



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

з питань створення центрів надання
адміністративних послуг (ЦНАП)
в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ)
та забезпечення їх ефективної роботи



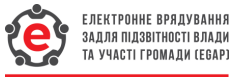
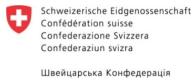
Практичні рекомендації

УКРАЇНА
ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
з питань створення центрів надання
адміністративних послуг (ЦНАП)
в об'єднаних територіальних
громадах (ОТГ)
та забезпечення
їх ефективної роботи**

(навчання відповідальних працівників об'єднаних територіальних громад Дніпропетровської області)

Дніпро - 2016



Публікація підготовлена за підтримки Швейцарської Конфедерації в рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується Фондом Східна Європа та Фондом InnoVABridge спільно з Державним агентством з питань електронного урядування України.

Програма EGAP спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що допомагають вдосконалити якість врядування, покращують взаємодію влади та громадян та сприяють соціальним інноваціям в Україні.

Більше про програму EGAP: egap.in.ua



Шановні колеги!

Декілька років тому навіть неможливо було уявити, що пройде небагато часу, коли кожна місцева громада в Україні зможе самостійно вирішувати власну долю та кардинально змінювати стандарти життя людей, зміцнюючи власну спроможність шляхом об'єднання.

Сьогодні новостворені територіальні громади отримали від держави суттєві преференції, які дозволяють активно розвивати території, модернізувати та створювати нові об'єкти інфраструктури, забезпечувати якісний сервіс з надання базових послуг своїм мешканцям.

Дніпропетровщина – перша в Україні, де Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) утворені в кожній з 16 територіальних громад.

Головна позиція нашої команди – ЦНАП має ефективно працювати в кожній самодостатній громаді! Всі послуги органів влади мають бути максимально наближені до людей!

Саме зі створення ЦНАП як дієвого інтегрованого офісу, в якому надаються найнеобхідніші послуги місцевому населенню, має розпочатися робота місцевого голови! Адже, не даремно в суспільстві поширена думка, що ЦНАП – це «справжнє обличчя діючої влади»!

Облдержадміністрацією започатковано випуск цілої низки практичних видань для відповідальних працівників об'єднаних територіальних громад з питань створення ЦНАП та забезпечення їх ефективної роботи.

Перед вами перше видання на тему документального забезпечення зі створення ЦНАП.

Запропонований практичний посібник навчить посадовців, які роблять перші кроки в цьому напрямі, не лише правильно складати офіційні документи, регламентуючі роботу ЦНАП, але й дасть покроковий опис дій, пов'язаних з наданням певних адміністративних послуг громадянам та підприємцям.

Потреба в такому методичному матеріалі є очевидною. Адже, новостворені громади опановують нові європейські практики управління територіями та ефективні інструменти діалогу влади з населенням.

З повагою
Голова Дніпропетровської
облдержадміністрації

В.М. РЕЗНИЧЕНКО

КОНЦЕПЦІЯ

створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ) та забезпечення їх ефективної роботи

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

У вересні 2012 року був прийнятий Закон України «Про адміністративні послуги», відповідно до якого при міських радах (їх виконавчих органах) і райдержадміністраціях були створені **центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП)**, в яких надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Законом України від 10.12.2015 № 888-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» були внесені зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема з'явилася норма про **створення ЦНАП при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад у разі прийняття відповідними радами такого рішення**. Нова вимога з'явилася в контексті об'єднання нових територіальних громад (ОТГ).

Визначення основних термінів:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Адміністратор – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Сутність роботи ЦНАП полягає в тому, що, звернувшись до адміністратора центру, суб'єкт звернення (громадянин або підприємець) може отримати вичерпну інформацію або консультацію щодо вимог та порядку надання тієї чи іншої послуги, здати пакет документів, необхідний для отримання послуги, і в подальшому – отримати оформлений результат запитуваної адміністративної послуги або відмову в її наданні.

Концепція роботи ЦНАП передбачає, що **адміністратор ЦНАП** виступає в якості державного «посередника», який унеможлиблює прямий контакт заявника із суб'єктом надання адміністративної послуги і, таким чином, виключається корупційна складова, спрощуються доступ та умови отримання послуг органів державної влади та місцевого самоврядування, значно скорочуються строки оформлення таких послуг.

Станом на 01.11.2016 у Дніпропетровській області створено 40 ЦНАП та їх 9 філій, проти 35 ЦНАП і 7 філій на 01.01.2016. **Це найбільший показник в Україні щодо кількості офісів ЦНАП на території однієї області.**

Зокрема ЦНАП функціонують:

- у 13 містах (у тому числі в м. Кривий Ріг, де працюють 7 філій ЦНАП, та в м. Кам'янське – 2 філії);
- у 22 районах;
- у 5 об'єднаних територіальних громадах: Апостолівській міській, Слобожанській селищній, Богданівській, Вакулівській, Вербківській сільських громадах (*це при тому, що в усіх 16 новостворених територіальних громадах Дніпропетровської області прийнято рішення про утворення ЦНАП як окремого структурного підрозділу виконкому місцевої ради. Це найбільший показник в Україні*).

Крім того, показовим є досвід роботи ЦНАП Дніпровської міської ради щодо облаштування віддаленого робочого місця адміністратора Центру у важкодоступних територіях. **Центр став першим в Україні**, де успішно була запроваджена така практика. З 10.06.2016 в мікрорайоні Таромське, який, відносно недавно, був приєднаний до міста Дніпро, розпочав прийом документів на отримання послуг адміністратор ЦНАП.

Ключовими нормативно-правовими актами у сфері надання адміністративних послуг через ЦНАП є:

- 1) Закон України «Про адміністративні послуги» (із змінами);
- 2) Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (із змінами);
- 3) Закон України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами);
- 4) постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами);
- 5) постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами);
- 6) розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами).

ІІ. НАЛЕЖНИЙ ЦНАП

Належний ЦНАП – це комфортний офіс, в якому надаються найбільш затребувані серед населення адміністративні послуги за принципом «єдиного офісу», «єдиної точки входу для заявника».

Головні характеристики належного ЦНАП:

- **достатній перелік послуг**, який включає найбільш важливі та популярні послуги серед громадян і представників бізнесу;
- **доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги та дозвільні процедури в ЦНАП**, у тому числі через мережу Інтернет;
- **комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування** (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування);
- **консультування, прийом документів і видача оформлених результатів надання адміністративних послуг через ОДНУ посадову особу – АДМІНІСТРАТОРА;**
- **контроль за строками оформлення адміністративних послуг через АДМІНІСТРАТОРА;**
- **зручні години прийому відвідувачів:**
 - не менше **5 днів** на тиждень,
 - **7 годин** на день,
 - **без перерви на обід**
 - не менше одного дня на тиждень до **20 год.**(ч. 11, ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»)
- **зручності для людей з особливими потребами;**
- **правовий сервіс для громадян**
(залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів);

- **можливість отримання «супутніх послуг»**, зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо;
- **вирішення «побутових» питань з представниками підприємств-монополістів**
(залучення до роботи фахівців з підприємств водо-, тепло-, газо-, електропостачання).

При тих чи інших життєвих обставинах кожна людина звертається до відповідного органу влади за отриманням будь-якої довідки, виписки, витягу, за здійсненням певних реєстраційних дій (реєстрація народження, місця проживання, нерухомості, підприємницької діяльності, земельної ділянки тощо), нарахуванням окремих видів соціальної допомоги і таке інше.

Усі ці послуги мають надаватися за принципом – **«ДОСТУПНО ВСІМ – ЗРУЧНО ДЛЯ КОЖНОГО!»**, тобто максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами і, що головне, в територіальній близькості до заявника.

Послуги мають бути прозорими та якісними!

Тому в цьому контексті **ЦНАП є найбільш ефективним інструментом надання послуг громадянам і бізнесу!**

З метою забезпечення максимального сервісу для своїх громадян, підвищення авторитету місцевої влади, ЦНАП має бути створений у кожній ОТГ й ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

В умовах сьогодення ЦНАП при ОТГ має стати «єдиною точкою входу до місцевої влади» для кожного жителя новоствореної громади. Крім того, на центральному рівні **формується стійка тенденція щодо поступової передачі всіх функцій ЦНАП, утворених при райдержадміністраціях, до ЦНАП новостворених територіальних громад.**

ЦНАП, утворений при ОТГ, має чітко позиціонуватися як «обличчя місцевої влади».

Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП має знаходитися в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Однак, це не означає, що в кожній ОТГ достатньо лише одного офісу ЦНАП. Громади, до складу яких включено багато населених пунктів, повинні подбати про мешканців своїх віддалених територій та використовувати такі форми надання адміністративних послуг, як територіальні підрозділи ЦНАП (філії) або віддалені робочі місця. Можливо запровадження такої ефективної моделі надання послуг, як робота мобільних офісів.

Опрацьовуючи питання зі створення конкретних моделей надання адміністративних послуг на території ОТГ, варто пам'ятати, що **ЦНАП є дієвим механізмом, який дозволяє стабільно наповнювати місцевий бюджет за рахунок надання платних адміністративних послуг!**

ІІІ. ПОКРОКОВИЙ АЛГОРИТМ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗІ СТВОРЕННЯ ЦНАП

- 1. Прийняття рішення місцевою радою (сільською, селищною або міською міста районного значення) про утворення ЦНАП як окремого структурного підрозділу при її виконавчому органі з визначеною штатною чисельністю працівників.**
- 2. Прийняття рішень про затвердження положення про ЦНАП, регламенту ЦНАП (на підставі Примірного положення про ЦНАП, Примірного регламенту ЦНАП, затверджених Кабінетом Міністрів України).**
- 3. Прийняття рішення про затвердження Переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.**
- 4. Підготовка й затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг відповідно до Переліку**

послуг, що надаються через ЦНАП (вимоги до підготовки цих карток викладені у ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги»).

1) Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП може утворюватися в одній з 2-х організаційно-правових форм:

- окремий структурний підрозділ виконавчого органу місцевої ради або
- робочий орган.

Окремим структурним підрозділом може бути сектор, відділ або управління з питань надання адміністративних послуг або з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг у залежності від кількості персоналу конкретного виконавчого органу місцевої ради. Крім того, назву «Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)» можна використовувати саме для утворення окремого структурного підрозділу.

Така організаційно-правова форма створення ЦНАП **є найбільш зрозумілою з точки зору налагодження ефективної роботи виконавчого органу та більш адаптованою під сучасне українське законодавство.**

Безперечними перевагами створення ЦНАП як структурного підрозділу є повна підпорядкованість персоналу (адміністраторів) керівнику ЦНАП, визначення конкретних напрямів роботи та їх чітке виконання, висока ступінь відповідальності працівників ЦНАП.

Як зазначає Віктор Тимошук, експерт у сфері надання адміністративних послуг, заступник голови правління Центру політико-правових реформ (м. Київ), що при побудові організаційної структури ЦНАП необхідно також намагатися забезпечити **організаційну єдність фронт-офісу** (власне ЦНАП) **та бек-офісу** (суб'єктів надання адміністративних послуг) принаймні в межах компетенції одного органу місцевого самоврядування. Це означає, що робота фронт-офісу і бек-офісу має скеровуватися з одного центру, тобто бути під одним керівником.

Наприклад, якщо ЦНАП утворено як структурний підрозділ, то це може бути в ОТГ відділ або управління, які включають кілька посад/секторів або відділів. Ці підрозділи очолюються одним керівником (власне керівником ЦНАП). Якщо це велика ОТГ (наприклад, на основі

міста обласного підпорядкування), то це може бути взагалі Департамент адміністративних послуг, що включає різні управління та відділи, в тому числі бек-офісні (фахові, наприклад, з реєстрації бізнесу та нерухомості тощо). І ця структура може мати одного керівника. Якщо бек-офісні підрозділи не підпорядковуються керівнику ЦНАП, то вони принаймні мають підпорядковуватися, як і сам ЦНАП, одному з заступників місцевого голови чи керуючому справами.

Що стосується розрахунку кількості персоналу ЦНАП, то згідно з вимогами чинного законодавства кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, має визначатися органом (посадовою особою), що прийняв рішення про утворення центру.

Вирішуючи це питання, за думкою вищезгаданого експерта, слід виходити **не з кількості населення новоствореної ОТГ, а з аналізу статистики надання визначених адміністративних послуг відповідними суб'єктами надання адміністративних послуг**, зокрема протягом останніх 1-2 років. Крім того, **слід враховувати нові повноваження, які покладені на адміністраторів ЦНАП з 04.04.2016**, зокрема щодо розгляду адміністративних справ за статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення (КУпАП), а саме: проживання без паспорта громадянина України, за недійсним паспортом, без реєстрації місця проживання тощо), та оформлення відповідних матеріалів про адміністративні правопорушення.

Так, за даними Віктора Тимощука, середньо-розрахункове ефективне навантаження на адміністратора ЦНАП в українських містах складає біля 25 відвідувачів протягом дня. Але для сільської місцевості, особливо з меншим рівнем ІТ-забезпеченості, цей показник може бути і меншим (15-20 осіб протягом робочого дня).

У разі територіальної розпорошеності ОТГ і прийнятті відповідного рішення місцевою радою про створення територіальних підрозділів ЦНАП (філій) або віддалених робочих місць, варто пам'ятати, що адміністратори цих утворень є підпорядкованими керівнику головного офісу ЦНАП.

Старости і ЦНАП ОТГ

Повноваження старост визначаються виконавчим органом місцевої ради, тобто виконавчим комітетом ОТГ. Якщо усі обрані старости чи окремі з них мають достатню кваліфікацію для роботи з адміні-

стративними послугами, то на них також можна покладати усі чи якусь частину повноважень щодо прийому документів і їх передачі до ЦНАП, або ж повного надання окремих адміністративних послуг чи дій, що прирівнюються до адміністративних послуг, відповідних нотаріальних дій тощо (*Віктор Тимошук, експерт у сфері надання адміністративних послуг, заступник голови правління Центру політико-правових реформ (м. Київ)*).

2) Рішення про затвердження положення про ЦНАП та регламенту ЦНАП ОТГ є обов'язковими документами, які приймаються на підставі Примірних положення про ЦНАП та регламенту ЦНАП, затверджених відповідними постановами Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 (із змінами) та 01.08.2013 № 588 (із змінами).

Слід зауважити, що відповідно до ч. 10 ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги», ***рішення про утворення центру, про затвердження положення про ЦНАП, а також переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, які прийняті на підставі примірного положення про ЦНАП не є регуляторними актами у сфері господарської діяльності та не підлягають державній реєстрації.***

!!!Рішення про затвердження регламенту ЦНАП є регуляторним актом та приймається відповідно до встановленої Законом процедури!!!

3) **Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП**, визначається органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП (ч. 6 ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»).

Формуючи перелік адміністративних послуг, що надаватимуться через ЦНАП ОТГ, в першу чергу, потрібно виходити з потреби населення в тих чи інших послугах, аналізу статистики надання адміністративних послуг за останні 1-2 роки, а також детального вивчення ситуації щодо набору власних послуг конкретного органу місцевого самоврядування.

На підставі проведеного аналізу складається перелік адміністративних послуг ЦНАП ОТГ, який, безумовно, має охоплювати максимальну кількість послуг, що є найбільш затребуваними серед місцевого населення, перш за все, це:

- **Реєстрація актів цивільного стану (РАЦС);**
- **Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб.** Це нові повноваження органів місцевого самоврядування, які отримані 04.04.2016. Зазначені послуги є самими «побутовими», дуже популярними серед населення. Обов'язково вони мають надаватися у ЦНАП ОТГ за принципом «єдиного офісу».

Адміністратори ЦНАП мають здійснювати консультування заявників з питань міграції, приймати від них документи та видавати оформлені результати надання адміністративних послуг. Виконання зазначених адміністративних послуг здійснюють посадові особи місцевого органу реєстрації, які працюють в якості «бек-офісу».

Варто запам'ятати, що реєстрація місця проживання особи здійснюється в день подання особою документів!!!

Відповідно до ст. 11-1 Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» за реєстрацію, зняття з реєстрації місця проживання сплачується адміністративний збір:

- у разі звернення особи протягом встановленого цим Законом строку (тридцять календарних днів після зняття з реєстрації місця проживання та прибуття до нового місця проживання) – у розмірі 0,0085 розміру мінімальної заробітної плати;
- у разі звернення особи з порушенням встановленого цим Законом строку (понад тридцяти календарних днів після зняття з реєстрації місця проживання та прибуття до нового місця проживання) – у розмірі 0,0255 розміру мінімальної заробітної плати.

Незважаючи на невеликий розмір адміністративного збору за ці послуги, кошти від сплати спрямовуються до місцевого бюджету (пп. 36 ч. 1 ст. 64 Бюджетного кодексу України).

У цьому контексті пріоритетним є заведення зазначених послуг до ЦНАП і створення максимально зручних умов для громадян з отримання всіх базових послуг в одному приміщенні, в «єдиному офісі».

• **Адміністративні послуги щодо оформлення, видачі, обміну паспорта громадянина України.** Це послуги Державної міграційної служби України (ДМС України), виконавцем яких є територіальні підрозділи ДМС.

Відповідно до Закону України від 14.07.2016 № 1474-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, спрямованих на лібералізацію Європейським Союзом візового режиму для України» з 01.10.2016 запроваджено видачу паспортів у формі картки всім громадянам країни (ID-картка).

З 01.11.2016 на базі 25 територіальних підрозділів ДМС України у Дніпропетровській області здійснюється прийом громадян для оформлення паспорта громадянина України у формі картки, зокрема в тих підрозділах, де розміщені робочі станції для оформлення цього документа засобами Єдиного державного демографічного реєстру (ЄДДР), а саме: у 8 районних відділах у місті Дніпро (Дніпропетровськ) і в приміщенні Головного управління ДМС України у Дніпропетровській області, у 6 районних відділах у місті Кривий Ріг, в 1 районному відділі у місті Кам'янське (Дніпродзержинськ), Нікопольському, Павлоградському, Дніпровському (Дніпропетровському), Новомосковському районних відділах, а також в Апостолівському, Солонянському, Широківському, Царичанському районних секторах, Першотравенському міському секторі.

Відповідно надання адміністративних послуг ДМС України через ЦНАП, які функціонують у вищезазначених адміністративно-територіальних одиницях, не здійснюється.

У тих населених пунктах Дніпропетровського регіону, де до цього часу не встановлено відповідних робочих станцій, заяви на оформлення та видачу паспорта громадянина України у формі книжечки приймаються через місцеві ЦНАП, але до моменту встановлення спеціалізованого обладнання в територіальних підрозділах ДМС (не пізніше, ніж 01.01.2017).

Це означає, що віднині обслуговування громадян з паспортних питань здійснюватиметься безпосередньо суб'єктом надання адміністративних послуг за місцем його знаходження (на базі територіальних підрозділів ДМС України), що, в свою чергу, спричиняє низку незручностей для заявника, зокрема додаткові часові і фінансових

витрати, а також порушує принцип «єдиного офісу», в якому надаються базові адміністративні послуги суб'єктам звернення.

Разом з тим, згідно з вимогами чинного законодавства повноваження щодо прийому заяв та видачі оформлених документів (паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) надаються ЦНАП, які після закупівлі відповідного обладнання за рахунок місцевого бюджету зможуть стати основним фронт-офісом з оформлення зазначених документів.

Актуальна специфікація та технічні вимоги до програмно-технічних комплексів для прийняття ЦНАП документів з метою оформлення паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон засобами ЄДДР 03.11.2016 направлені облдержадміністрацією на електронні адреси всіх 16 ОТГ.

Після придбання обладнання шляхом проведення процедури відкритих торгів, здійснюється підключення до ЄДДР на базі Національної системи конфіденційного зв'язку (НСКЗ) України. Вимоги до організації каналів зв'язку для підключення до вказаного реєстру можливо отримати в державному підприємстві «Українські спеціальні системи», яке визначено адміністратором НСКЗ.

Контактна особа: технічний директор ДП «УСС», Артьомов Олександр Юрійович, тел.: (044) 481 49 53.

У разі необхідності, із вищезазначеними документами як ДМС, так і ДП «УСС» можна ознайомитись, звернувшись до координатора ЦНАП області О.В. Лічманенко ((056) 742 88 52).

Процес організації роботи ЦНАП щодо прийому документів на оформлення паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, порядок взаємодії територіальних органів/територіальних підрозділів ДМС України з конкретним Центром регламентуються відповідними договорами, які укладаються згідно з вимогами ст. 4 Закону України «Про захист персональних даних». Після виконання цього обов'язкового процедурного етапу, формуються й надсилаються заявки на отримання сертифікатів відкритих ключів доступу для адміністраторів ЦНАП до відомчої інформаційної системи ДМС України, проходить спеціалізоване короткострокове навчання для адміністраторів ЦНАП.

На цей час за оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обмін паспорта справляється адміністративний збір у порядку та розмірах, установлених законодавством. Адміністра-

тивний збір справляється у разі оформлення замість втраченого або викраденого, обміну паспорта зразка 1994 року.

За оформлення паспорта вперше адміністративний збір не справляється.

Наприклад, особам, що змінюють прізвище, або досягли 25-та 45-річного віку, коли необхідно вклеювати фотокартку, і вони мають бажання отримати паспорт нового зразка, за виготовлення ID-картки протягом 20 робочих днів необхідно буде сплачувати 279 грн, 10 робочих днів – 366 грн; у разі втрати паспорта або визнання його недійсним – 313 грн та 400 грн відповідно.

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» розмір адміністративного збору за оформлення (у тому числі замість втрачених або викрадених), обмін документів включає: вартість бланку, його персоналізацію **та оплату вартості адміністративної послуги, а саме, по факту: за оформлення паспорта за 20 робочих днів – 87 грн, за 10 робочих днів – 174 грн** (постанова Кабінету Міністрів України від 02.11.2016 № 770 «Деякі питання надання адміністративних послуг у сфері міграції»).

Відповідно до ч. 5 ст. 20 вищевказаного Закону кошти, отримані як частина адміністративного збору за оформлення (у тому числі замість втрачених або викрадених), 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. **Відповідно, 70 відсотків коштів, які залишаються від вартості адміністративної послуги (87 грн – за 20-тиденне оформлення, 174 грн – за 10-тиденне оформлення), йдуть до місцевого бюджету за місцем надання послуг** (ч. 36 ст.64 Бюджетного кодексу України).

Безумовно, придбання необхідного обладнання і запровадження через ЦНАП ОТГ послуг з оформлення, видачі, обміну паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон спрямовано, перш за все, на створення сприятливих умов для мешканців громади щодо отримання найбільш важливих, базових адміністративних послуг, їх максимальне наближення до кожного громадянина. Адже, ні для кого не буде секретом, що такі

заходи з боку місцевої влади суттєво підвищать її авторитет в очах громади, покажуть турботу керівництва про своїх мешканців. Заощаджений час та кошти місцевого населення на відвідування районного центру або міста, гідні надходження до місцевого бюджету від власної діяльності органу місцевого самоврядування – це найбільш показові результати роботи голови ОТГ та його команди.

До того ж, вимогами чинного законодавства 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.

Включення послуг по лінії ДМС до переліку адміністративних послуг ЦНАП ОТГ є дуже пріоритетним і затребуваним!

Окремої уваги заслуговує питання оформлення адміністраторами ЦНАП матеріалів про адміністративні правопорушення за статтями 197, 198 КУпАП. Відповідно до вимог чинного законодавства з **04.04.2016 адміністратори ЦНАП розглядають матеріали про адміністративні правопорушення, накладають стягнення у вигляді попередження, складають протоколи про адміністративні правопорушення та направляють до відповідних виконкомів місцевих рад**. До цього часу ці функції виконували виключно представники територіальних підрозділів ДМС України.

Розпорядженням голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 28.04.2016 № Р-203/0/3-16 «Про затвердження Порядку з оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення адміністраторами центрів надання адміністративних послуг Дніпропетровської області», зареєстрованим у Головному територіальному управлінні юстиції у Дніпропетровській області 06 травня 2016 року за № 15/1909, **встановлені загальні правила, запроваджені єдині стандарти для всіх ЦНАП Дніпропетровської області** (в тому числі, утворених при ОТГ) щодо оформлення, розгляду та обліку матеріалів про адміністративні правопорушення, а також затверджені уніфіковані зразки бланків протоколів і постанов у справах про адміністративні правопорушення, введені серії таких бланків, що належать до відповідних адміністративно-територіальних одиниць.

Це зроблено для забезпечення повноцінного функціонування єдиної електронної бази адміністративних правопорушень Дніпропетровської області, сформованої у рамках роботи програмно-технічного комплексу облдержадміністрації «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (e-services.dp.gov.ua), в якому станом на 16.11.2016 зареєстровано 42 ЦНАП регіону, в тому числі 5 – утворених при ОТГ, 2 – при Іверській та Олександропільській сільських радах Солонянського району, що не є ОТГ.

Вищезазначену електронну базу наповнюють не лише ЦНАП області, а й органи реєстрації, утворені при сільських, селищних, міських радах районного значення, які працюють поза межами ЦНАП (понад 300). **Це унікальний проект на теренах усієї України.**

Головна мета електронної бази – це здійснення повного обліку адміністративних правопорушень за статтями 197, 198 КУпАП на території Дніпропетровського регіону та виявлення повторних правопорушень, які передбачають винесення штрафних санкцій, **кошти від яких спрямовуються до місцевих бюджетів.**

Додаткові роз'яснення з цього питання також направлені листом Дніпропетровської облдержадміністрації від 01.07.2016 № 24-2895/0/2-16 до міських голів і голів райдержадміністрацій для поширення серед органів місцевого самоврядування, які функціонують у районах Дніпропетровщини.

- **Державна реєстрація прав на нерухоме майно та його обтяжень;**
- **Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.**

Зазначені види послуг у рамках процесу децентралізації та демонополізації адміністративних сервісів делеговані Міністерством юстиції України місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування. Зокрема, райдержадміністрації та виконавчі органи міських рад міст обласного значення є обов'язковими суб'єктами державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців з 01.05.2016.

Відповідно до вимог чинного законодавства України виконавчі органи сільських, селищних та міських рад міст районного значення

можуть також виконувати ці повноваження у разі прийняття відповідних рішень місцевими радами.

Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (надалі в Законі державна реєстрація прав) – офіційне визнання і підтвердження державою фактів **набуття, зміни або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав** шляхом внесення відповідних відомостей до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (пп.1 ч.1 ст.2 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»).

Відповідно до ч. 7 ст. 34 вищевказаного Закону за державну реєстрацію прав справляється адміністративний збір у відповідному розрахунку **від мінімальної заробітної плати у місячному розмірі, встановленому Законом на 1 січня календарного року**, в якому проводяться реєстраційні дії чи надається інформація, та **округлюється до найближчих 10 гривень** при проведенні реєстраційних дій та **до найближчої гривні** при отриманні інформації з Державного реєстру прав.

Так, за державну реєстрацію права власності за звичайною процедурою справляється адміністративний збір **у розмірі 0,1 мінімальної заробітної плати**, тобто **140 грн** у 2016 році.

За отримання інформації з Державного реєстру прав у паперовій формі (інформація у формі довідки, витяг) справляється адміністративний збір **у розмірі 0,025 мінімальної заробітної плати**, тобто **34 грн** у 2016 році.

Адміністративний збір справляється **за одну надану послугу** в сфері державної реєстрації прав.

Так, ч. 5 ст. 11 ЗУ «Про адміністративні послуги» передбачає, що плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо).

Згідно з пп. 36-1 ч. 1 ст. 64 Бюджетного кодексу України **адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, що здійснюється** виконавчими органами

міських рад міст республіканського Автономної Республіки Крим та обласного значення, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, **виконавчими органами рад об'єднаних територіальних громад**, що створюються згідно із законом та перспективним планом формування територій громад, **зараховується до місцевих бюджетів за місцем надання послуг**.

Адміністративні послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень є дуже актуальними, особливо для ОТГ сільськогосподарського спрямування. Адже, така послуга як державна реєстрація договорів оренди земельних ділянок сільськогосподарського призначення, по суті, є однією з найбільш важливих послуг, які дозволяють наповнювати місцевий бюджет сільської (селищної) ради.

Державна реєстрація юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб - підприємців – офіційне визнання шляхом засвідчення державою факту створення або припинення юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, засвідчення факту набуття або позбавлення статусу підприємця фізичною особою, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, про юридичну особу та фізичну особу - підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій, передбачених Законом (пп.4 ч.1 ст.1 Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань»).

Послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців (бізнесу), як правило, безкоштовні, за винятком державної реєстрації змін до установчих документів юридичної особи (зміна прізвища засновників, статуту тощо) та змін до відомостей про фізичну особу -підприємця (зміна прізвища, контактних даних, адреси тощо).

Згідно з ч. 1 ст. 36 Закону України «Про внесення змін до Закону

України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», за державну реєстрацію справляється адміністративний збір у такому розмірі:

0,3 мінімальної заробітної плати – за державну реєстрацію змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі, крім внесення змін до інформації про здійснення зв'язку з юридичною особою, тобто **410 грн** у 2016 році;

0,1 мінімальної заробітної плати – за державну реєстрацію змін відомостей про прізвище, ім'я, по батькові або місцезнаходження фізичної особи - підприємця, тобто **140 грн** у 2016 році.

За надання відомостей з Єдиного державного реєстру справляється плата в такому розмірі:

0,05 мінімальної заробітної плати – *за надання виписки* для представлення апостилю та *витягу* в паперовій формі, тобто **70 грн** у 2016 році;

0,07 мінімальної заробітної плати – *за надання документа в паперовій формі*, що міститься в реєстраційній справі, тобто **100 грн** у 2016 році.

Адміністративний збір та плата за надання відомостей з Єдиного державного реєстру справляються у відповідному **розмірі мінімальної заробітної плати у місячному розмірі, встановленої законом на 1 січня календарного року**, в якому подаються відповідні документи для проведення реєстраційної дії або запит про надання відомостей з Єдиного державного реєстру, та **округлюються до найближчих 10 гривень**.

Згідно з пп. 36-2 ч. 1 ст. 64 Бюджетного кодексу України **адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що здійснюється** виконавчими органами міських рад міст республіканського Автономної Республіки Крим та обласного значення, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, **виконавчими органами рад об'єднаних територіальних громад**, що створюються згідно із законом та перспективним планом формування територій громад, **зараховується до місцевих бюджетів за місцем надання послуг**.

На сьогодні чинним законодавством України дозволяється покла-

дати на одну посадову особу функції державного реєстратора речових прав на нерухоме майно та державного реєстратора бізнесу в разі відповідності установленим кваліфікаційним вимогам: вища юридична освіта, проходження необхідного навчання роботі з реєстрами Міністерства юстиції України.

Для отримання ОТГ повноважень з державної реєстрації нерухомості та бізнесу необхідно:

- а) затвердити штатний розпис, яким передбачити посаду (посади) державного(их) реєстратора(ів);**
- б) призначити державного реєстратора на посаду;**
- в) облаштувати його робоче місце комп'ютерною технікою, сканером (багатофункційним пристроєм), постійним доступом до мережі Інтернет;**
- г) отримати доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань:**
 - **забезпечити проходження навчання державних реєстраторів на базі Дніпропетровської філії державного підприємства «Національні інформаційні системи»**
(м. Дніпро, вул. Виконкомівська, 24, тел. (056) 745-60-45).

Для організації навчання необхідно на адресу Дніпропетровської філії направити лист за підписом місцевого голови з переліком осіб, яким необхідно провести навчання щодо роботи з Державним реєстром речових прав на нерухоме майно, Єдиним державним юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Навчання є обов'язковим, тільки після його проведення видаються ідентифікатори доступу до зазначених реєстрів.

Дата та час проведення навчання погоджується з Дніпропетровською філією державного підприємства «Національні інформаційні системи»;

- *отримати генерований особистий ключ та сертифікат для державних реєстраторів, наприклад через Акредитований центр сертифікації ключів органів юстиції України державного підприємства «Національні інформаційні системи».*

Алгоритм дій міститься за посиланням <https://ca.informjust.ua/>. Зазначені дії здійснюються до проведення відповідного навчання, оскільки особистий ключ та сертифікат отримуються одразу.

- *отримати ідентифікатори доступу до реєстрів для державних реєстраторів.*

Для цього необхідно подати:

- **Заяву** про приєднання до Договору про надання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів, та **Замовлення**, що містяться за посиланням <http://nais.gov.ua/contract>;

(зазначені дії здійснюються відповідно до проведення навчання, та ідентифікатори доступу отримуються після проходження навчання).

З метою забезпечення доступу АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП до реєстрів Міністерства юстиції України для здійснення прийому документів і видачі оформлених результатів надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та бізнесу необхідно:

- *забезпечити проходження навчання адміністраторів на базі Дніпропетровської філії державного підприємства «Національні інформаційні системи» (м. Дніпро, вул. Виконкомівська, 24, тел. (056) 745-60-45).*

Для організації навчання, знову ж таки, необхідно на адресу Дніпропетровської філії направити лист за підписом місцевого голови з переліком осіб – адміністраторів ЦНАП, яким необхідно провести навчання щодо роботи з Державним реєстром речових прав на нерухоме майно, Єдиним державним юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Навчання щодо роботи з Державним реєстром речових прав на нерухоме майно ***триває 9 академічних годин***, з Єдиним державним

юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань – **2,5 години**.

Вартість однієї академічної години становить 51 грн за особу.

Навчання є обов'язковим для тих осіб, які раніше не працювали на посадах адміністратора ЦНАП або державного реєстратора. Лише після проходження навчання видаються ідентифікатори доступу до зазначених реєстрів.

- отримати генерований особистий ключ та сертифікат, наприклад через Акредитований центр сертифікації ключів органів юстиції України державного підприємства «Національні інформаційні системи»;
- отримати ідентифікатори доступу до реєстрів шляхом подання тільки одного документа – **Замовлення**, на адресу Дніпропетровської філії державного підприємства «Національні інформаційні системи» (<http://nais.gov.ua/contract>), оскільки орган місцевого самоврядування вже приєднався до Договору про надання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (коли оформлюватимуться державні реєстратори);
- вивчити інструкцію користувача програмного комплексу “Реєстрація та обробка заяв” підсистеми “Реєстрація прав та обтяжень на нерухоме майно”, що міститься за посиланням <http://informjust.ua/download>.

Правовими засадами надання послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та бізнесу через АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП є:

- 1) Закон України «Про адміністративні послуги» (із змінами);
- 2) Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)» (із змінами);
- 3) постанова Кабінету Міністрів України від 25.12.2015 № 1127 «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» (із змінами);
- 4) розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг

органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами);

- 5) наказ Міністерства юстиції України від 09.02.2016 № 359/5 «Про затвердження Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 09 лютого 2016 року за № 200/28330 (із змінами).

- **Державна реєстрація земельних ділянок, видача відомостей з Державного земельного кадастру.**

Для включення послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру (далі – Держгеокадастру) до переліку послуг ЦНАП ОТГ потрібно дійти узгодженого рішення з керівництвом відповідного територіального підрозділу зазначеного органу виконавчої влади (на підставі особистих зустрічей та офіційного листування).

У разі прийняття рішення про надання окремих послуг по лінії Держгеокадастру через ЦНАП ОТГ необхідно офіційним листом повідомити про це Головне управління Держгеокадастру у Дніпропетровській області та відповідний територіальний підрозділ Держгеокадастру, зокрема про відправну дату прийому заяв громадян на отримання цих послуг через центр.

Послуги у сфері земельних відносин також є актуальними й затребуваними серед громадян і суб'єктів господарювання. Запровадження їх через ЦНАП ОТГ істотно скорочує витрати часу громадян та їх коштів на поїздку до міста або районного центру. Тому доцільно включати їх до переліку послуг ЦНАП ОТГ. Крім того, законодавцем (ч. 1 ст. 38 Закону України «Про Державний земельний кадастр») ***надана можливість адміністраторам ЦНАП надавати відомості з Державного земельного кадастру***, якщо вони відповідають кваліфікаційним вимогам (вища юридична або землевпорядна освіта та відповідний стаж роботи), а також успішно пройшли стажування (одноденне стажування в обласному підрозділі Держгеокадастру).

У разі невідповідності адміністратора ЦНАП установленим законодавчим вимогам, функції надання відомостей з Державного земельного кадастру можуть бути покладені на державних реєстраторів, які опрацьовуватимуть заяви, що надійшли через ЦНАП ОТГ, або

інших посадових осіб виконавчого органу місцевої ради, які відповідають кваліфікаційним вимогам та пройшли відповідне стажування.

Не потребує проходження стажування особа, яка перед призначенням на посаду адміністратора ЦНАП чи на посаду у виконавчий орган місцевого самоврядування працювала державним кадастровим реєстратором протягом останніх 2-х років.

- ***Власні адміністративні послуги органу місцевого самоврядування.***

Мова йде про такі послуги, як надання довідок про склад сім'ї для призначення деяких видів соціальної допомоги, компенсацій, субсидій та пільг, щодо спільного проживання, наявності або відсутності пічного опалення чи особистого селянського господарства (фермерського господарства), дозвільні документи місцевої ради на розміщення об'єктів торгівлі та сфери послуг, тимчасових споруд на провадження підприємницької діяльності, реклами, копій рішень місцевої ради у сфері земельних відносин тощо.

Особливої актуальності в умовах децентралізації набувають повноваження, делеговані територіальним громадам у сфері містобудування.

Відтепер місцева влада, в тому числі ОТГ, має право контролювати весь містобудівний цикл: від виділення землі до введення об'єкта до експлуатації. Це дозволить більш ефективно здійснювати перевірки будмайданчиків, виявляти порушення, складати приписи, зупиняти будівництва та скасовувати декларації. Для цього мають бути офіційно прийняті повноваження від Державної архітектурно-будівельної інспекції України (наприклад, шляхом укладання Меморандуму або підписання акту приймання-передавання справ) та створений відповідний структурний підрозділ при виконавчому органі ОТГ.

Завдяки нововведенню до жителів малих міст і сіл наблизилися адміністративні послуги, пов'язані з будівництвом. Наразі необхідні документи на забудову (декларації про початок виконання підготовчих робіт, про початок виконання будівельних робіт, про готовність об'єкта до експлуатації тощо) громадяни і суб'єкти господарювання можуть реєструвати, не виїжджаючи за межі власної громади, лише звернувшись до ЦНАП ОТГ (у разі прийняття відповідних повнова-

жень). До недавнього часу подання зазначених декларацій було суттєвою проблемою для заявника. Адже приходилося неодноразово відвідувати обласний центр, витратити чималі кошти і час на подання цих документів через ЦНАП Дніпровської міської ради.

Безумовно, прийняття ОТГ повноважень у сфері містобудування й запровадження вказаних послуг через власний ЦНАП суттєво підвищить авторитет місцевої влади в очах громадськості, бо, в першу чергу, **ЦЕ – комфортний і затребуваний сервіс для населення!**

Першими ОТГ в області, які пішли по цьому шляху, стали Апостолівська міська та Слобожанська селищна територіальні громади.

Як зазначає експерт Віктор Тимошук, за умови укладання угоди («узгодженого рішення») з райдержадміністрацією або районним управлінням Пенсійного фонду про виконання ЦНАП ОТГ **функцій «фронт-офісу»** (тобто виключно прийом документів від мешканців громади, передача суб'єктам надання адміністративних послуг й подальша видача оформлених результатів надання послуг суб'єктам звернення), можуть надаватися такі послуги, як:

- **призначення житлових субсидій;**
- **призначення окремих видів державної допомоги (зокрема, при народженні дитини тощо)** – це повноваження управління праці і соціального захисту населення райдержадміністрацій;
- **призначення та перерахунок пенсій.** Пенсійні послуги також можуть складати високий інтерес для сільського населення, особливо зважаючи на демографічну ситуацію на селі.

Згідно з ч. 6 ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги», перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру, тобто місцевою радою або її виконавчим комітетом.

Відповідно до ч. 7 ст. 12 вищезазначеного Закону, перелік послуг має обов'язково включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

У даному випадку – це чинне розпорядження Уряду від 16.05.2014 № 523-р (із змінами). Варто зазначити, що згаданим документом взагалі не передбачено надання соціальних послуг через ЦНАП. Крім того, на сьогоднішній день питання віднесення соціальних послуг до адміністративних законодавчо не врегульовано.

У той же час, якщо дотримуватися концепції ЦНАП ОТГ як інтегрованого офісу, з метою максимального наближення найбільш популярних, затребуваних послуг до кожного мешканця громади та створення умов «єдиної точки входу» для суб'єкта звернення, безумовно, **соціальні послуги мають надаватися у приміщенні ЦНАП. Проте не адміністратором, а виключно інспектором з соціальних питань (іншою посадовою особою органу місцевого самоврядування).** Такий механізм запроваджений у ЦНАП виконкому Слобожанської селищної ради з травня 2016 року. Запропонований підхід з побудови такої моделі надання послуг показує себе досить ефективно.

Щодо надання соціальних послуг через адміністраторів ЦНАП, то на сьогоднішній день, як Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, (яке є центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг), так і провідні ЦНАП України дотримуються чіткої позиції щодо розмежування адміністративних і соціальних послуг. Вони працюють виключно в сфері надання адміністративних послуг.

Варто розуміти, що перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП ОТГ, з часом може розширюватися в залежності від потреби мешканців громади та інституціональної спроможності самого ЦНАП (кадровий потенціал, стан матеріально-технічного забезпечення, рівень взаємодії з ключовими суб'єктами надання адміністративних послуг, підтримка місцевого голови та депутатського корпусу в цілому, інше)!

4) Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

Всі вимоги до інформаційних і технологічних карток наведені у ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги».

Головне, щоб інформація в картках була чіткою, зрозумілою, достовірною та **ВИЧЕРПНОЮ!**

Інформаційні картки розміщуються в обов'язковому порядку в ЦНАП для ознайомлення суб'єктів звернення, а також на офіційних веб-сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг!

Технологічна картка є виключно службовим документом, який визначає порядок взаємодії ЦНАП з суб'єктом надання адміністративних послуг, механізм опрацювання документа і НЕ ПІДЛЯГАЄ ОПРИЛЮДНЕННЮ для ознайомлення суб'єктів звернення!

Технологічні картки мають визначати НАЙГОЛОВНІШІ ЕТАПИ опрацювання звернення щодо отримання адміністративної послуги, відповідальних виконавців, строки опрацювання документа.

За словами Віктора Тимощука, ***якщо йдеться про власні адміністративні послуги ОТГ, то потрібно пам'ятати, що інформаційні і технологічні картки можуть удосконалюватися. І тому можна перезатверджувати нові версії карток, якщо є потреба внесення змін до них.***

!!! Звертаємо увагу, що згідно зі ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги» в 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.

Саме до таких послуг відносяться:

- державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців,

- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень
(Міністерство юстиції України);
- реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування особи на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, на яку поширюються повноваження відповідної сільської, селищної або міської ради
(Державна міграційна служба України);
- надання відомостей з Державного земельного кадастру
(Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру);
- реєстрація декларацій (внесення змін до декларацій) у сфері містобудівної діяльності
(Державна архітектурно-будівельна інспекція України).

IV. ВИСНОВКИ

Основні завдання сільських, селищних, міських голів щодо організації ефективної роботи ЦНАП ОТГ:

- 1) створення та забезпечення ефективної роботи окремого структурного підрозділу виконавчого органу місцевої ради (управління, відділу або сектору) з питань надання адміністративних послуг (організації діяльності центру надання адміністративних послуг), на який покладається керівництво та відповідальність за організацію роботи ЦНАП;
- 2) забезпечення необхідною кількістю штатних одиниць адміністраторів ЦНАП, на яких концентруються такі провідні та найбільш затребувані серед суб'єктів звернення напрямки у сфері надання адміністративних послуг, зокрема:
 - реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування особи;
 - надання адміністративних послуг власних структурних підрозділів органу місцевого самоврядування;
 - державна реєстрація у сфері бізнесу та речових прав на нерухоме майно (у разі прийняття власних повноважень або запровадження роботи ЦНАП як «фронт-офісу», який направляє документи до найближчої території, де працює державний реєстратор);
 - внесення та отримання відомостей з Державного земельного кадастру (в разі запровадження);
 - послуги по лінії Державної міграційної служби України (у разі придбання спеціалізованої робочої станції – оформлення, видача, обмін паспорта громадянина України у формі картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон);
 - прийом документів у сфері містобудівної діяльності (в разі прийняття повноважень);
 - видача документів дозвільного характеру як органу місцевого самоврядування, так і територіальних органів центральних органів виконавчої влади;

- 3) створення належних матеріально-технічних умов у приміщенні ЦНАП, комфортних як для співробітників Центру, так і суб'єктів звернення – громадян і підприємців;
- 4) відпрацювання питання з суб'єктами надання адміністративних послуг, досвідченими колегами з інших ЦНАП регіону щодо проведення систематичних навчальних заходів для адміністраторів ЦНАП з метою підвищення їх кваліфікації та забезпечення якісного обслуговування відвідувачів ЦНАП ОТГ;
- 5) налагодження активного діалогу з громадськістю з метою запровадження постійного моніторингу ЦНАП, спрямованого на вдосконалення роботи та підвищення стандартів надання послуг.

Головне правило – прийом заяв у суб'єктів звернення та видачу оформлених результатів надання адміністративних послуг має здійснювати

**ВИКЛЮЧНО АДМІНІСТРАТОР
ЦНАП!!!**

Консультування з вузькоспеціалізованих питань можуть здійснювати представники суб'єктів надання адміністративних послуг у приміщенні ЦНАП!!!

***Автор посібника:** Олена Лічманенко, заступник начальника управління з розвитку адміністративних послуг та дерегуляції бізнесу департаменту економічного розвитку Дніпропетровської облдержадміністрації,*

координатор ЦНАП Дніпропетровської області

(056) 742 88 52 , 097 278 90 78, e-mail:lichmanenko@adm.dp.gov.ua



об'єднаних основі ЦНАПу адміністраторів
надання населених громадах центри громад доповнити
результативно адміністративних більше
ЦНАП послуг місцями інших філіалами
терміналами зокрема
робочими електронними якщо громади якості
EGAP функціонувати осередками старост пунктах
Центри створення територіальних

