де почалося будівництво міського ЦНАП, ЦНАП РДА знаходився на відстані 300 м. Всі розуміли, що паралельна робота двох ЦНАП буде неефективною, а головне - це буде незручно мешканцям, яким необхідні адмінпослуги в одному місці.

23 травня 2017 року керівництво Полонської міської ОТГ та Полонської РДА підписало Меморандум про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг. Полонська РДА зобов'язалась ліквідувати діючий ЦНАП при Полонській РДА та передати повноваження надання адміністративних послуг до ЦНАП Полонської ОТГ.

У травні 2017 року Полонська міська рада приймає рішення про утворення Центру надання адміністративних послуг у Полонській міській ОТГ, затверджує Положення про ЦНАП, його структуру та чисельність. Штатна чисельність управління ЦНАП склала 11 осіб. За результатами співпраці керівництва Полонської міської ради і керівництва Полонської РДА (та за згодою самих спеціалістів) до ЦНАП ОТГ були переведені 4 адміністратора ЦНАП РДА та 2 державних реєстратора РДА. Таким чином був збережений потенціал спеціалістів РДА, які на початку роботи спільного ЦНАП взяли на себе і прийом відвідувачів, і навчання колег, котрі тільки починали працювати у відкритому просторі ЦНАП. 5 спеціалістів перейшли до управління ЦНАП з інших відділів міської ради.

Новий сучасний міськрайонний ЦНАП розпочав свою роботу 25 квітня 2018 року та надає населенню громади 163 послуги. За півроку фахівцями центру було прийнято 11700 звернень щодо надання адміністративних послуг (без урахування послуг, які надаються в режимі інформування та в режимі консультування). З них: реєстрація місця проживання – 4635 послуг, послуги Держгеокадастру – 3516, реєстрація нерухомості - 1597, паспортні послуги - 952, реєстрація бізнесу – 373, документи дозвільного характеру - 25, послуги іншого характеру та місцевого значення – 602. У жовтні 2018 року успішно пройшли торги по закупівлі робочої станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних особи. Отже, незабаром у ЦНАП будуть надаватися паспортні послуги у повному обсязі.

Розпорядженням голови Полонської РДА від 20.06.2018 №47/2018 «Про затвердження структури районної державної адміністрації» припинено діяльність відділу з організації надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру Полонської районної державної адміністрації. Тож маємо приклад ліквідації ЦНАП РДА.

Сьогодні ЦНАП активно функціонує, період адаптації спеціалістів успішно пройдений, і команда фахівців ЦНАП працює над підвищенням якості обслуговування усіх суб'єктів звернень.

РОЗДІЛ 5

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ
І ЗАТВЕРДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ
ТА ТЕХНОЛОГІЧНИХ КАРТОК АДМІ-
НІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 5

Про що цей Розділ?

Розділ V присвячений окремому інституційному питанню створення ЦНАП – опису рекомендацій щодо підготовки інформаційних (ІК) та технологічних (ТК) карток адміністративних послуг. У ньому розкриваються питання оптимального переліку інформації в ІК, подаються рекомендації щодо коректного викладу інформації в ТК. Окреме місце посідають юридичні аспекти порядку затвердження інформаційних і технологічних карток послуг.

В чому актуальність Розділу?

Без інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг неможлива прозора й ефективна робота ЦНАП. Адже навіть персонал ЦНАП (адміністратори) буде неспроможним приймати звернення від громадян і суб'єктів господарювання, якщо не існуватиме інформаційних карток. Без ІК споживачі послуг не зможуть отримати необхідної інформації про послуги у ЦНАП. Без технологічних карток послуг ЦНАП, особливо, з вираженням розподілом на фронт-офіс та бек-офіс, неможливо забезпечувати таку функцію ЦНАП, як контроль за своєчасним наданням адмінпослуг (вирішенням справ). Діяльність з підготовки ІК та ТК є великим за обсягом завданням і достатньо рутинною роботою. Багато ОМС не справляються із її проведенням, саме через великі обсяги, а також юридичну складність підготовки ІК – у зв'язку з певними прогалинами законодавства.

Додаткової актуальності цьому Розділу у Посібнику додають і такі нюанси, як відсутність типових ІК та ТК у деяких групах адмінпослуг, а також певна неузгодженість між вимогами до ІК у Законі «Про адміністративні послуги» та формою ІК, що була свого часу в інформаційному порядку надана Міністерством економічного розвитку та торгівлі, а тепер використовується державними органами при затвердженні типових ІК.

Ключові ідеї Розділу.

Органи місцевого самоврядування, які створюють чи модернізують ЦНАП, повинні приділяти своєчасну та належну увагу розробці ІК та ТК; при виборі оптимальної форми ІК рекомендується не переобтяжувати їх зайвою інформацією, а обмежуватися вимогами Закону «Про адміністративні послуги» (де визначені 7 підрозділів ІК); особливо ретельно в ІК має бути відпрацьований підрозділ про документи та інформацію, що вимагається від громадян та суб'єктів господарювання – перелік має бути чітким і вичерпним; також є багато інших практичних порад у кожному з підрозділів (складових) ІК; при розробці ІК рекомендується вивчати досвід ЦНАП

великих міст, які мають вже не першу редакцію ІК. В цьому сенсі діяльність щодо ІК та ТК має проводитися постійно у напрямі їх удосконалення та підтримки в актуальному стані.

Юридичною рекомендацією щодо затвердження ІК та ТК є необхідність дотримання вимоги Закону про їх затвердження суб'єктом надання адміністративних послуг або органом/посадовою особою, якому підпорядкований суб'єкт надання адміністративних послуг. В одній територіальній громаді одночасно щодо усіх груп послуг це можуть бути різні органи та посадові особи (місцева рада, місцевий голова, виконавчий комітет, окремі виконавчі органи – їхні керівники). Для оптимізації процесу прийняття відповідних управлінських рішень, дотримання єдиної форми ІК та ТК експертами Програми рекомендується визначити єдиного суб'єкта затвердження карток, наприклад, виконавчий комітет місцевої ради. Важливо: ОМС не можуть затверджувати картки на послуги, щодо яких суб'єктом надання залишається інший орган, зокрема орган виконавчої влади (наприклад, територіальні підрозділи ДМС, Держгеокадастру тощо).



5.1.

СТРУКТУРА (ФОРМА) ТА ЗМІСТ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон) на кожну адміністративну послугу має бути розроблена та затверджена **інформаційна картка** (далі – ІК).

Належні ІК – це не лише джерело інформації для суб'єктів звернення (і це основне призначення ІК), вони вкрай важливі для роботи самого ЦНАП. Адже персонал центру надає широкий перелік адмінпослуг, тому якісні ІК – це необхідний інформаційний ресурс та інструмент для взаємодії працівників ЦНАП із відвідувачами під час прийому вхідного пакета документів.

У частині 4 статті 8 Закону визначені сім обов'язкових пунктів інформації, які мають бути в ІК. Зокрема, це інформація про:

1. суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (назва, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту);
2. перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а в разі потреби – про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
3. платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
4. строк надання адміністративної послуги;
5. результат надання адміністративної послуги;
6. можливі способи отримання відповіді (результату);
7. акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

На практиці багато суб'єктів надання адміністративних послуг затверджують ІК, що містять більше інформації, ніж передбачено цими пунктами. Переважно це стосується адмінпослуг у сферах, де затверджуються типові ІК центральними органами виконавчої влади (ЦОВВ). Останні використовують у своїй роботі форму ІК, розміщену на офіційному веб-сайті Мінекономрозвитку (підрубрика «Корис-

на інформація» рубрики «Адміністративні послуги»). У таких ІК використовується більш деталізована форма з 16 пунктів (включно з інформацією про підстави для відмови, порядок оскарження і т.ін.). Тут можна зауважити, що питання про надання додаткової інформації в ІК (більше, ніж вимагає закон) можна залишити на розсуд суб'єкта надання адміністративної послуги, який затверджує ІК. Проте потрібно розуміти, що, збільшуючи обсяг такої інформації в ІК, можна настільки її ускладнити, що суб'єкти звернення не будуть використовувати картки через їх переобтяженість.

Тому експерти Програми «U-LEAD з Європою» рекомендують виконувати вимоги Закону і забезпечити належне подання інформації за відповідними сімома позиціями. Враховуючи практичний досвід, варто наголосити, що під час розробки ІК важливо звернути увагу на таке:

- в інформації про ЦНАП, якщо послуга надається через ЦНАП, доцільно вказувати лише інформацію про ЦНАП, а не про суб'єкта надання адмінпослуги, щоб не перервантажувати громадян зайвою контактною інформацією;
- **перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, – це найважливіша частина ІК. Важливо, щоб він був чітко пронумерований, законодавчо обґрунтований і вичерпний** (без слів «тощо», «інші документи, передбачені законодавством» і т.ін.). Більш того, в умовах динамічного розвитку законодавства, коли ЦНАП і суб'єкти надання адмінпослуг для виконання визначеного законом обов'язку отримують нові можливості та інструменти самостійного обміну інформацією, доступ до реєстрів тощо, важливо звести до мінімуму перелік документів, який має подавати суб'єкт звернення. Наприклад, маючи доступ до реєстру територіальної громади, не слід вимагати від особи довідку про реєстрацію місця проживання. Також не треба вимагати від суб'єкта звернення копії різних документів, якщо у працівників ЦНАП є можливість самостійно їх робити шляхом сканування чи ксерокопіювання. У визначених законом випадках обов'язково варто враховувати вимоги щодо надання суб'єктом звернення виключно оригіналів документів (наприклад, у разі надання послуг з реєстрації речових прав на нерухоме майно). У пункті 2 частини 4 статті 8 Закону зазначено, що в разі потреби в ІК слід внести інформацію про умови чи підстави отримання адмінпослуги. Зокрема, це доцільно для ІК адмінпослуг соціального характеру (наприклад, варто зазначити, за яких умов особа (сім'я) має право на певний вид державної допомоги);
- у пункті про оплату адмінпослуги рекомендується вказувати реквізити одержувача коштів і призначення платежу, а також, за можливості, подавати розмір адміністративного збору і в абсолютних одиницях (у гривнях). Остання рекомендація зумовлена тим, що в законодавчих нормах використовуються різні мірила для визначення розмірів плати за адмінпослуги: неоподатковуваний мінімум доходів громадян, прожитковий мінімум для працездатних осіб станом на 1 січня відповідного календарного року, мінімальна заробітна плата в розмірі 1600 грн. і т.ін.

Споживачам послуг складно самостійно проводити такі розрахунки, тож в ІК така інформація має подаватися максимально доступно і зрозуміло. При цьому треба пам'ятати, що номери рахунків одержувачів коштів можуть змінюватися;

- у пункті про строки надання адмінпослуг рекомендується чітко визначити строки (наприклад, у робочих або календарних днях). Окрім того, орган місцевого самоврядування (у разі можливості) з метою оптимізації процесів може прийняти рішення про скорочення визначених законом строків надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна місцева рада, її виконавчі органи чи їх посадові особи;
- результат надання адмінпослуги може мати іншу назву, ніж сама послуга (наприклад, результатом надання адміністративної послуги з державної реєстрації народження є «видача Свідоцтва про народження»);
- вказуючи можливі способи отримання відповіді (результату), необхідно оцінювати їх реалістичність, а не шаблонно використовувати усталені фрази (наприклад, «особисто у ЦНАП, електронною поштою, звичайною поштою»). Тобто мають бути вказані тільки ті способи, які передбачені законодавством і можуть бути забезпечені практично;
- важливо, щоб в ІК були вказані ключові нормативні акти, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги. Експерти Програми рекомендують обов'язково зазначати основний тематичний закон, який регулює надання адмінпослуги, та (за потреби) основний підзаконний акт, порядок, інструкцію тощо. Якщо ці нормативні акти регулюють значно ширше коло відносин, ніж надання відповідної адміністративної послуги, то для зручності суб'єктів звернення рекомендується вказувати номер статті (статей, пунктів), яка стосується саме конкретної адміністративної послуги. Ще одна рекомендація – не переобтяжувати ІК, перераховуючи загальні нормативні акти (наприклад, Конституцію України, закони «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги» тощо).

Загалом кожній громаді (міста, селища, села) рекомендується затвердити і використовувати єдину примірну форму ІК, щоб різні суб'єкти надання адмінпослуг у межах громади (місцева рада, виконавчі органи чи структурні підрозділи виконавчих органів ради, їх посадові особи) не використовували різні форми і різні підходи до підготовки й подання інформації в ІК.

Для громад, які не мають розроблених карток, Програма «U-LEAD з Європою» рекомендує до використання приклади ІК, напрацьовані в рамках Початкової фази Програми. Також можна орієнтуватися на ІК інших органів місцевого самоврядування (міст Івано-Франківська, Луцька, Харкова тощо) або модельні документи, розроблені в рамках інших проектів технічної допомоги (наприклад, розміщені на сайті cnapua.org).

Звичайно, корисно використовувати типові ІК, затверджені згідно з частиною 3 статті 8 Закону. Відповідно до цієї норми у разі делегування центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом відповідно до закону повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження. Тож, з одного боку, ОМС дещо «зв'язані» типовими ІК, з іншого боку, саме вони – дуже корисне джерело інформації для ОМС і засіб забезпечення певної єдності підходів і практики в межах країни. І це вже зобов'язує ОМС забезпечити виконання Закону, повноту інформації в ІК і їх зручність для суб'єктів звернень.

Якщо громади використовують у своїй роботі саме форму ІК, розміщену на веб-сайті Мінекономрозвитку (з більшою кількістю пунктів), то рекомендується принаймні не залишати порожні поля, тобто незаповнені пункти в ІК щодо конкретних адмінпослуг. Ще однією підказкою може бути додаткове використання для інформування споживачів послуг поряд з офіційно затвердженими ІК також «витягів з ІК» з найважливішою інформацією у зручному форматі.

Варто також до кожної ІК додавати форми заяв, а також зразки їх заповнення. Це дасть змогу суб'єктам звернень самостійно підготувати необхідні документи для їх подання до ЦНАП особисто або ж за допомогою різних засобів зв'язку.

5.1.1

Приклад інформаційної картки

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА №2/2. ДЕРЖАВНА РЕЄСТРАЦІЯ ШЛЮБУ	
1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЦНАП (місце подання документів та отримання результату послуги)	
Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Іршанської селищної ради Адреса: вул. Гулія, буд. 7, смт Іршанськ Хорошівського району Житомирської області, 12110 Тел.: (04145) 4-22-22 Веб-сайт: http://www.irshansk-rada.com.ua Електронна пошта: irshansk.tsnap@gmail.com	Режим роботи: Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця – 08.00-17.00 Четвер – 08.00-20.00 Без перерви на обід Субота, неділя – вихідні дні
2. ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ, НЕОБХІДНИХ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ, ТА ВИМОГИ ДО НИХ	
<p>1. Заява про державну реєстрацію шлюбу (встановленого зразка), подана особисто жінкою та чоловіком.</p> <p>Якщо жінка та/або чоловік не можуть через поважні причини особисто подати заяву про державну реєстрацію шлюбу, таку заяву, справжність підпису(ів) на якій засвідчено нотаріально, можуть подати їх представники. Повноваження представника мають ґрунтуватися на нотаріально засвідченій довіреності.</p> <p>Але державна реєстрація шлюбу проводиться лише в присутності нареченої та нареченого. Державна реєстрація шлюбу через представника не допускається.</p>	
2. Паспорти громадян України (паспортні документи іноземця, особи без громадянства) жінки та чоловіка.	
3. Документ, що підтверджує сплату державного мита , або документ, що підтверджує право на звільнення від сплати державного мита.	
У РАЗІ ПОТРЕБИ:	
4. Документ, що підтверджує припинення попереднього шлюбу (якщо шлюб повторний).	
5. Рішення суду про зниження шлюбного віку (у разі звернення осіб віком 16-17 років).	
6. Документ, що підтверджує причину скорочення строку державної реєстрації шлюбу (у разі порушення суб'єктом звернення питання державної реєстрації шлюбу до закінчення місячного строку).	
3. ОПЛАТА	
Платно Державне мито у розмірі 0,05 неоподаткованого мінімуму доходів громадян (85 копійок)	Реквізити: Іршанська селищна рада / р/р 31416537700693 код 37720643 / УДКСУ у Хорошівському районі / МФО 811039

Від сплати державного мита звільняються категорії громадян:

- громадяни, віднесені до першої та другої категорій постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- громадяни, віднесені до третьої категорії постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, які по-

стійно проживають до відселення чи самостійного переселення або постійно працюють на території зон відчуження, безумовного (обов'язкового) і гарантованого добровільного відселення, за умови, що вони станом на 1 січня 1993 року прожили або відпрацювали в зоні безумовного (обов'язкового) відселення не менше двох років, а у зоні гарантованого добровільного відселення – не менше трьох років;

- громадяни, віднесені до четвертої категорії постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, які постійно працюють і проживають або постійно проживають на території зони посиленого радіоекологічного контролю, за умови, що станом на 1 січня 1993 року вони прожили або відпрацювали в цій зоні не менше чотирьох років;
- особи з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни та сім'ї воїнів (партизанів), які загинули чи пропали безвісти, і прирівняні до них у встановленому порядку особи;
- особи з інвалідністю I та II груп.

4. РЕЗУЛЬТАТ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Свідоцтво про шлюб (у двох екземплярах – по одному кожному з подружжя)

5. СТРОК НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Шлюб реєструється **після закінчення одного місяця** з дня подання особами заяви про реєстрацію шлюбу.

За наявності поважних причин керівник органу державної реєстрації актів цивільного стану дозволяє реєстрацію шлюбу до закінчення цього строку.

У разі вагітності нареченої, народження нею дитини, а також якщо є безпосередня загроза для життя нареченої або нареченого, шлюб реєструється у день подання відповідної заяви або в будь-який інший день, обраний нареченими, протягом одного місяця.

6. СПОСІБ ОТРИМАННЯ ВІДПОВІДІ (РЕЗУЛЬТАТУ)

Особисто

7. АКТИ ЗАКОНОДАВСТВА, ЯКІ РЕГУЛЮЮТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- Сімейний кодекс України (статті 27-37).
- Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» (стаття 14).
- Декрет Кабінету Міністрів України від 21.01.1993 №7-93 «Про державне мито».
- Правила державної реєстрації актів цивільного стану в Україні, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 №52/5 (у редакції наказу Міністерства юстиції України від 24.12.2010 №3307/5).

Технологічна картка адміністративної послуги (далі - **ТК**) – це детальний опис порядку надання адміністративної послуги, тобто послідовності дій працівників суб'єкта (суб'єктів) надання адміністративних послуг і ЦНАП (у разі надання послуги через ЦНАП) від моменту отримання заяви і до видачі результату суб'єкту звернення.

Відповідно до частини 3 статті 8 Закону у ТК зазначаються:

1. етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
2. відповідальна посадова особа;
3. структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
4. строки виконання етапів (дії, рішення).

Основні завдання ТК: закріплення (фіксація) існуючого порядку вирішення справи щодо надання адміністративної послуги; раціоналізація такого порядку – **виключення зайвих етапів з процесу надання послуги і скорочення строків**.

У наших реаліях, навіть не маючи на меті спрощення, ТК має цінність, оскільки передбачає принаймні констатуючу фіксацію поточного порядку вирішення (руху) справи щодо надання адміністративної послуги певного виду. Така формалізація вже дозволяє уніфікувати процедури, забезпечити їх упорядкованість, виявити недоліки.

Відповідно до законодавчих вимог технологічна картка готується з урахуванням таких критеріїв:

1. мінімізація: дій суб'єкта звернення; витрат часу та інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги;
2. оперативність і своєчасність надання адміністративної послуги.

На кожну адміністративну послугу (з Переліку) затверджується одна технологічна картка, навіть якщо до процесу її надання долучаються різні структурні підрозділи чи органи влади.

ТК – це також: критеріїв:

- інструмент контролю за своєчасністю надання адміністративних послуг. Орієнтуючись на послідовність дій, викладених у ТК, керівник та адміністратори ЦНАП можуть контролювати порядок проходження справи, у тому числі дотримання строків виконання кожного етапу відповідальними виконавцями;

- основа для розвитку електронного документообігу та автоматизованого контролю за дотриманням строків, адже технологічна картка показує послідовність етапів, виконавців і строки;
- важливе джерело інформації для навчання персоналу як ЦНАП, так і безпосередньо суб'єкта надання адміністративної послуги. Навіть новий працівник зможе супроводжувати справу щодо надання адміністративної послуги, маючи інформацію про дії кожного, хто задіяний у розгляді справи, та про послідовність усіх етапів.

Закон передбачає, що вимоги до підготовки ТК визначаються Кабінетом Міністрів України. Такі вимоги до технологічної картки адміністративної послуги (далі – Вимоги) затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44. Положення Вимог переважно дублюють норми частини 3 статті 8 Закону «Про адміністративні послуги» про обов'язкову інформацію в ТК і додатково вводять ряд нових норм, зокрема заборону встановлення в ТК прав та обов'язків суб'єктів звернення (пункт 4 Вимог).

Сумарна тривалість етапів надання адміністративної послуги (дій, рішень) не може перевищувати граничний строк надання адміністративної послуги, передбачений законом (пункт 9 Вимог).

Під час розробки ТК доцільно враховувати таке:

- **ТК має бути лаконічною.** Зайва інформація не потрібна. Наприклад, якщо за всю процедуру надання послуги відповідає один орган (структурний підрозділ), то не варто дублювати його назву, описуючи кожен етап руху справи;
- пунктом 7 Вимог передбачено, що **відповідальною посадовою особою** вважається керівник відповідного структурного підрозділу або посадова особа, якщо та за законом відповідальна за надання послуги. На нашу думку, недостатньо (може бути навіть некоректно) в розділі про відповідальних за етап осіб зазначити керівника структурного підрозділу, адже роль керівника переважно полягає у здійсненні функцій організації та контролю, а опрацювання конкретної справи здійснюється виконавцями. Отже, необхідно зазначити **посаду виконавця**, відповідального за той чи інший етап. Такий підхід відповідатиме вимогам Закону. При цьому **недоцільно разом із посадою вказувати також прізвища** відповідальних посадових осіб, оскільки в разі зміни персоналу чи перерозподілу обов'язків виникатиме потреба в повторному затвердженні технологічних карток;
- **кожен етап** надання послуги **має бути чітко і наглядно відокремлений** від інших. Якщо ТК виконана у форматі таблиці, то кожен етап надання адміністративної послуги слід описати в окремому рядку. **Не можна об'єднувати дії різних суб'єктів або різні дії одного суб'єкта в один етап.** Якщо є альтернативні шляхи руху справи щодо надання адміністративної послуги, то ці альтернативи теж мають бути вказані.

Згідно з абзацом другим пункту 6 Вимог, у ТК має бути інформація про порядок оскарження результату надання адміністративної послуги. Хоча це нормативна вимога, насправді така інформація у ТК зайва, адже картка не призначена для суб'єктів звернення. Подання скарги означатиме початок нових етапів проходження справи (нерідко – взагалі нової процедури в іншому органі). Але для дотримання Вимог у ТК можна коротко описати механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. У подальшому варто взагалі виключити цю інформацію з ТК, внівши зміни у зазначений акт Кабінету Міністрів;

- **інформацію про строки виконання етапів (дій, рішень) доцільно подавати по наростаючій.** Наприклад, реєстрація заяви відбувається «протягом першого дня», передача справи виконавцеві – «протягом першого-другого дня», опрацювання справи – «протягом другого-п'ятого дня» і т.д.

Процес формування ТК має бути відкритим, слід критично оцінювати кожен пункт. На першому етапі у проекті ТК необхідно відобразити всі дії (етапи), які реально виконуються, і зазначити максимальні строки, фактично необхідні для виконання кожного етапу. Наступний крок – критична оцінка кожного етапу і строку. Треба уважно проаналізувати, які дії повторюються (наприклад, реєстрація заяви) або на які з них витрачається забагато часу. Зайві етапи слід вилучити, недосконалі – скоригувати. Під час підготовки технологічних карток рекомендується використовувати як досвід персоналу, який безпосередньо задіяний у наданні конкретної категорії адміністративних послуг, так і критичний погляд зовнішніх експертів (представників неурядових організацій, підприємців тощо). В ідеалі ТК мають опрацьовуватися робочою групою, яка займається створенням/модернізацією ЦНАП.

У подальшому ТК доцільно переглядати принаймні один раз на два роки або у разі отримання рекомендацій від адміністраторів ЦНАП, а також у разі зміни законодавства, що стосується певної адміністративної послуги.

Кожній ІК та ТК доцільно присвоювати номер. Він має співпадати з номером адміністративної послуги у відповідному переліку адміністративних послуг. Так полегшується пошук необхідної ІК/ТК (особливо серед схожих за назвою послуг). Також цей зв'язок стане в пригоді під час формування системи електронного документообігу у ЦНАП. Крім того, в ІК/ТК варто вказувати або **номер версії картки** або **дату** її затвердження, щоб у разі появи нових версій (редакцій) полегшити пошук актуального документа.

5.2.1

Приклад структури (форми) технологічної картки

ФОРМА ТЕХНОЛОГІЧНОЇ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ				
ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА №ХХ/УУ				
(назва послуги)				
№ з/п	ЕТАПИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ	ВІДПОВІДАЛЬНА ПОСАДОВА ОСОБА І СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ	ДІЯ (В, У, П, З)	СТРОК ВИКОНАННЯ (ПРОТЯГОМ ДНІВ)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Загальна кількість днів, необхідних для надання послуги _____				
Загальна кількість днів (передбачена законодавством) _____				

Умовні позначки:

xx/yy

шифр послуги, де:

xx – код структурного підрозділу,

yy – номер послуги структурного підрозділу згідно Переліку;

В – виконує, **У** – бере участь, **П** – погоджує, **З** – затверджує.

Пояснення: класифікація дій відповідальних осіб у технологічній картці на «виконує /бере участь/ погоджує /затверджує» («В/У/П/З») передбачена стандартом ISO 9001:2000 і нині досить широко використовується суб'єктами надання адміністративних послуг в Україні. Така класифікація має сенс, якщо вона використовується на практиці для аналізу витрат часу і ресурсів на погодження, затвердження результату надання адміністративної послуги тощо. Але загалом опис дії відповідальних осіб і так має вичерпно роз'яснювати суть кожного етапу.

5.2.2

Приклад технологічної картки

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА №ТК-2/1 ВИДАЧА БУДІВЕЛЬНОГО ПАСПОРТА ЗАБУДОВИ ЗЕМЕЛЬНОЇ ДІЛЯНКИ Відділ містобудування, архітектури та земельних відносин (назва) селищної ради				
№ з/п	ЕТАПИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ	ВІДПОВІДАЛЬНА ПОСАДОВА ОСОБА І СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ	ДІЯ (В, У, П, З)	СТРОК ВИКОНАННЯ (ДНІ)
1.	Прийом, перевірка відповідності пакета документів інформаційній картці, реєстрація заяви, повідомлення суб'єкта звернення про термін виконання послуги, складання опису вхідного пакета документів (один екземпляр опису надається суб'єкту звернення). З'ясування бажаного способу повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги	Адміністратор центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)	В	протягом 1 робочого дня
2.	Формування справи, підготовка листа проходження справи	Адміністратор ЦНАП	В	протягом 1 робочого дня
3.	Передача заяви та пакета документів суб'єкта звернення відділу містобудування, архітектури та земельних відносин	Адміністратор ЦНАП	В	протягом 1-2 дня
4.	Перевірка повноти пакета документів, відповідності намірів забудови земельної ділянки вимогам містобудівної документації на місцевому рівні, детальним планам територій, планувальним рішенням проектів садівницьких та дачних товариств, державним будівельним нормам, стандартам і правилам	Начальник відділу містобудування архітектури та земельних відносин чи головний спеціаліст відділу	В	протягом 2-3 робочого дня
5.	А. У разі негативного результату – направлення листа з зауваженнями та пакета документів до ЦНАП для доопрацювання суб'єктом звернення В. У разі позитивного результату – початок складання будівельного паспорта	Начальник відділу чи головний спеціаліст	В	протягом 4 робочого дня
6.	Складання будівельного паспорта	Начальник відділу чи головний спеціаліст	В	протягом 4-7 робочого дня
7.	Реєстрація будівельного паспорта	Начальник відділу чи головний спеціаліст	В	протягом 8 робочого дня

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА №ТК-2/1

ВИДАЧА БУДІВЕЛЬНОГО ПАСПОРТА ЗАБУДОВИ ЗЕМЕЛЬНОЇ ДІЛЯНКИ

Відділ містобудування, архітектури та земельних відносин (назва селищної ради)

№ з/п	ЕТАПИ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГИ	ВІДПОВІДАЛЬНА ПОСАДОВА ОСОБА І СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ	ДІЯ (В, У, П, З)	СТРОК ВИКОНАННЯ (ДНІ)
8.	Передача будівельного паспорта в ЦНАП	Начальник відділу чи головний спеціаліст	В	протягом 9 робочого дня
9.	Реєстрація вихідного пакета документів (будівельного паспорта) та повідомлення про результат надання адміністративної послуги суб'єкту звернення	Адміністратор ЦНАП	В	протягом 10 робочого дня
10.	Видача будівельного паспорта суб'єкту звернення під підпис. Внесення інформації про дату отримання будівельного паспорта до відповідного документа (реєстру)	Адміністратор ЦНАП	В	протягом 10 робочого дня
Загальна кількість днів, необхідних для надання послуги				10
Загальна кількість днів (передбачена законодавством)				10

Умовні позначки:

В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАТВЕРДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ І ТЕХНОЛОГІЧНИХ КАРТОК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Відповідно до Закону суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу затверджуються інформаційна і технологічна картки, а в разі, якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується (частина 1 статті 8).

Ця норма означає, що ІК та ТК в органах місцевого самоврядування мають затверджуватися органом, який є суб'єктом прийняття рішення щодо кожної адміністративної послуги:

- **місцевою радою** – щодо адміністративних послуг, де рішення приймається радою (наприклад, передача земельних ділянок комунальної власності у власність громадян та юридичних осіб, надання у користування земельних ділянок із земель комунальної власності);
- **виконавчим комітетом місцевої ради** – щодо адміністративних послуг, які впливають із власних повноважень виконавчого комітету або делегованих йому місцевою радою (наприклад, адмінпослуги у сфері благоустрою, обліку та розподілу житлової площі тощо);
- **місцевим головою** – якщо у структурі виконавчих органів місцевої ради або її апарату окремі посадові особи підпорядковані безпосередньо місцевому голові (наприклад, державні реєстратори в окремих сільських і селищних радах), а також у випадках, коли суб'єктом прийняття рішення стосовно надання адмінпослуги є сам місцевий голова;
- **виконавчими органами місцевої ради (їх керівниками)** – якщо ці органи (самостійні структурні підрозділи) є суб'єктами надання адміністративних послуг (наприклад, щодо послуг з реєстрації місця проживання, якщо для цього створено самостійний виконавчий орган чи структурний підрозділ, включно з ЦНАП, якщо повноваження закріплені за сектором чи іншим підрозділом у структурі ЦНАП). При цьому важливо, чи є у такого виконавчого органу (структурного підрозділу) повноваження видавати накази з питань основної діяльності.

Такий підхід щодо різних суб'єктів затвердження ІК та ТК забезпечує буквальне виконання Закону. У цьому разі важливо, щоб ІК та ТК були принаймні розроблені й затверджені **за єдиною формою** (яку необхідно затвердити, наприклад, рішенням виконавчого комітету). Суб'єкт, який затверджує форму ІК та ТК, може бути визначений у Регламенті ЦНАП та/або у рішенні про визначення (затвердження) переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

Але найбільш практично придатним буде підхід, коли всі ІК та ТК в межах однієї місцевої ради та її виконавчих органів будуть затверджуватися одним суб'єктом. Найкраще, щоб це робив виконавчий комітет, який, будучи колегіальним органом, забезпечує і належний рівень прозорості, і достатній рівень легітимності. **Для цього у Регламенті ЦНАП можна визначити, що ІК та ТК адміністративних послуг затверджуються виконавчим комітетом** (сільської, селищної, міської) ради. Або можна уповноважити виконавчий комітет на затвердження всіх ІК та ТК у рішенні місцевої ради про затвердження Переліку послуг для ЦНАП.

Такий підхід означатиме уповноваження місцевою радою здійснювати власні не виключні повноваження виконавчий комітет щодо послуг, де суб'єктом надання є власне місцева рада.

Таке уповноваження у Регламенті ЦНАП відповідатиме нормам Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Адже відповідно до частини 1 статті 52 цього Закону виконавчий комітет сільської, селищної, міської ради може розглядати і вирішувати питання, віднесені цим Законом до відання виконавчих органів ради.

Місцевий голова може підкріпити передачу власних повноважень щодо затвердження певних ІК та ТК власним розпорядженням (якщо у структурі виконавчих органів місцевої ради або її апарату окремі посадові особи підпорядковані безпосередньо місцевому голові, а також у випадках, коли суб'єктом прийняття рішення стосовно надання адмінпослуги є сам місцевий голова).

Хоча і рішення ради може бути достатньо, адже відповідно до частини 3 статті 52 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні» сільська, селищна, міська рада може прийняти рішення про розмежування повноважень між її виконавчим комітетом, відділами, управліннями, іншими виконавчими органами ради та сільським, селищним, міським головою в межах повноважень, наданих цим Законом виконавчим органам сільських, селищних, міських рад.

Ще одним підтвердженням доцільності і законності уповноваження виконавчого комітету затверджувати ІК та ТК є пункт 3 частини 2 статті 52 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні», згідно з яким виконавчий комітет ради має право змінювати або скасовувати акти підпорядкованих йому відділів, управлінь, інших виконавчих органів ради, а також їх посадових осіб. Затвердження ІК та ТК не є виключним повноваженням відповідної ради, таке повноваження може бути передане її виконавчим органам.

Також суб'єктом затвердження ІК та ТК (за рішенням місцевої ради) може бути визначено і місцеву раду, і місцевого голову тощо. Це питання може вирішуватися кожною конкретною громадою індивідуально.

Варто ще раз зауважити, що відповідно до частини 3 статті 8 Закону у разі делегу-

вання центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом відповідно до закону повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.

У цьому випадку йтиметься лише про ті адміністративні послуги, які визначені як делеговані повноваження. До таких відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» належать, зокрема:

- вчинення нотаріальних дій з питань, віднесених законом до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад; реєстрація актів цивільного стану (за винятком виконавчих органів міських (крім міст обласного значення) рад) (підпункт 5 пункту «б» частини 1 статті 38);
- державна реєстрація у встановленому порядку юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (підпункт 7 пункту «б» частини 1 статті 38);
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (підпункт 8 пункту «б» частини 1 статті 38).

Якщо центральний орган виконавчої влади досі не затвердив типову інформаційну картку певної послуги, то орган місцевого самоврядування може затвердити **тимчасову** ІК.

На практиці виникає ще одна проблема: додатками до рішень органів місцевого самоврядування про затвердження ІК та ТК іноді затверджують картки на адмінпослуги, де суб'єктом їх надання є органи виконавчої влади. Наприклад, таке буває з паспортними послугами, послугами з реєстрації земельних ділянок тощо. Потрібно пам'ятати, що в цьому випадку має місце перевищення повноважень, адже ІК та ТК на згадані групи послуг мають затверджуватися відповідними територіальними (обласними) органами ДМС та Держгеокадастру. До відповідного ОМС/ЦНАП такі картки мають бути доведені з індивідуальними особливостями (контактною інформацією ЦНАП, платіжними реквізитами) як частина «узгодженого рішення»: угоди ОМС з відповідним суб'єктом надання адмінпослуги або обміну відповідними листами.

Дунаєвецька міська рада
ЦЕНТР НАДААННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



ОХОРОНА
ТОВ «ГЕПАРД»
Тел. 03858 20-131
098 479-52-87



РОЗДІЛ 6

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 6

Про що цей Розділ?

У Розділі VI ми переходимо до детальнішого розгляду ключових фізично-інфраструктурних аспектів створення (модернізації) ЦНАП - до його приміщення. Типові рішення Програми є важливими саме для цілей Програми, коли потрібно одночасно співпрацювати з великою кількістю громад і оптимізувати закупівлі та постачання. Тому підтримка певних узгоджених рішень в частині кольорової гами, умеблювання, обладнання технікою дозволяє забезпечити необхідну гармонійність результату та ефективність процесу. Водночас, треба наголосити, що, як і більшість іншої інформації у цьому Посібнику, Програма надає лише рекомендації та ділиться власним досвідом. Більш розгорнуту інформацію щодо вибору приміщень для ЦНАП, їх ремонту, нових будівництв, їх умеблювання та ознакування можна знайти у іншому посібнику Програми - «Досвід фізичного створення ЦНАП у рамках Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою». Але частина засадничої інформації для зручності користувачів дублюється у цьому Посібнику. Також у цьому Розділі є рекомендації експертів Програми щодо облаштування робочого місця ЦНАП, його підключення до інформаційних систем.

В чому актуальність Розділу?

Слід зазначити, що іноді громади, які створювали ЦНАП, припускалися помилок в частині вибору й облаштування приміщення ЦНАП. Не завжди враховується зручність місця розташування приміщення для громадян, або обирається приміщення, яке потребує вкрай непропорційних витрат на його ремонт. Окремі приміщення не підходять для ЦНАП принципово, бо не дають можливості забезпечити відкритий простір фронт-офісу та безбар'єрність для відвідувачів. Зустрічаються також випадки, коли громади навіть після чималих вкладень ресурсів у ремонт (в т.ч. з ДФРР чи з інфраструктурної субвенції) не передбачали належних умов для осіб з інвалідністю (пандус, пристосована туалетна кімната тощо). Бувають випадки, коли громади «зловживають» різними перегородками та «кабінками» і «віконцями» для спілкування з відвідувачами. Також звертаємо увагу на доцільність облаштування кімнат для персоналу (для відпочинку та харчування), архівної кімнати.

Ключові ідеї Розділу.

Вибір приміщення. У питанні вибору приміщення для ЦНАП рекомендується звертати першочергову увагу на адміністративне приміщення, в якому розміщується місцева рада та її виконавчі органи. У разі його недостатності чи неможливості облаштування там відкритого простору або умов для відвідувачів, в т.ч. осіб з інвалідністю, - може розглядатися інший варіант приміщення. Нерідко для цих

цілей обираються колишні клуби, спортзали, бібліотеки чи їх частини. У цьому разі принципово, щоб такі рішення підтримувалися мешканцями громад і щоб відповідні культурно-спортивні функції продовжували належно виконуватися у громаді. Якщо у громади немає приміщення, котре можливо облаштувати під ЦНАП без надмірних ресурсів (через вкрай поганий стан, недостатню площу, неможливість облаштування каналізації, безбар'єрного доступу тощо), то може розглядатися варіант будівництва нового приміщення. Програма має у цій частині впроваджені рішення (проекти), які можна використовувати іншим громадам.

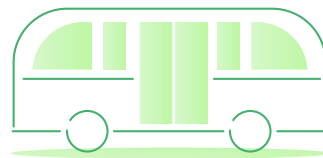
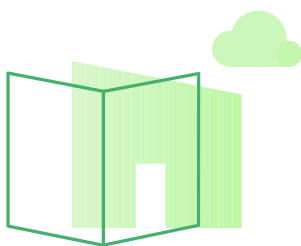
Зонування приміщення. У приміщенні ЦНАП має бути забезпечене раціональне планування робочих зон, особливо зони очікування та інформування, зони обслуговування. Рекомендується облаштування дитячого куточка, місця для самообслуговування відвідувачів (з комп'ютером, доступом до Інтернету). У більших ЦНАП рекомендованим є облаштування «рецепції» (інформаційного пункту) або просто першого робочого місця у зоні обслуговування - для надання першої інформації відвідувачам. Робочі місця персоналу рекомендується розміщувати з урахуванням потреби захисту зору працівників, зокрема, варто запобігати потраплянню прямого сонячного світла на монітори комп'ютерів. Певним стандартом в облаштуванні ЦНАП рекомендується встановлення двох стільців для відвідувачів біля кожного робочого місця. У деяких ЦНАП облаштовується окремо «громадська приймальня» для прийому відвідувачів місцевим головою, керівництвом місцевої ради, депутатами тощо. Це ж приміщення може використовуватися для вчинення окремих «нотаріальних дій», що потребують конфіденційності, або ж переплануватися для встановлення паспортного обладнання.

Обов'язково варто звертати увагу на енергоефективність приміщень (теплоізоляцію, облаштування вхідного тамбура чи теплової завіси), екологічність використовуваних матеріалів.

Для розміщення ЦНАП, як правило, обирається основна адміністративна будівля громади – приміщення місцевої ради, її виконавчих органів. Це зручно і для громадян, оскільки в такому разі Центр легко знайти, і для посадовців органів влади, адже вони можуть безперешкодно взаємодіяти з бек-офісними підрозділами.

У разі створення спільного ЦНАП громади з райдержадміністрацією, центр якої є і районним центром, чи у разі наявності кращої інфраструктури для Центру у такій райдержадміністрації ЦНАП громади можна розмістити в приміщенні райдержадміністрації.

Можна виділити **8 правил розташування ЦНАП** у громаді:



1. Загальні критерії до вибору приміщення ЦНАП

У разі, якщо адміністративне приміщення місцевої ради з різних причин (відсутність великої зали на першому поверсі; наявність несучих перегородок, які не дозволяють об'єднати існуючі кабінети в єдиний відкритий простір тощо) не підходить для розміщення ЦНАП, можна обрати інше приміщення, бажано комунальної або державної форми власності. Це можуть бути колишні клуби, бібліотеки, спортзали (за умови згоди мешканців громади).

Обираючи приміщення, необхідно враховувати його загальний стан, зокрема наявність і стан систем водопостачання, каналізації, опалення;

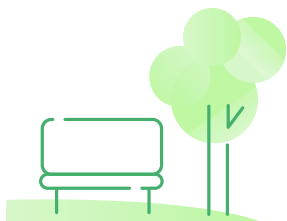
2. Транспортна доступність

Обираючи місце розташування ЦНАП, необхідно подбати про його територіальну доступність і безпеку. Як правило, ЦНАП розташовують у центральній частині населеного пункту, куди зручно добиратися і громадським транспортом, і приватним. На прилеглий до ЦНАП території слід передбачити місця для безкоштовного паркування автомобілів та інших видів транспортних засобів, зокрема велосипедів.

Облаштовуючи прилеглу територію, необхідно забезпечити можливість проїзду спецавтотранспорту (пожежної машини, машини швидкої допомоги, поліції тощо).

стан стін, підлоги, вікон, електромережі, пандуса, даху, фасаду.

Якщо у громаді немає жодного підходящого приміщення для Центру або є таке, що потребує неадекватних інвестицій у його модернізацію, можна планувати будівництво нового приміщення для ЦНАП.



3. Облаштування прилеглої території

На майданчику біля входу до приміщення рекомендується облаштувати зону очікування та відпочинку з лавками для сидіння, урнами для сміття, ліхтарями. Прилегла територія має бути освітлена та може бути оснащена системою відеонагляду, бажано її озеленити.



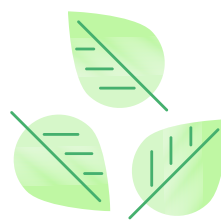
5. Видимість ЦНАП

Необхідно інформувати громадян про місце розташування ЦНАП, встановивши відповідні вивіски, покажчики та вказівні знаки. Їхня кольорова гамма має співпадати з кольорами символіки місцевої громади та/або національними кольорами України.



4. Безбар'єрне середовище

Дуже важливо розташувати ЦНАП поблизу зупинок громадського транспорту або ж можна зробити додаткову зупинку. Шлях від зупинки до приміщення Центру має бути безперешкодним для осіб з інвалідністю та батьків із дітьми у візочках.



6. Екологія та комунікації

Обираючи земельну ділянку для будівництва нового приміщення для ЦНАП, необхідно подбати про збереження природного середовища. Також враховується можливість підключення до систем водопостачання, каналізації, теплових мереж, електропостачання.



7. Збереження архітектури та врахування будівельних і санітарних правил

Обираючи земельну ділянку для будівництва нового приміщення, необхідно визначити раціональну площу ЦНАП. Вона залежить від кількості робочих місць і допоміжних приміщень. Так, у середньому, для організації 8-12 робочих місць необхідний ЦНАП площею 130-150 м². Розміщення та орієнтація будівлі ЦНАП на ділянці мають відповідати вимогам освітлення та шумоізоляції. Проектуючи нову будівлю або виконуючи зовнішні роботи, необхідно врахувати загальний архітектурний ансамбль навколишніх будівель та вимоги органів місцевої влади до оформлення фасадів.

Розробляючи проектно-кошторисну документацію на нове будівництво, ремонт, реконструкцію приміщень для ЦНАП, необхідно врахувати чинні державні будівельні та санітарні правила і норми.



8. Перспектива стійкого розвитку громади

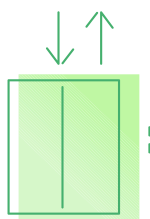
ЦНАП не можна створювати за рахунок (на шкоду) інших соціально важливих об'єктів. Зокрема, не рекомендується використовувати приміщення бібліотек, дитячих гуртків тощо для розміщення ЦНАП, якщо це зашкодить їх діяльності або немає чіткого плану, куди перемістити ці об'єкти.

ЦНАП має бути доступним для всіх груп мешканців (чоловіків і жінок; людей з інвалідністю; людей, які користуються різними видами транспорту, зокрема громадським транспортом, велосипедами, автомобілями тощо).

Інфраструктуру ЦНАП не можна ізолювати від інших публічних закладів, що знаходяться у цій же будівлі. Наприклад, туалетною кімнатою можуть користуватися всі відвідувачі.

Обираючи та облаштовуючи приміщення для ЦНАП, слід мати на увазі, що це буде місце масового обслуговування різних груп громадян щодо надання їм широкого спектру адміністративних послуг.

Критерії вибору та облаштування приміщення ЦНАП:



1. Максимальна зручність

ЦНАП розміщується на першому поверсі будівлі. Якщо для обслуговування додатково використовується другий та інші поверхи приміщення (за потреби), слід забезпечити можливість замовити будь-яку послугу на першому поверсі ЦНАП або ж передбачити безперешкодний доступ до всіх робочих місць у Центрі (у т.ч. використовуючи ліфти, підйомники).



2. Відкритий простір

Ключова вимога до приміщення ЦНАП – розміщення робочих місць персоналу у «відкритому просторі» (open space). Кабінетна система прийому відвідувачів – неприйнятна. У ЦНАП усі робочі місця мають розташовуватися разом у загальній залі або кількома великими групами у кількох залах. Це забезпечує:

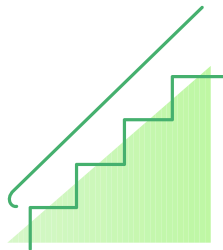
- комфортну атмосферу для відвідувачів завдяки відкритому публічному простору;
- прозорість процесів обслуговування для громадян.



3. Чітке планування робочих зон

Вибір приміщення для ЦНАП та його облаштування залежать від прогнозованої необхідної кількості робочих місць, яку визначають, виходячи з кількості мешканців – споживачів послуг, кількості (груп) послуг. У громадах, що складаються з багатьох населених пунктів, необхідно враховувати потребу забезпечення територіальної доступності послуг. Якщо передбачається створення мережі віддалених місць для роботи адміністраторів у інших населених пунктах громади, то і кількість звернень в основний офіс ЦНАП буде меншою. Отже, можна обирати менше за площею приміщення для Центру.

Облаштування приміщення ЦНАП здійснюється з урахуванням вимог до енергоефективності, екологічності й доступності для осіб з інвалідністю.



4. Доступність приміщення

Необхідно ретельно продумати облаштування «вхідної групи». З метою забезпечення енергозбереження слід передбачити тамбур при вході в приміщення ЦНАП. Мінімальна глибина тамбура – 1,8 м, ширина – 2,2 м. У разі неможливості встановлення тамбура на вході доцільно передбачити повітряно-теплову завісу та обладнати зовнішні двері пристроями самозачинення.

На вході в будівлю потрібно встановити пандус (із твердого морозостійкого матеріалу, з ухилом 1/12 та огорожею висотою 0,7-0,9 м, для дітей – 0,5 м) для осіб з інвалідністю на кріслі-візку. У разі потреби необхідно передбачити зручні сходи з поручнями, кнопку виклику працівника ЦНАП. Зовнішні сходи (або їх частини) заввишки 0,45 м і більше від рівня тротуару мають бути обладнані поручнями.



5. Вимоги до екстер'єру приміщення ЦНАП

Необхідно враховувати, що висота приміщень надземних поверхів громадських будинків від підлоги до стелі визначається відповідно до технологічних вимог, але має становити не менше 3 м. У коридорах і холах (залежно від об'ємно-планувального рішення) допускається зменшення висоти до 2,5 м у разі врахування технологічних вимог.

Приміщення (будівля) ЦНАП має бути обладнане інформаційною вивіскою, де слід вказати: найменування ЦНАП, графік роботи, поштову та електронну адреси, телефонний номер Центру.

Оформлення фасаду ЦНАП має гармоніювати із загальним архітектурним ансамблем.



6. Вимоги до інтер'єру приміщення ЦНАП

У приміщенні ЦНАП необхідно обов'язково облаштувати туалетні кімнати для відвідувачів (у т.ч. з урахуванням потреб осіб з інвалідністю), окремі для жінок і чоловіків (за можливості). Також потрібно створити умови для відвідувачів із дітьми (місце для зберігання дитячих візочків, дитяча кімната чи дитячий куточок, пеленальний столик). Для комфорту відвідувачів і персоналу ЦНАП рекомендується обладнати приміщення Центру кондиціонерами, системою вентиляції/рекуперації повітря.

У приміщенні ЦНАП має бути достатньо природного освітлення. На вікна для захисту від надмірного сонячного світла рекомендується встановлювати рулонні штори (ролети). Для збереження майна і самого приміщення ЦНАП рекомендується встановлення охоронної та пожежної систем безпеки.

Внутрішнє облаштування ЦНАП рекомендується здійснювати за принципом **«відкритого простору» (open space)**.

Основні завдання зонування ЦНАП:

- Максимально ефективно використання приміщення: систем опалення та освітлення, наявних площ тощо.
- Працівники мають почуватися комфортно, щоб вони могли надавати якісні послуги максимально ефективно.
- Робочий простір має бути безпечним, а в приміщенні дотримані всі екологічні норми і вимоги до температурного режиму.
- Функціональність приміщень може у майбутньому змінюватися у зв'язку зі зміною ролі ЦНАП, кількості працівників. Зонування має передбачати можливості для гнучких змін.
- Публічні установи повинні бути максимально відкриті і доступні.

Для комфортного обслуговування відвідувачів і створення зручних умов роботи працівників пропонується дотримуватися наступного зонування приміщення ЦНАП:

- інформаційна зона,
- зона очікування,
- зона обслуговування (разом – фронт-офіс);

за потреби і можливості – зона опрацювання документів і допоміжні приміщення:

- архів;
- кімната персоналу (разом – бек-офіс).

Доступ до фронт-офісу має бути відкритим і безперешкодним для відвідувачів. Доступ до бек-офісу відвідувачам не надається.

ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ФРОНТ-ОФІСУ:	ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ БЕК-ОФІСУ:
<ul style="list-style-type: none"> — У фронт-офісі ЦНАП можна окремо облаштувати «громадську приймальню» (кімнату для прийому громадян місцевим головою та керівниками виконавчих органів, структурних підрозділів). — У всіх приміщеннях фронт-офісу слід встановити зрозумілі вказівники і покажчики. — Бажано, щоб двері у всі приміщення фронт-офісу були прозорі. 	<ul style="list-style-type: none"> — Бек-офісні приміщення призначені для опрацювання справ, надання телефонних консультацій і т.ін. і можуть розташовуватися у цьому ж або й в інших приміщеннях виконавчих органів місцевої ради. У невеликих ЦНАП поділ на фронт-офіс і бек-офіс може бути умовним, адже приймають відвідувачів і опрацьовують справи, як правило, одні й ті ж працівники. Водночас певні робочі місця можуть бути відокремлені стелажми для документів, кімнатними рослинами, які умовно ділять простір на фронт-офіс і бек-офіс. — За можливості у ЦНАП (особливо у великих ОТГ) доцільно облаштувати «кімнату персоналу» – приміщення для харчування працівників ЦНАП. — Також у бек-офісі може бути архівне приміщення. — За потреби і можливості обладнується серверне приміщення.

Принципи зонування приміщення ЦНАП:

1. Відкрита і закрита зони (фронт-офіс і бек-офіс).
2. Зонування залежить від планування і площі ЦНАП.
3. Робочі місця працівників облаштовані безпечно і зручно.
4. Єдиний підхід до дизайну різних зон приміщення ЦНАП (для забезпечення можливості зміни цільового призначення окремих приміщень у майбутньому).

ТИПИ ЗОНУВАННЯ

ІНФОРМАЦІЙНА ЗОНА

Призначена для самостійного ознайомлення відвідувачів з інформаційними матеріалами. Її слід обладнати інформаційними стендами, розташувавши їх у доступному для перегляду місці. Інформація на стендах має бути в зручній для сприйняття формі. Для осіб з інвалідністю треба передбачити наявність інформаційних матеріалів, надрукованих спеціальним шрифтом.

Інформаційні стенди можна обладнати кишенями формату А4, в яких розміщуються інформаційні картки адміністративних послуг і формуляри до них.

МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ

Найближче місце до входу в приміщення (чи частину такого приміщення) займає інформаційна зона. Тут необхідно встановити інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП, а також вивіску «Інформація» (або «Рецепція»).

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ

У менших ЦНАП окрему рецепцію можна не облаштувати, але працівник на найближчому до входу в ЦНАП робочому місці має надавати відвідувачам першочергову інформацію. Над таким робочим місцем також можна встановити вивіску «Рецепція» або «Інформація».

У зоні інформування можна встановити інфомат (інформаційний термінал). Також тут рекомендується облаштувати **місце самообслуговування** – комп'ютеризоване місце з довідково-інформаційними системами та з виходом у мережу Інтернет. За таким комп'ютеризованим місцем відвідувачі ЦНАП матимуть можливість самостійно шукати інформацію про адміністративні послуги, заповнювати відповідні бланки заяв, навчатися комп'ютерній грамоті.

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 й доступному місці. Також можна встановити скриньки для оцінки роботи ЦНАП шляхом «голосування» відвідувачів талонами системи керування чергою чи іншими засобами.

ЗОНА ОЧІКУВАННЯ

Ця зона може займати частину загального приміщення або окреме приміщення, яке передує **зоні обслуговування**.

Можливий варіант поєднання інформаційної зони та зони очікування.

У зоні очікування має бути природне і штучне освітлення. Тут облаштовуються місця для відвідувачів (мінімум для 10 осіб).

У зоні очікування необхідно поставити стільці, столи (стійки) для оформлення або впорядкування документів, а також встановити вивіски інформаційного характеру, інформаційні стенди. Столи слід розміщувати осторонь від входу задля безперешкодного руху інвалідних візків.

Доцільне розміщення засобів надання супутніх послуг, насамперед для оплати адміністративного збору: каси банку (для великих ЦНАП), банкоматів, платіжних терміналів або POS-терміналів на робочих місцях персоналу ЦНАП. Також рекомендується забезпечити для відвідувачів у зоні очікування безперешкодний WI-FI доступ до мережі Інтернет. Варто передбачити місце для розміщення пристрою для копіювання документів (для великих ЦНАП), кулера для води, кавоавтомата тощо. Якщо відвідувачів багато, ЦНАП необхідно обладнати електронною системою керування чергою. Інструкцію і схему користування цією системою необхідно розмістити на інформаційному стенді. Працівники рецепції повинні надавати допомогу в користуванні системою керування чергою.

ТИПИ ЗОНУВАННЯ

ЗОНА ОЧІКУВАННЯ

Ця зона може займати частину загального приміщення або окреме приміщення, яке передує **зоні обслуговування**.

Можливий варіант поєднання інформаційної зони та зони очікування.

МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ

У зоні очікування рекомендується передбачити дитячий куточок із місцями для сидіння (м'які пуфики або дитячі стільчики), столом або дошкою для малювання, іграшками, розмальовками, олівцями, у разі доцільності – монітором для трансляції мультфільмів. На підлозі рекомендується покласти килимок. Дитячий куточок має бути безпечним (якомога далі від батарей, гострих кутів, інших предметів, які можуть становити небезпеку для дітей). У зоні очікування необхідно передбачити місце для дитячих візків.

ЗОНА ПРИЙОМУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ)

суб'єктів звернень у ЦНАП облаштовується за принципом «відкритого простору» (open space). Це принципова вимога до ЦНАП. Робочі місця адміністраторів ЦНАП, тобто персоналу, який здійснює прийом відвідувачів, – основний елемент ЦНАП.

Загальна площа зон очікування та обслуговування у центрах, утворених при виконавчих органах міст районного значення, селищних, сільських радах, має становити мінімум 50 м².

Рекомендується на одне робоче місце виділяти не менше 6 м².

Для обслуговування суб'єктів звернень мають бути передбачені місця для сидіння (бажано – два стільці для відвідувачів біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Необхідно поставити робочі столи і стільці для відвідувачів так, щоб для передачі документів ні працівнику ЦНАП, ні суб'єкту звернення не потрібно було вставати з місця.

Кожен працівник ЦНАП також повинен мати можливість вільно заходити і виходити, не заважаючи роботі інших працівників.

Робоче місце адміністратора слід обладнати персональним комп'ютером, багатофункціональним пристроєм, іншим устаткуванням і необхідними інформаційними системами. Не рекомендується повертати екрани комп'ютерів до вікон, тобто до со-

Зона обслуговування може бути відокремлена від зони очікування скляною перегородкою, щоб зберегти відчуття відкритості, але забезпечити шумоізоляцію.

Бажано, щоб на кожному робочому місці були інформаційні таблички із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП. При цьому працівники можуть не мати постійних робочих місць, навіть рекомендується їх періодично змінювати.

У зоні обслуговування робочі місця можуть відокремлюватися невеликими прозорими перегородками з шумопоглинаючими властивостями.

ТИПИ ЗОНУВАННЯ

ЗОНА ПРИЙОМУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ)

суб'єктів звернень у ЦНАП облаштовується за принципом «відкритого простору» (open space).
Це принципова вимога до ЦНАП. Робочі місця адміністраторів ЦНАП, тобто персоналу, який здійснює прийом відвідувачів, – основний елемент ЦНАП.

МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ

нячного світла. Слід упорядкувати дроти від комп'ютерів так, щоб вони не звисали зі столів і не розміщувалися хаотично на підлозі і стінах, де вони можуть заважати відвідувачам і персоналу. Бажано, щоб на столах працівників були передні стінки висотою 25-45 сантиметрів від стільниці.

Необхідно встановити сейф для зберігання цінних документів, печаток і штампів, шафи для зберігання документів.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ

АРХІВНЕ ПРИМІЩЕННЯ

для зберігання документів

Облаштовуючи у ЦНАП приміщення архіву, доцільно враховувати вимоги Національного архівного фонду до умов зберігання документів.

Приміщення для зберігання документів мають бути ізольовані від інших.

У разі водяного, парового або повітряного опалення рекомендується встановити на батареях захисні решітки і подбати про надійну гідроізоляцію стояків і трубопроводів. Не допускається обігрів архіву електричними та газовими приладами.

Облаштовуючи приміщення архіву, необхідно також враховувати вимоги державних будівельних норм.

Приміщення архіву має бути обладнане стаціонарними металевими стелажими та/або металевими шафами.

У приміщеннях із природним освітленням стелажі та шафи відкритого типу встановлюються перпендикулярно до стін із вікнами. Не допускається розміщення стелажів, шаф та іншого обладнання для зберігання документів упритул до зовнішніх стін будівлі та систем опалення.

Слід забезпечити захист документів від руйнівної дії світла.

КІМНАТА ПЕРСОНАЛУ

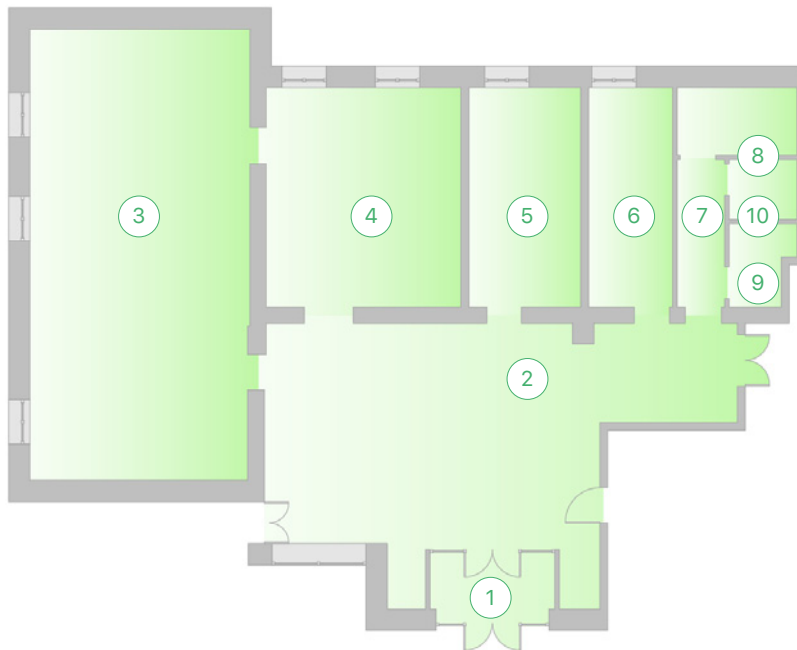
(у разі облаштування)

Кімнату персоналу рекомендується облаштувати столом, стільцями, мікрохвильовою піччю, холодильником, електрочайником.

За можливості у кімнаті персоналу доцільно встановити навісну шафу і мийку для посуду.

ПРИКЛАД ЗОНУВАННЯ №1. ЦНАП У СКАЛАТСЬКІЙ ГРОМАДІ

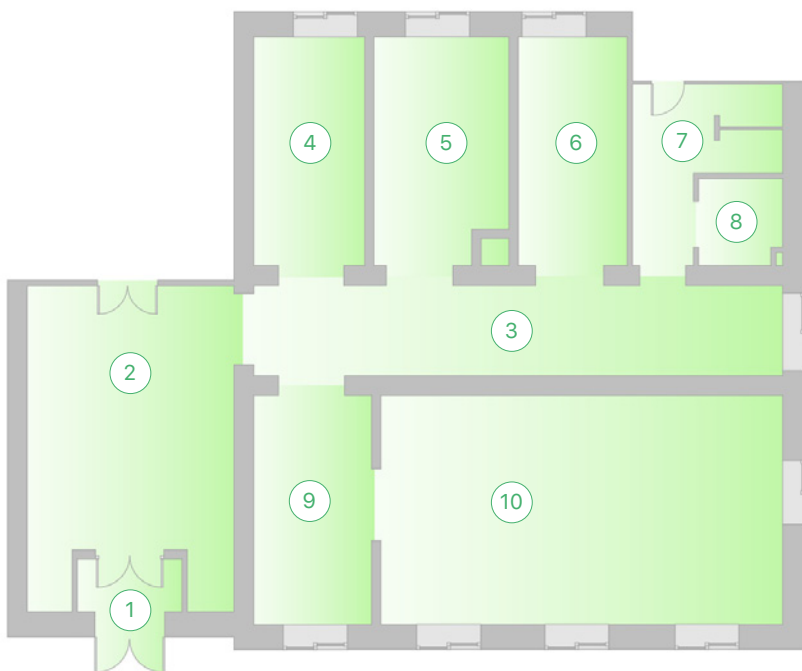
ЗОНУВАННЯ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП У СКАЛАТСЬКІЙ ГРОМАДІ



1. Тамбур	5.81 м ²
2. Хол	60.08 м ²
3. Фронт-офіс	63.47 м ²
4. Кімната для очікування	27.68 м ²
5. Кімната для переговорів	16.13 м ²
6. Кімната для персоналу	11.94 м ²
7. Коридор	4.48 м ²
8. Санвузол	5.29 м ²
9. Санвузол	3.17 м ²
10. Санвузол	2.61 м ²
Загальна площа	200.66 м ²

ПРИКЛАД ЗОНУВАННЯ №2. ЦНАП У ЗОЛОТНИКІВСЬКІЙ ГРОМАДІ

ЗОНУВАННЯ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП У ЗОЛОТНИКІВСЬКІЙ ГРОМАДІ



1. Тамбур	2.83 м ²
2. Хол	28.42 м ²
3. Коридор	22.35 м ²
4. Кімната для переговорів	12.08 м ²
5. Технічне приміщення	13.93 м ²
6. Кімната для персоналу	11.93 м ²
7. Санвузол	8.90 м ²
8. Санвузол	3.42 м ²
9. Кімната для очікування	12.87 м ²
10. Фронт-офіс	43.06 м ²
Загальна площа	159.79 м ²

№ з/п	ХАРАКТЕРИСТИКИ. ПРИМІТКИ
1.	СТІЛ З ТУМБОЮ
	Визначаються дизайн-проектом. Тумба закривається на ключ
2.	СТІЛЕЦЬ ДЛЯ АДМІНІСТРАТОРА
	Визначаються дизайн-проектом. Приклад можливих вимог: <ul style="list-style-type: none"> — висота – 770, ширина – 480, сидіння – 430; — підйомно-поворотний, обладнаний коліщатами для мобільності, з тентопреновим покриттям; — оббивка – темна, колір – чорний; — металевий каркас, колір – металік
3.	СТІЛЬЦІ ДЛЯ ВІДВІДУВАЧІВ
	Визначаються дизайн-проектом (по два стільці біля кожного робочого місця)
4.	ШАФА ДЛЯ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ
	Необхідність визначається дизайн-проектом. Може бути одна на декілька робочих місць. Допускається використання шаф як з дверцятами, так і без них
5.	КОМП'ЮТЕР З ЛІЦЕНЗІЙНОЮ ОС
	Визначаються вимогами системи електронного документообігу або інших автоматизованих систем, що функціонують у ЦНАП. Приклад можливої конфігурації: <ul style="list-style-type: none"> — процесор сімейства INTEL Core™ i5 або аналог; — модуль пам'яті DDR3 8GB, накопичувач SSD 2.5» 120GB; — материнська плата, наприклад GIGABYTE, ASUS або аналог; — монітор 22”; — корпус (бажано невеликих розмірів для економії простору робочого місця адміністратора ЦНАП), мишка, клавіатура; — програмна продукція Microsoft Windows 10 Professional x64 Ukrainian Pro, 64-bit, Ukr; — загальноживване 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 двома працівниками. Наприклад, Canon i-SENSYS MF3010, Canon i-SENSYS MF211, Canon i-SENSYS MF232w (у тому числі інтерфейсний кабель USB 2.0, 3 м) або аналоги, визначені технічним завданням

№ з/п	ХАРАКТЕРИСТИКИ. ПРИМІТКИ
7.	БЛОК БЕЗПЕРЕБІЙНОГО ЖИВЛЕННЯ
	Наприклад, APC Back-UPS 650VA або аналоги, визначені технічним завданням
8.	ТЕЛЕФОН
	Можливе використання одного апарата кількома (двома-трьома) працівниками (для великих ЦНАП). Мобільний телефон – у разі потреби (наприклад, для забезпечення роботи мобільного ЦНАП).
9.	КЛІЄНТСЬКЕ МІСЦЕ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ
	Визначаються технічною документацією системи
10.	КЛІЄНТСЬКЕ МІСЦЕ ЕЛЕКТРОННОЇ СИСТЕМИ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ (у разі її встановлення у ЦНАП)
	Визначаються технічною документацією системи
11.	ДОСТУП ДО ЄДИНИХ І ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ ДЛЯ АДМІНІСТРАТОРІВ, ЯКІ ВІДПОВІДАЮТЬ ВСТАНОВЛЕНИМ КВАЛІФІКАЦІЙНИМ ВИМОГАМ
	<p>Відповідно до наданих повноважень надається доступ до таких реєстрів:</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 ЦНАП обладнання для видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон та паспортів громадянина України у формі картки); — інших реєстрів (у разі потреби)
12.	ЕЛЕКТРОННИЙ ЦИФРОВИЙ ПІДПИС
	Виданий одним з акредитованих центрів сертифікації ключів для роботи у системі електронного документообігу та у єдиних і державних реєстрах, записаний на цифровому носії інформації (flash, DVD-диск тощо)
13.	ДОСТУП ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ
	У разі підключення до єдиних і державних реєстрів забезпечуються вимоги щодо захисту інформації
14.	ЕЛЕКТРОННА ПОШТОВА СКРИНЬКА, НАДАНА ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ АБО ЙОГО ВИКОНАВЧИМ ОРГАНОМ
	Домен має бути зареєстрований у зоні .gov.ua або .ukr
15.	КАНЦЕЛЯРСЬКЕ ПРИЛАДДЯ
	Папір, ручки (у тому числі для відвідувачів), степлер, олівці, скріпки тощо
16.	АТРИБУТИ ВІЗУАЛЬНОЇ ІДЕНТИФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКА
	Стаціонарна табличка із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади (у разі, якщо не використовуються бейджі)

№ з/п	ХАРАКТЕРИСТИКИ. ПРИМІТКИ
1.	МЕБЛІ
	Столи (для персоналу та відвідувачів), стільці, шафи, гардероб для персоналу, інформаційні стенди. Дивани, рецепція, вішаки для одягу відвідувачів визначаються дизайн-проектом
2.	СЕЙФИ
	Для збереження бланкової продукції (свідоцтв) у сфері РАЦС, оформлених паспортів громадян України, а також печаток і штампів, цифрових носіїв інформації із записаними на них електронними цифровими ключами сейфи, вогнетривкі шафи або металеві ящики мають бути стаціонарно закріплені до стіни або підлоги
3.	КОМП'ЮТЕРИ З ЛІЦЕНЗІЙНОЮ ОС
4.	БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНІ ПРИСТРОЇ
5.	БЛОКИ БЕЗПЕРЕБІЙНОГО ЖИВЛЕННЯ
6.	ТЕЛЕФОНИ
	Деталізація – у підрозділі «Пропонований опис робочого місця адміністратора ЦНАП»
7.	СИСТЕМА ЗАПИСУ РОЗМОВ
	За потреби і можливості здійснюватиметься запис телефонних розмов адміністраторів ЦНАП і розмов адміністраторів ЦНАП із суб'єктами звернень
8.	СИСТЕМА ВІДЕОНАГЛЯДУ
	За потреби і можливості
9.	СТРУКТУРОВАНА КАБЕЛЬНА СИСТЕМА
	На її основі будуть організовані локальна обчислювальна мережа, система відеонагляду (за потреби і можливості), телефонії (за потреби і можливості) тощо
10.	СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ (АВТОМАТИЗАЦІЇ РОБОТИ ЦНАП)
	Визначаються технічною документацією системи. У ЦНАП України вже успішно впроваджені такі системи:
	— «Універсам послуг»;
	— «Галерея послуг» («Відкрита влада» та ін.);
	— «АСКОД. Адміністративні послуги»;
	— рішення на основі IT-Enterprise, Alfresco або інші, аналогічні за функціональними можливостями системи.

№ **ХАРАКТЕРИСТИКИ. ПРИМІТКИ**
з/п

10. СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ (АВТОМАТИЗАЦІЇ РОБОТИ ЦНАП)

Окрім того, у рамках Програми «U-LEAD з Європою» проектом egov4Ukraine розробляється система електронного документообігу для ЦНАП України «Вулик»

11. ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ

Для великих громад або для громад, у ЦНАП яких інтегровано паспортні послуги та/або адмінпослуги соціального характеру, інші групи базових послуг, і де спостерігається інтенсивний потік відвідувачів у прийомні години.

Інформація про окремих можливих розробників електронної системи керування чергою розміщена у присвяченому цій темі підрозділі Посібника

12. ДОСТУП ДО ЄДИНИХ І ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРІВ

13. ДОСТУП ДО МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

14. ЕЛЕКТРОННА ПОШТА

Деталізація – у підрозділі «Пропонований опис робочого місця адміністратора ЦНАП»

15. ВЕБ-САЙТ

Можливе створення веб-сайту ЦНАП або розміщення інформації на веб-сайті органу місцевого самоврядування чи регіональному порталі адмінпослуг

16. СКАЙП, ФЕЙСБУК-СТОРІНКА

За можливості

17. КОНДИЦІОНЕР

За потреби

18. ГРАТИ НА ВІКНА (У ВІДПОВІДНІЙ ЧАСТИНІ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП)

У разі зберігання в приміщенні бланкової продукції (свідоцтв) у сфері РАЦС вікна обладнуються металевими ґратами. Приміщення забезпечуються охороною відповідно до законодавства.

У разі встановлення робочих станцій для надання паспортних послуг вікна обладнуються металевими сітками або ґратами із замками (якщо приміщення на першому поверсі), реалізуються протипожежні та інші заходи згідно з вимогами законодавства

19. РОЛЕТИ НА ВІКНА

З метою захисту обладнання від надмірного сонячного світла, для забезпечення комфортної роботи працівників ЦНАП

№ **ХАРАКТЕРИСТИКИ. ПРИМІТКИ**
з/п

20. КАСА БАНКУ АБО ТЕРМІНАЛИ САМООБСЛУГОВУВАННЯ / POS-ТЕРМІНАЛИ НА РОБОЧИХ МІСЦЯХ АД-
МІНІСТРАТОРІВ ЦНАП

Для здійснення платежів. Слід забезпечити обов'язково

21. ІНШІ СУПУТНІ ПОСЛУГИ (КСЕРОКС, ПРОДАЖ КАНЦТОВАРІВ, КАВОМАТ ТОЩО)

За потреби і можливості. Забезпечується суб'єктами господарювання, відібраними на конкурсних за-
садах



РОЗДІЛ 7

МОБІЛЬНИЙ ЦНАП: ПРОБЛЕМАТИКА, ПЛАНУВАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 7

Про що цей Розділ?

Розділ VII присвячений темі створення та функціонування особливого виду ЦНАП – мобільного. Йдеться про спеціально обладнаний транспортний засіб, у якому здійснюється прийом громадян та надання адміністративних послуг. У цьому Розділі розкриваються питання концепції мобільного ЦНАП; обґрунтування випадків, коли його придбання та облаштування є виправданим соціально та економічно; а також різні аспекти фізичного створення мобільного ЦНАП (виду транспортного засобу, його обладнання та інших інфраструктурних потреб, в тому числі детальна специфікація, що використовувалася Програмою при закупівлі, особливості переобладнання); правового забезпечення організації роботи мобільного ЦНАП; опису наявного досвіду функціонування першого мобільного ЦНАП в Україні, організованого Програмою спільно зі Славутською міською радою.

В чому актуальність Розділу?

Актуальність питання мобільного ЦНАП зумовлена саме реформою децентралізації. Об'єднані територіальні громади нерідко мають у своєму складі десятки віддалених населених пунктів. У сукупності з непростим сполученням громадським транспортом, з браком ресурсів та доцільності утримання постійних точок доступу до послуг (звичних віддалених робочих місць ЦНАП у приміщеннях), у цих населених пунктах потрібно впроваджувати різні альтернативи. Одним з рішень, яким дуже цікавляться громади, є мобільний ЦНАП. З правової точки зору, це мобільне/пересувне віддалене робоче місце адміністраторів у спеціально обладнаному транспортному засобі. Поки що в Україні ще мало досвіду про те, як правильно організувати і нормативно забезпечити роботу такого мобільного ЦНАП. Також актуальність зумовлена й тим, що, поряд з очевидним соціальним і політичним ефектом роботи мобільного ЦНАП, потрібно зважати на інституційні та фінансові можливості для організації та забезпечення його роботи.

Ключові ідеї Розділу.

Передумови створення мобільного ЦНАП. Передумовами для використання мобільного ЦНАП є велика кількість населених пунктів у складі ОТГ, з невеликою кількістю мешканців у таких населених пунктах. При цьому, для ефективної роботи мобільного ЦНАП та опрацювання справ бек-офісом, потрібно мати належний стаціонарний ЦНАП у центрі громади. У переліку послуг мобільного ЦНАП повинні бути саме ті послуги, що найбільше потрібні для мешканців відповідних сіл. У випадку громад навколо Славuti це - послуги соціальної сфери, а також послуги реєстрації нерухомості тощо. Має бути детально розроблений і затверджений графік

виїздів та маршрути для мобільного ЦНАП. Окремим документом або частиною Регламенту ЦНАП можуть бути Правила використання мобільного ЦНАП. Якщо, крім обслуговування всередині транспортного засобу, ще здійснюється надання адмінпослуг вдома у суб'єктів звернень (формат «виїзного адміністратора», який теж реалізований у мобільному ЦНАП Славути), то і цей тип обслуговування має бути додатково належно регламентований: підстави та умови, визначені відповідні групи громадян, особливості надання послуг тощо.

Технічні аспекти роботи мобільного ЦНАП. Мобільний ЦНАП, спроектований в Програмі, передбачає два повноцінні робочі місця всередині транспортного засобу (переобладнаний транспортний засіб типу «комерційний фургон»). Всередині комфортно можуть розміститися три відвідувачі, серед яких - особа з інвалідністю на візку. Обладнані відповідні системи енергозабезпечення, зв'язку, опалення та кондиціонування і т.і. Порівнюючи з практиками інших країн в облаштуванні мобільних ЦНАП, рішення Програми щодо першого мобільного ЦНАП в Україні для міста Славути є одним із найкращих з точки зору ергономічності, функціональності та комфорту.

Ризики, помилки у облаштуванні мобільного ЦНАП та способи їх уникнення. З мобільним ЦНАП треба подбати про його безпеку (гараж, охорона), а також водія (водіїв). Досвід перших місяців експлуатації першого мобільного ЦНАП в Україні описаний у Посібнику. Використання мобільного ЦНАП лише на основі незавершеного механізму міжмуніципального співробітництва є ризикованим. Мобільний ЦНАП більш виправданий для вже утвореної ОТГ з відповідними передумовами. Також є проблеми в організації надання адмінпослуг соціальної сфери для мешканців сільських територій. Це відбувається через особливості взаємодії з райдержадміністраціями та Управлінням соціального захисту населення. На ефективність роботи мобільного ЦНАП також впливають стан доріг та якість інтернет-покриття, яке потрібне для роботи в державних реєстрах.



Однією з ключових вимог до якісного надання адміністративних послуг є забезпечення їх належної територіальної доступності. Особливо це актуально для ОТГ, адже зазвичай вони складаються з десятків населених пунктів. Часто у таких населених пунктах немає ні адміністративних приміщень, ні персоналу, який може надавати послуги. Проблемою буває також погане транспортне сполучення між адміністративним центром громади й такими населеними пунктами. Тому одним із шляхів поліпшення доступності адмінпослуг є організація мобільного ЦНАП.

Мобільний ЦНАП – це спеціально обладнаний транспортний засіб, у якому облаштовані повноцінні робочі місця для надання адміністративних послуг. При цьому прийом доцільно вести всередині транспортного засобу для забезпечення комфортних умов для відвідувачів. З юридичної точки зору такий мобільний ЦНАП – це віддалене робоче місце (місця) адміністраторів ЦНАП, для якого визначені відповідні маршрут руху та графік (години) прийому.

Мобільні ЦНАП першочергово потрібні для ОТГ, які складаються з багатьох населених пунктів з малою кількістю мешканців в них (наразі ми виходимо з показника менше 500 мешканців), що робить недоцільним створення стаціонарних віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП.

У таких селах попит на послуги доволі помірний, там складно знайти та утримати кваліфікований персонал, а витрати на створення постійного офісу – економічно невиправдані. Натомість мобільний ЦНАП може відвідувати населені пункти за визначеним графіком, заощаджуючи також час і кошти громадян.

Мобільний ЦНАП виправданий лише тоді, коли громада має належний «класичний» ЦНАП. Адже для роботи у мобільному ЦНАП потрібен кваліфікований персонал і потужний бек-офіс, який зможе опрацьовувати заяви на отримання послуг будь-якої складності.

І для «класичного», і для мобільного ЦНАП найважливіше питання – набір послуг. Потенційно мешканцям ОТГ практично всі адміністративні послуги можна надавати і через мобільний ЦНАП.

7.2.

ПЛАНУВАННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАКУПІВЛІ МОБІЛЬНОГО ЦНАП

7.2.1

Вибір транспортного засобу

Вибираючи автомобіль, доцільно керуватися такими базовими критеріями:

- кількість працівників (адміністраторів) і відвідувачів (суб'єктів звернень), які можуть знаходитись одночасно у кузовній (робочій) частині автомобіля у робочому режимі мобільного ЦНАП;
- витрати пального та рівень шкідливих викидів;
- співвідношення ціни та якості непереобладнаного транспортного засобу;
- відповідність параметрів транспортного засобу потенційним умовам експлуатації.

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» було придбано автомобіль Ford Transit F350 L4H3 категорії N1 з розмірами вантажного відсіку 4217*1784*2025 (Д*Ш*В), що дозволило після переобладнання кузовної частини облаштувати всередині два робочі місця адміністраторів і три сидячі місця для суб'єктів звернень. Також є можливість забезпечити обслуговування в такому мобільному ЦНАП особи з інвалідністю на візку.

7.2.2

Підготовчий етап

Для організації закупівлі переобладнаного транспортного засобу було проведено такі заходи:

1. Вивчення досвіду іноземних аналогів мобільних офісів і розробка загальної концепції мобільного ЦНАП з урахуванням процедур надання адміністративних послуг, які використовуються у стаціонарних ЦНАП.
2. Двоетапний аналіз ринку: перший етап – аналіз ринку компаній-дистриб'юторів транспортних засобів типу «комерційний фургон», другий етап – аналіз ринку компаній, які надають послуги з переобладнання транспортних засобів. Аналіз ринків показав, що автомобільні компанії-дилери неспроможні постачати переобладнані автомобілі, натомість варіант закупівлі повністю переобладнаного нового автомобіля можливий через компанії, які надають послуги з переобладнання транспортних засобів.

3. Розробка технічної специфікації на мобільний ЦНАП на основі аналізу ринку транспортних засобів та формування концептуальних вимог до роботи такого ЦНАП.
4. Проведення закупівлі за визначеною тендерною процедурою.

7.2.3

Специфікація автомобіля та робіт з його переобладнання, використана у рамках Програми «U-LEAD з Європою»

№ з/п	НАЙМЕНУВАННЯ	КІЛЬКІСТЬ ОД.
ПЕРЕЛІК ТОВАРІВ		
1.	Автомобіль: Ford Transit F350 L4H3 Робочий об`єм – 2 198 см3 Максимальна потужність – 125 к.с. Крутний момент – 350 Нм 1450 RPM Витрати пального (л/100км) – 9,2/8,0/7,3 КПП – 6 МТ Повна маса автомобіля – 3 500 кг Вантажопідйомність – 1 209 кг Об`єм вантажного відсіку – 15,1 м3 Розміри вантажного відсіку (Д*Ш*В) – 4217*1784*2025 Кліренс – 230 мм Паливний бак – 95 л Привід – задній Кількість місць – 3 Колір – білий	1
ПЕРЕЛІК РОБІТ		
1.	Встановлення кондиціонера FreshJet 1700 (Dometic, Німеччина)	1
2.	Автономний опалювач з установкою AIRTRONIC 12 V (Eberspacher, Німеччина)	1
3.	Встановлення припливно-витяжної вентиляції G&C 02-2210 (Туреччина)	1
4.	Встановлення генератора Weekender X3500ie	1
5.	Встановлення інвертора Multiplus 12/3000/16 (Victron Energy, Нідерланди)	1
6.	Встановлення гелієвих АКБ 12V/130Ah AGM Deep Cycle Batt. (Victron Energy, Нідерланди)	1
7.	Встановлення реле комутації штатного та додаткових акумуляторів Cyrix-ct 12/24V (Victron Energy, Нідерланди)	1
8.	Встановлення батарейного монітора для контролю статусу заряду АКБ BMV-702 9-90 VDC (Victron Energy, Нідерланди)	1
9.	Встановлення дистанційної панелі керування інвертором Digital Multi Control 200/200A (Victron Energy, Нідерланди)	1

№ з/п НАЙМЕНУВАННЯ	КІЛЬКІСТЬ ОД.
ПЕРЕЛІК РОБІТ	
10. Встановлення зовнішньої розетки для підключення до мережі 220V Power Intlet 16A (Victron Energy, Нідерланди)	1
11. Встановлення мобільного холодильника Ambutronic 12/24V (Eberspacher, Німеччина)	1
12. Коловий подовжувач 100 м (з кількох елементів)	1
13. Висувна підніжка з аварійною ручкою зі встановленням	1
14. Механізм автоматичного відкривання дверей зі встановленням	1
15. Маркіза (навіс) зі встановленням (Prostor, Німеччина)	1
16. Кріплення для обладнання	1
17. Встановлення пандуса розсувного (2 шт.) Feal T 300 (Autoadapt, Швеція)	1
18. Виготовлення та встановлення стелі	1
19. Виготовлення та встановлення віконних отворів	1
20. Виготовлення та встановлення карт	1
21. Виготовлення та встановлення підлоги	1
22. Виготовлення та встановлення шаф Ш*Д*В 460*420*850 мм (ALUCA, Німеччина)	2
23. Виготовлення та встановлення столів Ш*Д*В 550*1200*21 мм	2
24. Сидіння для відвідувачів - ширина подушки 42 см, висота спинки - 80 см	3
25. Крісла для адміністраторів Ш*В 670*970 мм	2
26. Встановлення скла (ліва сторона – розсувний блок) (Uğurlu Oto Cam, Туреччина): — Вирізання віконних отворів — Тонування скла — Встановлення скла	1
27. Виготовлення та встановлення штор	1
28. Вібро-шумо-теплоізоляція салону	1
29. Електромонтажні роботи: — Монтаж і розведення електричних кабелів — Монтаж і підключення освітлювальних приборів — Монтаж і підключення розеток і вимикачів — Монтаж і підключення офісної техніки — Підключення припливно-витяжної вентиляції — Пусконаладжувальні роботи	1

№ з/п	НАЙМЕНУВАННЯ	КІЛЬКІСТЬ ОД.
ПЕРЕЛІК РОБІТ		
30. Додаткові роботи / розхідні матеріали: — Закладні та елементи кріплення стелі — Елементи кріплення підлоги — Елементи кріплення карт — Гофрований кабельний канал для електричних кабелів — Саморізи, болти, алюмінієвий кутник	1	
31. Автошина GT Radial Maxmiler WT2 235/65/R16 C	4	



7.2.4

Проведення процедури закупівлі

Ринок переобладнання нових транспортних засобів в Україні – досить невеликий. Враховуючи необхідність індивідуального підходу та специфічність цих послуг, кількість потенційних учасників тендеру, ймовірно, не буде перевищувати 3-4 компанії. Зацікавленість компанії-постачальника залежить від її спроможності виконати всі роботи згідно з технічним завданням, а також зацікавленості в участі у тендерній процедурі.

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» процедура закупівлі здійснювалася через електронну систему закупівель RIALTO на веб-платформі **zakupki.prom.ua**.

У процесі переговорів щодо укладення договору про постачання переобладнаного транспортного засобу важливими питаннями мінімізації ризиків є:

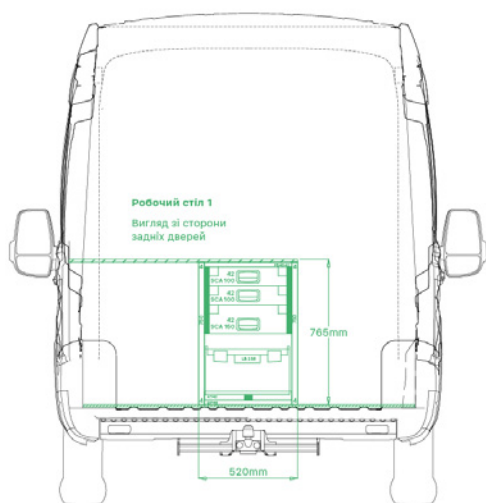
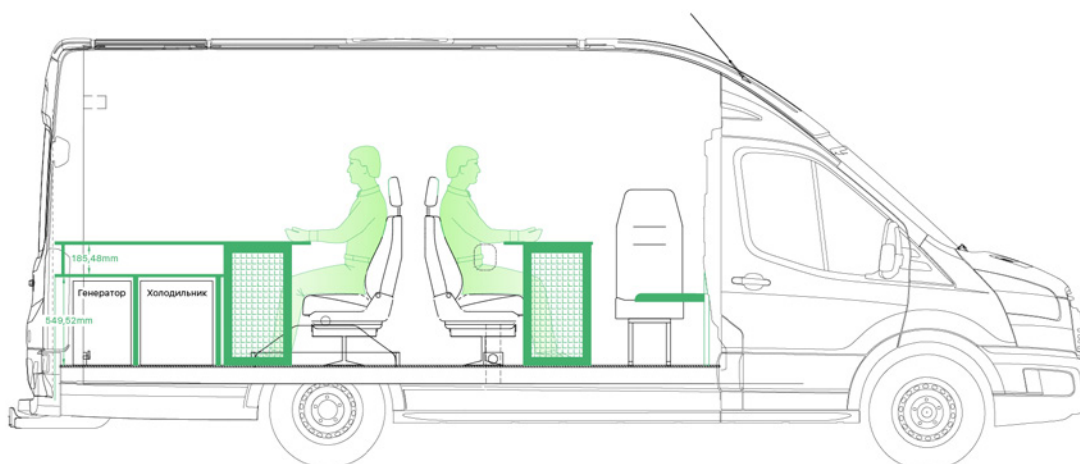
- чітка фіксація терміну поставки переобладнаного автомобіля до моменту підписання акту прийому-передачі транспортного засобу;
- можливі зміни у переліку обладнання, що має встановлюватися без збільшення загальної суми договору;
- гарантійні зобов'язання сторін;
- формування переліку необхідних документів для передачі транспортного засобу кінцевому його отримувачу – органу місцевого самоврядування та подальшої реєстрації.

7.3.1

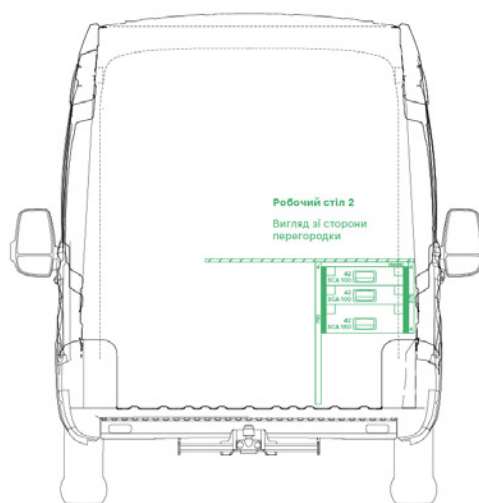
Інтер'єрні рішення

Виходячи з габаритів обраного транспортного засобу та потенційної максимальної кількості осіб, які можуть одночасно знаходитись у кузовній частині автомобіля, першим кроком у процесі переобладнання має бути прийняття рішення щодо розміщення робочих місць адміністраторів ЦНАП, місць для відвідувачів усередині кузова автомобіля, планування простору.

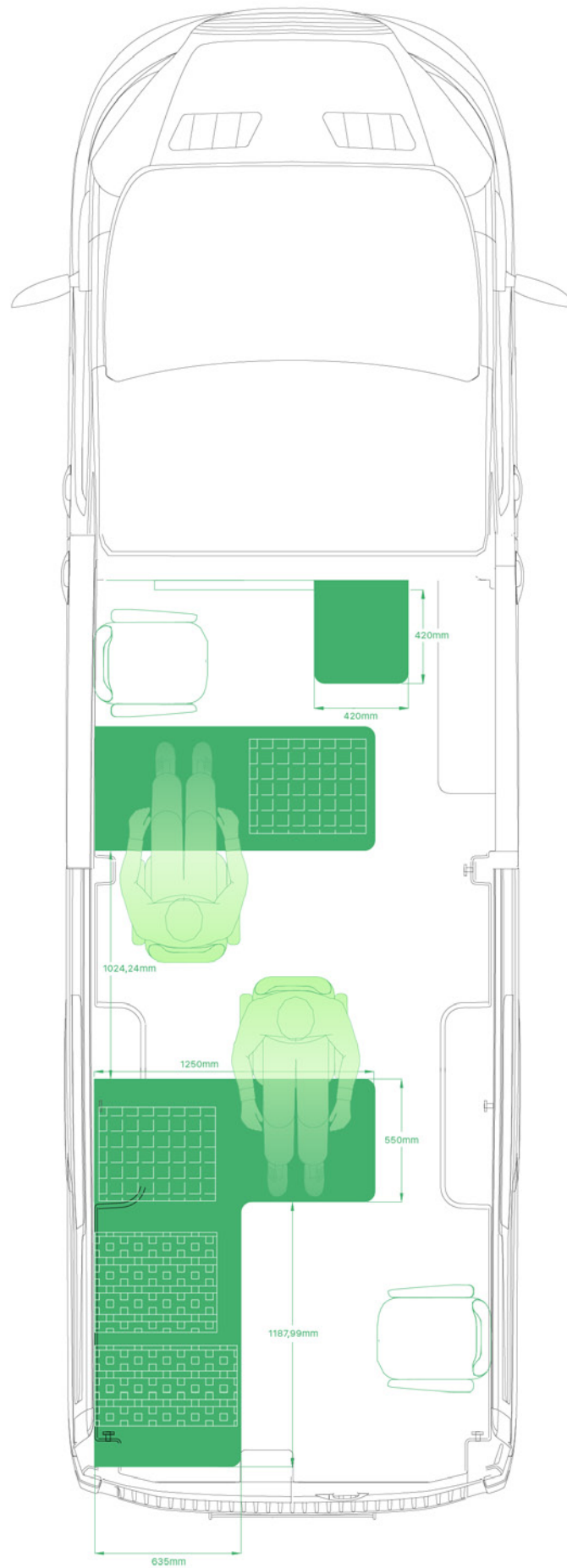
У рамках Програми «U-LEAD з Європою» було використане таке планування:



Вид з боку задніх дверей



Вид з боку перегородки



Два робочі місця адміністраторів розташовані вздовж лівого боку кузова (за місцем водія), перше стаціонарне місце для відвідувачів розташоване навпроти місця адміністратора (робочий стіл 1), а друге – ліворуч від місця адміністратора (робочий стіл 2). На всі вікна кузовної частини автомобіля встановлені шторки, вікна затоновані для захисту від сонячного світла.

У задній частині автомобіля з лівого боку розташовані холодильник та інверторний генератор. Холодильник потрібен для зберігання продуктів харчування працівників мобільного ЦНАП, які можуть протягом усього робочого дня перебувати на виїзді. Генератор потрібен для забезпечення безперебійної роботи мобільного ЦНАП у разі неможливості використання інших джерел електроенергії (а це і можливість приєднання до звичайної електромережі, і спеціальні акумулятори самого транспортного засобу). Генератор дозволяє забезпечити роботу всіх електронних приладів у авто протягом мінімум 4-х годин за умови максимального навантаження. Генератор працює на бензині, але саме цей вид палива забезпечує його тихішу роботу. Генератор під час транспортування фіксується спеціальним ременем.

Над генератором і холодильником розташована додаткова стільниця з полицею. У подальшому на цю стільницю є можливість установити частину обладнання робочої станції для надання послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі картки та для виїзду за кордон.

Додаткове відкидне місце для відвідувачів розташоване праворуч від основних (бокових) вхідних дверей.

Кожен робочий стіл оснащений інтегрованими спеціальними стелажами з трьома полицями з можливістю замикання на ключ. Кожна полиця має м'яку частину для адаптивного перевезення ноутбуків та іншої техніки. Мультифункціональні пристрої пригвинчені стаціонарно до робочих столів, щоб вони не рухалися під час пересування транспортного засобу.

Робочі місця адміністраторів оснащені офісними кріслами з коліщатами для забезпечення комфортної роботи. Під час руху автомобіля крісла фіксуються спеціальними ременями до робочих столів. Габарити столів – 1250мм*500мм. Для запобігання травмуванню під час роботи та переміщення всередині кузовної частини зовнішні краї столів мають заокруглену форму.

Інтер'єрні рішення мають враховувати необхідність забезпечення достатнього місця для обслуговування осіб з інвалідністю. У нашому випадку для переміщення осіб з інвалідністю використовується розсувний 3-секційний пандус, що встановлюється на задню частину кузова з боку задніх дверей автомобіля. Ці двері оздоблені білими суцільними пластиковими картами, де встановлені транспортувальні ніші для перевезення пандуса.

Білі пластикові карти були також встановлені з міркувань забезпечення належних умов для подальшого можливого встановлення робочої станції для надання послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі картки та для виїзду за кордон.

Бокові частини автомобіля оздоблені автовелюром, стеля з матеріалу кора – 7. Було проведено вібро-шумо-теплоізоляцію салону.

Для запобігання ковзанню підлогу кузова вкрито автоліном, який, крім того, стійкий до механічних пошкоджень і легко миється.

7.3.2

Живлення та допоміжні системи

Для забезпечення максимально тривалої автономної роботи мобільного ЦНАП важливо передбачити додаткові джерела електроенергії, окрім стаціонарного автомобільного акумулятора.

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» було передбачено такі джерела живлення:

- два гелієві акумулятори 12В/130А-год.;
- зовнішня розетка для підключення до мережі 220 В;
- інверторний генератор 3 кВт.



Для забезпечення роботи автомобіля від гелієвих акумуляторів додатково було встановлено інвертор 12В-220В для перетворення вхідної постійної напруги 12 В на змінну напругу 220 В, а також реле комутації стаціонарного та додаткових акумуляторів 12/24В, що дає можливість більш ніж 12 годин автономно працювати всім електроприборам мобільного ЦНАП.

Для контролю рівня заряду акумуляторів було встановлено монітор контролю в кабіні водія, а також дистанційну панель керування інвертором.

Для підключення від зовнішньої розетки використовується коловий подовжувач 100 м. Так само цей подовжувач може використовуватися для підключення генератора.

Кожне робоче місце оснащено трьома розетками та перемикачами допоміжних систем: даховий кондиціонер, автономний опалювач, система припливно-витяжної вентиляції. Усі рішення було інтегровано з міркувань можливості роботи в будь-який сезон за будь-яких погодних умов.

Кузовна частина автомобіля оздоблена освітленням 12 В: 6 LED-плафонів прямокутної форми по периметру стелі і два тонкі LED-світильники вздовж стелі для забезпечення комфортних умов роботи адміністраторів, а також для належних умов роботи з паспортним обладнанням (у разі його подальшого встановлення).

На правий бік даху автомобіля ззовні встановлено маркізу (навіс) з міцним покриттям і стійкою фіксацією, щоб можна було сховатися від інтенсивного сонячного випромінювання, дощу, граду тощо.

Бокові вхідні двері оснащені механізмом автоматичного відкриття з висувною підніжкою, що здатна витримати навантаження до 300 кг, та з аварійною ручкою.

7.3.3

Екстер'єрні рішення

У разі відсутності облаштованих вікон у кузовній частині транспортного засобу та необхідності їх встановлення необхідно дотримуватись низки норм.

Вікна мають бути із безпечного скла відповідно до вимог Правил ЄЕК ООН № 43-00 із нанесенням маркування, яке підтверджує відповідність зазначеним правилам. Бічні вікна з лівого боку кузова мають бути зсувними, рухатися плавно, без затинань, не допускається довільне зачинення чи відчинення під час руху. Відчинення зсувних вікон дозволено тільки зсередини автомобіля.

У разі тонування вікон допускається:

- смуга з прозорої кольорової плівки у верхній частині лобового скла;
- тонування згідно з ГОСТ 5727-88, крім дзеркального тонування;
- занавіски на бокових вікнах в автобусах/фургонях.

У рамках Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» встановлення вікон відбувалося так: автомобіль Ford Transit F350 L4H3 в оригінальній комплектації постачався без віконних отворів, оригінальне скло від виробника на кузовну частину було додатково замовлене (виробник і країна-постачальник – Туреччина). Доставка скла суттєво сповільнила роботи з оформлення інтер'єру, а саме: оздоблення внутрішньої кузовної частини, а також переобладнання автомобіля в цілому. Рекомендується на стадії затвердження переліку обладнання, яке має постачатися, дізнатися у постачальника про ризики порушення термінів доставки і монтажу окремих частин обладнання, а також зафіксувати чіткі штрафні санкції на випадок недотримання цих термінів.

У першому мобільному ЦНАП, створеному у рамках Програми «U-LEAD з Європою», передбачено можливість встановлення паспортного обладнання. У зв'язку з цим виникла потреба в асиметричному встановленні вікон. Потенційний суб'єкт звернення розміщується в правому куті кузовної частини біля задніх дверей, навпроти нього встановлюється частина робочої станції – фото-обладнання. Для забезпечення оптимального освітлення вікно, яке має бути з правого боку найближче до задніх дверей, – відсутнє. Тобто в автомобілі встановлено всі вікна ззовні, але віконний отвір з правого боку автомобіля біля задніх дверей – «глухий» зсередини.

Дизайн і брендування (нанесення логотипів, надписів, малюнків тощо) транспортного засобу – довільні, рекомендований матеріал покриття – orajet. Важливо, щоб на транспортному засобі був надпис «Центр надання адміністративних послуг», а також була чітко вказана контактна інформація ОТГ / стаціонарного ЦНАП (телефон, адреса веб-сайту, електронної пошти тощо).

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» брендування було здійснено так: на основі розробленого дизайну нанесення брендування макет-візуалізацію надіслали шести компаніям для отримання цінових пропозицій на роботи з оклеювання автомобіля. Обрано матеріал orajet. Він кращий за oracal, оскільки останній передбачає багат шарове покриття, а це – менш надійно, адже в результаті механічних пошкоджень верхні шари покриття можуть стертись. На вікна було нанесене перфороване покриття для забезпечення видимості зсередини кузовної частини.

Аналогічним матеріалом orajet було обклеєно портативну валізу для надання адміністративних послуг за моделлю «виїзний адміністратор».



7.3.4

Оргтехніка та електромонтажні роботи

У мобільному ЦНАП встановлено таку комп'ютерну та оргтехніку:

- ноутбук для адміністраторів ЦНАП (2 шт.);
- багатофункціональний пристрій (2 шт.);
- 3G-маршрутизатор з Wi-Fi (1 шт.);
- антена для підсилення сигналу (3G-антена) (1 шт.);
- відеореєстратор (1 шт.)

Для забезпечення оптимального Інтернет-з'єднання замість 3G-маршрутизатора можна використовувати обладнання для супутникового зв'язку, однак вартість такого рішення – суттєво вища.

Кількість багатофункціональних пристроїв залежить від варіанту розсадки та кількості адміністраторів і має забезпечувати зручність їх роботи.

За бажанням у мобільному ЦНАП може бути передбачена портативна валіза для комп'ютерної та оргтехніки, щоб у разі необхідності в адміністраторів була можливість переносити обладнання і працювати за межами мобільного офісу, надаючи послуги за моделлю «виїзний адміністратор».

У РАМКАХ ПРОГРАМИ «U-LEAD З ЄВРОПОЮ» ГРОМАДОЮ БУЛО ПРИДБАНО ТАКУ КОМП'ЮТЕРНУ ТА ОРГТЕХНІКУ ДЛЯ РОБОТИ ВСЕРЕДИНИ МОБІЛЬНОГО ЦНАП:

№ п/п	ОБЛАДНАННЯ		МОДЕЛЬ
	НАЗВА	КІЛЬКІСТЬ	
1.	Ноутбук для адміністраторів ЦНАП	2	Dell Vostro 3568 15.6AG FHD/Intel i5-7200U/8/F256/DVD/W10P (N059PSPCVN3568_W10)
2.	Багатофункціональний пристрій	2	HP LJ Pro M130nw з Wi-Fi
3.	3G-модем з Wi-Fi	1	Teltonika RUT 900 (промисловий 3G - маршрутизатор з підтримкою VPN та двома слотами для SIM-карт)
4.	Антенa для підсилення сигналу	1	Антенa автомобільна 5Db
5.	Відеореєстратор	1	Globex GU-216
ОБЛАДНАННЯ, ПРИДБАНЕ ДЛЯ ПОРТАТИВНОЇ ВАЛІЗИ:			
1.	Портативний принтер	1	HP OfficeJet 202 mobile с Wi-Fi (N4K99C)
2.	Портативний сканер	1	Skypix TSN44W
3.	3G модем з Wi-Fi	1	Novatel Wireless MiFi 6620L

Портативна валіза, в якій розміщується це обладнання та ноутбук, є складовою меблів Aluca, завдяки чому її безпечно транспортувати.

Для прийняття рішення стосовно організації доступу до мережі Інтернет після купівлі комп'ютерної та оргтехніки було проведено тестування 3G-маршрутизатора з Wi-Fi Teltonika RUT 900 з додатково підключеною антеною для підсилення 3G сигналу: автомобіль із встановленим обладнанням проїхав по потенційному робочому маршруту мобільного ЦНАП. Показники були такими: антенa давала приріст сигналу у межах 15-30%, таким чином загальний прийом сигналу Інтернет-з'єднання (2 sim-картки різних операторів мобільного зв'язку) залишався у проміжку 70-85%. Цього має бути достатньо для оптимальної роботи адміністраторів. У разі потреби купується потужніша антенa.



Після придбання та перевірки комп'ютерної та оргтехніки було здійснено її монтаж і підключення, проведені пусконаладжувальні роботи.

Також наголошуємо, що для успішної роботи мобільного ЦНАП і надання повного переліку послуг у ньому має бути передбачена можливість оплати платних адмінпослуг. У першому мобільному ЦНАП, організованому в рамках Програми «U-LEAD з Європою», для цього було встановлено банківський pos-термінал. Таке обладнання встановлювалося самою громадою у співпраці з відповідною банківською установою.

7.3.5

Юридичні питання та передача переобладнаного транспортного засобу на баланс громади

Для прийняття транспортного засобу на баланс ОТГ має отримати такі документи від постачальника:

1. Видаткова накладна – 2 оригінали.
2. Акт прийому-передачі – 3 оригінали з печатками та підписами сторін.
3. Договір купівлі-продажу або акт прийому-передачі.
4. Сервісна книжка на автомобіль.
5. Транзитний номер на автомобіль.
6. Копія митної декларації на автомобіль.

7. Копія сертифікату відповідності на автомобіль.
8. Копія дилерського договору.
9. Договір відповідального зберігання між виконавцем і замовником – 1 примірник, підписаний обома сторонами.
10. Інструкція з експлуатації автомобіля.
11. Інструкція стосовно гарантії та сервісного обслуговування автомобіля.
12. Гарантійний талон від виробника на автомобіль, заповнений виконавцем, – 1 оригінал з печаткою та підписом виконавця.
13. Податкова накладна – 1 копія.
14. Свідоцтво про погодження конструкції транспортного засобу, отримане від ДП «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут».

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» отримання постачальником свідоцтва про погодження конструкції транспортного засобу від ДП «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут» зайняло тривалий час через низку незначних зауважень до підготовленого постачальником технічного завдання, а також через специфічну бюрократичну процедуру. Щоб отримати цей документ швидше, необхідно оперативно узгодити інтер'єрні рішення, оскільки ДП «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут» подається остаточне технічне завдання щодо переобладнання автомобіля та надання йому статусу спеціалізованого транспортного засобу.

Також необхідно врахувати, що компанія-постачальник надає договір купівлі-продажу або акт прийому-передачі, який вона оформляє в регіональному сервісному центрі МВС за місцем реєстрації. Таким чином, усі процедури для отримання вищезазначених документів мають бути заздалегідь узгоджені з постачальником і передбачені у договорі перед затвердженням остаточної дати отримання переобладнаного транспортного засобу.

Слід обов'язково з'ясувати, чи компанія-постачальник має право продавати переобладнані автомобілі, перевіривши, які види економічної діяльності вона може здійснювати відповідно до умов реєстрації (Код КВЕД 45.11 Торгівля автомобілями та легковими автотранспортними засобами; Код КВЕД 45.19 Торгівля іншими автотранспортними засобами). Також бажано, щоб компанія, яка займається продажем автомобілів, мала статус торгівельної організації з оптової та роздрібною реалізацією транспортних засобів.

Можна виокремити такі ризики та шляхи їх передбачення/подолання:

А. компетентність і репутація потенційного постачальника. Перш ніж зробити остаточний вибір, слід перевірити досвід і професіоналізм працівників компанії щодо робіт з переобладнання. У разі підписання договору з компанією низького рівня компетенції замовник ризикує отримати роботу низької якості та недоцільно витратити бюджет.

Шляхи подолання: у рамках Програми «U-LEAD з Європою» компанія-претендент мала надати щонайменше три рекомендаційні листи від замовників – міжнародних організацій. Окрім цього, компанія мала засвідчити, що її працівникам уже доводилося виконувати подібні роботи з переобладнання транспортних засобів;

Б. дотримання умов договору постачальником. Найбільшим ризиком є невиконання зобов'язань постачальником згідно з умовами договору, тобто його неспроможність виконати всі роботи в зазначені терміни. Через велику кількість додаткового обладнання, що замовляється постачальником із-за кордону, можливі суттєві затримки в процесі переобладнання транспортного засобу. При цьому постачальник може відстоювати позицію, що логістичні процедури щодо доставки обладнання, а також самого транспортного засобу не входять до його компетенції і є форс-мажорними обставинами. Окрім фізичних процесів, як було зазначено в пункті «Юридичні питання та передача переобладнаного транспортного засобу на баланс громади», можлива суттєва затримка через процедури оформлення документів у відповідних органах реєстрації, здебільшого у ДП «Державний автотранспортний науково-дослідний і проектний інститут» і сервісних центрах МВС. Процес оформлення документів має входити до кола обов'язків постачальника, він повинен виконувати належним чином усі встановлені вимоги органів реєстрації.

Шляхи подолання: усі терміни потрібно чітко зафіксувати у договорі між виконавцем і замовником. Виконавець має повідомити про всі можливі затримки, остаточна дата передачі транспортного засобу повинна бути узгоджена всіма сторонами, мають бути передбачені штрафні санкції у разі її порушення. Максимально точне технічне завдання та загальну концепцію переобладнання транспортного засобу слід заздалегідь підготувати до моменту проведення закупівлі або ж вносити лише незначні корективи;

В. належний технічний стан переданого переобладнаного транспортного засобу. Мобільний ЦНАП – це комплексний автомеханічний засіб пересування з інтегрованим електронним і механічним обладнанням. У разі недостатньо ретельного огляду та перевірки автомобіля перед його прийняттям можливе виникнення непередбачених технічних несправностей.

Шляхи подолання: перед підписанням усіх відповідних документів щодо передачі транспортного засобу та прийняття його на баланс необхідно ретельно перевірити працездатність усього встановленого обладнання. Постачальник має надати детальну інформацію стосовно процедур з гарантійного обслуговування.



7.5.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ
ПЕРЕОБЛАДНАННЯ МОБІЛЬНОГО ЦНАП
З ДОСВІДУ ПРОГРАМИ «U-LEAD
З ЄВРОПОЮ»

Отримання більш досконалого переобладнаного транспортного засобу можливе у разі придбання автомобіля вищого класу та бюджетного рівня, виходячи з таких міркувань:

- Можлива опція встановлення посиленої підвіски (адаптованої для інфраструктури українських доріг) через, як правило, наявність ям і вибоїн на потенційному робочому маршруті мобільного ЦНАП. Вартість цієї опції починається від 1500 євро (залежно від обраного автомобіля).
- Можлива опція придбання автомобіля з повним приводом, що забезпечує підвищення ходових якостей та краще керування на різних видах автомобільного покриття і в різних погодних умовах. Вартість цієї опції – 3000-4000 євро (залежно від обраного автомобіля).
- Для підвищення комфорту під час руху можна передбачити придбання автомобіля вищої комплектації з розширеним пакетом функцій, починаючи від ксенонового освітлення і закінчуючи електропідігрівом лобового скла.
- Важливо передбачити встановлення всього максимально необхідного обладнання, оскільки слід розуміти, що деякі виконані роботи (наприклад, електромонтажні, інтер'єрні, оздоблювальні) є незворотними.

Надання адміністративних послуг за моделлю «мобільний ЦНАП» передбачає не лише підготовку та обладнання транспортного засобу, а й унормування цього способу надання адміністративних послуг у правовій площині, підготовку персоналу, який працюватиме у мобільному ЦНАП.

У нормативних актах, перш за все у положенні про ЦНАП, доцільно зафіксувати цей спосіб надання адміністративних послуг, а в регламенті ЦНАП – деталізувати всі організаційні та процедурні питання використання мобільного ЦНАП. З юридичної точки зору йдеться про використання механізму «віддалене місце для роботи адміністраторів ЦНАП у спеціально обладнаному транспортному засобі», і в ідеалі саме частиною регламенту ЦНАП можуть бути правила використання мобільного ЦНАП (додається приклад).

Графік роботи мобільного ЦНАП теж має бути затверджений органом, який утворив ЦНАП, з урахуванням реального попиту на його послуги, всіх особливостей відповідної території та інших чинників, у тому числі сезонного попиту на окремі адміністративні послуги (наприклад, призначення субсидій). Цей графік має передбачати виїзд мобільного ЦНАП у заздалегідь обрані населені пункти громади у визначені дні та години. Графік необхідно довести до відома мешканців цих населених пунктів.

Рекомендується, щоб протягом певного періоду мобільний ЦНАП працював у тестовому режимі з метою вивчення реального попиту на послуги, за результатами чого графік роботи можна відкоригувати. Однак після відпрацювання всіх актуальних питань на етапі тестової експлуатації цей графік роботи слід уточнити і надалі не змінювати без нагальної потреби, щоб мешканці віддалених населених пунктів могли заздалегідь планувати звернення до мобільного ЦНАП.

Окрім того, необхідно затвердити перелік послуг, які надаватимуться через мобільний ЦНАП. При цьому орієнтуватися потрібно на найбільш затребувані послуги серед населення.

За «узгодженим рішенням» з управлінням соціального захисту населення відповідної райдержадміністрації у мобільному ЦНАП можна надавати адміністративні послуги соціального характеру (призначення різних видів державних допомог, субсидії тощо).

Практично всі адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є сільська, селищна, міська рада, її виконавчі органи чи посадові особи виконавчих органів, мо-

жуть надаватися у мобільному ЦНАП. Але насамперед це стосується послуг з реєстрації місця проживання, реєстрації нерухомості, бізнесу тощо.

Що стосується персоналу мобільного ЦНАП, то потрібно відповідним розпорядженням/наказом визначити відповідальних адміністраторів, які в ньому працюватимуть. При цьому допускається ротація адміністраторів у мобільному ЦНАП. Не слід забувати і про необхідність фіксації цих завдань і функцій у посадових інструкціях адміністраторів.

Необхідно забезпечити доступ адміністраторів мобільного ЦНАП до реєстрів, зокрема Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань тощо, налаштування системи електронного документообігу.

Також у разі потреби для організаційно-правового забезпечення роботи мобільного ЦНАП можливе застосування механізму співробітництва територіальних громад, оскільки через географічні особливості окремі населені пункти інших громад теж можуть бути малочисельними і достатньо віддаленими від найближчого належного ЦНАП, що ускладнюватиме доступність адміністративних послуг для їх мешканців.

- ☉ Приклади згаданих вище документів або витягів із них у частині, що стосується мобільного ЦНАП, подано в додатках.

Інше

- Для належного зберігання мобільного ЦНАП потрібно облаштувати гараж, який має охоронятися. Кошти на охорону потрібно завчасно передбачити у бюджеті.
- Для зупинок мобільного ЦНАП (місце прийому) доцільно обирати місця у населених пунктах, найбільш зручні для всіх мешканців (наприклад, центральна частина села), бажано біля публічних установ (наприклад, ФАП, магазин, бібліотека тощо), щоб у разі потреби жителі могли очікувати на мобільний ЦНАП у приміщенні та була можливість приєднатися до електромережі. Можна робити дві і більше зупинок у межах одного населеного пункту, якщо це виправдано. Проте потрібно раціоналізувати непродуктивні втрати часу на переїзди, адже обслуговування відвідувачів під час руху мобільного ЦНАП забороняється.
- У разі поєднання форматів «мобільний ЦНАП» і «виїзний адміністратор» (тобто обслуговування громадян безпосередньо у їхньому помешканні, за місцем лікування тощо) робота адміністраторів має бути регламентована додатково.

7.7.

ПРИКЛАД - ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ
ВІДДАЛЕНОГО МІСЦЯ ДЛЯ РОБОТИ
АДМІНІСТРАТОРІВ У СПЕЦІАЛЬНО
ОБЛАДНАНОМУ ТРАНСПОРТНОМУ ЗАСОБІ
(МОБІЛЬНИЙ ЦНАП)

(з досвіду Славутської міської ради)

1. Мобільний ЦНАП виконавчого комітету Славутської міської ради (далі – мобільний ЦНАП) є віддаленим місцем для роботи адміністратора (адміністраторів) у спеціально обладнаному транспортному засобі, призначеному для надання адміністративних послуг суб'єктам звернень поза приміщенням ЦНАП.
2. Адміністративні послуги надаються через мобільний ЦНАП відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Положення про ЦНАП виконавчого комітету Славутської міської ради та Регламенту ЦНАП з урахуванням особливостей, визначених цими Правилами.
3. Мобільний ЦНАП використовується для прийому суб'єктів звернень у транспортному засобі, що функціонує згідно з графіком та згідно визначеного маршруту, затвердженими виконавчим комітетом Славутської міської ради.
4. За рішенням виконавчого комітету Славутської міської ради та на основі договору про співробітництво територіальних громад мобільний ЦНАП може використовуватися на території інших населених пунктів (громад) для надання адміністративних послуг згідно з визначеним у такому договорі (договорах) Переліком адміністративних послуг.
5. За технічний стан транспортного засобу, на основі якого функціонує мобільний ЦНАП (справність механізмів, технічний огляд, огляд перед виїздом тощо) відповідає водій, за яким закріплено транспортний засіб.
6. За збереження програмних продуктів, встановлених в інформаційно-телекомунікаційних системах мобільного ЦНАП, відповідальність несе відділ програмного забезпечення виконавчого комітету Славутської міської ради.
7. За збереження меблів, обладнання, які знаходяться всередині мобільного ЦНАП, відповідальність несуть адміністратори ЦНАП, які забезпечують надання адміністративних послуг через мобільний ЦНАП.
8. Забороняється палити, вживати алкогольні та наркотичні речовини у транспортному засобі та поблизу нього.

9. Забороняється розміщувати у транспортному засобі більшу кількість суб'єктів звернень, ніж це передбачено облаштованими робочими місцями/сидіннями в ньому.
10. Використання транспортного засобу дозволяється лише для надання адміністративних послуг.
11. Забороняється використовувати мобільний ЦНАП для перевезення пасажирів (крім перевезення персоналу/адміністраторів ЦНАП до пунктів призначення).
12. Забороняється надавати адміністративні послуги під час руху мобільного ЦНАП, а також у місцях, не передбачених графіком і маршрутом мобільного ЦНАП.
13. Адміністратори ЦНАП і представники суб'єктів надання адміністративних послуг, які залучаються до виїзних прийомів щодо надання адміністративних та інших послуг, зобов'язані не рідше одного разу на рік проходити інструктаж з охорони праці та техніки безпеки.
14. За збереження, експлуатацію, технічне обслуговування мобільного ЦНАП та його ремонт (у разі потреби) відповідальність несе виконавчий комітет Славутської міської ради відповідно до чинного законодавства України.
15. Водій транспортного засобу зобов'язаний здійснювати перевезення до пункту призначення відповідно до затвердженого маршруту та розкладу руху.
16. У разі захворювання і/або поганого самопочуття водія транспортного засобу, а також у разі виявлення несправності транспортного засобу, яка може загрожувати безпеці дорожнього руху, водій зобов'язаний негайно інформувати відповідального адміністратора ЦНАП про неможливість виходу на маршрут.
17. На кінцевих зупинках адміністратор ЦНАП зобов'язаний перевіряти салон транспортного засобу на предмет залишених або забутих речей і в разі їх виявлення – здавати у бюро знахідок ЦНАП.
18. Адміністратори ЦНАП не несуть відповідальність за особисті речі, залишені в транспортному засобі суб'єктами звернень.
19. Транспортний засіб прибуває в населений пункт (або місце призначення у місті Славута) у визначені графіком години та дні прийому.
20. Прийом суб'єктів звернень адміністраторами ЦНАП і представниками суб'єктів надання адміністративних послуг проводиться, як правило, за попереднім записом відповідно до визначених годин роботи. Суб'єкту звернення повідомляється про термін розгляду заяви, дату і час отримання результату надання адміністративної послуги.

21. У визначений час суб'єкт звернення отримує результат розгляду у «мобільному офісі» або у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

КЕЙС: МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

СЛАВУТСЬКА ОТГ, ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСТЬ



У Початковій фазі Програми місто Славути було обрано для пілотування першого мобільного ЦНАП в Україні. Підставами для цього вибору стали наступні фактори: спроможний в інституційному плані ЦНАП міста; наявність навколо міста Славути (36 тис. мешканців) 10 територіальних громад, що згідно перспективного плану мали об'єднатися в одну Славутську ОТГ. У складі цих територіальних громад - 21 село, у кожному з яких проживає відносно невелика кількість мешканців (від 78 до 535 осіб), а відстані до Славути складають в середньому 19 км. Тобто з одного боку, мешканці цих сіл потребують послуг; але з іншого, утримувати у них стаціонарні точки доступу (віддалені робочі місця) недоцільно.

Для запуску мобільного ЦНАП було виконано технічні кроки (закуплено на відкритій процедурі транспортний засіб типу «комерційний фургон» та проведено його переобладнання). У транспортному засобі облаштовано два повноцінні робочі місця для обслуговування відвідувачів усередині авто. При цьому всередині можуть комфортно перебувати три відвідувачі, в т.ч. особа з інвалідністю на візку (є і пандус). Виконані інші рішення технічного характеру: системи енергозабезпечення, кондиціонування та обігріву, доступу до інтернету. Є можливість оплати послуг через банківський POS-термінал.

Ключовими кроками інституційного характеру стали затверджені документи: зміни до Регламенту ЦНАП та Правила використання мобільного ЦНАП; маршрут та розклад руху мобільного ЦНАП (що включає відвідування 8 населених пунктів-зупинок протягом тижня); окремий перелік послуг для мобільного ЦНАП поза межами міста Славути (80 послуг). До цього переліку включені послуги сфери соціального захисту, а також реєстрації нерухомості та бізнесу. Важливо наголосити, що з юридичної точки зору мобільний ЦНАП – це віддалене робоче місце адміністратора в спеціально обладнаному транспортному засобі.

При реалізації проекту враховувався мінливий політико-правовий контекст. Спочатку це було очікування закону про приєднання територіальних громад до міст обласного значення. Потім змінився перспективний план утворення ОТГ в Хмельницькій області. У зв'язку з цим Славути було запропоновано використати механізм співробітництва територіальних громад для започаткування роботи мобільного ЦНАП. Для цього були підготовлені відповідна Пропозиція про співробітництво, проект Договору, а також рішення виконкому про тестування роботи мобільного ЦНАП. Для надання адмінпослуг соціальної сфери було укладено окрему угоду міста Славути з райдержадміністрацією (РДА).

Нині графік поїздок ЦНАП є гнучким і створюється на основі запитів громадян. Коли збирається певна кількість заявок, керівник ЦНАП з командою планують маршрут та спеціалістів, які поїдуть надавати послуги. Люди записуються на прийом у мобільний ЦНАП найчастіше по телефону та через e-mail листи. Мобільний ЦНАП обслуговує людей також у форматі «візиту адміністратора», що актуально для людей похилого віку, осіб з інвалідністю, а також тих, хто з інших причин не може фізично відвідати ЦНАП.

Перші місяці роботи мобільного ЦНАП показали, що він є найефективнішим у віддалених районах міста (надається біля 240 послуг). Адаже там мобільний ЦНАП може надавати майже весь перелік послуг. Візди у сільські населені пункти нині здійснюються двічі-тричі на тиждень. Тут міська рада була об-

межена можливостями УСЗН РДА надавати представника для виїздів (хоча можна було б для цих цілей використовувати і адміністратора ЦНАП міста, якби РДА дала таку згоду). Протягом червня-липня 2018 року мобільний ЦНАП також дав можливість обрати сімейних лікарів, більше 2500 жителів району та міста скористалися цією послугою та підписали договори у мобільному ЦНАП.

Утримання мобільного ЦНАП обходиться громаді у 2100 грн в день. Ця сума включає заробітну плату спеціалістів та водія, а також пальне.

Ще серед перших - висновки такі. Мобільні ЦНАП можуть бути ефективними для вже утворених ОТГ. Механізм ММС несе певні ризики і може бути лише додатковим інструментом для взаємодії однієї ОТГ з іншими. Важливою є конструктивна співпраця ОМС з РДА (якщо це не ОТГ на базі міста обласного значення), що є критичним для найзатребуванішої нині сфери послуг – соціальної. Технічними викликами є питання якості доріг та інтернет-покриття в сільській місцевості. Останнє ускладнює роботу в державних реєстрах в режимі он-лайн. Економічної рентабельності мобільного ЦНАП додали б і паспортні послуги у ньому, але тут ще потрібна згода ДМС.



РОЗДІЛ 8

ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ ЦНАП.
СПИСОК НЕОБХІДНИХ ТРЕНІНГІВ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 8

Про що цей Розділ?

Цей Розділ присвячений питанням підготовки персоналу ЦНАП, зокрема, рекомендованим тренінгам. У ньому визначені теми, щодо яких пропонується проведення ключових тренінгів для персоналу ЦНАП та для деяких інших залучених осіб. Належність створення/модернізації ЦНАП, умови його функціонування залежать не тільки від персоналу, але й тих суб'єктів, які власне приймають рішення про його утворення і підтримку діяльності (місцеві депутати, місцевий голова та інші керівники). Тому частина інформаційно-тренінгових заходів спрямована і на ці категорії посадових осіб. Також викладені пропозиції щодо формату проведення тренінгів, рекомендованих джерел інформації.

В чому актуальність Розділу?

Основною цінністю будь-якої структури є люди, їхня професійність, а для сфери послуг – ще й навички позитивної та ефективної комунікації. На жаль, на практиці багато органів місцевого самоврядування та їхніх ЦНАП змушені працювати з відвідувачами, не маючи можливості для своєчасного та належного навчання персоналу, постійного підвищення його кваліфікації. Для цього має функціонувати система підготовки персоналу. Керівництву громади, активним представникам громадськості також потрібні знання про розуміння ролі ОМС у наданні адміністративних послуг, про ефективні моделі надання адмінпослуг, в тому числі - про належний ЦНАП.

Ключові ідеї Розділу.

Активності зі створення ЦНАП та його модернізації мають доповнюватися навчанням для керівництва громади, активістів, усіх причетних до наступного створення і роботи ЦНАП. Це навчання – про базові доктрини і законодавство щодо надання адмінпослуг, про види повноважень ОМС і антикорупційні механізми у цій сфері. Потрібно знати, які проблеми турбують споживачів послуг, що таке належний ЦНАП, які тенденції державної політики та кращі практики у цій сфері. Окрема увага має приділятися питанням створення ЦНАП в ОТГ, забезпечення територіальної доступності послуг. Ці та інші питання закріплені у пропонованих **модулях 1-3 Тренінгової Програми**, котрі є принципово важлими для кожного працівника ЦНАП. **4-й модуль** присвячений питанням комунікаційних навичок персоналу ЦНАП, адже потрібно приязно й ефективно спілкуватися з усіма відвідувачами, залишатися стресостійкими, «не нести роботу додому» тощо. Окрема увага в модулі 4 приділяється питанням гендерної рівності. І нарешті, для якісного надання адмінпослуг, звісно, потрібно знати законодавство та мати практичні навички щодо

конкретних груп послуг. **У модулі 5 для цього пропонується перелік тем з найпопулярнішими групами послуг.** Підвищення кваліфікації має бути постійним, а найкращими тренерами щодо конкретних груп послуг є практичні працівники.

На реалізацію цього Розділу Посібника Програмою розроблені детальні презентації щодо кожного тренінгового модуля, які будуть доступними для усіх охочих в окремому Посібнику.



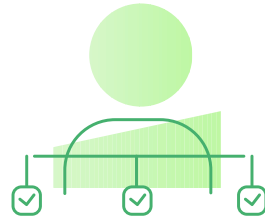
Створення зручних і доступних умов отримання адміністративних послуг є однією з ключових задач органів державної влади і органів місцевого самоврядування. Особливо гостро це питання стоїть для об'єднаних територіальних громад. Коли об'єднувались громади, однією з умов об'єднання було підвищення якості 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, доброчесним, 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 від 5 до 30 хвилин), повинні надаватися невідкладно самим адміністратором або іншим спеціалістом з функціями адміністрато-

ра. 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 невиправданим.



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 персонал ЦНАП частину часу працює на прийомі відвідувачів, а частину часу приділяє опрацюванню справ.

Отже, ключовими вимогами до персоналу ЦНАП є:

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

З урахуванням результатів спілкування з керівництвом об'єднаних територіальних громад, старостами, адміністраторами, складено перелік тренінгів, які пропонуються.

Зокрема, в процесі підготовки персоналу ЦНАП чи підвищення його 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. Територіальна громада села, селища, міста - первинний суб'єкт місцевого самоврядування, основний носій його функцій і повноважень.
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 послуг» 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 персоналу ЦНАП, який лише приступає 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.



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 Програми 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.
8. Особливості спілкування телефоном.
9. Техніки саморегулювання стабільного емоційного стану.
10. Впровадження гендерної політики.

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.

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 - 2 дні по 8 годин.

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

Для отримання компетенцій щодо спеціального (тематичного) законодавства та практики, акцент має робитися на найважливіші групи адміністративних послуг,

що надаються у ЦНАП, зокрема:

1. Реєстрація місця проживання
2. Адміністративні послуги у сфері соціального захисту населення
3. Реєстрація актів цивільного стану (та, за потреби, нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами ОМС)
4. Паспортні послуги
5. Реєстрація нерухомого майна
6. Реєстрація суб`єктів господарювання: юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців
7. Повідомлення та дозволи у будівельній сфері
8. Захист прав дітей
9. Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК

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 кожную тему модуля №5 необхідно виділяти від 4 до 8 годин. Необхідний час навчання може бути скоригованим в залежності від виявлених потреб цільової групи.

КРИТЕРІЇ УСПІХУ ДЛЯ ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Навчальні модулі повинні складатися з теоретичної частини, практичної частини з завданнями та підсумкової. Всім учасникам тренінгу запропоновано оцінити якість викладання модулю та вплив отриманих знань на їх роботу в ЦНАП. Для цього буде розроблена анкета, яку заповнюватимуть учасники тренінгу на його початку та після його завершення. Практична частина модулю буде складатися з письмового виконання завдань та роботи з програмними продуктами (відповідні реєстри). В рамках навчання персоналу ЦНАП плануються виїзні заходи до діючих ЦНАП, з можливістю закріплення отриманих навичок в практичній площині. Цей захід передбачає, що працівникам, що пройшли навчання, буде дозволено здійснити прийом громадян безпосередньо в діючому ЦНАП. Всі учасники тренінгів або поглиблять свої знання та навички, або отримують 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: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
3. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. - 392 с.

4. 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., Тимошук В. П., Шиманке Д.] / за заг. ред. Тимошука В. П. – К., СПД Москаленко О. М., 2010. – 440 с. (видання 2-ге, доповнене, 2011. – 432 с.)
-
5. Тимошук В., Кірмач А. Оцінка якості адміністративних послуг. – К. : Факт, 2005. – 88 с.
-



РОЗДІЛ 9

ІНСТРУМЕНТИ ОЦІНЮВАННЯ СПРО- МОЖНОСТІ ЦНАП І ЙОГО РОБОТИ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 9

Про що цей Розділ?

Розділ IX присвячений інструментам оцінювання спроможності ЦНАП та якості надання адміністративних послуг. Зокрема, подається **інформація про три різні інструменти**.

- 1. Робочий інструмент** – таблиця з переліком критеріїв, які дозволяють виміряти прогрес у створенні/модернізації ЦНАП, готовність ЦНАП до роботи. Цей інструмент розроблений та використовувався у Початковій фазі Програми.
- 2. Експертна методика оцінки загального стану функціонуючого ЦНАП.** Цей інструмент показує поточний рівень розвитку ЦНАП, уможливорює спостереження за ЦНАП у динаміці.
- 3. Анкета опитування споживачів послуг.** Її використання дозволяє оцінювати якість надання адміністративних послуг очима споживачів послуг.

В чому актуальність Розділу?

Інструменти оцінювання спроможності ЦНАП, його поточного стану та якості послуг важливі для налагодження роботи ЦНАП, постійного удосконалення його діяльності, а також врахування відгуків споживачів послуг у цій роботі. Оцінка інституційної спроможності ЦНАП потрібна для визначення готовності ЦНАП до початку роботи чи прогресу у його модернізації. Вона дозволяє визначити час, коли новий чи модернізований ЦНАП дійсно готовий до надання послуг. Також цей інструмент дозволяє побачити, які заходи потребують коригування, підсилення активності, виправлення помилок. Це особливо актуально для тих громад, які лише створюють ЦНАП або прагнуть якісних змін у процесі його модернізації. Експертна методика оцінки ЦНАП актуальна тим, що дозволяє визначити відповідність ЦНАП критеріям належного, проводити порівняння цього ЦНАП з іншими аналогічними центрами, а також дозволяє виробляти постійні плани удосконалення діяльності ЦНАП. Опитування споживачів послуг теж вкрай актуальні, адже без постійного зв'язку зі споживачами послуги, без з'ясування відгуків клієнтів на системній основі, не можна зробити висновку про дійсну якість роботи ЦНАП.

Ключові ідеї Розділу.

Процес створення/модернізації ЦНАП повинен включати планування та контроль за виконанням ключових заходів і якістю цього виконання. Йдеться про організаційні питання (починаючи від створення робочої групи і затвердження Концепції

створення ЦНАП), інституційні питання (рішення про створення ЦНАП та його організаційно-правовий статус, Положення про ЦНАП, Регламент ЦНАП, розробку і затвердження переліку послуг, інформаційних та технологічних карток послуг і т.д.), питання персоналу (визначення структури та штатного розпису, заповнення вакансій, особливо - призначення керівника, взаємозаміна і т.і.). Експерти Програми визначали готовність ЦНАП до відкриття чи результати модернізації за 100% готовністю, де кожен з критеріїв (заходів) має різну вагу. Звісно, найпринциповішими є заходи щодо інтеграції послуг.

Експертна методика оцінки ЦНАП за так званою 1000-бальною шкалою дозволяє оцінювати насамперед працюючий ЦНАП за принципами, близькими до аудиту, та передувє наступному формуванню Плану заходів з покращення його роботи. У Початковій фазі Програми ця Методика дозволяла також побачити внесок Програми у створення/модернізацію ЦНАП. Анкета оцінювання якості послуг (опитування споживачів послуг) вже також неодноразово пройшла випробування на практиці. Її використання дозволяє побачити «слабші» місця у наданні послуг очима споживачів.



ОЦІНКА ІНСТИТУЦІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЦНАП (ПРИ СТВОРЕННІ / МОДЕРНІЗАЦІЇ)

Ця форма використовувалася в рамках Початкової фази для вимірювання прогресу громади у питанні створення / модернізації ЦНАП, а також для визначення готовності такого ЦНАП до відкриття (для новостворених ЦНАП чи після модернізації).

ОЦІНКА ІНСТИТУЦІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ЦНАП				
назва громади _____				
станом на _____				
№ з/п	ВИД ДОКУМЕНТА/ КРИТЕРІЙ	РІВЕНЬ ГОТОВНОСТІ, ОЦІНКА ЯКОСТІ (для рішень – інформація про дату прийняття рішення, орган влади, його повноваження, оцінка якості рі- шення: відмінно, добре, задовільно, незадовільно) І КОМЕНТАРІ ЕКСПЕРТА	Завдання для спеціаліста/ експерта, який працює з гро- мадою та для громади	Відносна питома вага у відсотках від максимальної сумарної оцінки (100%) (оцінюється експертом)
1.	Робоча група для створення / модернізації ЦНАП	(інформація про створення та склад. Очолується головою чи заступником місцевого голови, чи є у складі депутати місцевої ради, представники громадськості, бізнесу)		2
2.	Концепція (Програма) створення/модернізації ЦНАП	(оцінюється якість документа, у тому числі врахування в ньому особливостей громади)		2
3.	Рішення про створення ЦНАП	(оцінюються повноваження суб'єкта створення та визначеність статусу ЦНАП)		1
4.	Положення про ЦНАП	(перевіряється відповідність/чіткість визначення статусу ЦНАП. У разі вибору статусу «робочий орган» оцінюються два положення, у тому числі про відповідний структурний підрозділ для керівництва та організації діяльності ЦНАП)		5
5.	Регламент ЦНАП	(оцінюється відповідність Примірному регламенту, особливо нових / оригінальних норм. Також у Регламенті або у рішенні про затвердження Переліку послуг рекомендується визначити єдиного суб'єкта затвердження ІК та ТК)		5
6.	Графік роботи	(оцінюється на відповідність Закону)		5
7.	Перелік послуг ЦНАП	(оцінюється пропорційно повнота Переліку згідно з рекомендаціями Програми (10-12 груп послуг), а також юридична коректність найменувань послуг, перевіряється чи не включені до Переліку безпідставні послуги/довідки)		15

№ З/П	ВИД ДОКУМЕНТА/ КРИТЕРІЙ	РІВЕНЬ ГОТОВНОСТІ, ОЦІНКА ЯКОСТІ (для рішень – інформація про дату прийняття рішення, орган влади, його повноваження, оцінка якості рішення: відмінно, добре, задовільно, незадовільно) І КОМЕНТАРІ ЕКСПЕРТА	Завдання для спеціаліста/експерта, який працює з громадою та для громади	Відносна питома вага у відсотках від максимальної сумарної оцінки (100%) (оцінюється експертом)
8.	«Узгоджені рішення» (угоди/меморандуми/листи-погодження) з суб'єктами надання адмінпослуг	(оцінюється пропорційно до кількості наявних «узгоджених рішень». Ключові органи: УСЗН РДА, Держгеокадастр, ДМС, ПФУ. Для спільних ЦНАП – угода з РДА)		10
9.	Інформаційні картки (ІК)	(оцінюється на відповідність вимогам Закону та рекомендаціям Програми. Бали виставляються пропорційно до кількості затверджених карток на послуги з рекомендованого переліку)		15
10.	Технологічні картки (ТК)	(оцінюється на відповідність вимогам Закону та рекомендаціям Програми. Бали виставляються пропорційно до кількості затверджених карток на послуги з рекомендованого переліку)		10
11.	Штатна чисельність ЦНАП	(оцінюється достатність визначеної кількості персоналу для ЦНАП, а також правильність найменувань посад та узгодженість штатного розпису ЦНАП зі структурою виконавчих органів)		5
12.	Вакансії	(у разі відсутності вакансій виставляється максимальна оцінка. Окрему увагу звертають на посаду керівника ЦНАП, держ. реєстраторів)		5
13.	Відповідність персоналу ЦНАП кваліфікаційним вимогам до посад	(перевіряється відповідність освіти та досвіду роботи – насамперед для посад адміністраторів, держ. реєстраторів, роботи з відомостями ДЗК)		5
14.	Посадові інструкції. Забезпечення безперервності виконання функцій/обов'язків тимчасово відсутнього працівника	(перевіряється відповідність законодавству, а також можливість забезпечення безперервного надання послуг по кожній групі, особливо у сферах реєстрації нерухомості, бізнесу)		5
15.	Доступи до реєстрів	(насамперед нерухомості, бізнесу, ДЗК, місця проживання (ДМС або власне ПЗ), РАЦС)		10

ВСЬОГО (відсотків)

(разом не більше 100%)

Загальний висновок: _____

(визначаються всі завдання, які потрібно виконати ЦНАП, щоб досягти максимального рівня інституційної готовності)

АНКЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ОПИТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ 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)?

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

2. За якою послугою Ви зверталися до ЦНАП?

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

3. Чи вирішили Ви своє питання?

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

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

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> не вистачає необхідних документів | <input type="checkbox"/> кажуть, що немає законних підстав для вирішення мого питання |
| <input type="checkbox"/> за ці питання відповідає інший орган (підрозділ) | <input type="checkbox"/> не можу зрозуміти, чому питання не вирішується |
| <input type="checkbox"/> потрапив/потрапила у не прийомний день або години | <input type="checkbox"/> інше _____ |

5. Скільки разів Ви зверталися для вирішення питання?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> вирішив / вирішила справу за один 1 раз; | <input type="checkbox"/> 3 рази |
| <input type="checkbox"/> 2 рази; | <input type="checkbox"/> більше 3 разів |

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

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> так | <input type="checkbox"/> ні ПЕРЕХІД ДО ПИТАННЯ 10 |
|------------------------------|---|

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> режимом роботи (прийомними годинами); | <input type="checkbox"/> місцем розташування органу та транспортним сполученням; |
| <input type="checkbox"/> компетенцією органу (переліком послуг); | <input type="checkbox"/> переліком необхідних документів, строками та процедурою отримання послуги; |
| <input type="checkbox"/> контактними телефонами; | <input type="checkbox"/> інше _____ |

8. Яким чином Ви отримали необхідну інформацію?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> особисто у виконавчому органі; | <input type="checkbox"/> з Інтернету; |
| <input type="checkbox"/> телефоном; | <input type="checkbox"/> від знайомих, родичів, друзів; |
| <input type="checkbox"/> із реклами, буклету | <input type="checkbox"/> електронною поштою; |
| <input type="checkbox"/> зі ЗМІ; | <input type="checkbox"/> інше _____ |

9. Чи була інформація достатньою?

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> так | <input type="checkbox"/> ні |
|------------------------------|-----------------------------|

10. Яким чином Ви отримали необхідну інформацію?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> чекати не довелося; | <input type="checkbox"/> до 60 хвилин; |
| <input type="checkbox"/> до 10 хвилин; | <input type="checkbox"/> більше години |
| <input type="checkbox"/> до 20 хвилин | <input type="checkbox"/> більше 2-х годин |
| <input type="checkbox"/> до 30 хвилин; | |

Наскільки Ви задоволені працівниками виконавчого органу? (вказіть оцінку)

- | | Зовсім не задоволений | Переважно не задоволений | Переважно задоволений | Повністю задоволений |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 11. Привітністю | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 12. Компетентністю | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 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 осіб з інвалідністю
 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)?
 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

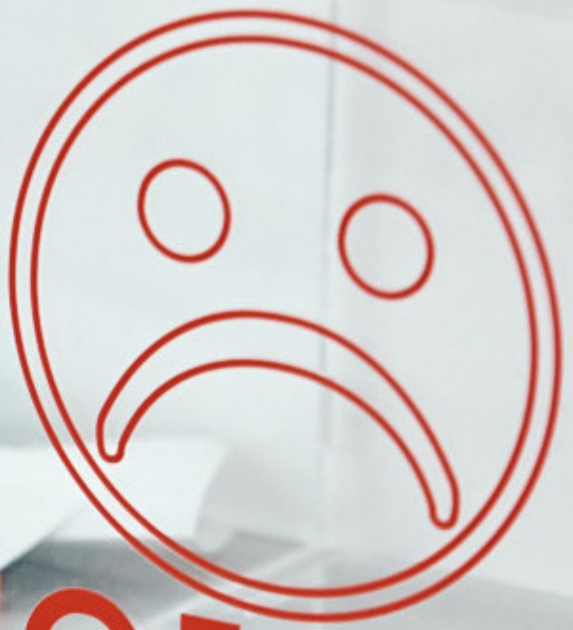
Соціально-демографічні дані (за потреби)

Підпис особи, що проводила інтерв'ю

МИ
БАЖАЄМО
СТАТИ КРАЩИМИ



ДОБРЕ



ПОГАНО

Small document or card with text, partially visible on the left side of the desk.

Small document or card with text and a photo, lying on the desk in the foreground.

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 «універсаму 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

* Цю Методику розроблено Центром політико-правових реформ спільно з партнерами у рамках реалізації проєктів: «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 проєкту Європейського Союзу "ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади".

отримувати електронною поштою. Ненадання такої інформації протягом 5-и робочих днів після візиту (запиту) оцінюється як відмова у наданні інформації.

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.

Цю Методику і Анкету можна використовувати і для самооцінки.

**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)	120¹⁸		
За умови наявності у цьому переліку послуг:			
— послуги реєстрації актів цивільного стану	10		
— реєстрація місця проживання	10		
— послуги з «внутрішніми» паспортами (паперовими / вклеювання фото при досягненні 25/45 років)	5		
— послуги із паспортами нового зразка (у формі карт- ки)	10		
— послуги із «закордонними» паспортами	10		
— реєстрація прав на нерухомість	10		
— реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	5		
— послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	10		
— соціальні послуги (субсидії, допомоги)	15		
— дозволи/декларації у сфері будівництва	5		
— пенсійні послуги	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) ад- міністративних послуг (змістовна оцінка експерта якості карток).	20		
Затверджені інформаційні картки на усі адміністра- тивні послуги – виставляється 5 балів.	5		

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

**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
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:			
— 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:	20		
1.8.1. Згідно з вимогами Закону:			
– 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		

**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
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		
— телефоном	10		
— 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:	300 БАЛІВ МОЖЛИВО (без урахування балів за територіальні філії)		
2.1 Основний офіс – територіальна доступність 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.	20		
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) 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.	20 (за кожен офіс) 10 (за кожен офіс)		

**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
<p>Не можуть вважатися територіальними філіями ЦНАП та віддаленими робочими місцями - офіс або робочі місця, які:</p> <ul style="list-style-type: none"> — забезпечують надання іншого (відмінного більше ніж на 70%) переліку послуг, аніж головний офіс — здійснюють лише функції інформування та кон-сультування й не передбачають можливості по-дання заяви на отримання адмінпослуги і отри-мання результатів. <p>За кожен філію виставляється по 20 балів. За кож-не віддалене робоче місце по 10 балів. Експертам рекомендується відвідання однієї з територіальних філій ЦНАП без попередження для перевірки її ре-ального функціонування.</p>			
<p>2.3 1-ий та (за потреби) - додатково 2-ий поверх (вка-зати поверх)</p>	20		
<p>2.4 Організація робочого простору ("відкритий про-стір" / некабінетна система)</p>	30		
<p>2.5 Зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)</p>	10		
<p>2.6 Достатність площі (для робочих місць, для відвід-увачів – змістовна оцінка експерта)</p> <p>Виставляється зі слів представника ЦНАП, з урахуван-ням результатів особистого спостереження експерта.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Повністю незадовільні умови – 0 балів. — Мінімально задовільні – 5 балів. — Максимально комфортні – 30 балів. — Проміжні стани оцінюються пропорційно. 	10		
<p>Орієнтовними показниками для оцінювання є наяв-ність на кожне робоче місце (включно з місцями для відвідувачів цього робочого місця):</p> <ul style="list-style-type: none"> – не менше 6-7 м.кв. – 10 балів, – не менше 9 м.кв. – 15 балів, – не менше 12 м.кв. – 20 балів. 	20		
<p>За умови наявності у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих що очікують у черзі – додатково 10 балів.</p>	10		

**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
2.7 Достатність облаштування (меблі, комп'ютери, локальна мережа тощо – оцінюється представником ЦНАП, а також змістовна оцінка експерта)	10		
2.8 Наявність інформаційно-консультаційного пункту/ рецепції (важливо для ЦНАП великих міст / районів з населенням більше 100 тис.)	15		
2.9 Наявні стенди з необхідною інформацією про послуги відповідно до закону: інформаційні картки, зразки заповнення документів (змістовна оцінка експерта):	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 друкowana 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		

**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
2.18 Надаються супутні послуги (оцінити наявне):	40		
— каса (банківське відділення) або термінал	20		
— ксерокс	5		
— Інтернет (доступ Wi-Fi)	5		
— вільний комп'ютер з доступом до Інтернету	5		
— фото на документи	5		
2.19 Наявність місць для паркування транспортних за- собів відвідувачів, у т.ч. велопарковки	10		
2.20 Якість візуалізації (вказівники тощо) (змістова 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 персо- налі (адміністраторах) та затверджено відповідний штатний розпис	10		
3.3 Призначено персонал / адміністраторів ЦНАП від- повідно до штатного розпису. Критерій оцінюється виходячи з наявності вакансій. Якщо призначені усі адміністратори – щонаймен- ше 30 балів. Неповне укомплектування штату (на- явність вакансій понад 3 місяці) оцінюється пропо- рційно (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, по- над 95% – може бути оцінено у 30 балів). Повністю запитуваний склад адміністраторів – максимальна оцінка 30 балів.	10		
3.4 Навантаження на одного адміністратора (кількість відвідувачів/суб'єктів звернень протягом дня/в се- редньому):			
— менше 10 відвідувачів	5		

**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
— 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), 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	20		
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)			
– ЦНАП	20		
– 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		

**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
— змішаний (залежно від суб'єктів)	20		
Максимальна оцінка – 30 балів			
4.3 Здійснюється контроль стану надання послуги (щодо термінів згідно ТК) (зазначити ким – адміні- стратори, керівник ЦНАП, ін.)	20		
4.4 Є можливість попереднього запису на прийом (те- лефон / 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 осо- биста 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 докумен- том). 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 зверта- ються (підтвердити документом)	20		
— на прийом документів / видачу документів	15		
— за консультаціями	5		
Максимальна оцінка – 20 балів			

**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
<p>5.2 Чи наявний перелік власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (підкреслити і оцінити наявне)</p> <ul style="list-style-type: none"> — максимального часу очікування у черзі, — часу обслуговування, — інше (вказати) <p>Максимальна оцінка – 20 балів</p>	20		
<p>5.3 проводиться опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП (змістовна оцінка експерта за даними від представника ЦНАП)</p> <p>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.</p> <p>Проведення періодичного опитування відвідувачів незалежними суб'єктами (представниками громадських організацій, соціологічними структурами тощо) – 5 балів.</p> <p>Інформація про проведені опитування має бути підтверджена документом або відображена у звіті зі слів представника ЦНАП (із зазначенням дати проведення і назви організації).</p>	15		
<p>5.4 Проводиться щорічний аналіз зауважень і пропозицій щодо якості надання АП і вживаються відповідні заходи (підтвердження: звіт, протокол)</p> <ul style="list-style-type: none"> — за наявності підтверджених документом даних про аналіз зауважень і пропозицій щодо якості адмінпослуг; — за умови наявності в звіті чітких пропозицій щодо покращення роботи ЦНАП, послуг; — за умови наявності фактів впровадження змін (новацій) за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо якості послуг. 	15		
<p>5.5 Наявність скриньки (книги) зауважень та пропозицій</p>	5		
разом	75		

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
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 (без урахування балів за територіальні філії)	1000	X	X
ОТРИМАНО			

РОЗДІЛ 10

СПІВРОБІТНИЦТВО ТЕРИТОРІАЛЬ-
НИХ ГРОМАД У СФЕРІ АДМІНІ-
СТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 10

Про що цей Розділ?

Розділ X присвячений використанню механізму співробітництва територіальних громад (міжмуніципальне співробітництво/ММС) у сфері надання адміністративних послуг.

Співробітництво територіальних громад – це відносини між двома або більше територіальними громадами, що здійснюються на договірних засадах у визначених законом формах з метою забезпечення соціально-економічного, культурного розвитку територій, підвищення якості надання послуг населенню на основі спільних інтересів та цілей, ефективного виконання органами місцевого самоврядування визначених законом повноважень.

У Посібнику висвітлюються питання оптимальних форм співробітництва для сфери надання адмінпослуг, можливих напрямів такого співробітництва, особливостей процедури укладання договорів про співробітництво тергромад. Також у Посібнику викладений аналіз поточного стану укладання договорів про ММС і пропозиції експертів Програми щодо поліпшення такого співробітництва.

В чому актуальність Розділу?

У процесі децентралізації утворюються громади, що мають різну спроможність. Тож одним із способів створення системи надання адмінпослуг у громадах з меншою спроможністю є використання ММС, коли громади поєднують зусилля у створенні ЦНАП, у створенні додаткових точок доступу до послуг у формі віддалених робочих місць тощо. Проте не всі ОМС знають про такі можливості, про механізм ММС. Громади, що першими проходять шлях апробації ММС в Україні у сфері адмінпослуг, теж зустрічаються з викликами. Не завжди обирається коректна форма ММС, коли, наприклад, форма делегування завдань стосується повноважень з надання адмінпослуг, які навіть не отримувалися відповідними ОМС (реєстрація нерухомості, бізнесу тощо). Є сумніви у коректності «нав'язування» ММС з боку ОТГ, що розташовані у райцентрі і працюють у форматі спільного ЦНАП. Потрібно пам'ятати, що мешканці інших громад району мають право користуватися послугами спільного ЦНАП як районного, без додаткового співфінансування на утримання такого ЦНАП з місцевих бюджетів таких громад. Громади не завжди дотримуються процедури укладання договору про співробітництво територіальних громад, встановленої відповідним Законом. Хоча така процедура для більшості форм співробітництва дійсно є непростою.

Ключові ідеї Розділу.

Для сфери адмінпослуг найбільше підходять дві форми ММС, зокрема, реалізація спільних проектів та делегування завдань. При цьому найбільш оптимальною є саме така форма як реалізація спільних проектів. Вона може застосовуватися для: створення одного ЦНАП на декілька територіальних громад, організації віддалених робочих місць; придбання декількома територіальними громадами мобільного ЦНАП, паспортного обладнання тощо. Перевагою цієї форми є можливість застосування гнучкішої процедури укладання договору про ММС.

ММС може бути реалізоване у разі:

1. Нестворення ЦНАП в ОМС, чисельність мешканців територіальної громади якого є незначною.
2. Економічної недоцільності організації надання частини адміністративних послуг через ЦНАП ОМС через дороговартісність придбання обладнання.
3. Браку необхідного персоналу для надання певних послуг в одній з громад (наприклад, щодо реєстрації прав на нерухоме майно)

Ключовою ідеєю-пропозицією у цій сфері є законодавче передбачення можливості приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво без повторної повної процедури укладення договорів.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ФОРМИ СПІВРОБІТНИЦТВА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У КОНТЕКСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Законом України «Про співробітництво територіальних громад» від 17.06.2014 р. передбачено організаційно-правові засади співробітництва територіальних громад, принципи, форми, механізми такого співробітництва, його стимулювання, фінансування та контролю.

Цим Законом створено умови для реалізації територіальними громадами конституційного права на об'єднання своїх ресурсів для вирішення спільних соціально-економічних проблем, реалізації інвестиційних проектів, ефективного використання коштів місцевих бюджетів, підвищення дієвості управлінських рішень тощо.

Співробітництво територіальних громад є одним із механізмів вирішення проблеми нестачі ресурсів в органах місцевого самоврядування (ОМС), обмеженої спроможності багатьох із них. Співробітництво територіальних громад також дозволяє ефективніше використовувати наявні ресурси та можливості.

Реалізація запропонованого механізму співробітництва дає змогу також поліпшувати і систему надання адміністративних послуг у територіальних громадах.

Відповідно до закону співробітництво територіальних громад – це відносини між двома або більше територіальними громадами, що здійснюються на договірних засадах у визначених законом формах з метою забезпечення соціально-економічного, культурного розвитку територій, підвищення якості надання послуг населенню на основі спільних інтересів та цілей, ефективного виконання органами місцевого самоврядування визначених законом повноважень.

Закон визначає п'ять форм співробітництва, а саме:

1. делегування одному із суб'єктів співробітництва іншими суб'єктами співробітництва виконання одного чи кількох завдань з передачею йому відповідних ресурсів;
2. реалізація спільних проектів, що передбачає координацію діяльності суб'єктів співробітництва та акумулювання ними на визначений період ресурсів з метою спільного здійснення відповідних заходів;
3. спільне фінансування (утримання) суб'єктами співробітництва підприємств, установ та організацій комунальної форми власності – інфраструктурних об'єктів;

4. утворення суб'єктами співробітництва спільних комунальних підприємств, установ та організацій – спільних інфраструктурних об'єктів;
5. утворення суб'єктами співробітництва спільного органу управління для спільного виконання визначених законом повноважень.

Перші дві форми співробітництва найбільше підходять для організації системи надання адміністративних послуг (приклади проектів договорів додаються), зокрема в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Наприклад, застосування такої форми співробітництва, як реалізація спільних проектів, може мати місце у разі:

- створення одного ЦНАП на декілька територіальних громад, організації віддалених робочих місць;
- придбання декількома територіальними громадами мобільного ЦНАП, паспортного обладнання тощо;
- надання однією територіальною громадою іншій територіальній громаді методичної, організаційної підтримки у створенні, діяльності ЦНАП тощо.

Делегування одному із суб'єктів співробітництва іншими суб'єктами співробітництва виконання одного чи кількох завдань із передачею йому відповідних ресурсів доцільно практикувати, наприклад, у разі браку необхідного персоналу для надання певних послуг в одній із громад.

При цьому необхідно врахувати, що ОМС необхідно дотриматися визначеної законом процедури укладення договору, складові якої такі:

1. Підготовка пропозиції щодо ініціювання співробітництва (готують або місцевий голова, або депутати місцевої ради, або члени територіальної громади у порядку місцевої ініціативи)

(пропозиція щодо ініціювання співробітництва повинна містити мету, обґрунтування доцільності співробітництва, інформацію про сферу його здійснення, форму та очікувані фінансові результати, а також інші необхідні для організації співробітництва умови).
2. Попередні висновки виконавчих органів місцевої ради стосовно відповідності інтересам і потребам територіальної громади пропозиції щодо ініціювання співробітництва.
3. Рішення місцевої ради про надання згоди на організацію співробітництва.

4. Надсилання місцевим головою пропозиції про початок переговорів з питань організації співробітництва іншим місцевим головам, які представляють відповідні територіальні громади – потенційних суб'єктів співробітництва.
5. Оцінка пропозиції виконавчими органами інших місцевих рад.
6. Проведення громадського обговорення такої пропозиції в інших місцевих радах.
7. Рішення інших місцевих рад про надання згоди на організацію співробітництва чи відмову та делегування представника (представників) до комісії (пункти 5-7 виконуються протягом 60 днів).
8. Утворення комісії (склад затверджується спільним розпорядженням місцевих голів, що представляють територіальні громади – суб'єктів співробітництва).
9. Підготовка комісією проекту договору про співробітництво.
10. Проведення громадського обговорення підготовленого комісією проекту договору про співробітництво (протягом 15 днів).
11. Схвалення проекту договору місцевими радами.
12. Укладення договору (підписання місцевими головами).
13. Передача (надсилання) договору Мінрегіону для внесення до реєстру про співробітництво територіальних громад.

Варто зауважити, що зазначені вище вимоги (очевидно частина з них) можуть не застосовуватися у разі реалізації спільних проектів.

Для реалізації зазначених форм співробітництва територіальних громад застосовуються такі форми державного стимулювання:

- надання субвенцій місцевим бюджетам суб'єктів співробітництва у пріоритетних сферах державної політики. І в цьому випадку доцільно скористатися можливостями залучення коштів Державного фонду регіонального розвитку та субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на формування інфраструктури ОТГ;
- передача об'єктів державної власності у комунальну власність суб'єктів співробітництва;
- методична, організаційна та інша підтримка суб'єктів співробітництва.

10.2.

СТАН УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ПРО СПІВРОБІТНИЦТВО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Реєстр договорів про співробітництво територіальних громад, розміщений на веб-сайті Мінрегіону, станом на 27.02.2018 р. містить інформацію про 140 договорів.

Поки що тільки у п'яти областях України (Волинська, Дніпропетровська, Київська, Полтавська та Сумська) територіальні громади започаткували співробітництво з питань надання адміністративних послуг.

Аналіз зазначеного Реєстру засвідчив, що із укладених 140 договорів лише 12 стосуються тематики надання адміністративних послуг, при цьому 6 із 12 договорів укладені Краснопільською селищною радою ОТГ Сумської області. Загалом ці договори уклали:

а. у формі реалізації спільного проекту:

- Луцька міська рада та Прилуцька сільська рада Ківерцівського району Волинської області;
- Колодяжненська та Дубівська сільські ради ОТГ Ковельського району Волинської області. Цей договір цікавий ще й тим, що у подальшому планується використати інфраструктуру ЦНАП райдержадміністрації та утворити спільний ЦНАП шляхом підписання узгодженого рішення між ОМС та райдержадміністрацією;
- Краснопільська селищна та Баранцівська, Грабовська, Мезенівська, Покровська, Рясненська, Славгородська сільські ради Краснопільського району Сумської області (6 договорів);
- Станишівська та Тетерівська сільські ради Житомирського району Житомирської області;
- Слобожанська та Обухівська селищні ради Дніпровського району Дніпропетровської області;

б. у формі делегування виконання окремих завдань з передачею відповідних ресурсів:

- Олександропільська сільська та Слобожанська селищна ради Дніпровського району Дніпропетровської області;

в. у формі спільного фінансування (утримання) суб'єктами співробітництва організацій комунальної форми власності – інфраструктурних об'єктів:

— Годунівська сільська рада Яготинського району Київської області та Смотриківська сільська рада Пирятинського району Полтавської області.

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» надання адміністративних послуг на за-садах співробітництва територіальних громад планувалося реалізувати створення першого в Україні мобільного ЦНАП у територіальній громаді міста Славути та прилеглих до неї територіальних громадах.

☉ Зокрема, рекомендуємо ознайомитися з прикладом - Пропозицією щодо ініціювання співробітництва з міста Славути (див. у Додатках).

10.3.

ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ
СПІВРОБІТНИЦТВА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ
ГРОМАД У СФЕРІ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Для поліпшення процесу співробітництва територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг потрібно:

- продовжувати популяризацію кращих практик співробітництва територіальних громад;
- посилити інформування представників територіальних громад стосовно можливостей міжмуніципального співробітництва та його переваг;
- законодавчо передбачити можливість урегулювання механізму приєднання територіальних громад до чинних договорів про співробітництво територіальних громад без проведення повторної повної процедури укладення договору;
- всіляко стимулювати укладання договорів про співробітництво.

Зокрема, у рамках Програми «U-LEAD з Європою» під час організації проведення першого відбору територіальних громад у рамках фази впровадження виокремлено цільову групу отримувачів допомоги від Програми, до якої входять лише представники територіальних громад, які уклали договори про співробітництво і їх було занесено до Реєстру договорів про співробітництво територіальних громад. Ці громади матимуть можливість отримати різні види допомоги від Програми, у тому числі інституційну (підготовка документації ЦНАП, інтеграція послуг у ЦНАП, формування оптимального штату, навчання персоналу, залучення населення), матеріальну (меблі, комп'ютерна техніка, підготовка дизайн-проекту), електронну систему керування чергою.

- ⊕ Детальні аспекти організації співробітництва територіальних громад в Україні описано у практичному посібнику, розміщеному за адресою <http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/Organizatsiya-spivrobotnitstva-teritorialnih-gromad-v-Ukrayini.pdf>.

КЕЙС: СПІВРОБІТНИЦТВО ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МИКОЛАЇВСЬКА ОТГ, СУМСЬКА ОБЛАСТЬ



У рамках Початкової фази Програми у Миколаївській ОТГ було збудовано енергоефективний ЦНАП «з нуля», а також організовано інтеграцію послуг у ЦНАП. Однією з груп послуг, яку складно було інтегрувати у ЦНАП через відсутність на час відкриття ЦНАП кваліфікованого персоналу, була група послуг з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно.

За відсутності кваліфікованого персоналу це питання можна було вирішити або шляхом укладення узгодженого рішення (угоди, меморандуму) з Білопільською РДА, або через підписання договору про співробітництво територіальних громад з Сумською міською радою.

Вирішили зупинитися на останньому варіанті, оскільки ці послуги є екстериторіальними, транспортна доступність до м.Суми краща (відстань - 32 км), ніж до м. Білопілья, куди дорога пролягає через Суми і відстань становить 46 км, а також доцільності розвитку інструментів, що застосовуються у процесі децентралізаційної реформи.

Адміністратори ЦНАП Миколаївської ОТГ, отримавши доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, у квітні та травні 2018 року здійснювали прийом документів від суб'єктів звернень, після чого документи спрямовувалися державним реєстраторам Сумської міської ради для вчинення реєстраційних дій.

Враховуючи те, що кошти за надання цих послуг надходили у бюджет м.Суми, а також логістичні витрати, з червня 2018 року у ЦНАП Миколаївської ОТГ було вирішено питання із заповненням вакантної посади державного реєстратора на надання цих послуг за рахунок власних людських ресурсів.

Тобто, на сьогодні запроваджений механізм співробітництва територіальних громад для Миколаївської ОТГ є резервним та цінний тим, що дозволяє забезпечити безперервність надання послуг з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно на випадок відпустки чи тимчасової відсутності державного реєстратора.

Разом із тим, питанням, яке ще потребує вирішення, є реєстрація договору про співробітництво територіальних громад у Мінрегіоні. Не варто забувати й про архівне зберігання реєстраційних справ.

Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг на сьогодні не є ще достатньо поширеним інструментом, однак вдалі приклади його застосування будуть надихати інші громади використовувати ці інструменти. Також цей інструмент може гнучко застосовуватися залежно від конкретної потреби територіальних громад у співробітництві, завдяки чому адміністративні послуги ставатимуть усе доступнішими у громадах.



РОЗДІЛ 11

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПАСПОРТ- НИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ЦНАП, ОСНО- ВНІ ЕТАПИ

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 11

Про що цей Розділ?

Розділ XI присвячений питанню налаштування паспортних послуг у ЦНАП. Зокрема, у ньому йдеться про організаційні та технічні аспекти запровадження надання у ЦНАП послуг з видачі «внутрішнього» паспорта громадянина України нового зразка (у формі картки) та «закордонного» паспорта.

В чому актуальність Розділу?

Паспортна тематика є вкрай актуальною для ЦНАП, адже паспортні послуги є одними з найпопулярніших і дійсно базових, в частині «внутрішнього паспорта» фактично обов'язковими для усіх громадян з 14-річного віку. Крім того, протягом 2017-2018 років спостерігався особливий попит на закордонні паспорти, у зв'язку з запровадженням безвізового режиму з ЄС. А з переходом на нову форму внутрішнього паспорта та зміну віку для його отримання є потреба в особливому обладнанні для надання паспортних послуг. Багато органів місцевого самоврядування протягом цих двох років вжили зусиль для налаштування паспортних послуг. На жаль, цей процес залишається ще недостатньо простим і зрозумілим, особливо для менших громад. Є виклики у закупівлі робочих станцій для надання паспортних послуг, в організації захищеного каналу зв'язку, у створенні комплексної системи захисту інформації (КСЗІ), організації навчання персоналу ЦНАП роботі в Єдиному державному демографічному реєстрі. Також актуальним для багатьох громад, особливо ОТГ у сільській місцевості, було питання аналізу доцільності та економічної спроможності налаштування паспортних послуг у своєму ЦНАП.

Ключові ідеї Розділу.

Паспортні послуги, зважаючи на їх базовий і обов'язковий (щодо внутрішніх паспортів) та особливо популярний (щодо закордонних паспортів) характер, є однією з бажаних груп адміністративних послуг для громадян, тому – і для ЦНАП. Попри усі виклики у налаштуванні паспортних послуг, це питання вартє зусиль. Враховуючи великі черги на ці послуги у 2017-2018 роках, це – додаткова зручність для мешканців. Для ЦНАП сільських ОТГ – це також ближча територіальна доступність послуг. Для усіх ЦНАП загалом – це можливість інтегрованого надання різних груп послуг. І нарешті, для усіх ОМС, в тому числі тих, що не є районними центрами і забезпечили надання у своєму ЦНАП паспортних послуг, – це ще й додаткові кошти у місцевий бюджет.

Ризики та способи їх уникнення. Але саме останній аргумент є певним застереженням для громад з малою кількістю мешканців. Адже є території, де мешканці не

мають особливого попиту на закордонні паспорти. Внаслідок цього, надходження адміністративного збору за паспортні послуги можуть бути відносно невеликими, і тому це може бути дещо негативним балансом для місцевого бюджету. Треба передбачати, що крім одноразових витрат на придбання обладнання і налаштування каналу зв'язку, це ще й щомісячна плата за користування таким захищеним каналом та інші поточні витрати. Проте, у разі можливості, паспортні послуги вкрай бажані у ЦНАП. Про технічні, організаційно-правові та фінансові аспекти налаштування паспортних послуг читайте з практичного досвіду у Посібнику.



Паспортні послуги входять до трійки найнеобхідніших і найпопулярніших серед усіх адміністративних послуг.

На сьогодні кожен, кому виповнилося 14 років, має обов'язково отримати паспорт громадянина України (нині лише у формі картки). Наразі споживачами цих послуг є переважно особи у віці 14-16 років. Також лише у формі картки видається паспорт у разі зміни прізвища, втрати, викрадення паспорта, а також за бажанням особам, яким виповнилося 25 чи 45 років.

У зв'язку із запровадженням безвізового режиму з ЄС особливою популярністю користуються послуги з отримання паспорта громадянина України для виїзду за кордон (далі – закордонний паспорт).

З 2017 року паспортні послуги активно інтегруються у ЦНАП. За даними Державної міграційної служби України станом на травень 2018 року паспортні послуги надаються у 72 ЦНАП та їх територіальних підрозділах у 24 регіонах України.

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» організовано надання паспортних послуг у двох ЦНАП: у Тячівській і Калинівській міських радах ОТГ. Ще дві громади – учасниці Початкової фази Програми (Кочубеївська ОТГ та Білозірська ОТГ) налаштували систему надання паспортних послуг за рахунок інших джерел.

Отже, основні етапи організації надання та налаштування паспортних послуг через ЦНАП, частину з яких можна реалізувати паралельно, такі:

Плануючи придбання обладнання для надання паспортних послуг, перш за все необхідно з'ясувати, яким буде попит на ці послуги серед населення, відстань до найближчих підрозділів Державної міграційної служби (далі – ДМС), де такі послуги теж надаються, кількість встановлених там робочих станцій з видачі паспортів та наявність черг.

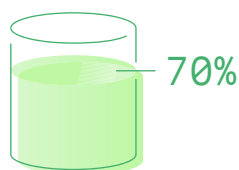
Позитивною стороною інтеграції паспортних послуг у ЦНАП ОТГ є насамперед **соціальний ефект**. Молоді, яка отримує паспорт громадянина України вперше, та всім іншим громадянам буде дуже зручно і комфортно отримувати паспортні послуги безпосередньо у громаді, не витрачаючи час і кошти на поїздки до районного центру.

Загальні витрати, необхідні для придбання потрібного обладнання та каналу зв'язку у постачальників обладнання та послуг, станом на лютий-березень 2018 року становлять 350-400 тисяч гривень. Окрім того, необхідно передбачати і точні видатки на їх утримання (про це окремо йдеться далі).

Витрати на облаштування приміщення, де буде встановлене обладнання, розраховуються індивідуально для кожного ЦНАП ОТГ та залежать від стану приміщення.

Згідно з ч. 2 ст. 20 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» адміністративний збір за оформлення, обмін документів включає: вартість бланка, його персоналізацію та оплату вартості адміністративної послуги.

Відповідно до ч. 5 ст. 20 вищезазначеного Закону кошти, отримані як частина адміністративного збору за оформлення, обмін документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, у розмірі вартості бланка документа та його персоналізації, а також 30 відсотків вартості адміністративної послуги перераховуються до спеціального фонду Державного бюджету України.



Отже, 70 відсотків коштів, які залишаються від вартості адміністративної послуги мають надходити до місцевого бюджету за місцем надання послуги (відповідно до п. 36 ч. 1 ст. 64 Бюджетного кодексу України та з урахуванням положень п. 5 ст. 11 Закону України «Про Державний бюджет України на 2018 рік»).

На практиці у деяких ОТГ, центри яких не є районними центрами, виникли проблеми із зарахуванням цих коштів до місцевих бюджетів. Проте позиція Мінфіну та Мінекономрозвитку дозволяє зробити висновок, що це були тимчасові непорозуміння у порядку адміністрування вказаних коштів, і ситуацію буде виправлено. У липні 2018 року листом Мінфіну від 05.07.2018 №05230-12-10/17856 відповідні позиції щодо розуміння «місця надання адміністративних послуг» (у разі створення ЦНАП) та зарахування відповідної плати (її частини) за кодом «Плата за надання інших адміністративних послуг» були підтверджені і проблема почала вирішуватися.

Розраховуючи фінансові показники, можна припустити, що протягом робочого дня на одній робочій станції обслуговують у середньому від 15 до 30 осіб (залежно від якості зв'язку, роботи автоматизованих систем ДМС, кваліфікації персоналу тощо).

Якщо середнє завантаження робочої станції – 20 заяв протягом дня (з них принаймні 15 – щодо отримання закордонних паспортів), то надходження до місцевого бюджету протягом місяця можуть становити від 55 тисяч гривень. При цьому витрати включають: інвестиції у придбання обладнання і його налаштування, поточні видатки (заробітна плата працівника (працівників), витратні матеріали, логістика, щомісячний платіж за користування захищеним каналом зв'язку тощо).

З урахуванням вищезазначеного інвестиції у придбання робочої станції та організацію захищеного каналу зв'язку повернуться через надходження коштів до місцевого бюджету громади за 8-10 місяців.

На сьогодні надходження за надання адміністративних послуг у сфері міграції, вартість яких затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 2 листопада 2016 р. №770, такі:

- а. за оформлення та обмін паспорта громадянина України (у формі картки), **крім оформлення паспорта громадянина України вперше**, протягом 20 робочих днів «вартість послуги» становить 87 гривень, з них до місцевого бюджету має надходити майже 60 гривень (загальна плата за адміністративну послугу – 279 гривень);
- б. за оформлення та обмін паспорта громадянина України для виїзду за кордон протягом 20 робочих днів «вартість послуги» становить 253 гривні, з них до місцевого бюджету має надходити 177 гривень (загальна плата за адміністративну послугу – 557 гривень).

Розрахунок зроблено з урахуванням цитованих вище норм Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр...» (ч. 5 ст. 20), де визначено, що «...30 відсотків вартості адміністративної послуги перераховуються до спеціального фонду Державного бюджету України», і норм бюджетного законодавства.

За прискорену видачу обох типів документів (10 і 7 робочих днів відповідно) «вартість адміністративної послуги» та сума надходжень до місцевого бюджету зростають удвічі.

Також потрібно врахувати, що **перша видача паспорта громадянина України (особам, яким виповнилося 14 років) – безкоштовна**, а поповнюють місцевий бюджет насамперед надходження за видачу закордонних паспортів.

Чинним законодавством України передбачається право місцевих громад самостійно звільняти певні категорії громадян від оплати вартості адміністративної послуги та/або компенсувати громадянам вартість бланка за рахунок місцевих бюджетів. Отже, для певних категорій громадян місцеві громади зможуть зробити оформлення документів безкоштовним. Проте, на нашу думку, треба бути дуже обережними із започаткуванням таких пільгових режимів, адже постійно з'являтиметься спокуса розширити перелік пільгових категорій.

Загалом у публічному доступі майже неможливо знайти консолідовані та чіткі вимоги до приміщень та робочих місць у ЦНАП для встановлення обладнання з надання паспортних послуг. Такі вимоги ОТГ переважно отримують уже під час оформлення договірних відносин з виконавцями послуг та встановлення обладнання.

Перш за все приміщення, в якому надаватимуться паспортні послуги, має бути облаштоване з урахуванням загальних вимог до ЦНАП. Для суб'єктів звернень умови надання цих послуг мають бути комфортними. Слід подбати і про зручність роботи працівників ЦНАП.

Окрім того, у разі інтеграції у ЦНАП ОТГ паспортних послуг, на які прогнозується значний попит, теж не варто забувати і про використання електронної системи керування чергою, організацію попереднього запису для отримання цих послуг.

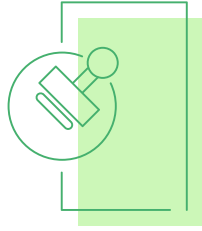
Важливо належно облаштувати приміщення, де зберігатимуться обладнання та документи.

Слід виключити можливість прямого потрапляння променів сонця на обладнання, встановивши, наприклад, ролети на вікна.

Також слід подбати про дотримання наступних вимог до приміщень, в яких планується розміщення обладнання та засобів криптографічного захисту інформації:



- приміщення повинні мати міцні входні двері із замками, які забезпечують надійне закриття приміщень;
- приміщення обладнуються охоронною та пожежною сигналізаціями, сповіщувачі яких встановлюються на посту охорони. Справність сигналізації повинна періодично перевірятись відповідно до вимог нормативних документів;



- після закінчення робочого дня приміщення замикаються і опечатуються (ключі від приміщення в опечатаному вигляді здаються під підпис на пост охорони або черговому; або закрите приміщення ставиться на сигналізацію та здається на пульт сигналізації охоронної фірми чи установи).

Окрім того, якщо приміщення розташоване на першому поверсі, то вікна зазвичай обладнуються ще й металевими сітками або ґратами.

Треба подбати про гідроізоляцію перекриття над приміщенням (за можливості), що запобігає потраплянню вологи на обладнання.

Також у приміщенні мають бути реалізовані інші заходи згідно з вимогами ДМС та з організації комплексної системи захисту інформації.

При організації робочих місць необхідно забезпечити дотримання вимог Правил охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин», затверджених наказом Державного комітету України з промислової безпеки, охорони праці та гірничого нагляду від 26.03.2010 року № 65, та Державних санітарних правил і норм роботи з візуальними дисплейними терміналами електронно-обчислювальних машин, затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України від 10.12.98 N 7 (ДСанПіН 3.3.2007-98). Зазначені нормативно-правові акти встановлюють санітарно-гігієнічні вимоги до приміщення, в якому розташоване робоче місце, власне до робочого місця, освітлення, рівнів вібрації і шуму, мікроклімату в приміщенні тощо.

Вартість робочої станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи (далі – робоча станція) без спеціалізованого програмного забезпечення станом на початок 2018 року становила 230-240 тисяч гривень, що залежить і від курсу гривні до інших валют, логістичних витрат. Спеціалізоване програмне забезпечення, необхідне для функціонування робочої станції, з початку 2018 року надається безкоштовно за зверненням органу, що утворив ЦНАП, до ДМС.

При цьому налаштування зазначеного спеціалізованого програмного забезпечення може здійснюватися самостійно представниками органу, що утворив ЦНАП (у разі достатньої кваліфікації ІТ-персоналу органу), або державним підприємством «Документ» після укладання з ним відповідного договору. Тобто це підприємство за окремим договором може надавати такі послуги: налаштування спеціалізованого програмного забезпечення, налаштування робочої станції, їх технічне обслуговування, інформаційне забезпечення та консультаційну підтримку працівників ЦНАП. Плата за налаштування спеціалізованого програмного забезпечення залежить від регіону та кількості робочих станцій (орієнтовна ціна – 1250-3000 грн. з розрахунку на дві робочі станції), а за технічну підтримку становить майже 1300 грн. щомісяця. Останнє актуально для громад, де немає власних ІТ-спеціалістів, які можуть здійснювати технічну підтримку.

СКЛАДОВІ РОБОЧОЇ СТАНЦІЇ:

системний блок з двома виходами для підключення двох моніторів і встановленими ліцензійною операційною системою Windows Pro 10, антивірусним програмним забезпеченням;

мережевий фільтр (п'ять розеток); багатофункціональний пристрій, наприклад Xerox WC 3025BI, та картриджі до нього;

два монітори;

джерело безперебійного живлення на 1000VA;

концентратор USB;

цифрова клавіатура;

дзеркальна фотокамера, наприклад EOS-1300D+EFS18-55III RUKз; штатив для фотокамери;

штатив для спалаху;

спалах для фотокамери D-120;

тримач для спалаху;
кріплення для спалаху та парасолі;
комплект синхронізаторів;
парасоля для спалаху діаметром 84 см;
фон із тканини білий 1,35*1,0 м;
подовжувач USB 2.0 довжиною не менше 1 м;
акумулятор типу AAA ємністю не менше 1000 mAh;
зарядний пристрій для акумуляторів типу AAA з можливістю одночасно заряджати чотири акумулятори;
електронний ключ зберігання даних SecureToken;
зчитувач документів DERMALOG XF9e;
зчитувач відбитків пальців DERMALOG ZF1;
планшет для підпису Wacom STU-530.

До 2018 року робочу станцію можна було купити лише в комплекті із спеціалізованим програмним забезпеченням, яке з розрахунку на одну робочу станцію коштувало орієнтовно 75 тисяч гривень. Однак, як зазначалося вище, із 2018 року ДМС надає це програмне забезпечення безкоштовно.

Варто зазначити, що окремі органи місцевого самоврядування мали труднощі, намагаючись придбати відповідні робочі станції. Були випадки, коли жоден продавець (а їх наразі небагато) не відгукнувся на оголошення про закупівлю, причому такі оголошення оприлюднювалися неодноразово. Тому рекомендується займати активну позицію і додатково надсилати продавцям запити на цінові пропозиції.

Крім того, є ризик придбати паспортне обладнання за завищеною ціною. Наприклад, ДМС у жовтні 2017 року купувала робочі станції по 179 тисяч гривень. У лютому 2018 року окремим українським ОТГ такі комплекти обладнання продавалися майже по 240 тисяч гривень. Можливо, для ДМС ціна була нижчою через оптову закупівлю, але очевидно, що варто вимагати деталізовану специфікацію з цінами по кожній позиції та проводити порівняння цін на окремі комплектуючі із середньоринковими, щоб не допустити неефективного використання коштів платників податків.

Захищений канал зв'язку можна організувати двома способами: прокласти наземний канал (оптоволоконна лінія зв'язку) або використовувати супутниковий зв'язок.



150 000 гривень.

Саме стільки складає вартість підключення захищеного каналу зв'язку наприкінці 2017 року становила майже

Хоча окремі ОМС змогли домовитися з ДП «УСС» про зниження ціни (в окремих випадках до 120 тисяч гривень).

СКЛАДОВІ ЦІЄЇ ЗАКУПІВЛІ:

придбання, встановлення і налаштування телекомунікаційної шафи для розміщення обладнання, джерела безперебійного живлення, наприклад Eaton 5P 850VA RM, комутатора Cisco Catalyst 2960C, засобу криптографічного захисту інформації (КСІ).

Окрім того, у рамках закупівлі створювалася ще й комплексна система захисту інформації (КСЗІ), готувалася необхідна документація, проводилася її державна експертиза.

При цьому необхідно врахувати, що ДП «УСС» – це єдиний надавач таких послуг в Україні, тому звертатися до нього слід заздалегідь, щоб не довелося довго чекати на отримання послуги.

11.6.

УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ НА ЩОМІСЯЧНЕ
КОРИСТУВАННЯ ЗАХИЩЕНИМ ЦИФРОВИМ
КАНАЛОМ З ВИКОРИСТАННЯМ НАЦІОНАЛЬНОЇ
СИСТЕМИ КОНФІДЕНЦІЙНОГО ЗВ'ЯЗКУ
(НСКЗ)

Плату ДП «УСС» за щомісячне користування захищеним цифровим каналом з використанням Національної системи конфіденційного зв'язку з урахуванням нещодавніх змін, внесених наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 09.03.2018 № 143, було знижено і нині вона становить біля



5230 гривень

щомісяця (раніше було майже сім тисяч гривень).

Граничні тарифи на послуги конфіденційного зв'язку затверджені наказом Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 07.08.2013 №420 (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 03.09.2013 за №1512/24044) зі змінами, внесеними наказом від 09.03.2018 №143.

11.7.

ПІДПИСАННЯ ДОГОВОРУ ДОРУЧЕННЯ НА ЧАСТКОВУ ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА СТВОРЕННЯ НАЛЕЖНОГО МЕХАНІЗМУ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Після придбання і встановлення робочої станції, організації захищеного каналу зв'язку та отримання унікальної IP-адреси ЦНАП (або орган, що утворив ЦНАП) офіційним листом звертається до територіального підрозділу ДМС у відповідній області з пропозицією укласти договір на часткову обробку персональних даних у базах персональних даних ДМС (далі – договір з ДМС).

У результаті підписання договору з ДМС:

- уповноважені працівники ЦНАП отримують у ДМС (Департамент інформатизації, телекомунікацій та захисту інформації) на підставі відповідного звернення органу, що створив ЦНАП, доступ до відомчої інформаційної системи ДМС;
- ЦНАП отримує сертифікати на канали зв'язку, що забезпечують обмін електронними даними між робочою станцією та базою персональних даних ДМС, та сертифікати на робочу станцію, що забезпечують роботу уповноважених працівників ЦНАП у відомчій інформаційній системі ДМС.

При цьому у ЦНАП має бути налагоджено дієвий механізм обробки персональних даних, зокрема:

- затверджено власні нормативні документи щодо захисту й обробки персональних даних;
- визначено коло осіб, які матимуть доступ до персональних даних, і повідомлено ДМС вичерпний перелік таких осіб;
- передбачено у посадових інструкціях працівників ЦНАП, виконання професійних обов'язків яких пов'язане з обробкою персональних даних, вимоги стосовно недопущення розголошення, заміни, спотворення або втрати персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових або трудових обов'язків;
- мають виконуватися інші вимоги, пов'язані із захистом персональних даних, передбачені законодавством.

Також у ЦНАП наказом його керівника (або органу, що утворив ЦНАП) мають бути визначені особи, відповідальні за:

- організацію надання доступу до відомчої інформаційної системи ДМС;
- отримання та збереження сертифікатів на канали зв'язку;
- отримання та збереження сертифікатів на робочу станцію.

Серед осіб, які отримали доступ до інформаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем ДМС і які приймають документи, оформлюють заяви-анкети та видають паспорти, слід визначити матеріально відповідальних осіб. Вони зобов'язані отримувати персоналізовані бланки паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон від матеріально відповідальної особи ДМС на підставі акта приймання-передачі.

Окрім того, адміністратори ЦНАП, які працюватимуть у відомчій інформаційній системі ДМС, мають пройти стажування у відповідному територіальному підрозділі ДМС та для них мають бути виготовлені електронні цифрові підписи.

Безумовно, придбання необхідного обладнання і надання через ЦНАП ОТГ паспортних послуг значно спрощує мешканцям громади отримання найбільш важливих базових адміністративних послуг, максимально наближує їх до кожного громадянина. Такі заходи з боку місцевої влади суттєво підвищують її авторитет в очах громади, засвідчують турботу керівництва про мешканців. Заощаджений час і кошти населення, надходження до місцевого бюджету від власної діяльності органу місцевого самоврядування – це показові результати роботи керівництва громади. А головне, що саме паспортні послуги є ключовими для належного ЦНАП.

- ☉ З усіма зазначеними у цьому Розділі договорами (на закупівлю робочої станції; на організацію захищеного каналу зв'язку; на користування захищеним каналом зв'язку; на часткову обробку персональних даних у базах персональних даних), тобто з прикладами / проектами цих договорів можна ознайомитися на веб-сайті Програми.

КЕЙС: НАЛАШТУВАННЯ ПАСПОРТНИХ ПОСЛУГ У ЦНАП КАЛІНІВСЬКА ОТГ, ВІННИЦЬКА ОБЛАСТЬ



Калинівська міська об'єднана територіальна громада утворена 25 серпня 2015 року. Калинівська ОТГ стала учасником Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою» 24 січня 2017 року. Чисельність населення Калинівської ОТГ – 20 271 особа, Калинівського району загалом – 57 409 осіб. Калинівська міська рада 25 вересня 2018 року надала згоду на приєднання Корделівської територіальної громади.

У Калинівській ОТГ в межах співпраці з Програмою проведено модернізацію ЦНАП та 20 березня 2018 року відкрито спільний (міськрайонний) ЦНАП у приміщенні ЦНАП РДА із одночасним запуском робочої станції для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних особи (далі – робоча станція). У форматі спільного ЦНАП на підставі меморандуму працюють ЦНАП ОТГ та ЦНАП РДА. Спільний ЦНАП працює шість днів на тиждень.

Під час співпраці з Калинівською ОТГ експертами Програми виявлено проблему з отриманням паспортних послуг через районний підрозділ ДМС. Там працювала одна робоча станція, була обмежена чисельність персоналу. Запит на послуги від мешканців не задовольнявся. Мешканці займали чергу з вечора попереднього дня і часто для отримання послуги були змушені ночувати під будівлею підрозділу ДМС або в умовах кабінетно-коридорної системи чекати своєї черги на вулиці.

Програмою було прийнято рішення придбати Калинівській ОТГ для встановлення у спільному ЦНАП робочу станцію надано допомогу в облаштуванні робочих місць меблями та технікою, а також інституційну допомогу (проведено навчання, оновлено документи ЦНАП, групу паспортних послуг внесено до переліку).

Районна рада надала частину приміщення спільного ЦНАП в оренду Калинівській ОТГ. Питання належного юридичного оформлення приміщення (власність громади або довгостроковий договір оренди) є важливим для організації каналу конфіденційного зв'язку в мережі Національної системи конфіденційного зв'язку та встановлення обладнання робочої станції. В будівлі, де розташовано ЦНАП, наявна охорона, на вікнах кімнати, де надаються паспортні послуги, встановлено металеві ґрати.

На етапах організації каналу зв'язку та налаштування робочої станції громаді було надано експертну підтримку під час взаємодії з ключовими суб'єктами – ДП «Українські спеціальні системи», ДП «Документ», підрозділами ДМС. Загалом всі етапи – проведення договірної роботи, організація каналу зв'язку, закупівля та встановлення робочої станції, навчання персоналу – тривали близько чотирьох місяців. Більш як півроку після того виконувались заходи зі створення комплексної системи захисту інформації (КСЗІ). Важливо чітко виконувати та контролювати всі етапи, активно співпрацювати з підрядниками з надання послуг, постачання обладнання, створення КСЗІ.

Три посадові особи ЦНАП отримали персональні сертифікати доступу для роботи в системі, пройшли обов'язкове навчання в районному підрозділі ДМС. Слід враховувати, що отримати сертифікати доступу мають кілька осіб з існуючого персоналу ЦНАП. За наявності попиту на паспортні послуги та при щоденній безперервній роботі робочої станції один адміністратор це забезпечити не зможе. У штаті виконкому міської ради є фахівець з інформаційних технологій, який супроводжує весь процес налаштування та функціонування робочої станції, пройшов навчання та забезпечує виконання заходів зі створення КСЗІ.

Вартість робочої станції (канал зв'язку та обладнання) склала 342,5 тис. грн. На вартості суттєво позначилося те, що зчитувачі відбитків пальців та документів продавались постачальниками обов'язково в комплекті з усім іншим обладнанням робочої станції.

Попри середньорозрахункову кількість до 20-25 послуг, у Калинівському ЦНАП організують надання до 30 паспортних послуг в день, подача документів триває до 10 хвилин, видача результату послуги – 3 хвилини. Послуги надаються за графіком роботи ЦНАП у комфортних умовах. Замовити послугу в ЦНАП можна у будь-який зручний час, є можливість попереднього запису на прийом, запроваджено смс-інформування про готовність результату послуги. Перевагою цієї моделі надання послуг є також те, що до ЦНАП інтегровані послуги з реєстрації місця проживання. Усі необхідні дії для отримання послуги з оформлення паспорта у формі картки, а також підтвердження місця реєстрації особи можна виконати під час одного звернення до ЦНАП.

За перші шість місяців від початку роботи через ЦНАП вже видано понад 1500 закордонних паспортів і 500 паспортів громадянина України у формі картки. За зверненням сусідньої Іванівської ОТГ, яка не має власного ЦНАП, Калинівська ОТГ уклала договір та запровадила практику видачі паспортів у формі картки вперше також і мешканцям цієї громади.



РОЗДІЛ 12

ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ
СИСТЕМ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ
У ЦНАП

КОРОТКЕ РЕЗЮМЕ РОЗДІЛУ 12

Про що цей Розділ?

Розділ XII присвячений прикладним питанням використання електронних систем керування чергою (далі – електронна черга/ЕСКЧ). Зокрема, у ньому розкриваються питання видів ЕСКЧ, а також умов та особливостей її використання у ЦНАП. Подані рекомендації експертів Програми щодо питань, у яких випадках електронна черга доцільна, а коли ні; як правильно налаштувати оптимальний функціонал. Остання інформація може бути використана ОМС при формуванні технічного завдання на придбання електронної черги.

В чому актуальність Розділу?

Проблематика електронної черги є актуальною для сфери адмінпослуг. На жаль, у багатьох ЦНАП черги виникають. І попри різні причини, суб'єктивного й об'єктивного характеру (нерівномірні пікові години відвідувань у ЦНАП, підвищений попит на окремі групи послуг, де є обмежена пропускна спроможність ЦНАП через особливості технічного оснащення робочих місць тощо), у таких ситуаціях саме органи місцевого самоврядування та їхні ЦНАП несуть відповідальність за справедливість і рівність обслуговування. Електронна черга є одним з найкращих способів такого впорядкування. До цього Посібника питання електронної черги включене ще й тому, що Програма надавала і надає такий спеціальний вид допомоги для ОМС як придбання електронної черги. Тому наші експерти вважали за доцільне поділитися відповідним досвідом.

Ключові ідеї Розділу.

Перед придбанням та встановленням ЕСКЧ потрібно переконатися, що ця система дійсно потрібна. За позиціями експертів Програми це виправдано для великих міст/ЦНАП, а також для менших ЦНАП, якщо у них є паспортні послуги та/або адміністративні послуги соціальної сфери.

У разі придбання ЕСКЧ важливо забезпечити її ефективну роботу. Адже бувають випадки, коли електронна черга придбана, але не використовується. Натомість встановлення ЕСКЧ дозволяє запобігати зайвим хвилюванням та невизначеності у відвідувачів, забезпечувати рівність та справедливість, врівноважувати навантаження на персонал. ЕСКЧ у разі інтеграції із системами е-документообігу (чи навіть простішим програмним забезпеченням у ЦНАП тощо) дозволяє аналізувати навантаження на персонал та інші показники.

Ризики, помилки та способи їх уникнення. Іноді встановлення ЕСКЧ є невиправданим, і треба працювати над поліпшенням організації роботи ЦНАП, а не над створенням електронної черги. Це можуть бути ситуації, коли черги виникають через явний брак кількості робочих місць у ЦНАП, через брак персоналу або брак універсальності у персоналу ЦНАП, через недостатню кількість прийомних годин чи незручність такого графіку тощо. В таких випадках треба працювати над усуненням цих причин виникнення черг.



Електронна система керування чергою (далі – електронна черга) – це програмно-апаратний комплекс, що дозволяє шляхом ефективного розподілу часу впорядкувати прийом та обслуговування суб'єктів звернень, запобігти їх скупченню, аналізувати та контролювати процес просування черги й роботу персоналу ЦНАП.

Електронна черга (залежно від масштабу ЦНАП та кількості відвідувачів, яких він обслуговує щодня), як правило, має такі комплектуючі:

- а. сенсорний реєстраційний термінал із POS-принтером або комп'ютер на рецепції та POS-принтер для друку талонів (наприклад, Citizen CT-S310II або його еквівалент);
- б. одне або декілька інформаційних табло (телевізорів) для відображення стану черги. Вони встановлюються/монтуються, як правило, у зонах очікування та інформування у візуально доступних для максимальної кількості відвідувачів місцях. Розмір і кількість таких інформаційних табло залежать від площі зон очікування та особливостей розміщення та руху відвідувачів у приміщенні ЦНАП;
- в. електронні інформаційні табло на робочих місцях адміністраторів ЦНАП (або ж номерні покажчики робочих місць, виконані, як правило, за індивідуальним дизайном з використанням поліграфічних технологій);
- г. програмний комплекс у складі (набір складових може мінятися залежно від постачальника):
 - системи керування, зберігання та обробки даних;
 - модуля сенсорного реєстраційного терміналу (або ж модуля системи консультанта рецепції для управління системою керування чергою та видачі талонів електронної черги відвідувачам);
 - модуля інформаційного табло;
 - модуля автоматизованих робочих місць операторів (клієнтські місця адміністраторів ЦНАП);
 - програмних компонентів взаємодії зі сторонніми системами;
- д. сервер, на якому встановлюється програмне забезпечення електронної черги. Залежно від масштабу ЦНАП це може бути або спеціальне серверне обладнання, або ж (у порівняно невеликих ЦНАП) функції серверу може виконувати навіть комп'ютер консультанта рецепції. Також достатньо поширеною є практика організації розміщення серверної частини програмного забезпечення електронної черги у дата-центрі.

Готуючись до встановлення електронної черги, варто завчасно спланувати розміщення її комплектуючих (інформаційних табло, сенсорних реєстраційних терміналів), передбачити підведення до них мереж електроживлення, структурованої кабельної системи, HDMI-кабелів для передачі сигналу на інформаційні табло тощо.

Також слід мати в наявності достатньо спеціального паперу для друку POS-принтером талонів електронної черги.

Програмний комплекс електронної черги має також виконувати функції:

- попереднього запису на прийом у ЦНАП на наступні дні та конкретні години як під час особистого звернення у ЦНАП, так і під час звернення по телефону;
- формування необхідної статистичної звітності та аналітики.

☉ Приклад технічних вимог до електронної системи керування чергою додається у кінці цього Розділу.

Зазначена вище інформація стосується насамперед так званих офлайн електронних черг, які передбачають особисте звернення суб'єкта у ЦНАП та фізичне отримання талона електронної черги.

Окрім того, може бути передбачена можливість онлайн запису у ЦНАП через окремий веб-сайт або використання онлайн електронних черг.

При цьому задля оптимізації процесів і належної організації обслуговування слід передбачити автоматичну інтеграцію онлайн та офлайн електронних черг з метою уникнення дублювання видачі талонів на один час.

Обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП, де використовується електронна система керування чергою, відбувається так:

- a. суб'єкт звернення отримує номерний талон з електронної черги. Цей талон, як правило, йому видає консультант рецепції. Суб'єкт звернення може також самостійно зареєструватися в черзі та отримати талон, скориставшись сенсорним реєстраційним терміналом електронної черги (у разі його встановлення). Однак практичний досвід багатьох ЦНАП свідчить, що консультанти, зазвичай, надають допомогу суб'єктам звернень і в цьому випадку;
- b. суб'єкт звернення відстежує на інформаційному табло (телевізорі) наближення своєї черги;
- v. адміністратор ЦНАП, який закінчив роботу з черговим відвідувачем, натискає кнопку «Наступний» на своєму пульті (фізичному або програмному). У цей час на інформаційному табло висвічується номер наступного відвідувача. Запрошення

відвідувача до адміністратора може також дублюватися звуковим сигналом. Запрошення наступного клієнта може здійснюватися також автоматично, після закриття у системі роботи з попереднім клієнтом (справою).

Перелік послуг, які надаються через ЦНАП, є тією складовою, без якої не можна приймати рішення про встановлення електронної системи керування чергою. Тому цей перелік має бути завчасно затверджений органом, що утворив ЦНАП.

Перед прийняттям рішення про придбання електронної черги доцільно завчасно проаналізувати кількість звернень у ЦНАП, спрогнозувати, наскільки їх стане більше у разі інтеграції у найближчій перспективі у ЦНАП інших (особливо базових) груп послуг. На основі затвердженого переліку послуг постачальник електронної черги також проектує структуру навігаційного меню, операції електронної черги, індивідуальні для кожного ЦНАП.

Електронну чергу однозначно варто використовувати в разі інтеграції у ЦНАП послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України та для виїзду за кордон, адміністративних послуг соціального характеру тощо.

Проте треба розуміти, що коли кількість звернень у ЦНАП незначна, відвідувачі не утворюють черги, їх кількість у ЦНАП весь час приблизно однакова (протягом дня, тижня, місяця), то практична користь від впровадження електронної черги буде мінімальною.

Електронна черга може передбачати і персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені). Персоніфіковану реєстрацію доцільно впроваджувати з метою уникнення можливих зловживань, зокрема продажу талонів «посередниками».

Також варто акцентувати увагу на тому, що в разі повного переходу великих ЦНАП до обслуговування за допомогою електронної системи керування чергою виникає ризик запізнення суб'єктів звернень або неявки на вказану в талоні годину (особливо у разі надання найбільш затребуваних послуг, наприклад у паспортній сфері). Практичний досвід окремих ЦНАП свідчить, що цей показник може становити 10 або й більше відсотків від усіх звернень. Тому цей ризик потрібно мінімізувати як шляхом додаткового надсилання смс-повідомлень, так і завчасного підтвердження попереднього запису у ЦНАП, використовуючи різні засоби зв'язку.

1. ОПИС ОКРЕМИХ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ЕЛЕКТРОННОЇ СИСТЕМИ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ:

1. У системі слід передбачити можливість формування статистичної звітності щодо:
 - виконаних завдань за певний інтервал часу адміністраторами ЦНАП / за послугами чи їх сферами;
 - відкладених завдань за певний інтервал часу адміністраторами ЦНАП / за послугами чи їх сферами;
 - якості надання послуг адміністраторами ЦНАП та загальної оцінки стосовно кожної послуги окремо;
 - відвідувачів, які не з'явилися;
 - звернень у ЦНАП (протягом дня, тижня, місяця) стосовно надання кожної конкретної послуги, навантаження на адміністраторів ЦНАП.
2. Має бути можливість:
 - доступу до перегляду поточного стану черги за робочими місцями, адміністраторами ЦНАП і черги очікування;
 - виклику відвідувача вручну поза чергою, видалення відвідувачів із черги;
 - виконання всіх налаштувань системи адміністратором самостійно (без втручання розробника системи);
 - попереднього запису до черги консультантом рецепції або по телефону;
 - відображення стану черги на зовнішніх веб-ресурсах;
 - запису в чергу та друку талона консультантом рецепції;
 - підключення до системи як дротових, так і бездротових табло, створення списків робочих місць для кожного великого інформаційного LCD/LED табло окремо.

2. ПРОГРАМНИЙ КОМПЛЕКС МАЄ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ВИКОНАННЯ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ КОНСУЛЬТАНТА РЕЦЕПЦІЇ АБО НА СЕНСОРНОМУ РЕЕСТРАЦІЙНОМУ ТЕРМІНАЛІ ТАКИХ ФУНКЦІЙ:

- відображення навігаційного меню з переліком послуг, які надає ЦНАП;
- поточної реєстрації обслуговування на найближчий час;
- попередньої реєстрації обслуговування на обраний час;
- друку талона на прийом: у ньому має бути інформація про кількість осіб, які на той момент перебувають у черзі, інша інформація, визначена ЦНАП.

3. СИСТЕМА КЕРУВАННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА ОБРОБКИ ДАНИХ МАЄ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ:

- формування/зміну навігаційного меню електронної черги з робочого місця консультанта рецепції (зміну переліку послуг і структури меню);
- налаштування графіка доступності послуг на кожен день тижня окремо, можливість створення двох-трьох часових періодів на один день;
- налаштування параметрів пріоритетного виклику відвідувачів у черзі;

- встановлення перерви в обслуговуванні;
- керування користувачами та їх правами доступу до системи, внесення інформації про користувачів;
- керування зміною шаблонів та стилізації меню системи електронної черги з робочого місця консультанта рецепції;
- прив'язку типів питань/послуг як до конкретного адміністратора ЦНАП (незалежно від робочого місця, за яким він працює), так і до робочого місця (незалежно від адміністратора ЦНАП, який за ним працює);
- налаштування формату талона, який роздруковується для відвідувачів;
- виконання всіх налаштувань без перезавантаження або зупинки роботи системи.

4. МОДУЛЬ АВТОМАТИЗОВАНИХ РОБОЧИХ МІСЦЬ ОПЕРАТОРІВ (КЛІЄНТСЬКІ МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП) МАЄ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ:

- відображення направлення відвідувачів до певного адміністратора;
- фіксацію факту прийому відвідувача;
- фіксацію факту обслуговування відвідувача;
- фіксацію факту відсутності на місці адміністратора (консультанта);
- автоматичне просування черги у випадку відсутності відвідувача, який був зафіксований у черзі;
- автоматичний перерозподіл черги у випадку тимчасової відсутності адміністратора (консультанта);
- можливість переадресації відвідувача від робочого місця одного адміністратора до робочого місця іншого адміністратора;
- можливість реєстрації відвідувача в системі електронної черги з робочого місця адміністратора.

5. МОДУЛЬ ІНФОРМАЦІЙНОГО ТАБЛО (ТЕЛЕВІЗОРА) МАЄ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ:

- відображення черги у вигляді таблиці із зазначенням щонайменше номера талона, стану в черзі, номера робочого місця адміністратора, до якого потрібно підходити відвідувачу;
- візуальний і звуковий виклик наступного відвідувача до адміністратора ЦНАП;
- відображення потокового відео, зображень, стрічки новин, годинника тощо.

6. ПРОГРАМНІ КОМПОНЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СТОРОННІМИ СИСТЕМАМИ МАЮТЬ ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ:

- відображення фактичного стану черги у зовнішніх системах;
- автоматичну інтеграцію онлайн та офлайн електронних черг з метою уникнення дублювання видачі талонів на один час.

ПРИМІТКА

АДРЕСИ ВЕБ-САЙТІВ ОКРЕМИХ РОЗРОБНИКІВ ЕЛЕКТРОННИХ СИСТЕМ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ:

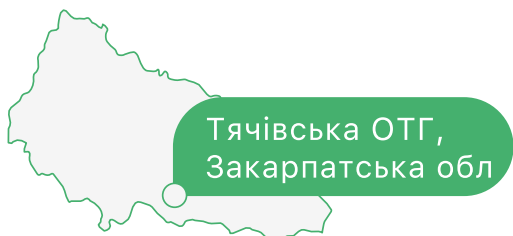
- ↳ [HTTP://WWW.SSI.COM.UA/WWWSSI.NSF/COMPAGE/99?OPENDOCUMENT](http://www.ssi.com.ua/wwwssi.nsf/compage/99?opendocument);
- ↳ [HTTPS://QLOGIC.COM.UA/QMOTION_SUITE.HTML](https://qlogic.com.ua/qmotion_suite.html);
- ↳ [HTTP://WWW.CCRS.COM.UA/RESHENIYA/ELEKTRONNAYA-OCHERED.HTML](http://www.ccrs.com.ua/resheniya/elektronnaya-ochered.html);
- ↳ [HTTP://WWW.ALFAMETRIC.COM.UA/SISTEMI-KERUVANNYA-CHERGAMI/](http://www.alfametric.com.ua/systemi-keruvannya-cherghami/);
- ↳ [HTTP://HARTRON-INKOR.COM/AVTOMATIZIROVANNAYA-SISTEMA-REGULIROVANIYA-ELEKTRONNOY-OCHEREDI](http://hartron-inkor.com/avtomatizirovannaya-sistema-regulirovaniya-elektronnoy-ocheredi);
- ↳ [HTTPS://VALTEK.COM.UA/UA/SYSTEM-INTEGRATION/SECURITY-CONTROL-SYSTEM/QUEUE-MANAGEMENT-SYSTEM/QUEUE](https://valtek.com.ua/ua/system-integration/security-control-system/queue-management-system/queue);
- ↳ [HTTP://WWW.MELLON.COM.UA/SISTEMI-UPRAVLINNYA-POTOKOM-KLIYENTIV/](http://www.mellon.com.ua/systemi-upravlinnya-potokom-kliyentiv/);
- ↳ [HTTPS://VALTEK.COM.UA/UA/SYSTEM-INTEGRATION/SECURITY-CONTROL-SYSTEM/QUEUE-MANAGEMENT-SYSTEM/QUEUE](https://valtek.com.ua/ua/system-integration/security-control-system/queue-management-system/queue);
- ↳ [HTTPS://WWW.PRINTECGROUP.COM/EN/SOLUTIONS/DIGITAL-TRANSFORMATION/DIGITAL-SIGNAGE-AND-SMART-QUEUEING.HTML](https://www.printecgroup.com/en/solutions/digital-transformation/digital-signage-and-smart-queueing.html);
- ↳ [HTTPS://TOUCH.UA/SISTEMA-KERUVANNJA-CHERGOJU.HTML](https://touch.ua/sistema-keruvannja-cherghoju.html);
- ↳ [HTTPS://LEATER.COM.UA/SERVICES/ELEKTRONNAYA-OCHERED.HTML](https://leater.com.ua/services/elektronnaya-ochered.html);
- ↳ [HTTP://PTS-CENTRE.KIEV.UA/Q-MANAGE/Q-MANAGE.HTM](http://pts-centre.kiev.ua/q-manage/q-manage.htm);
- ↳ [HTTPS://INFOPLUS.UA/UK/PAGE/ASKODELCHERGHNA](https://infoplus.ua/uk/page/askodelchergna);
- ↳ [SERVIBELL.COM.UA/CONTACT](http://servibell.com.ua/contact).

ОКРІМ ВИЩЕЗАЗНАЧЕНИХ, МОЖНА ВИКОРИСТОВУВАТИ ІНШІ АНАЛОГІЧНІ ЗА ФУНКЦІОНАЛЬНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ СИСТЕМИ.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО РОЗРОБНИКІВ ЕЛЕКТРОННИХ СИСТЕМ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ ТАКОЖ РОЗМІЩЕНА ЗА АДРЕСОЮ:

- ↳ [HTTP://CNAР.IN.UA/CNAРCREATION/ITSOLUTIONS/EQUEUE/](http://cnap.in.ua/cnapcreation/itsolutions/equeue/).

КЕЙС: ЗАСТОСУВАННЯ У ЦНАП ЕЛЕКТРОННОЇ СИСТЕМИ КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ ТЯЧІВСЬКА ОТГ, ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСТЬ



Одне з проблемних питань, що було вирішене у результаті створення ЦНАП у Тячівській ОТГ, - це ефективна організація надання через ЦНАП дуже популярних серед населення паспортних послуг із застосуванням електронної системи керування чергою (далі – е-черга).

До створення ЦНАП у м.Тячів спостерігалися великі черги при наданні цих послуг, що було зумовлено рядом чинників, перш за все, - дуже великим попитом на ці послуги і недостатньою спроможністю терпідрозділу ДМС задовольнити цей попит, оскільки Тячівський район є прикордонним і чисельність його мешканців становить більше 175 тисяч осіб.

Необхідність застосування у ЦНАП е-черги була зумовлена ще й екстериторіальним характером надання паспортних послуг, прогнозуванням великої кількості звернень за цими послугами не лише мешканців Тячівської ОТГ, чисельність населення якої становить дещо більше 20 тисяч осіб, а й мешканців понад ніж усемеро більшого за чисельністю населення району.

Тому для цього ЦНАП Програмою придбано робочу станцію для надання паспортних послуг, організовано підключення каналу конфіденційного зв'язку, встановлено е-чергу.

Саме е-черга дозволила ефективно впорядкувати звернення, рівномірно їх розподілити. Від початку надання через ЦНАП паспортних послуг попит на ці послуги був значним, е-черга формувалася на місяць наперед, відвідувачам ЦНАП на кожен день видавалися по 20 талонів е-черги на закордонні паспорти і по 5 – на паспорти громадянина України у формі картки. Варто зазначити, що з часом попит на ці послуги спав, і на сьогодні щодня через ЦНАП надається в середньому 15 паспортних послуг.

Запровадженню е-черги передували розроблення переліку послуг ЦНАП, структурування та групування послуг для максимально зручного візуального представлення в е-черзі, наповнення довідників е-черги, налаштування програмного забезпечення, проведення навчання з персоналом ЦНАП. Також варто згадати і про інфраструктурну частину е-черги: монтаж її складових, урахування максимальної зручності для відвідувачів ЦНАП при встановленні інформаційного табло. Не варто забувати і про підготовку ІТ-спеціаліста, який щоденно має відстежувати технічний стан функціонування черги, а також - про технічну підтримку е-черги її розробником.

Е-черга, окрім можливості запису на отримання послуг на поточний та подальші дні, дозволяє формувати ще й якісну аналітику. Зокрема, за рік через цей ЦНАП надано 3890 паспортних послуг, з них: 3170 - з оформлення і видачі закордонних паспортів, за надання яких до міського бюджету надійшло 1,16 млн грн.; 720 - з оформлення і видачі паспортів громадянина України у формі картки, які поповнили міський бюджет на 48 тис. грн. Загалом до міського бюджету протягом року за надання цих послуг надійшло більше 1,2 млн грн.

При застосуванні е-черги також потрібно враховувати те, що не усі відвідувачі, які взяли талони е-черги на наступні дні, прийдуть на вказану годину. Зокрема у ЦНАП Тячівської ОТГ цей показник становить близько 10%.

Упорядкована система надання адміністративних послуг через ЦНАП із застосуванням е-черги сприяє вирішенню важливого соціального питання - наближенню послуг до жителів громади, врахуванню їхніх потреб, економії часу мешканців.

ДОДАТКИ

1. **МОДЕЛЬНИЙ ПРОЕКТ КОНЦЕПЦІЇ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**
(або Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в ОТГ на 2018-2020 роки)¹⁹

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):

¹⁹ / Жирне накреслення, яке використовується у Додатках, як правило, означає варіативність рішень, які треба обрати для конкретної громади. Кожен документ потребує відображення індивідуального бачення громади.

- 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 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 ЦНАП» 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 обговорення з мешканцями 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 у належному ЦНАП, в тому числі на його віддалених робочих місцях;

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, 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 **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 – 2018-2020 РР.

2. **ПРОЕКТ РІШЕННЯ МІСЦЕВОЇ РАДИ ПРО
СТВОРЕННЯ ЦНАП ТА ЗАТВЕРДЖЕННЯ
ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЦНАП**
(з прикладом тексту такого Положення)

РІШЕННЯ (варіант 1²⁰)

від _____ / _____ / _____ р.

Про утворення Центру надання адміні-
стративних послуг у _____

№ _____

та затвердження Положення про нього

(назва населеного пункту)

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про ад-
міністративні послуги», рішенням _____ ради від _____ / _____ /
№ _____ «Про затвердження Концепції створення Центру надання адміністративних
послуг у _____», з метою покращення якості надання адміністративних по-
слуг, _____ рада

ВИРІШИЛА:

1. Утворити Центр надання адміністративних послуг у _____ (назва населеного пунк-
ту/громади) _____ як структурний підрозділ - відділ (сектор, управління)
«Центр надання адміністративних послуг» при виконавчому органі _____ міс-
цевої _____ ради (далі - відділ (сектор, управління))²¹.
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 кіль-
кості _____ штатних одиниць, в тому числі адміністраторів в кіль-
кості _____ штатних одиниць.
4. _____ (назва відповідального виконавчого органу) з дотриман-
ням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти
робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному

20 / Утворення ЦНАП як структурного підрозділу при виконавчому органі місцевої ради.

21 / 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.

сайті _____ ради.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____.

_____ голова

Ініціал. Прізвище

РІШЕННЯ (варіант 2²²)

від _____ / _____ / _____ р.

Про утворення Центру надання адміністративних послуг у _____

N _____

(назва населеного пункту)

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 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.
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 _____ / _____ / _____ р.

N _____

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ «Центр надання адміністративних послуг»

Виконавчого комітету (назва) селищної (сільської, міської) ради²³

1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету (назва) селищної ради (далі – Центр) є структурним підрозділом²⁴ Виконавчого комітету (назва) селищної ради, в якому надаються адміністративні послуги згідно визначеного Переліку²⁵.
2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається (назва) селищною радою (далі – Рада).
3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про службу в органах місцевого самоврядування», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями (назва) селищної ради та її Виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.
4. Основні завдання Центру:
 - організація оперативної і зручної системи надання необхідних громадянам та суб'єктам господарювання адміністративних послуг;
 - спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання;

23 / У Посібнику за основу взято документ з ОТГ – учасника Початкової фази Програми «U-LEAD з Європою». До нього внесено додаткові експертні коментарі та зміни для забезпечення максимальної універсальності цього документа.

24 / ЦНАП може бути також утворено у статусі «постійно діючого робочого органу». У такому разі слід затверджувати два Положення: про ЦНАП і про структурний підрозділ, що забезпечує керівництво ЦНАП і його діяльність. Але експерти Програми рекомендують обирати саме організаційно-правову форму «структурний підрозділ», що дозволяє найефективніше організувати роботу ЦНАП.

25 / Для спільних (міськрайонних, селищно-районних) ЦНАП, якщо територія громади не повністю «покриває» територію району, рекомендується уточнювати, що «послуги надаються мешканцям громади та іншим мешканцям (назва) району». Також можна додавати, що послуги надаються за принципами «єдиного офісу» / «єдиного вікна».

- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання послуг у Центрі;
 - державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до закону, тобто офіційне визнання і підтвердження фактів набуття, змін або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно²⁶;
 - державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, тобто офіційне визнання шляхом засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, набуття або позбавлення статусу підприємця фізичної особи, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про юридичну та фізичну особу – підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій відповідно до закону;
 - реалізація повноважень з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, формування та ведення реєстру територіальної громади;
 - організація надання суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру;
 - проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до закону;
 - вчинення відповідно до закону нотаріальних дій, які вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів²⁷;
 - здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.
5. Центр забезпечує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії адміністратора із суб'єктами надання адміністративних послуг та у випадках передбачених законодавством – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається Радою. Він включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

26 / Цей та наступні пункти включені в Положення про ЦНАП, оскільки державні реєстратори та інші посадові особи включені безпосередньо до структури і штатного розпису відділу «ЦНАП». Такий підхід рекомендується застосовувати всім ЦНАП.

27 / Пункти 8 і 9 можуть включатися до компетенції ЦНАП з урахуванням того, що: а) повноваження у сфері РАЦС в органах місцевого самоврядування наразі належать лише виконавчим органам сільських, селищних, міських рад (крім міст обласного значення та де-факто селищ і міст – районних центрів); б) окремі нотаріальні дії вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування лише у сільських населених пунктах, де немає нотаріусів.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і 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 і скарг, визначених рішенням (назва) Ради.
7. Для зручності суб'єктів звернень у Центрі відповідно до узгоджених рішень (з визначенням графіку та інших умов) здійснюють прийом представники Пенсійного фонду України, суб'єктів надання послуг електро-, газопостачання, комунальних підприємств, а також відповідно до рішення Ради – працівники структурних підрозділів Виконавчого комітету Ради (у разі необхідності).
8. У приміщенні Центру можуть надаватися супутні послуги (банківські, виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів тощо) суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється на конкурсній основі (критерії відбору – мінімізація матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення).
9. Центр має наступну структуру: начальник відділу, адміністратори, державні реєстратори, **сектор звернень громадян** та сектор реєстрації місця проживання²⁸.
10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – державного реєстратора (який здійснює функції адміністратора) чи представника суб'єкта надання адміністративних послуг.
11. Центр очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням селищного голови в установленому законодавством порядку.
12. Основні завдання начальника відділу:
 - здійснення керівництва діяльністю Центру, розподіл обов'язків між працівниками та визначення сфер їх відповідальності;
 - організація діяльності Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, визначення шляхів удосконалення й підвищення ефективності роботи Центру;

²⁸ / Маючи експертні застереження щодо доцільності виділення «сектору звернень громадян», водночас звертаємо увагу, що у відносно більших ЦНАП до структури відділу «ЦНАП» (чи Управління «ЦНАП») можуть бути включені несамостійні структурні підрозділи за певними напрямками/групами послуг.

- представлення Центру у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями;
- координація діяльності всіх працівників Центру та посадових осіб, що залучаються до його роботи;
- організація інформаційного забезпечення роботи Центру, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів;
- сприяння створенню належних умов праці у Центрі, внесення пропозицій селищному голові та Раді щодо матеріально-технічного забезпечення Центру, внесення пропозицій селищному голові щодо преміювання працівників Центру;
- організація та контроль виконання у Центрі Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів, рішень Ради та її Виконавчого комітету, розпоряджень селищного голови;
- виконання функцій адміністратора Центру;
- виконання повноважень державного реєстратора відповідно до законів України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»²⁹;
- несення персональної відповідальності за невиконання або неналежне виконання покладених на Центр завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової/службової дисципліни;
- планування роботи Центру, подання пропозицій до перспективних і поточних планів роботи селищному голові;
- розроблення Положення про Центр, посадових інструкцій працівників, у разі потреби – змін і доповнень до зазначених документів, подання їх на затвердження в установленому порядку;
- звітування про проведену роботу Центру у визначеному порядку;
- забезпечення планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації адміністраторів, державних реєстраторів, спеціалістів з питань формування та ведення реєстру територіальної громади, інших працівників відділу;

29 / Такі функції можуть покладатися на керівника ЦНАП, якщо він/вона відповідає кваліфікаційним вимогам до цих посад, визначеним законодавством до цих посад.

- виконання інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується селищним головою.
13. Державний реєстратор призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням селищного голови в установленому законодавством порядку.
14. Державний реєстратор має печатку та електронний цифровий підпис.
15. Основними завданнями державного реєстратора є:
- забезпечення прийому та видачі документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців;
 - забезпечення ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
 - здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців відповідно до законодавства;
 - внесення змін до відомостей про юридичну особу, фізичну особу-підприємця відповідно до закону;
 - надання інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства.
 - здійснення інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується селищним головою, відповідно до законодавства.
16. Адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади розпорядженням селищного голови в установленому законом порядку.
17. Кількість адміністраторів визначається Радою.
18. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.
19. Основними завданнями адміністратора є:
- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі;
 - прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністра-

тивних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг;

- 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;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- виконання інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

19. Адміністратор має право:

- 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;
- 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»;
- інформувати начальника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв про надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;
- посвідчувати власним підписом і печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів із реєстрів і баз даних, необхідних для надання адміністративної послуги;
- порушувати клопотання перед начальником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

20. Основними завданнями сектору звернень громадян є:

- організація та здійснення діяльності щодо розгляду звернень громадян, відповідно

до Закону України «Про звернення громадян»;

- надання консультативної допомоги громадянам щодо порядку вирішення їх питань відповідно до діючого законодавства;
- надання необхідної інформації для суб'єктів звернень щодо роботи Центру на дошках для інформації та для офіційного веб-сайту селищної ради;
- забезпечення ведення журналу реєстрації заяв, скарг та пропозицій громадян, що надійшли до виконавчого комітету (назва) селищної ради;
- складання звітності за результатами розгляду звернень громадян, а також проведення аналізу та узагальнень з даного напрямку роботи;
- виготовлення та посвідчення заповітів (крім секретних); засвідчення вірності копій (фотокопій) документів і виписок з нього; вчинення інших нотаріальних дій у населених пунктах де немає нотаріусів, а також виготовлення та посвідчення довіреностей;
- забезпечення роботи відділу за напрямом державної реєстрації актів цивільного стану;
- виконання інших повноважень відповідно до посадових інструкцій працівників сектору.

21. Основними завданнями сектору з питань реєстрації місця проживання громадян є:

- реєстрація місця проживання/перебування фізичних осіб та зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;
- формування та ведення реєстру територіальної громади;
- підготовка відомостей з інформацією щодо реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб для передачі органам виконавчої влади у передбачених законом випадках;
- виконання інших повноважень відповідно до посадових інструкцій працівників сектору.

22. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з відповідними органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

23. З метою забезпечення зручних і доступних умов отримання послуг за рішенням

Ради у громаді можуть бути створені віддалені робочі місця адміністраторів, які надають адміністративні послуги відповідно до затвердженого Радою Переліку адміністративних послуг.

До надання адміністративних послуг можуть залучатися старости відповідно до законодавства.

24. 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 двадцяті години.

Конкретний режим роботи Центру, зокрема дні та години прийому суб'єктів звернення, визначаються відповідно до законодавства Радою.

25. 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

3.

ПРОЕКТ РІШЕННЯ МІСЦЕВОЇ РАДИ ПРО ЗАТВЕРДЖЕННЯ ГРАФІКУ РОБОТИ ЦНАП

РІШЕННЯ

від _____ / _____ / _____ р.

Про затвердження Графіку роботи Центру надання адміністративних послуг у

№ _____

(назва населеного пункту)

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 Примірного 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 (може бути робочим днем - рекомендується³⁰)

Неділя: вихідний

2. _____ (назва виконавчого органу, який відповідає за роботу ЦНАП)

³⁰ / Наведений у Посібнику 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. А в день прийому суб'єктів до 20.00 навпаки можна починати роботу пізніше, особливо якщо не вистачає персоналу. Головне забезпечити мінімальний стандарт – 7 прийомних годин без перерв.

здійснити інші заходи, пов'язані з прийняттям 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. Контроль за виконанням цього рішення покласти на _____

_____ голова

Ініціал. Прізвище

4.

ПРОЕКТ РІШЕННЯ МІСЦЕВОЇ РАДИ
ПРО ЗАТВЕРДЖЕННЯ ПЕРЕЛІКУ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ,
ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

РІШЕННЯ

від _____ / _____ / _____ р.

N _____

(назва населеного пункту)

Про затвердження Переліку адміні-
стративних 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 у сфері господарської діяльності», Переліком адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України. №523 від 16.05.2014 (в редакції розпорядження №782 від 11.10.2017), 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

5.

ПРОЕКТ РІШЕННЯ МІСЦЕВОЇ РАДИ ПРО
ЗАТВЕРДЖЕННЯ РЕГЛАМЕНТУ ЦНАП ТА
ПРИКЛАД ТАКОГО РЕГЛАМЕНТУ

РІШЕННЯ

від _____ / _____ / _____ р.

Про затвердження Регламенту Центру
надання адміністративних послуг у

N _____

(назва населеного пункту)

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)³¹

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;

³¹ / Це потрібно, якщо створюються нові норми, які відрізняються від положень Примірного регламенту ЦНАП, і при цьому вони стосуються суб'єктів господарювання.

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 _____ / _____ / _____ р.

N _____

Регламент Центру надання адміністративних послуг 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 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 інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

На прилеглий 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 міст 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:
- 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;
 - графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);
 - 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;
 - строки надання адміністративних послуг;
 - бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
 - платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
 - супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
 - прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
 - користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 - користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
 - Положення про Центр;
 - 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 інвалідністю 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, в частині адміністративних послуг органів місцевого самоврядування, виконавчим комітетом місцевої ради.
- 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 визначитися 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 або самостійно формує заяву засобами інформатизації. 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.
- 6.6. 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 картою 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 та за можливості також повідомляється телефоном.

6.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП 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 законодавством, 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 передав 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 сформував 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 (адміністра-

тивної 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.
- 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 відпо-

відно – 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 (надсилається) 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 з відповідним обґрунтуванням 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.
- 8.7. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).
- 8.8. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.
- 8.9. 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.

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

6.

ПРОЕКТ МЕМОРАНДУМУ ПРО СПІВПРАЦЮ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

(про створення та роботу спільного / об'єднаного / міськ-,
селищно-районного ЦНАП, у формі роботи ЦНАП ОМС та
ЦНАП РДА в одному приміщенні)

Проект

МЕМОРАНДУМ

про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг

(про створення та роботу спільного / об'єднаного / міськ-, селищно-районного ЦНАП, у
формі роботи ЦНАП ОМС та ЦНАП РДА в одному приміщенні)

« _____ » _____ 201 _____ року м.(с/мт) _____

_____ 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 голо-
ви _____,
який діє відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації» (Сто-
рона 2), _____ та районна рада в особі голови _____, який
діє відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» (Сторо-
на 3)³² (надалі – Сторони), з метою спільних дій, спрямованих на:

- покращення якості надання адміністративних послуг мешканцям _____ тери-
торіальної громади (далі – громада) та усім мешканцям _____ району
(далі – район) шляхом забезпечення надання максимально можливого Переліку
адміністративних послуг в одному місці (приміщенні);
- підвищення організаційного та матеріально-технічного рівня надання адміністра-
тивних послуг, завдяки об'єднанню зусиль органів місцевого самоврядування та
органів державної влади;
- ефективне використання державних та комунальних ресурсів, зокрема фінансо-
вих, матеріально-технічних, людських;

32 / Районну раду доцільно залучати до участі у такому Меморандумі (договірних відносинах щодо спільного ЦНАП), якщо для ЦНАП буде використовуватись приміщення спільної власності територіальних громад району, або фінансування з бюджету району, або є інші управлінські та політичні підстави для цього.

- реалізацію державної політики щодо реформування місцевого самоврядування та децентралізації влади, підвищення інституційної та ресурсної спроможності органів місцевого самоврядування, домовилися про наступне:
1. Сторони відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативно-правових актів України будуть здійснювати співробітництво та координацію своєї діяльності в частині, яка стосується організації надання ними адміністративних послуг.
 2. Сторони дійшли взаємної згоди про створення спільного (міськ-, селищно-районного) центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) шляхом розміщення в одному приміщенні (фронт-офісі) та організаційної взаємодії Центру надання адміністративних послуг Сторони 1 (далі - ЦНАП Сторони 1) та Центру надання адміністративних послуг Сторони 2 (далі – ЦНАП Сторони 2).
 3. ЦНАП розташовується (або Сторони узгодили наміри розташувати ЦНАП) на першому поверсі у приміщенні, що є об'єктом _____ власності, за адресою м. (с/мт) _____, вул. _____.
 4. Метою створення спільного ЦНАП є організація надання максимального необхідного громадянам та суб'єктам господарювання громади та всього району Переліку адміністративних послуг, загальне покращення обслуговування, комплексний підхід до надання адміністративних послуг в одному приміщенні.
 5. Довгостроковою (середньостроковою) метою цього Меморандуму та створення спільного ЦНАП є налагодження сталої роботи ЦНАП Сторони 1, зміцнення його інституційної спроможності та в майбутньому ліквідації ЦНАП Сторони 2. При цьому інфраструктура ЦНАП Сторони 2 (приміщення, меблі, техніка) мають і надалі використовуватися для організації надання адміністративних послуг, зокрема у ЦНАП Сторони 1. На підставі рішень кожної зі Сторін працівники ЦНАП Сторони 2 можуть бути переведені для роботи у ЦНАП Сторони 1 у порядку, визначеному чинним законодавством.
 6. Для налагодження роботи ЦНАП Сторона 1 (або Сторона 2; або обидві Сторони) – повинні облаштувати та розмістити робочі місця працівників свого ЦНАП у приміщенні ЦНАП іншої Сторони (Сторони 2, або Сторони 1). У разі необхідності для цього має бути укладено договір оренди приміщення, якщо воно перебуває у спільній власності територіальних громад району, або здійснено передачу цього приміщення (його частини) у власність _____ територіальної громади (Сторона 1).
 7. Фінансове забезпечення ЦНАП здійснюється шляхом виділення асигнувань на його утримання з відповідних бюджетів (міського (селищного), районного та державного) та інших джерел, дозволених законодавством відповідно до потреб ЦНАП

Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2, з урахуванням потреб їх організаційної взаємодії в одному приміщенні (фронт-офісі).

8. Умови утримання приміщень ЦНАП та їх матеріально-технічного забезпечення визначаються наступним чином:

— кожна зі Сторін оплачує видатки на утримання та забезпечення функціонування приміщень ЦНАП (енергоносії тощо) пропорційно до займаної кількості робочих місць (або площі займаних приміщень), якщо Сторони не вирішили іншого;

— матеріально-технічне забезпечення роботи ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2 здійснюється відповідно кожною зі Сторін, якщо Сторони не вирішили іншого.

9. Зарахування плати за надання адміністративних послуг, які надаються ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2, здійснюється з урахуванням вимог бюджетного законодавства та з урахуванням потреби ефективного розгляду заяв суб'єктів звернень відповідно до їх місця проживання та/або місця знаходження майна, а також з урахуванням потреби запобігання утворенню у ЦНАП черг. Під час реалізації цього Меморандуму Сторони можуть домовитися про інший механізм обслуговування суб'єктів звернення, в межах законодавства, в тому числі зважаючи на принцип екстериторіальності у наданні окремих адміністративних послуг.

10. В організації та діяльності ЦНАП Сторона 1 та Сторона 2 будуть керуватися положеннями, регламентами та іншими актами, що регулюють діяльність ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2, та затверджуються відповідними рішеннями Сторони 1 та Сторони 2, і враховують усі особливості надання послуг через ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2 в одному приміщенні (фронт-офісі) та їх організаційної взаємодії.

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

— взаємно узгодити Переліки адміністративних послуг, що надаються ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2, для максимально ефективного використання наявних ресурсів та оптимального забезпечення процедур надання адміністративних послуг. При цьому Сторони вживатимуть належних зусиль та заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг, які відповідно до законодавства повинні надаватися у ЦНАП, а також інших адміністративних послуг, якщо це покращує доступність та зручність їх отримання мешканцями громади та району. Ці положення повністю стосуються виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523 (зі змінами та доповненнями) в частині Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП;

— розробити уніфіковані, узгодити між Сторонами та затвердити кожною зі Сторін на основі уніфікованих інформаційні та технологічні картки на адміністративні по-

- слуги, що надаються у ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2;
- розробити, узгодити єдиний графік роботи ЦНАП, та затвердити його кожною зі Сторін для ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2;
 - координувати розробку та ухвалення рішень щодо формування структури, чисельності та штатних розписів ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2 задля уникнення невиправданого дублювання, організації оперативного надання послуг, ефективного використання ресурсів;
 - надавати адміністративні послуги згідно з чинним законодавством виключно через ЦНАП.
12. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг, за спільним рішенням Сторін, можуть утворюватися територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП Сторони 1 та/або ЦНАП Сторони 2.
13. Організація та порядок взаємодії Сторін та суб'єктів надання адміністративних послуг при здійсненні процедур надання кожної адміністративної послуги відбуватиметься в порядку, визначеному регламентами ЦНАП Сторони 1 та ЦНАП Сторони 2, технологічними картками адміністративних послуг, узгодженими та затвердженими Сторонами згідно з цим Меморандумом.
14. Для координації діяльності та спільного вирішення питань належної роботи ЦНАП Сторони домовились утворити постійно діючу Робочу групу з питань організації роботи ЦНАП. Склад Робочої групи формується на паритетних засадах відповідними рішеннями Сторін протягом 3-х робочих днів після підписання цього Меморандуму (або склад додається до цього Меморандуму і може змінюватися протокольним рішенням міського (селищного) голови та голови райдержадміністрації). Співголовами Робочої групи є _____ міський (селищний) голова та голова _____ районної державної адміністрації. Координаторами Робочої групи є керівник ЦНАП Сторони 1 та керівник ЦНАП Сторони 2.
15. У процесі досягнення спільних цілей, Сторони будуватимуть свої взаємовідносини на засадах рівності, партнерства та створення режиму максимального сприяння.
16. Цей Меморандум набуває чинності з моменту його підписання і діє впродовж 2-х років, після закінчення 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.
17. За згодою Сторін до Меморандуму можуть бути внесені зміни та доповнення, оформлені у вигляді додаткових угод, що становитимуть невід'ємну частину цього Меморандуму.

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

_____ Міський (селищний) голова

Голова _____
районної ради

Голова _____
районної державної адміністрації

7.

ПРОЕКТ МЕМОРАНДУМУ ПРО СПІВПРАЦЮ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

(про створення спільного / міськ-, селищно-районного
ЦНАП, з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації)

Проект

МЕМОРАНДУМ

про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг

(про створення спільного / міськ-, селищно-районного ЦНАП,
з ліквідацією ЦНАП райдержадміністрації)

« _____ » _____ 201 _____ року _____ м.(снт) _____

_____ міська (селищна) рада в особі міського (селищного) голови
_____ /
який діє відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Укра-
їні» (Сторона 1), _____ районна державна адміністрація в особі голови
_____ /
який діє відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністра-
ції» (Сторона 2), та _____ районна рада в особі голови
_____ /
який діє відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»
(Сторона 3)³³ (надалі – СТОРОНИ), з метою спільних дій, спрямованих на:

покращення якості надання адміністративних послуг населенню, насамперед
шляхом забезпечення надання максимально можливого Переліку адміністратив-
них послуг у спільному (єдиному) центрі надання адміністративних послуг (далі
- ЦНАП) для мешканців _____ територіальної громади (далі – громада)
та інших мешканців _____ району^{34*} (далі – район);

33 / Районну раду доцільно залучати до участі у такому Меморандумі (договірних відносинах щодо спільного ЦНАП), якщо для ЦНАП буде використовуватись приміщення спільної власності територіальних громад району або фінансування з бюджету району, або є інші управлінські та політичні підстави для цього.

34 / Окрема увага на район у Меморандумі робиться у разі, якщо у районі залишилися інші територіальні громади, не включені до складу жодної ОТГ, і районна державна адміністрація зобов'язана забезпечити надання мешканцям цих територіальних громад адміністративні послуги через ЦНАП райдержадміністрації. У разі охоплення однією, або кількома ОТГ усієї території району – увага має приділятися лише механізму ліквідації ЦНАП райдержадміністрації після утворення ЦНАП органу місцевого самоврядування (ОМС) у населеному пункті (місто/ селище міського типу), який є адміністративним центром ОТГ і одночасно адміністративним центром району.

* Під «іншими мешканцями району» у розумінні цього меморандуму є мешканці усіх інших територіальних громад, в тому числі і об'єднаних, в частині організації надання для них послуг, суб'єктами надання яких є структурні підрозділи РДА.

підвищення організаційного та матеріально-технічного рівня надання адміністративних послуг завдяки поєднанню зусиль органів місцевого самоврядування та органів державної влади;

ефективне використання державних та комунальних ресурсів, зокрема фінансових, матеріально-технічних, людських;

реалізацію державної політики щодо реформування місцевого самоврядування та децентралізації влади, використання зростаючої інституційної та ресурсної спроможності органів місцевого самоврядування, домовилися про наступне:

1. Загальні положення

- 1.11. Сторони відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року №523-р “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” та інших нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг будуть здійснювати співробітництво та координацію своєї діяльності в частині, яка стосується організації надання Стороною 1 адміністративних послуг для мешканців громади та інших мешканців району.
- 1.12. Сторони дійшли взаємної згоди про створення спільного (єдиного) ЦНАП, який надаватиме необхідні громадянам та суб’єктам господарювання громади та усім іншим мешканцям району адміністративні послуги в одному місці.
- 1.13. Функції спільного (єдиного) ЦНАП буде виконувати ЦНАП Сторони 1 (або шляхом утворення ЦНАП Сторони 1³⁵). ЦНАП Сторони 2 буде ліквідовано відповідно до порядку, визначеного законодавством.
- 1.14. Сторона 1 повинна забезпечити належне виконання вимог розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року №523 (зі змінами та доповненнями) в частині надання визначеного Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади через ЦНАП.
- 1.15. У процесі досягнення спільних цілей, Сторони будуватимуть свої взаємовідносини на засадах рівності, чесного партнерства та створення режиму максимального сприяння.
- 1.16. ЦНАП розташовується / або Сторони узгодили наміри розташувати ЦНАП на пер-

35 / Таке формулювання потрібне у разі, якщо ЦНАП органу місцевого самоврядування територіальної громади ще взагалі не утворено.

ВАЖЛИВО: В окремих випадках, зокрема, коли ЦНАП райдержадміністрації має належну інфраструктуру (облаштоване приміщення тощо) або коли ЦНАП ОМС буде з інших причини утворюватися у приміщенні районної ради/райдержадміністрації – відповідні особливості повинні бути враховані у Меморандумі.

шому поверсі у приміщенні, що є об'єктом _____ власності, за адресою м. (снт) _____, вул. _____, _____.

2. Організація діяльності ЦНАП

- 2.1. В організації та діяльності ЦНАП Сторона 1 буде керуватися Переліком адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, Положенням про ЦНАП, Регламентом ЦНАП та іншими регламентуючими актами, які затверджуються відповідними рішеннями Сторони 1, і при цьому, враховують потреби та особливості надання послуг через ЦНАП Сторони 1 для мешканців громади та інших мешканців району.
- 2.2. Організація та порядок взаємодії Сторін та суб'єктів надання адміністративних послуг під час надання адміністративних послуг відбуватиметься в порядку, визначеному Регламентом ЦНАП, технологічними картками адміністративних послуг.
- 2.3. За рішенням Сторони 1 та інших територіальних громад району та відповідно до чинного законодавства – для розвитку та підтримання діяльності ЦНАП загалом та для забезпечення територіальної доступності послуг зокрема (насамперед, шляхом створення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП тощо) – можуть також укладатися відповідні договори про співробітництво територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг.
- 2.4. Фінансове забезпечення ЦНАП здійснюється шляхом виділення асигнувань на його утримання Стороною 1 з відповідного міського (селищного) бюджету та у разі потреби і можливості – з районного, державного бюджетів, бюджетів інших територіальних громад, інших джерел, дозволених законодавством, відповідно до потреб ЦНАП.

3. Зобов'язання Сторін

3.1. Спільні обов'язки Сторін:

- вживати заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг, які повинні надаватися у ЦНАП відповідно до законодавства, а також інших адміністративних послуг, якщо це покращує доступність та зручність їх отримання мешканцями громади та іншими мешканцями району;
- забезпечувати ЦНАП та суб'єктів звернення інформацією про суб'єктів надання адміністративних послуг (контактна інформація, керівник / відповідальна особа), які підпорядковані відповідній Стороні та про їх адміністративні послуги, зокрема, забезпечувати актуальними інформаційними та технологічними картками адміністративних послуг, зразками заяв тощо;
- дбати про ефективне використання наявних ресурсів, насамперед людських, а також приміщень, обладнання та коштів.

3.2. _____ міська (селищна) рада (Сторона 1):

- забезпечує належне облаштування приміщення ЦНАП, а також його обладнання та утримання. У разі необхідності - забезпечує укладення договору оренди приміщення для ЦНАП (у разі створення ЦНАП ОМС на базі райдержадміністрації), якщо воно перебуває у спільній власності територіальних громад району, та інших необхідних договорів використання цього приміщення. (Також може мати місце зобов'язання про передачу приміщення у власність ОМС (ОТГ) зі сторони відповідної районної ради);
- забезпечує формування належної структури, чисельності персоналу та штатного розпису ЦНАП, укомплектування персоналом;
- організовує надання адміністративних послуг структурних підрозділів / виконавчих органів Сторони 1, структурних підрозділів Сторони 2 та інших суб'єктів надання адміністративних послуг через ЦНАП відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги";
- надає робочі місця для суб'єктів надання адміністративних послуг у разі необхідності;
- забезпечує переведення працівників відділу з організації надання адміністративних послуг (або відділу «ЦНАП») Сторони 2, під час ліквідації ЦНАП Сторони 2 на відповідні посади у відділ «ЦНАП» / або відділ з організації надання адміністративних послуг Сторони 1 відповідно до частини 6 статті 22 Закону України Закону України «Про державну службу»)»³⁶.

3.3. _____ районна державна адміністрація (Сторона 2):

- забезпечує дотримання вимог децентралізації, а саме: через передачу повноважень у сфері організації надання адміністративних послуг припиняє діяльність ЦНАП Сторони 2 після підтвердження факту належного функціонування ЦНАП Сторони 1, відповідно до механізму, визначеного у цьому Меморандумі;
- забезпечує звільнення у зв'язку із переведенням на відповідні посади у відділ «ЦНАП» / або відділ з організації надання адміністративних послуг Сторони 1 працівників відділу з організації надання адміністративних послуг (відділу «ЦНАП») Сторони 2 відповідно до частини 6 статті 22 Закону України Закону України «Про державну службу»;

³⁶ / Якщо ОМС та райдержадміністрація не можуть домовитися про переведення усіх працівників райдержадміністрації, що звільняються у зв'язку з ліквідацією ЦНАП РДА, або самі працівники не хочуть переводитися до ЦНАП ОМС та в будь-яких інших випадках може застосовуватися звичайний відкритий конкурсний набір на посади у ЦНАП ОМС.

- у разі необхідності, забезпечує участь працівників структурних підрозділів Сторони 2 в роботі ЦНАП згідно з графіком його роботи;
- вживає усіх належних заходів для забезпечення виконання вимог законодавства щодо надання належного Переліку адміністративних послуг у ЦНАП, у тому числі адміністративних послуг, що надаються Стороною 2 та її структурними підрозділами. З цією метою Сторона 2 забезпечує належну взаємодію власних структурних підрозділів, зокрема управління праці та соціального захисту населення, з ЦНАП;
- сприяє ефективній співпраці ЦНАП з органами / територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади та іншими органами державної влади – суб'єктами надання адміністративних послуг.

4. Організація взаємодії Сторін

4.1. Для координації діяльності та спільного вирішення питань щодо налагодження роботи ЦНАП Сторони домовились також утворити постійно діючу Робочу групу. Склад Робочої групи формується на паритетних засадах відповідними рішеннями Сторін протягом 3-х робочих днів після підписання цього Меморандуму (або склад додається до цього Меморандуму і може змінюватися протокольним рішенням місцевого голови та голови райдержадміністрації). Співголовами Робочої групи є

міський (селищний) голова та голова _____ районної державної адміністрації. Координатором Робочої групи є керівник ЦНАП.

4.2. Крім того, для забезпечення ефективного функціонування ЦНАП Сторони визнали за доцільне:

- обов'язки з вирішення проблемних питань координації діяльності Сторін покласти на керівника ЦНАП;
- встановити, що у разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги суб'єкт її надання кожної зі Сторін своєчасно інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток.

5. Перехідний механізм

5.1. На перехідний період, до налагодження належної роботи ЦНАП Сторони 1, Сторони підтримують роботу ЦНАП Сторони 2, в тому числі, за потреби – в одному приміщенні з ЦНАП Сторони 1 та шляхом організації їх взаємодії.

5.2. Після підтвердження фактичної спроможності ЦНАП Сторони 1 надавати адміністративні послуги мешканцям громади та іншим мешканцям району належної якості та в належному обсязі (Переліку), ЦНАП Сторони 2 буде ліквідовано не пізніше

ніж протягом трьох місяців з дня підтвердження такого факту. Факт спроможності ЦНАП Сторони 1 надавати якісні адміністративні послуги за належним Переліком та факт передачі відповідних повноважень від ЦНАП Сторони 2 до ЦНАП Сторони 1 підтверджується спільним Актом, що підписується Сторонами на виконання законодавства та відповідно до цього Меморандуму за ініціативою Сторони 1.

6. Чинність та внесення змін

- 6.1. Цей Меморандум набуває чинності з моменту його підписання і діє впродовж 5-х років, після закінчення яких його дія автоматично продовжується на наступний 5-річний термін, якщо жодна зі Сторін 1 та 2 в письмовій формі не повідомить іншій Стороні не пізніше ніж за два місяці про свій намір припинити його дію.
- 6.2. За згодою Сторін до Меморандуму можуть бути внесені зміни та доповнення, оформлені у вигляді додаткових угод, що становитимуть невід'ємну частину цього Меморандуму.
- 6.3. Цей Меморандум є відкритим для участі в ньому інших сторін, зацікавлених у спільному досягненні поставленої мети.

_____ Міський (селищний) голова

Голова _____
районної ради

Голова _____
районної державної адміністрації

8. ПРОПОЗИЦІЯ ЩОДО ІНІЦІЮВАННЯ СПІВРОБІТНИЦТВА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ*

Мета співробітництва

Метою співробітництва є удосконалення системи надання адміністративних послуг та їх наближення для мешканців (назви громад) Славутського району Хмельницької області шляхом надання адміністративних послуг з використанням транспортного засобу, обладнаного для надання адміністративних послуг працівниками Центру надання адміністративних послуг Славутської міської ради у форматі віддаленого робочого місця адміністратора.

Обґрунтування доцільності співробітництва

__дата__ року Славутська міська рада уклала Договір про співпрацю з Програмою «U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності і розвитку» - Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування» (початкова фаза), що фінансується Європейським Союзом та реалізується компанією SKL International на замовлення Шведського агентства міжнародного розвитку (Sida).

В ході реалізації зазначеного Договору Славутська міська рада у листопаді 2017 року отримала транспортний засіб, обладнаний для надання адміністративних послуг працівниками Центру надання адміністративних послуг Славутської міської ради у форматі віддаленого робочого місця адміністратора (далі – мобільний ЦНАП).

Однією з умов надання зазначеного мобільного ЦНАП було його використання відповідно до законодавства про співробітництво територіальних громад для надання адміністративних послуг мешканцям прилеглих до міста Славута сільських громад, які мають намір увійти до Славутської міської об'єднаної територіальної громади.

Також у рамках Програми «U-LEAD з Європою» проведено навчання персоналу ЦНАП Славутської міської ради.

Сусідні громади наразі не мають необхідних ресурсів для надання широкого переліку адміністративних послуг, утворення власних ЦНАП і їх утримання.

* Приклад документа з досвіду співпраці Програми з Славутською міською радою

Укладення договору про співробітництво територіальних громад у сфері надання адміністративних послуг дозволить мешканцям Славуті та сусідніх громад вже в короткостроковій перспективі отримувати доступні та якісні адміністративні послуги. Це буде додатковою перевагою до утворення Славутської міської об'єднаної територіальної громади, надасть більші можливості для розвитку усіх населених пунктів, сприятиме підвищенню задоволеності мешканців усіх громад-учасників співробітництва адміністративними послугами.

Також варто наголосити, що мобільний ЦНАП укомплектований і переносним обладнанням, яке дозволяє у виняткових випадках (за станом здоров'я тощо) обслуговувати громадян за місцем проживання або лікування. Правила такого обслуговування будуть визначені Регламентом ЦНАП.

Задоволеності громадян сусідніх громад також сприятиме укладання міською радою Меморандуму про співпрацю зі Славутською районною державною адміністрацією для забезпечення надання через мобільний ЦНАП адміністративних послуг у соціальній сфері та послуг дозвільного характеру.

Інформація про сферу здійснення договору

Відповідно до вимог законів України «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», органи місцевого самоврядування мають надавати відповідні послуги населенню через власні створені виконавчі органи (пріоритетно через ЦНАП), але сусідні громади не мають необхідної інституційної та ресурсної можливості.

Форма та очікувані фінансові результати

Договір про співробітництво може бути укладено **у формі реалізації спільного проекту**.

З цією метою Славутська міська рада бере зобов'язання забезпечувати функціонування мобільного ЦНАП, його укомплектування персоналом, матеріально-технічне забезпечення.

Інші громади-учасники співробітництва повинні будуть надавати можливість для роботи мобільного ЦНАП на території відповідних громад, в тому числі, за можливості, забезпечуватимуть організацію місця для стоянки мобільного ЦНАП, його підключення до джерела електроенергії, визначення потреб мешканців у поданні заяв на певні види адміністративних послуг, їх інформуванні тощо.

Фінансування реалізації Договору планується за рахунок бюджетних та позабюджетних коштів, насамперед, отриманих Славутською міською радою.

Зокрема, перелік адміністративних послуг, які надаватимуться через мобільний ЦНАП, включатиме не лише безоплатні послуги соціального характеру, а також послуги у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців. Плата за ці адміністративні послуги буде надходити до міського бюджету Славути та буде використовуватися на покриття видатків на роботу мобільного ЦНАП.

За результатами запланованого випробувального періоду (тестування) роботи мобільного ЦНАП, потреби у ресурсному забезпеченні та джерелах їх покриття можуть бути уточнені та враховані при укладанні Договору про співробітництво територіальних громад.

В перспективі також розглядається можливість доукомплектування мобільного ЦНАП обладнанням для надання паспортних послуг. Це дозволить суттєво підвищити окупність (рентабельність) використання мобільного ЦНАП.

Інші необхідні для організації співробітництва умови

Славутська міська рада має сучасний ЦНАП та досвідчених працівників, діяльність яких відповідає високим стандартам роботи з громадянами та суб'єктами господарювання. Додаткове використання мобільного ЦНАП значно підвищує територіальну доступність адміністративних послуг для мешканців Славути та майбутньої Славутської ОТГ, зручність отримання цих послуг мешканцями громад-учасників співробітництва вже у короткостровій перспективі, не очікуючи завершення процедури формування ОТГ. Це буде значно заощаджувати ресурси мешканців партнерських територіальних громад на отримання адміністративних послуг.

Співробітництво територіальних громад з використанням мобільного ЦНАП буде першим прикладом такого співробітництва в Україні та першим зразком використання самого мобільного ЦНАП в Україні.

Міський голова

9.

ДОГОВІР ПРО СПІВРОБІТНИЦТВО
ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У ФОРМІ
РЕАЛІЗАЦІЇ СПІЛЬНИХ ПРОЕКТІВ

« _____ » _____ 201 _____ року м.(с/мт) _____

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

1. Загальні положення

- 1.1. Передумовою підписання цього Договору є те, що Сторони під час підготовки його проекту дотримувалися 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 проєктів, 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 проєкту

« _____ » (далі – Проект)³⁷.

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

3.1. Перелік заходів в рамках реалізації Проекту:

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

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

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

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

3.2.1. Сторона-1 приймає участь у формі:

- фінансування розробки проектів — _____ % вартості;
- укладення відповідних угод для виконання робіт, постачання товарів, послуг;
- фінансування виконання робіт, постачання товарів, послуг (розмір визначається відповідно до проведених розрахунків в проектно-кошторисній документації) — _____ % вартості;
- прийняття виконаних робіт, поставлених товарів, наданих послуг, підписання не-

37 / 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 ЦНАП» 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 (в т.ч. окремих груп послуг).

обхідних документів;

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

3.1.2. Сторона-2 приймає участь у формі:

- фінансування розробки проектів — _____ % вартості;
- укладення відповідних угод для виконання робіт, постачання товарів, послуг;
- фінансування виконання робіт, постачання товарів, послуг (розмір визначається відповідно до проведених розрахунків в проектно-кошторисній документації) — _____ % вартості;
- прийняття виконаних робіт, поставлених товарів, наданих послуг, підписання необхідних документів.

3.3. Умови реалізації заходів Проекту:

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

3.5. 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 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 унеможлиблює 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
індекс, м. (сmt, с.) _____,
вул. _____,
тел. _____
Міський (селищний, сільський) голова

(Ініціал, Прізвище)

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

(Ініціал, Прізвище)



ПОШУКОВИК. ЧАСТІ (ВАЖЛИВІ) ЗАПИТАННЯ

	ДИВ. СТОРІНКИ
1. Чи у кожній громаді (в т.ч. ОТГ) потрібен ЦНАП?	45, 52
2. Який ЦНАП можна вважати належним ?	26
3. Які послуги повинні надаватися через ЦНАП?	41, 62, 101
4. Як організувати роботу з реконструкції приміщення для ЦНАП?	57
5. Коли доцільно будувати нове приміщення для ЦНАП?	57, 182
6. Як сформувати штат ЦНАП?	85, 126
7. Яка організаційно-правова форма краще для ЦНАП – робочий орган чи структурний підрозділ (виконавчий орган)?	28, 77
8. Чому створенню ЦНАП має передувати Концепція?	55
9. Куди надходять кошти за адміністративні послуги?	90
10. Чому для багатьох ОТГ потрібен спільний (міськрайонний) ЦНАП?	37, 80, 148, 149
11. Чи можуть у приміщенні ЦНАП працювати безпосередньо представники суб'єктів надання адміністративних послуг?	77, 128
12. Чи може персонал ЦНАП (зокрема, адміністратори, державні реєстратори чи інші посадові особи з функціями адміністраторів) безпосередньо надавати адміністративні послуги?	132, 133
13. Коли доцільно використовувати «мобільний ЦНАП»?	35, 204
14. Коли потрібно утворювати віддалені місця для роботи адміністраторів?	32, 33
15. Які «супутні послуги» найважливіші для ЦНАП?	88



ЦНАП

ЦНАП

Цей посібник підготовлено експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою», що управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (SIDA) і реалізується міжнародною організацією SKL International.



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

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



Європейський Союз



співпраця з
НІМЕЧЧИНОЮ
GIZ



Швеція
Sverige



Polish aid



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida



ESTONIA
Development Cooperation



МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ
БУДІВНИЦТВА
ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
УКРАЇНИ



ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

2018

U-LEAD
З Е В Р О П О Ю