

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Кафедра правоохоронної діяльності та поліціїстики
Факультет №6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**» обов'язкових компонент освітньої
програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

262 – Правоохоронна діяльність

*за темою «**Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП):
створення та організація діяльності**»*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 21 грудня 2023 року №
11

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 20 грудня 2023 року
№ 12

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 21 грудня 2023 року №
11

Розглянуто на засіданні кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики
Протокол від 14 грудня 2023 року № 13

Розробники:

1. Завідувач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики, кандидат юридичних наук, професор Панова Ірина Вікторівна.
2. Викладач кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики, кандидат юридичних наук Глушкова Дар'я Валентинівна.

Рецензенти:

1. Заступник начальника відділення поліції №3 Харківського районного управління поліції №1 ГУНП в Харківській області, доктор, снс Прокопенко О.Ю.
2. Доцент кафедри адміністративного права та процесу Факультету №1 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент Казанчук І.Д.

План лекції

1. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг. Суть ЦНАП - інтегрований офіс.
2. Загальна структура ЦНАП. Розподіл на фронт-офіс та бек-офіс. Модель ЦНАП. Територіальні підрозділи ЦНАП. Юридичний статус ЦНАП.
3. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП. Компетенція ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП. Практичні рекомендації щодо формування Переліку адміністративних послуг для ЦНАП. Заборона «паралельного прийому». Положення про ЦНАП.
4. Регламент ЦНАП. Приміщення та інші ключові елементи ЦНАП. Місце розташування ЦНАП. Вимоги до приміщення для ЦНАП та його зонування. Рецепція. Режим роботи ЦНАП (прийомні години). Упорядкування черги.
5. Супутні послуги у ЦНАП. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності. Особливості інформаційної картки адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП. Веб-сторінка ЦНАП. Особливості консультування у ЦНАП. Документообіг ЦНАП та програмно-технічне забезпечення. Персонал ЦНАП. Адміністратор. Керівник ЦНАП. Інші посади у ЦНАП. Присутність «представників» у ЦНАП. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. Інші практичні аспекти створення та функціонування ЦНАП.
6. Технологія створення ЦНАП (узагальнення). Зворотній зв'язок зі споживачами послуг. Типові проблеми ЦНАП та шляхи їх вирішення. Найостанніші досягнення у діяльності ЦНАП в Україні. Запровадження надання у ЦНАП базових адміністративних послуг. Моніторинг та оцінка діяльності ЦНАП.

Література:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року / / [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua)
2. Державна політика: аналіз та механізм її впровадження в Україні : [навч. посіб.] / [кол. авт.] ; за заг. ред В. А. Ребкала, В. В. Тертички. – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – 232 с.

3. Енциклопедичний словник з державного управління [укл.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін.]; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. - К.: НАДУ, 2010. - 820 с.
4. План модернізації державного управління : пропозиції щодо приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / В. А. Афанасьєва, А.А. Вишневський (кер. авт. колективу), Р.О. Г екалюк [та ін.]; Під заг.ред. Т.О. Мотренка. К.: центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2010. 320 с.
5. Проект Адміністративно-процедурного кодексу / Офіційний веб- портал Верховної Ради України [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2789&skl=7
6. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року No 66 // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
7. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року No 57// [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
8. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року No 5203-VI // Офіційний вісник України від 15 жовтня 2012 року. No 76. - Ст. 3067.
9. Дембіцька С.Л. Адміністративні послуги та їх впровадження в умовах адміністративної реформи / С. Л. Дембіцька // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. - 2007. - No 2. - С. 119.

Технологія створення ЦНАП

Про деякі найважливіші етапи створення ЦНАП уже йшлося. Але якщо схематично передати всю технологію в одному переліку, то вона може виглядати наступним чином:

- 1) Передпідготовча робота. Її суть зводиться насамперед до формування лідируючої команди з кількох осіб, які мають уявлення щодо ЦНАП і готові виконувати таку лідерську роль. Добре, коли серед членів цієї команди є представники на рівні міського голови або його заступника (аналогічно – і

в районних державних адміністраціях). Ключовим питанням для успішності таких ініціатив є наявність політичної волі у місцевого керівництва;

2) Формування Робочої групи проекту. Доцільно залучити до проекту зі створення ЦНАП якнайширше коло підрозділів/працівників з різних структурних підрозділів. Усі повинні відчувати свою причетність до проекту. До складу Робочої групи доцільно включити додатково до «лідерської групи», також представників підрозділів, які будуть залучені до роботи ЦНАП. До складу Робочої групи можуть бути включені представники усіх зацікавлених сторін, зокрема, від громади міста, а також зовнішні консультанти, які мають відповідний досвід. Робоча група створюється не стільки для колегіального прийняття рішень, скільки для всебічного обговорення спірних питань та мінімізації ризиків від ймовірних помилок.

Як правило, серцевиною майбутнього ЦНАП є якийсь із найбільш прогресивних підрозділів у виконкомі (це може бути дозвільний центр, відділ звернень громадян тощо). Місцеве керівництво повинно заохочувати та винагороджувати таку ініціативність та додаткові навантаження на працівників;

3) Розробка концепції (або програми) створення ЦНАП та її схвалення, а також плану заходів на виконання концепції (програми). Така Концепція / Програма повинна передбачати висвітлення таких питань:

недоліки (проблеми) існуючої системи надання адміністративних послуг в місті або районі;

модель, до якої пропонується перейти (на основі поєднання двох ключових принципів: єдиного офісу та єдиного вікна);

технологія переходу (хто керуватиме проектом; які етапи будуть пройдені; як буде проведено функціональне обстеження або сертифікацію; які зміни передбачаються у процедурах вирішення справ; які групи послуг надаватимуться у ЦНАП тощо);

організаційне забезпечення (які підрозділи будуть залучені; хто забезпечуватиме роботу ЦНАП тощо);

інформаційне забезпечення;

середньострокові та довгострокові перспективи (зокрема щодо залучення органів виконавчої влади до надання послуг через ЦНАП, створення територіальних філій) тощо.

Для реалізації Концепції необхідно скласти відповідний План заходів.

Концепція як стратегічний документ і заходи її реалізації як оперативний документ – за потреби можуть переглядатися і уточнюватися;

4) Підготовка приміщення (це питання потрібно опрацьовувати якнайшвидше). Як показує досвід, без належного вирішення цього питання, тобто раціонального вибору і облаштування відповідного приміщення, всі інші потуги можуть бути марними. Також доцільно передбачити пов'язаний захід – розробку дизайну робочого місця працівника ЦНАП з орієнтацією на відвідувача;

5) Функціональне обстеження органу влади. Потрібно зібрати повну інформацію щодо існуючого стану справ у відповідному органі влади з детальним описом послуг, які сьогодні надаються, та процедур їх надання;

6) Розробка переліку адміністративних послуг;

7) Розробка інформаційних карток на кожен адміністративну послугу;

8) Розробка технологічних карток на кожен адміністративну послугу.

Основою для проекту є існуюча процедура надання адміністративних послуг (її опис). На її базі, виключаючи «зайві» ланки (документи; погодження тощо) або замикаючи їх всередині ЦНАП, виробляється новий алгоритм надання кожної адміністративної послуги;

9) Розробка нормативної документації, більшість якої має бути прийнято міським головою, виконкомом або радою. Ключовими актами є: положення про ЦНАП та регламент його роботи;

10) Налагодження співробітництва між ЦНАП та «непідпорядкованими» адміністративними органами. Основним варіантом залучення непідпорядкованих органів є угоди (меморандуми) про співпрацю;

11) Добір персоналу для роботи в ЦНАП, його підготовка;

12) Розробка та /або придбання програмного забезпечення та придбання оргтехніки;

13) Забезпечення надання в ЦНАП супутніх послуг. Потрібно провести відбір надавачів супутніх послуг на конкурсних засадах;

14) Проведення спеціальної інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо створення ЦНАП, яка повинна включати популяризацію ЦНАП. Окрім

звичайних джерел, за допомогою яких має поширюватися інформація про роботу ЦНАП, на цьому етапі дуже важливо налагодити співпрацю з місцевими засобами масової інформації.

15) Робота ЦНАП вимагатиме постійного моніторингу і коригування діяльності. Тож на початку проекту і через кожні наступні 1,5-2 роки доцільно проводити порівняльне оцінювання якості адміністративних послуг.

ЗАЛУЧЕНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ДО ЗМІН ТА ПІДВИЩЕННЯ ЙОГО КВАЛІФІКАЦІЇ

На етапі створення і наступного функціонування ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників ЦНАП на предмет їхнього бачення основних проблем в організації діяльності ЦНАП та в особистій роботі. Це може надати додаткову корисну інформацію керівництву. Також доцільно проводити опитування працівників для вивчення їхніх думок щодо того, наскільки добре роботодавець задовольняє потреби та очікування самих працівників. На думку зарубіжних експертів, задоволеність персоналу є однією з ключових умов для надання якісних послуг.

Опитування персоналу має бути анонімним. Оскільки бачення однієї проблеми може відрізнятись в анкетуванні (опитуванні) споживачів адміністративних послуг та працівників ЦНАП, то при оцінці таких результатів потрібно враховувати, що організація роботи ЦНАП має бути спрямована на задоволення інтересів передусім споживачів адміністративних послуг.

Підвищення кваліфікації працівників також є надзвичайно важливим чинником для належного функціонування ЦНАП. Персонал має орієнтуватися на підвищення продуктивності власної діяльності та постійно займатися професійним самовдосконаленням: закріпленням та збагаченням знань, здобуттям додаткових навичок. Особливу увагу слід приділяти психологічній підготовці.

При цьому засобами підвищення кваліфікації є:

– самоосвіта персоналу шляхом опрацювання працівниками погодженого з керівником необхідного обсягу джерел;

– організація керівником навчально-ознайомлювальних занять практичної спрямованості для персоналу, як-от: тренінгів, виїзних зборів, зустрічей колективу, інших заходів з метою вивчення, обміну та поширення досвіду. Викладачами (тренерами) на таких заходах можуть виступати більш

досвідчені службовці ЦНАП чи суб'єктів надання адміністративних послуг. При підвищенні кваліфікації акцент має бути зроблено саме на практичні заняття;

– відрядження на спеціальні заняття (курси) підвищення кваліфікації; -
обмін кращими практиками (досвідом) між ЦНАП різних міст;
- стажування працівників.

Як уже зазначалося, наприклад, у місті Луцьку, перед тим, як бути призначеним до ЦНАП, кандидати проходили стажування у різних структурних підрозділах (виконавчих органах) міської ради, вивчаючи особливості різних адміністративних послуг, формували для себе самостійно довідкові матеріали на різні види цих послуг.

Цікавим є досвід підвищення кваліфікації в одному з «офісів для громадян» німецького міста Саарбрюкен. Так, щосереди персонал офісу має фіксований час на планові заняття (або тренінги, або спілкування колективу тощо), спрямоване на отримання нових знань та удосконалення певних навичок. При цьому тренерами є переважно досвідчені працівники органів публічної адміністрації і того ж офісу для громадян.

Подібний досвід перейняли і в ЦНАП Луцька. Зокрема, щоранку, перед початком прийому відвідувачів відбувається спілкування персоналу ЦНАП на предмет проблем у попередні дні, новинок законодавства, інших актуальних питань.

ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ

Органи влади повинні відстежувати рівень задоволеності замовників якістю надаваних послуг. Протягом певного періоду часу відповідні дослідження повинні проводитися для усіх видів послуг і категорій споживачів. Міра задоволеності може визначатися шляхом:

прямого анкетування / опитування споживачів (як власними силами, так і з залученням сторонніх організацій);

розміщення анкет на веб-сайті міської ради / ЦНАП; проведення консультацій зі споживачами (фокус-груп тощо). Відповідно до пункту 6 частини 2 ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги», суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити: облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів. Мета цієї норми полягає у тому, щоб суб'єкти надання адміністративних послуг і ЦНАП постійно дбали про якість своїх послуг. Обов'язковим інструментом

контролю та покращення якості послуг є зворотний зв'язок зі споживачами послуг, що передбачає з'ясування їх думки про поточну якість послуг і про можливі шляхи покращення якості.

Підтвердженням цієї роботи є аналітичний документ, у якому повинна бути зведена інформація щодо отриманих зауважень та пропозицій та щодо реагування на них, а також офіційно схвалений щорічний план заходів та /або окремо впроваджені заходи протягом певного періоду.

Необхідно взяти до уваги, що суб'єкт надання адміністративних послуг не зобов'язаний надсилати персональні відповіді (інформацію) суб'єктам звернення, які подали свої зауваження та пропозиції згідно пункту 6 частини 2 статті 6 Закону «Про адміністративні послуги». Доцільно в узагальненій формі періодично інформувати громадськість про отримані зауваження та пропозиції, заплановані та реалізовані заходи реагування.

Активні опитування суб'єктів звернення можуть проводитися як згідно з окремим планом, так і після кожного надання відповідної послуги (наприклад, анкетування споживача послуги відразу після надання послуги або відвідування ЦНАП).

Анкетування споживачів доцільне у формі заповнення анонімної анкети. Зміст анкети може стосуватися: оцінки особистої культури і ввічливості посадових осіб, оцінки своєчасності надання послуг, задоволеності швидкістю обслуговування тощо. Для більшої об'єктивності можна залучати представників неурядових організацій (громадських об'єднань) або соціологічних фірм.

Особливо важливо, щоб за результатами подібного анкетування вживалися заходи щодо покращення роботи ЦНАП. І про такі заходи також необхідно інформувати громадськість.

Цікавим є спосіб з'ясування задоволеності споживачів у деяких ЦНАП України. Наприклад, у Луцьку відвідувачі мають можливість «проголосувати» своїм талоном із системи керування чергою, оцінивши роботу ЦНАП у одній з прозорих скриньок (зі смайликами): «задоволений», «незадоволений». Ці талончики не лише підраховуються для загальної статистики, але й аналізуються окремі справи. Зокрема, щодо талонів зі скриньки «незадоволений» керівництво ЦНАП має можливість з'ясувати, у якій справі звертався споживач, хто його обслуговував, яка суть справи, при потребі – прослухати розмову (адже усі розмови записуються) та навіть зателефонувати громадянину. Така увага до думки відвідувачів дозволяє постійно покращувати роботу ЦНАП та демонструвати мешканцям міста, що думка кожного має значення і буде почута.

Окремим напрямом зворотнього зв'язку може вважатися розгляд скарг на роботу ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг. Кожен відвідувач ЦНАП повинен мати доступ до інформації про порядок оскарження рішень адміністративних органів та дій і бездіяльності працівників ЦНАП. Інформація щодо суб'єктів, які уповноважені розглядати такі скарги, термінів оскарження тощо має бути загальнодоступною і розміщуватися на інформаційних стендах, у інформаційних матеріалах, на Інтернет-ресурсах ЦНАП тощо. Також така інформація повинна надаватися споживачам адміністративних послуг за їх запитом при усному консультуванні.

Але першочергово порядок оскарження обов'язково необхідно вказувати в рішенні, яке видається споживачеві адміністративної послуги, зокрема, якщо рішення негативне (про відмову в задоволенні заяви особи, про неповне задоволення прохання особи тощо). Ця інформація може зазначатися і в окремому документі.

Частина скарг споживачів стосуватиметься не рішення, яке вони отримали в ЦНАП, а поведінки працівників ЦНАП (наприклад, щодо невічливого або дискримінаційного ставлення, повільного обслуговування тощо). Такі скарги мають подаватися керівникові ЦНАП і оперативно вирішуватися. І хоча в таких категоріях справ варто завжди виходити з презумпції правоти споживача адміністративної послуги (клієнта), все-таки для прийняття будь-яких заходів щодо працівника ЦНАП слід всебічно з'ясовувати обставини конфлікту.

ДОСЯГНЕННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП В УКРАЇНІ

Серед останніх новацій у багатьох вітчизняних ЦНАП можна назвати:

- можливість замовлення / отримання одразу декількох адміністративних послуг у одного працівника ЦНАП за один візит;
- можливість попереднього запису на прийом на визначений час як через Інтернет, так і через систему електронного керування чергою;
- SMS-інформування про готовність результату;
- створення окремих кімнат для дітей (для відвідувачів з дітьми);
- створення «особистого кабінету» для споживачів послуги (на веб- сайті ЦНАП);
- виділення кількох вільних комп'ютеризованих місць для відвідувачів, які можуть використати їх для пошуку інформації або звернення за електронними послугами;
- можливість звернення за адміністративною послугою у будь-якому територіальному підрозділі ЦНАП та замовлення доставки результату на інший підрозділ;

- можливість відслідковування стану черги у ЦНАП та його територіальних підрозділах на веб-ресурсі ЦНАП / міськради і вибір найменш завантаженого ЦНАП для замовлення послуги;
- покладення обов'язків заповнення бланків заяв / формулярів на персонал ЦНАП із обов'язком особи виключно перевірити персоналі дані та підписати заяву;
- власні веб-портали надання адміністративних послуг з можливістю електронного замовлення деяких послуг. При цьому може використовуватися для ідентифікації як електронний цифровий підпис (зокрема, для суб'єктів господарювання), так й інші засоби ідентифікації (зокрема, так званий «Bank- ID» / банківська ідентифікація);
- можливість замовлення і отримання через ЦНАП закордонних біометричних паспортів;
- можливість отримання у ЦНАП не лише адміністративних послуг, але й послуг комунальних підприємств-монополістів тощо.

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

Підґрунтям для використання моніторингу можна вважати різні експертні методики громадського моніторингу ЦНАП. Але їх суть спрощено зводиться до того, що є доцільним глибокий експертний погляд на те, у якому стані перебуває конкретний ЦНАП і яка динаміка його функціонування.

Отримані дані дозволяють сформулювати професійні пропозиції щодо подальшого розвитку ЦНАП, провести порівняння різних ЦНАП та їх рейтингування тощо.

Для оцінки ЦНАП необхідно визначити відповідні критерії. Досвід показав, що цим критеріям доцільно надати різної ваги, аби: по-перше: виділити найважливіші з них; по-друге, мати можливість порівнювати різні ЦНАП після сумування балів за усіма критеріями.

На наш погляд, найважливішими з критеріїв є неодноразово згадані:

- повнота переліку послуг ЦНАП;
- чи дотримано принципи «відкритого простору» у ЦНАП і чи достатньо площі приміщення ЦНАП;
- заборона «паралельного прийому»;
- достатній графік роботи ЦНАП;

- достатність кількості персоналу;
- чи функціонує система електронної черги та чи є реєстрація (для великих ЦНАП);
- час очікування у черзі тощо.

Звичайно, важливими є інші дані, які вказують на ефективність роботи ЦНАП, як-от кількість відвідувачів у ЦНАП протягом дня чи іншого періоду.

Для проведення такого моніторингу може застосовуватися правило самооцінки, коли керівник ЦНАП чи інший працівник того ж органу влади проводить таке оцінювання. Але ефективнішим є залучення стороннього експерта, адже інакше буде неможливо пройти деякі етапи у достатньо об'єктивний спосіб.

Сам процес моніторингу й оцінювання діяльності ЦНАП може бути умовно розподілений на кілька послідовних етапів, залежно від основного джерела та способу отримання інформації:

- 1) попереднє опрацювання відомостей про ЦНАП на відповідних електронних веб-ресурсах, що включає і дистанційне отримання консультації щодо функціонування ЦНАП чи конкретної послуги – телефоном або електронною поштою;
- 2) безпосереднє відвідання та огляд місця розташування, приміщень, внутрішньої специфіки функціонування ЦНАП, спілкування з реєстрацією та відвідувачами ЦНАП;
- 3) особисте отримання експертом-монітором адміністративної послуги або консультації щодо неї в якості «таємного клієнта», спілкування з персоналом ЦНАП;
- 4) спілкування із керівництвом ЦНАП та/або з уповноваженими компетентними працівниками (адміністраторами), запит у керівництва необхідних документів і матеріалів;
- 5) опрацювання документів і матеріалів, наданих керівництвом ЦНАП, завершення заповнення анкети й підготовки звіту по ЦНАП.

Після завершення моніторингу необхідно сформулювати звіт з пропозиціями щодо удосконалення роботи ЦНАП. Якщо звіт готується стороннім експертом, то перед його фіналізацією чи оприлюдненням доцільно надати проект звіту керівництву ЦНАП для отримання зауважень та пояснень.

Такий моніторинг доцільно проводити з певною періодичністю, аби відстежувати динаміку розвитку ЦНАП.

До речі, зважаючи на складність тривалої роботи з відвідувачами, рекомендується застосовувати правило ротації (переміщення) працівників ЦНАП протягом робочого дня на роботу з відвідувачами, і на роботу у бек-офісі (тобто роботу з паперами, поштою).

У різних країнах установи з надання послуг називаються по-різному, наприклад, «офіс для громадян» або «служба для громадян» (ФРН), «адміністративний центр» або Стаття 12 218 «служба (відділ) обслуговування мешканців» (Польща), «інтегрований офіс» (Канада) тощо. В англomовному варіанті дуже поширена назва таких утворень, чи навіть точніше назва способу надання послуг – «one-stop-shop», що часто перекладають як «магазин однієї зупинки». Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальный переклад, а змістовний, тобто сенс, що закладається в таку установу: щоб особа могла отримати будь-яку послугу (максимум послуг) в одному місці.

Є певні відмінності у створенні універсамів послуг у зарубіжних країнах. В одних акцент робиться на «швидких» і часто затребуваних послугах, короткому часі очікування. Зокрема «офіси для громадян» ФРН надають найбільш затребувані з боку громадян послуги (реєстрація місця проживання, реєстрація транспортних засобів, видача посвідчень особи та паспортів тощо). Інші намагаються в таких офісах надавати максимальну кількість послуг. Зокрема, «адміністративні центри» у Польщі налічують сотні різноманітних послуг, згрупованих за галузевим критерієм, починаючи від паспортів і реєстрації транспортних засобів, і закінчуючи соціальною допомогою. Максимальний набір послуг і в аналогічних установах у Нідерландах, Канаді.

Надання супутніх послуг

Норми статті закріплюють механізм надання суб'єктам звернень супутніх послуг – як дій організаційно-технічного і фінансового характеру, які є похідними (або – «передуючими») щодо послуг адміністративних. Супутні послуги спрямовані на забезпечення зручності звернення за адміністративними послугами, а отже й на підвищення загального рівня задоволеності суб'єктів звернення. Диспозитивне формулювання частини 1 коментованої статті («можуть надаватися») потрібно розуміти так, що вказані у даній частині дії (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування...), мають надаватись в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) та у приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг, якщо для цього є організаційні та інші ресурси (достатність площі

приміщень тощо). Проте одразу ж необхідно наголосити, що у ЦНАП та у суб'єктів надання адміністративних послуг немає обов'язку гарантувати надання супутніх послуг у своїх приміщеннях, а у суб'єктів звернення – немає обов'язку і будь-якої зв'язаності отримувати супутні послуги у суб'єктів господарювання відібраних для надання супутніх послуг у цих приміщеннях.

Безоплатне надання суб'єктові звернення бланку документа, ксерокопіювання тощо – не є супутніми послугами, якщо всі ці дії реалізуються працівником ЦНАП чи суб'єкта надання адміністративних послуг. Наприклад, якщо для особи потрібно зробити одну або дві ксерокопії в ході прийняття заяви на надання адміністративної послуги, то це безоплатно цілком може здійснити адміністратор ЦНАП, який приймає документи.

Необхідно наголосити, що є неприйнятною та такою, що не відповідає вимогам коментованого Закону практика функціонування таких державних підприємств як, наприклад, ДП «Документ» (у сфері управління Державної міграційної служби)⁵¹. Оскільки такі підприємства фактично за додаткову плату надають «послуги», які належать до прямих функціональних обов'язків персоналу суб'єкта надання адміністративних послуг (у нашому випадку – Державної міграційної служби), наприклад, консультаційні послуги. Також не можуть вважатися «супутніми послугами» у розумінні коментованого Закону «послуги з підготовки пакету документів» та «послуги по здійсненню представницьких функцій». Адже ці дії здійснюються самим суб'єктом звернення або вільно визначеною ним особою. Формування пакету документів на етапі його реєстрації здійснюється суб'єктом надання адміністративних послуг, тому нав'язування державою монопольного «по-мічника-посередника» є неприйнятним, суперечить меті та засадам державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

У цьому разі положення частини 4 коментованої статті щодо заборони надавати платні супутні послуги – мають розумітись як заборона вимагати будь-яку винагороду за відповідні дії з консультування, надання бланків чи ксерокопіювання тощо.

Приписи частини 4 коментованої статті повною мірою узгоджуються із положенням частини 7 статті 11 даного Закону, за яким суб'єкт надання адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги, не передбачені законом про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання.

3. Терміни та категорії зі статті «Супутні послуги» – дефініція у Законі відсутня, проте у частині 1 ст. 15 наведено приклади таких послуг: виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг. Це свідчать про загальну їх спрямованість на організаційно-технічне забезпечення умов для надання адміністративних послуг, касове обслуговування. Передбачений у частині 1 коментованої статті перелік не є вичерпним, тож інші допоміжні дії, що організаційно й технічно сприяють зверненню за адміністративними послугами також мають охоплюватись регулюванням даної статті. Тобто до супутніх послуг можуть належати такі послуги як: забезпечення суб'єктам звернення доступу до Інтернету; надання телефонних послуг; послуг поштового зв'язку тощо.

За специфікою дій і суб'єктів, що їх вчиняють, врегульовані статтею супутні послуги як послуги господарського характеру фактично розмежовуються на дії більшою мірою технічні (фотографування виготовлення копій, сканування) і фінансові (банківські) послуги. Останню категорію послуг може бути надано лише суб'єктами господарювання, які уповноважені реалізовувати такі дії та мають необхідну кваліфікацію й обладнання.

До прийняття коментованого Закону поняття «супутніх послуг» вживалось в інших сферах законодавства переважно в економічно- господарському контексті («супутні послуги: з переробки, виробництва, транспортування, фрахтування...» – п. 4 ч. 1 ст. 4 Закону «Про особливості здійснення закупівель в окремих сферах господарської діяльності» від 24.05.2012 No 4851-VI; послуги із збирання врожаю як супутні послуги – абзац шостий п. 308.4 ст. 308 Податкового кодексу України). Категорія «додаткових супутніх послуг» у значенні пропонованому коментованими Законом попередньо застосовувалась лише у стандартах адміністративних послуг.

Ще раз наголосимо, не можуть вважатися «супутніми послугами» дії: із надання інформації, консультацій; видачі бланків заяв і надання допомоги у їх оформленні. Адже це прямі функціональні обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг.

Суб'єкти господарювання – згідно зі ст. 12 Господарського кодексу України ними визнаються господарські організації:

- юридичні особи публічного або приватного права, створені відповідно до Цивільного кодексу України (ст. 80), а також положень Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» від 15.05.2003 No 755-IV (ст. 4, статті Розділу III Закону);

- державні, комунальні та інші підприємства, створені відповідно до Господарського кодексу України;
- інші юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані в установленому законом порядку;
- фізичні особи – підприємці (громадяни України, іноземці та особи без громадянства), зареєстровані відповідно до Закону від 15.05.2003 № 755-IV (ст. 4, статті Розділу V Закону);

Конкурс – добір суб'єктом надання адміністративних послуг чи органом, що утворив ЦНАП, суб'єктів господарювання з метою надання супутніх послуг (пункт 2 Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг). Стаття 15 253

4. Проведення конкурсу для надання супутніх послуг

Орган, який утворив центр надання адміністративних послуг або суб'єкт надання адміністративних послуг, який надає адміністративні послуги поза ЦНАП, повинні добирати суб'єктів надання супутніх послуг на конкурсних засадах (згідно з частиною 2 ст. 15 Закону). Ця норма введена з метою створення найсприятливіших умов для суб'єктів звернення в частині вартості супутніх послуг, режиму роботи суб'єктів їх надання тощо. При цьому конкурувати за право надання супутніх послуг можуть лише суб'єкти господарювання. Цей припис має на меті позбавити можливості органи публічної адміністрації недобросовісної конкуренції з бізнесом щодо надання господарських за змістом послуг.

На виконання вимог Закону Постановою Кабінету Міністрів України № 379 від 29 травня 2013 р. було затверджено Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг (далі – Типовий порядок). Органи, які утворили ЦНАП, та суб'єкти надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги поза ЦНАП, повинні затвердити власні порядки проведення конкурсу для надання супутніх послуг, керуючись цим Типовим порядком. Відповідно до пункту 19 Типового порядку, для кожного виду супутніх послуг повинен бути затверджений окремий порядок проведення конкурсу.

При прийнятті власних положень про проведення конкурсу можна врегулювати інші питання, не охоплені Типовим порядком, за умови дотримання обов'язкових положень Закону та Типового порядку.

5. Алгоритм проведення конкурсу (за Типовим порядком):

5.1. Формування конкурсної комісії з числа працівників організатора конкурсу (пункт 4 Типового порядку). Стаття 15 254

Функції із проведення конкурсу реалізуються суб'єктом надання адміністративних послуг чи органом, що утворив ЦНАП. До складу конкурсної комісії повинно входити не менше шести осіб, включно з головою та секретарем. Згідно Типового порядку всі члени комісії повинні бути працівниками суб'єкта владних повноважень – організатора конкурсу.

Конкурсна комісія безпосередньо забезпечує підготовку і проведення конкурсу. Зокрема, комісія здійснює підготовку та опублікування оголошення про проведення конкурсу, опрацьовує подані учасниками документи, оцінює конкурсні пропозиції згідно з визначеними критеріями; визначає переможців конкурсу.

Конкурсна комісія має визначити шкалу балів (пункт 15 Типового порядку) для оцінювання конкурсних заяв за принципом, чим більше балів, тим вища відповідність критерію (абзац другий пункту 15). Для забезпечення прозорості конкурсу таку шкалу балів доцільно оприлюднити в оголошенні про конкурс.

5.2. Публікація оголошення про проведення конкурсу на сайті організатора та в ЗМІ (пункт 3)

Оголошення про проведення конкурсу публікується не пізніше, ніж за 30 днів до кінцевого строку подання конкурсних пропозицій. Оголошення має включати дані, визначені у пункті 3 Типового порядку:

інформацію про орган, що ініціював конкурс (найменування, місцезнаходження, номери телефонів);

умови проведення конкурсу; перелік необхідних документів; спосіб і кінцевий строк подання учасниками заяв; місце та час проведення конкурсу.

5.3. Перелік документів, необхідних для участі в конкурсі

У пункті 7 Типового порядку передбачено перелік документів, які мають бути підготовлені зацікавленими особами для участі в конкурсі, та вимоги до них.

Зокрема, зацікавлений суб'єкт господарювання подає комісії заяву, а також передбачені Порядком документи, складені українською мовою. Зазначеними документами є:

а) конкурсна пропозиція – подається в конверті з написом «На конкурс щодо надання супутніх послуг. Не відкривати до початку конкурсу». На конверті зазначаються реквізити учасника (найменування або прізвище, ім'я, по батькові учасника; його місцезнаходження або місце проживання; номери телефонів) та перелік супутніх послуг, на надання яких він претендує;

б) відомості про учасника:

- засвідчені учасником в установленому порядку копії установчих документів (для фізичної особи – підприємця – документа, що посвідчує особу). Документ, що посвідчує особу: для громадян України це на сьогодні насамперед паспорт громадянина України;

- засвідчені в установленому порядку копії дозволів, ліцензій у разі, якщо здійснення цього виду господарської діяльності передбачає їх наявність. Згідно із законом, дозвільний орган та орган ліцензування на вимогу суб'єкта господарювання можуть безоплатно видавати засвідчені ними копії відповідно документа дозвільного характеру та ліцензії. Дозвільні органи – це органи виконавчої влади, державні колегіальні органи, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені видавати документи дозвільного характеру. Орган ліцензування – це визначений Кабінетом Міністрів орган виконавчої влади, уповноважений законом державний колегіальний орган, спеціально уповноважений виконавчий орган рад для ліцензування певних видів господарської діяльності;

- довідку про те, що стосовно учасника не порушено справу про банкрутство. Інформаційна довідка з Єдиного реєстру підприємств щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство – безоплатно надається за письмовим запитом юридичної особи або фізичної особи – підприємця. Довідка містить інформацію про відсутність у Єдиному реєстрі підприємств відомостей про заявника. Інформаційні довідки надають структурні підрозділи Головного управління юстиції Міністерства юстиції України в АРК, головних управлінь юстиції в областях, містах Києві та Севастополі;

- довідку з обслуговуючого банку про відсутність простроченої заборгованості за кредитами, дійсну на момент розкриття конвертів з конкурсними пропозиціями. З цим документом можуть виникнути труднощі на практиці. По-перше, суб'єкти підприємництва не зобов'язані мати рахунки в банках. Наприклад, фізична особа – підприємець, яка надає послуги з виготовлення копій документів (ксерокопій) за готівку, може не мати рахунку у банку і не зможе подати таку довідку. По-друге, підприємець може мати кредит не лише у своєму обслуговуючому банку.

Тому довідка від банку суб'єкта підприємництва може насправді не посвідчувати відсутність простроченої заборгованості, а лише посвідчувати її відсутність в певному банку. Способи врегулювання цих проблем можуть бути передбачені у положеннях про конкурс, затверджених організатором конкурсу;

- довідку територіального органу Міндоходів про відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів), дійсну на момент розкриття конвертів з конкурсними пропозиціями. Йдеться про довідку за формою № 22-ОПП55. У випадках, передбачених відповідними нормативно-правовими актами, довідки про відсутність заборгованості з податків, зборів видаються відповідно до Порядку видачі довідки про відсутність заборгованості з податків, зборів, що контролюються органами державної податкової служби, що затверджується Міністерством фінансів України (пункт 11.7 Порядку). Згідно із затвердженим у 2012 р. Порядком, довідка видавалась державними податковими інспекціями у містах з районним поділом (крім міст Києва і Севастополя), районах, містах без районного поділу, районах у містах, міжрайонними, об'єднаними, Окружною державною податковою службою – Центральним офісом з обслуговування великих платників податків Державної податкової служби та спеціалізованими державними податковими інспекціями. Довідка видається безоплатно на підставі заяви платника податків за основним місцем обліку платників податків, які звертаються за наданням адміністративної послуги⁵⁶. Разом із тим, територіальні органи Державної податкової служби (державні податкові інспекції⁵⁷, реорганізуються у відповідні територіальні органи Міністерства доходів і зборів (Міндоходів). Отже, довідка за формою № 22- ОПП і надається такими територіальними органами Міндоходів – державними податковими інспекціями Головного управління Міндоходів (у містах та районах, районах у містах), об'єднаними державними податковими інспекціями.

5.4. Прийняття конкурсних пропозицій (пункт 8)

Заяви на участь у конкурсі реєструються безпосередньо секретарем конкурсної комісії у спеціально заведеному для цього журналі обліку. До цього журналу повинні вноситися дані, згідно з переліком у пункті 8 Типового порядку (порядковий номер і дата подання заяви, перелік поданих документів, дата та час внесення запису до журналу тощо).

У разі надходження лише однієї конкурсної пропозиції наслідком є оголошення конкурсу таким, що не відбувся, та оголошення нового конкурсу (абз. 2 пункт 10). Може виникнути проблема, якщо в місті чи селищі, де проводиться конкурс, є лише один суб'єкт господарювання з

надання послуг фотографування чи виготовлення копій документів тощо. Тоді заборона проведення конкурсу за участі лише одного учасника може призвести до замкненого кола: оголошення конкурсу, подання заявки одним учасником, оголошення конкурсу таким, що не відбувся, оголошення нового конкурсу... У правилах проведення конкурсу, затверджених на основі Типового положення, можуть бути запроваджені норми, які б дозволили вийти з цієї ситуації. Наприклад, у разі повторної участі в конкурсі лише одного учасника, доцільно все-таки оцінити його пропозицію на відповідність умовам конкурсу та потребам суб'єктів звернення. Стаття 15 259

5.5. Розкриття та оцінка конкурсних пропозицій (пункти 11-15)

Засідання комісії з розкриття та оцінки конкурсних пропозицій проводиться на наступний робочий день після закінчення строку прийняття конкурсних заяв.

На засіданні можуть бути присутні всі учасники конкурсу.

Конкурсна комісія може звернутися до них за роз'ясненням інформації в конкурсних документах.

Конкурсні пропозиції оцінюються відповідно до критеріїв найменшої ціни супутньої послуги, витрат часу для її надання, а також за іншими критеріями, які забезпечують мінімізацію матеріальних витрат, витрат часу суб'єкта звернення під час надання таких супутніх послуг (пункт 13). Оцінка пропозицій має здійснюватись на засадах прозорості (що передбачає вільний і своєчасний доступ до повної, достовірної інформації про хід і результати конкурсу для його учасників та інших зацікавлених суб'єктів), об'єктивності (встановлення переможця конкурсу на основі визначених і оприлюднених критеріїв та методики оцінки; такими критеріями згідно з Порядком є показники щодо матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення під час надання супутніх послуг), неупередженості (відсутність зацікавленості в перемозі певного суб'єкта безвідносно до результатів конкурсу) під час здійснення оцінки конкурсних пропозицій, а також недискримінації учасників конкурсу.

У пункті 14 Типового порядку передбачено перелік підстав, за яких конкурсна заява повинна бути відхилена без оцінки. Зокрема, Комісія відхиляє конкурсні пропозиції та не здійснює їх оцінку в разі: установлення факту подання учасником документів із недостовірними відомостями; факту банкрутства або проведення процедури ліквідації учасника; подання конкурсної пропозиції, що не відповідає умовам проведення конкурсу.

За достовірність відомостей, що містяться в поданих на конкурс документах, відповідає суб'єкт господарювання – учасник конкурсу. Слід звернути увагу, що підстава підпункту 2 пункту 14 (невідповідність заявки конкурсними вимогам) не може бути застосована на практиці, оскільки зробити висновок про невідповідність заявки можливо лише після її вивчення та оцінки. Таким чином, на основі цієї підстави заявка не може бути відхилена без розгляду, а може лише отримати низькі бали.

5.6. Прийняття рішення про визначення переможця (пункт 16). Рішення про визначення переможця має бути прийняте протягом трьох днів після оцінки конкурсних пропозицій. Рішення оформлюється у вигляді протоколу.

Комісія визнає переможцем конкурсу того учасника, чия пропозиція набрала найбільшу кількість балів (пункт 15 Типового порядку). Член комісії, у разі незгоди з її рішенням, може письмово викласти свою позицію, яку має бути додано до протоколу засідання комісії (пункт 6 Типового порядку).

Засідання конкурсної комісії вважається правоможним, якщо на ньому присутні не менш як половина її членів. Рішення конкурсної комісії приймається простою більшістю голосів членів комісії, присутніх на її засіданні. У разі однакової кількості голосів вирішальним є голос голови комісії.

5.7. Публікація результатів конкурсу (пункт 17). Учасники конкурсу мають бути повідомлені конкурсною комісією про його результати протягом трьох днів після прийняття рішення про визначення переможця. Повідомлення про результати конкурсу має бути розміщене на офіційному веб-сайті органу й у друкованих ЗМІ організатора конкурсу.

6. Укладення договору за результатами конкурсу

Ні Законом, ні Типовим порядком не врегульовано питання укладання договору за результатами конкурсу з переможцем. Очевидно, з переможцем має бути укладений договір про оренду частини приміщення в будівлі де розташовується ЦНАП чи суб'єкт надання адміністративних послуг. Такий договір повинен відповідати вимогам Закону України «Про оренду державного та комунального майна» від 10.04.1992 № 2269-ХІІ. Також бажано, щоб у ньому були передбачені вимоги до надання послуг, з урахуванням інтересів суб'єктів звернення. Це можуть бути, зокрема, норми: про узгодження роботи з надання супутніх послуг з режимом роботи ЦНАП чи суб'єкта надання адміністративних послуг; обмеження в розміщенні надмірної чи неадекватної реклами; встановлення вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення; заборона провадити в

приміщенні іншу діяльність, крім надання супутніх послуг згідно з укладеним за результатами конкурсу договором тощо.

У Типовому порядку не врегульовані дії організатора у разі відмови переможця від укладання угоди за результатами перемоги в конкурсі. Очевидно, це питання може бути вирішено у власних порядках про проведення конкурсів, затверджених органами, що утворили ЦНАП, та суб'єктами надання адміністративних послуг поза ЦНАП.

Для оскарження результатів конкурсу учасники можуть використовувати загальні правові інструменти: звернення зі скаргою до органу, що утворив конкурсну комісію, а також судовий порядок.

7. Зарубіжний досвід

Надання у ЦНАП послуг господарського і фінансового характеру поряд із власне адміністративними послугами

відповідає іноземній практиці щодо організації діяльності «універсамів послуг». Переважно здійснюється касове обслуговування, надаються послуги із копіювання документів, фотографування.

Щоправда, у більшості розвинених країн в органів влади немає проблем з наданням безплатно послуг з ксерокопіювання (у ході прийняття замовлення на адміністративну послугу). У деяких країнах (наприклад, у ФРН) касові послуги, тобто прийняття оплати за адміністративні послуги може здійснюватися власне працівниками органів публічної адміністрації, до того ж навіть працівником, який приймає заяву (замовлення) на адміністративну послугу. Крім того, дуже поширеним є використання автоматичних пристроїв для надання супутніх послуг (для фотографування, ксерокопіювання тощо).

1. Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Харкова встановлює основні засади організації діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальних підрозділів (далі – ЦНАП).

Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі ЦНАП.

У разі, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства.

Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників ЦНАП у ході надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Центру надання адміністративних послуг м. Харкова, який затверджується міською радою.

2. Центр надання адміністративних послуг м. Харкова – це постійно діючий робочий орган Харківської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг м. Харкова утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Харківській міській раді.

3.Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАП приймається міською радою.

4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, цим Положенням.

5. Основними завданнями ЦНАП є:

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

6. У ЦНАП забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

На підставі узгоджених рішень Харківської міської ради з Харківською обласною державною адміністрацією ЦНАП може забезпечувати також надання адміністративних послуг Харківській обласній державній адміністрації.

7. У ЦНАП за рішенням Харківської міської ради може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень Харківської міської ради.

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

9. У роботі ЦНАП беруть участь:

- Харківська міська рада та її виконавчі органи на підставі затвердженого переліку адміністративних послуг;
- Харківська обласна державна адміністрація на підставі укладеної угоди про співробітництво;
- територіальні органи виконавчої влади на підставі укладених угод про співпрацю;
- адміністратори ЦНАП.

10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у ЦНАП звертається до адміністратора – посадової особи міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

11. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, визначається міською радою.

12. Адміністратор має іменну печатку.

13. Основними завданнями адміністратора є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

- 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 строку розгляду справ та прийняття рішень;

- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

- складати протоколи про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

14. 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, 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 керівника ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

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

- порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

15. Здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП покладається на Департамент адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської ради.

16. Координація діяльності ЦНАП здійснюється міським головою.

Відповідальним за роботу ЦНАП визначається перший заступник міського голови.

Керівником ЦНАП є директор Департаменту адміністративних послуг та споживчого ринку (далі – керівник ЦНАП). Заступник директора Департаменту адміністративних послуг та споживчого ринку-начальник управління адміністративних послуг- адміністратор здійснює оперативне управління та несе відповідальність за роботу ЦНАП та його територіальних підрозділів. 17. Керівник ЦНАП відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

- здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП;

- організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи ЦНАП;

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

- організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

- сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП;

- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про ЦНАП.

18. ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими

державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

19. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах міста Харкова створено 10 територіальних підрозділів ЦНАП, які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається розпорядженням міського голови.

20. Суб'єкти надання адміністративних послуг в рамках роботи ЦНАП здійснюють наступні функції:

- здійснюють ведення паперового та електронного документообігу з ЦНАП щодо надання адміністративних послуг згідно з регламентом ЦНАП;
- забезпечують адміністратора інформацією щодо порядків надання відповідних адміністративних послуг;
- здійснюють консультування суб'єктів звернень у приміщеннях ЦНАП згідно з затвердженим графіком;
- здійснюють взаємодію з адміністраторами та іншими учасниками ЦНАП щодо надання адміністративних послуг.

Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити участь у роботі ЦНАП своїх уповноважених представників.

Персональний склад представників суб'єктів надання адміністративних послуг визначається наказом керівника суб'єкта надання адміністративних послуг. Копія наказу про визначення представника суб'єкта надання адміністративних послуг передається до ЦНАП протягом трьох робочих днів з дня його реєстрації.

21. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. ЦНАП не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

За необхідністю керівником ЦНАП може встановлюватися час опрацювання документів у ЦНАП.

Прийом відвідувачів представниками суб'єктів надання адміністративних послуг здійснюється згідно з графіком, затвердженим керівником ЦНАП за пропозиціями суб'єктів надання адміністративних послуг.

За рішенням міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

22. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

Затверджено

рішенням 16 сесії Харківської міської ради 6 скликання від 22.06.2012р. No 763/12 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харкові» (зі змінами)

РЕГЛАМЕНТ

роботи Центру надання адміністративних послуг м. Харкова

Загальні положення

1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг м. Харкова (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальних підрозділів (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та регламентом ЦНАП.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

5. ЦНАП розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщень (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням та графіком роботи.

Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами та/або іншими технічними засобами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву) та включає інші приміщення, вхід до яких суб'єктам звернення забороняється.

7. Відкрита частина, яка призначена для прийому, консультування, інформування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП, а також очікування розміщується при вході до ЦНАП в просторому приміщенні. Вона облаштовується в достатній кількості столами, стільцями, кріслами тощо, обладнується автоматизованою системою керування чергою.

Зазначена відкрита частина облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, заповнення суб'єктами звернення необхідних документів. В ній знаходяться інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

8. Сектор обслуговування (операційна зала) утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно ідентифікуватися за номером. Також робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові адміністратора ЦНАП та/або зазначена інформація розміщується на бейджі адміністратора.

9. Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

10. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

1) найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) супутні послуги, які надаються в приміщеннях ЦНАП;

8) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

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

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

11) положення про ЦНАП;

12) регламент роботи ЦНАП.

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у

тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у відкритій частині на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля, а у разі відсутності таких засобів шляхом надання допомоги адміністратором ЦНАП. За можливістю на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

14. На підставі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

15. Орган, що утворив ЦНАП, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

16. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив ЦНАП, а також керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Інформаційне забезпечення роботи ЦНАП

17. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП здійснюється адміністратором ЦНАП, який також:

1) інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

2) консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

3) надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

18. Орган, що утворив ЦНАП, створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 10 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація щодо роботи ЦНАП.

19. Інформація, яка розміщується в приміщеннях ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

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

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

Керування чергою в ЦНАП

21.3 метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

22. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП 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).

23. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

24.ЦНАП може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

25.Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП.

26. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

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

28.У разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

29. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі, коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

30. При поданні вхідного пакета документів суб'єкт звернення повинен надати дозвіл на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

31.Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

32.Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в ЦНАП електронного документообігуможе зберігатися в електронній формі.

33. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

34. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, заяким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

35. У разі, коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) або іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

36.Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

37.Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить досупровідного листа справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Супровідний лист справи може містити відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

38. Після вчинення дій, передбачених пунктами 25-37 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (направити) справу суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідному листі справи із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано.

39. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не пізніше наступного робочого дня в приміщеннях ЦНАП.

40. Транспортування вхідних та вихідних пакетів документів між приміщеннями ЦНАП здійснюється у Скриньках для кожного територіального підрозділу, які повинні бути опечатані. Опечатування Скринь здійснюється перед кожним їх транспортуванням керівником територіального підрозділу ЦНАП шляхом заклеювання та завіряння печаткою.

Передача вхідних та вихідних пакетів документів між ЦНАП та його територіальними підрозділами здійснюється уповноваженим працівником ЦНАП.

41. У разі, якщо суб'єкт надання адміністративних послуг має свої територіальні (структурні) підрозділи у районах м. Харкова, то передача вхідних та вихідних пакетів документів може здійснюватися у відповідних територіальних підрозділах ЦНАП. При цьому, передача вхідних та вихідних пакетів документів здійснюється між територіальними підрозділами ЦНАП. Відповідальним за передачу документів в територіальному підрозділі ЦНАП визначається керівник територіального підрозділу ЦНАП.

42. Після отримання справи уповноважений представник суб'єкта надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до акту прийому-передачі заяв та документів щодо надання адміністративних послуг та /або на супровідному листі справи.

43. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП.

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- 1) своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
- 2) надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи;
- 3) здійснювати електронний документообіг з ЦНАП;
- 4) вести облік консультацій суб'єктів звернення, шляхом занесення відповідної інформації до електронного реєстру.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП має право інформувати про це керівника ЦНАП та суб'єкта надання адміністративної послуги.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

45. Суб'єкт надання адміністративної послуги протягом терміну, визначеного для конкретної адміністративної послуги, забезпечує вирішення справи по суті (розгляд, прийняття рішення, підготовку та оформлення відповідного документа, відмови, виконання інших заходів), формує вихідний пакет документів та надає до ЦНАП в паперовій формі та за допомогою електронної програми документообігу.

Передача вихідних пакетів документів від суб'єктів надання адміністративних послуг до ЦНАП здійснюється не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги та не пізніше одного робочого дня до закінчення граничного строку надання адміністративної послуги. Передача вихідних пакетів документів у паперовій формі здійснюється за актом прийому-передачі результатів надання адміністративних послуг (та/або супровідним листом справи), в якому зазначається дата, прізвище, ім'я, по батькові відповідальних посадових осіб, які здійснюють зазначений прийом-передачу документів.

46. Адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів у паперовому вигляді повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під роспись (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

48. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку, якщо інше не передбачено законодавством. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання, якщо інше не передбачено чинним законодавством.

49. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі реєстрації (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

50. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник ЦНАП.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається в ЦНАП, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, другий примірник опису вхідного пакета документів, документ, що підтверджує повноваження представника суб'єкта звернення, документ, що підтверджує плату за надання адміністративної послуги. У справі можуть зберігатися інші документи, що відносяться до зазначеної справи.

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

Центр надання адміністративних послуг м. Харкова - це постійно діючий робочий орган Харківської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Районні центри надання адміністративних послуг - 9 територіальних підрозділів Центру надання адміністративних послуг м. Харкова, які створено з метою наближення послуг до місця проживання заявників, забезпечення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах міста Харкова.

Структура:

Регіональний центр послуг

- Територіальний підрозділ ЦНАП Шевченківського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Новобаварського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Київського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Слобідського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Холодногірського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Московського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Індустріального району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Немишлянського району
- Територіальний підрозділ ЦНАП Основ'янського району

Адміністративні послуги

Реєстр послуг

БІЗНЕСУ

Зовнішньоекономічна діяльність

Ліцензування Послуги

- Видача ліцензій на імпорт продукції, що підлягає ліцензуванню у режимі автоматичного ліцензування
- Видача ліцензій на імпорт продукції, що підлягає ліцензуванню у режимі неавтоматичного ліцензування
- Видача ліцензій на експорт продукції, що підлягає ліцензуванню у режимі автоматичного ліцензування
- Видача ліцензій на експорт продукції, що підлягає ліцензуванню у режимі неавтоматичного ліцензування
- Державна реєстрація договорів (контрактів) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземного інвестора

Нерухоме майно та будівництво

Реєстрація прав на нерухоме майно

Послуги

- Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна
- Внесення запису про скасування державної реєстрації прав
- Внесення змін до записів до ДРРП на нерухоме майно
- Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно
- Державна реєстрація обтяження речового права, іпотеки на нерухоме майно
- Державна реєстрація права власності на нерухоме майно
- Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

Освіта та культура

Освіта Послуги

- Ліцензування освітньої діяльності закладів освіти Транспорт

Дорожній рух

Послуги
<ul style="list-style-type: none">Дозвіл на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативніПогодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів

Безпека та захист

Протипожежна безпека

Послуги

- Декларація відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки

Сільське господарство

Тваринництво Послуги

- Анулювання експлуатаційного дозволу операторам ринку, що провадять діяльність, пов'язану з виробництвом та/або зберіганням харчових продуктів тваринного походження
- Видача експлуатаційного дозволу для провадження діяльності: на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження; на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів
- Видача експлуатаційного дозволу операторам ринку, що провадять діяльність, пов'язану з виробництвом та/або зберіганням харчових продуктів тваринного походження

Природні ресурси та екологія

Земля

Послуги

<ul style="list-style-type: none">Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустроюВидача висновку до проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянкиВидача висновку про погодження документації із землеустрою (проекти землеустрою щодо відведення
земельних ділянок, розташованих на території земель історико-культурного призначення, пам'яток культурної спадщини місцевого значення, їх охоронних зон, в історичних ареалах населених місць та інших землях історико-культурного призначення

- Видача висновку про погодження документації із землеустрою (проекти землеустрою щодо організації і встановлення меж територій історико-культурного призначення, обмежень у використанні земель та їх режимоутворюючих об'єктів)
- Видача висновку про погодження документації із землеустрою (технічна документація із землеустрою щодо інвентаризації земель)
- Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
- Видача довідки з державної статистичної звітності з кількісного обліку земель про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями
- Видача дозволу на зняття та перенесення ґрунтового покриву (родючого шару ґрунту) земельної ділянки
- Видача рішення про надання у постійне користування та надання в оренду земельних ділянок сільськогосподарського призначення державної власності
- виправлення технічної помилки у відомостях державного земельного кадастру, яка була допущена не з вини органу, що здійснює його ведення
- виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу
- Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру
- Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі ВИКОПЮВАНЬ з картографічної основи Державного земельного кадастру, з кадастрової карти (плану)
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
- Надання відомостей з державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру
- Надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі
- Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їхніми власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління
- Погодження виконання робіт в охоронних зонах геодезичних пунктів та робіт із знесення та перезакладення геодезичних пунктів

- Погодження програм та проектів містобудівних, архітектурних і ландшафтних перетворень, будівельних, меліоративних, шляхових, земельних робіт, реалізація яких може позначитися на стані пам'яток місцевого значення, їх територій і зон охорони
- Проведення державної експертизи землевпорядної документації
- Рішення сесії Харківської міської ради "Про продаж земельних ділянок юридичним та фізичним особам України"
- Рішення про надання земельної ділянки в оренду або передачу у власність для будівництва (реконструкції об'єкта, капітального ремонту, технічного переоснащення або реабілітації)
- Рішення сесії Харківської міської ради "Про надання земельної ділянки у користування (оренду чи постійне користування) або про передачу у власність для ЕКСПЛУАТАЦІЇ та ОБСЛУГОВУВАННЯ БУДІВЕЛЬ і споруд"

Реєстрація бізнесу та громадських формувань

Юридична особа Послуги

- Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
- Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (крім громадського формування)
- Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа (крім громадського формування)
- Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту (крім громадського формування)
- Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (крім громадського формування)
- Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (крім громадського формування)
- Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)
- Державна реєстрація створення юридичної особи (крім громадського формування)

Інші сфери господарської діяльності

Реклама Послуги

- Анулювання дозволу на розміщення зовнішньої реклами
- Анулювання строку дії пріоритету

- Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів
- Внесення змін у дозвіл на розміщення зовнішньої реклами
- Дозвіл на розміщення зовнішньої реклами
- Переоформлення дозволу на розміщення зовнішньої реклами
- Продовження строку дії дозволу на розміщення зовнішньої реклами
- Продовження строку дії пріоритету

• ГРОМАДЯНАМ

Сім'я

Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану

Нерухоме майно та будівництво

Реєстрація прав на нерухоме майно

Послуги

- Внесення запису про скасування державної реєстрації прав
- Внесення змін до записів до ДРРП на нерухоме майно
- Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно
- Державна реєстрація обтяження речового права, іпотеки на нерухоме майно
- Державна реєстрація права власності на нерухоме майно
- Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

Освіта та культура

Культура Послуги

- Дозвіл 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

Транспорт

Облік транспортних засобів

Послуги

- Відомча перереєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування
- Відомча реєстрація (тимчасова реєстрація) великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування
- Зняття з обліку великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування

Спорт

Спортивні разряди та категорії Послуги

- Присвоєння спортивних розрядів спортсменам: "Кандидат у майстри спорту України" та I спортивний розряд
- Присвоєння спортсменам II та III спортивних розрядів

Сільське господарство

Мисливство

Послуги

- Видача дубліката посвідчення мисливця
- Видача дубліката щорічної контрольної картки обліку добутої дичини і порушень правил полювання • Видача посвідчення мисливця
- Видача щорічної контрольної картки обліку добутої дичини і порушень правил полювання

Природні ресурси та екологія

Земля

Послуги

- Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою

- Видача висновку до проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
- Видача висновку про погодження документації із землеустрою (проекти землеустрою щодо відведення земельних ділянок, розташованих на території земель історико-культурного призначення, пам'яток культурної спадщини місцевого значення, їх охоронних зон, в історичних ареалах населених місць та інших землях історико-культурного призначення)
- Видача висновку про погодження документації із землеустрою (проекти землеустрою щодо організації і встановлення меж територій історико-культурного призначення, обмежень у використанні земель та їх режимоутворюючих об'єктів)
- Видача висновку про погодження документації із землеустрою (технічна документація із землеустрою щодо інвентаризації земель)
- Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
- Видача довідки з державної статистичної звітності з кількісного обліку земель про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями
- Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю), довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання)
- Виправлення технічної помилки у відомостях державного земельного кадастру, яка була допущена не з вини органу, що здійснює його ведення
- Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу
- Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу

- Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру
- Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі ВИКОПЮВАНЬ з картографічної основи Державного земельного кадастру, з кадастрової карти (плану)
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель
- Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
- Надання відомостей з державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру
- Надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі
- Погодження виконання робіт в охоронних зонах геодезичних пунктів та робіт із знесення та перезакладення геодезичних пунктів
- Рішення сесії Харківської міської ради "Про продаж земельних ділянок юридичним та фізичним особам України"
- Рішення про встановлення обмеження (сервітут, суперфіцій) щодо земельних ділянок територіальної громади м. Харкова для надання їх у користування
- Рішення про надання земельної ділянки в оренду або передачу у власність для будівництва (реконструкції, капітального ремонту, технічного переоснащення або реабілітації) об'єкта
- Рішення сесії Харківської міської ради "Про надання земельної ділянки у користування (оренду чи постійне користування) або про передачу у власність для ЕКСПЛУАТАЦІЇ та ОБСЛУГОВУВАННЯ БУДІВЕЛЬ і споруд"
- Рішення сесії Харківської міської ради "Про передачу у власність та надання в оренду громадянам земельних ділянок" для БУДІВНИЦТВА та (або) ОБСЛУГОВУВАННЯ ЖИТЛОВОГО будинку, господарських будівель і споруд; обслуговування індивідуального гаража

- Рішення сесії Харківської міської ради "Про передачу у власність та надання в оренду громадянам земельних ділянок" (для ведення садівництва)

Громадянство, міграція, переїзд

Реєстрація місця проживання Послуги

Реєстрація бізнесу та громадських формувань

Фізична особа-підприємець

Послуги

- Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
- Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу – підприємця, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
- Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
- Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням
- Державна реєстрація фізичної особи підприємцем

ЗА СУБ'ЕКТАМИ НАДАННЯ

- Інспекція Державного архітектурно-будівельного контролю
- Департаменту територіального контролю Харківської міської ради Адміністрації Новобаварського, Київського, Індустріального Основ'янського, Шевченківського, Московського районів ХМР
- Відділ з контролю за благоустроєм міста Департаменту контролю Харківської міської ради
- Відділ реклами Департаменту контролю Харківської міської ради
- Відділ у м. Харкові Головного управління Держгеокадастру у Харківській області
- Відділи ДРАЦС ГТУЮ у Харківській області (Харківський міський відділ, Новобаварський, Холодногірський, Московський районні у місті Харкові, відділ по Індустріальному та Немишлянському, по Слобідському та Основ'янському районах у місті Харкові

- Головне територіальне управління юстиції у Харківській області
- Головне управління Державної міграційної служби України в Харківській області (Шевченківський, Київський, Слобідський, Холодногірський, Московський, Новобаварський, Індустріальний, Немишлянський, Основ'янський районні відділи у м. Харкові)
- Головне управління Державної фіскальної служби у Харківській області
- Головне управління Держгеокадастру у Харківській області
- Головне управління Держпраці у Харківській області
- Головне управління Держпродспоживслужби у Харківській області
- ГУ Державної служби надзвичайних ситуацій України у Харківській області, районні відділи ГУ ДСНС у ХО (Шевченківський, Новобаварський, Слобідський, Московський, Індустріальний, Немишлянський, Основ'янський, Київський, Холодногірський), Харківське міське
- Департамент Державної архітектурно-будівельної інспекції у Харківській області
 - Департамент екології та природних ресурсів Харківської ОДА
 - ОДА
 - Департамент економіки і міжнародних відносин Харківської обласної державної адміністрації
 - Департамент житлово-комунального господарства та розвитку інфраструктури Харківської ОДА
 - Департамент житлового господарства ХМР
 - Департамент земельних відносин ХМР
 - Департамент комунального господарства ХМР
 - Департамент містобудування та архітектури Харківської ОДА
 - Департамент містобудування та архітектури ХМР
 - Департамент науки і освіти Харківської ОДА
 - Департамент реєстрації ХМР
 - Державна архівна служба України
 - Комітети у справах сім'ї, молоді та спорту по Шевченківському, Новобаварському, Київському, Слобідському, Холодногірському, Московському, Індустріальному, Немишлянському, Основ'янському районах Департаменту у справах сім'ї, молоді та спорту ХМР
 - КП "Щасливе місто"
 - Московський районний у місті Харкові відділ державної реєстрації актів цивільного стану ГТУЮу Харківській області
 - Сектор у Харківській області Державного агентства водних ресурсів України

- Управління державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців Департаменту реєстрації ХМР
- Управління Державного агентства рибного господарства у Харківській області (Харківський рибоохоронний патруль)
- Управління з питань фізичної культури та спорту Департаменту у справах сім'ї, молоді та спорту ХМР
- Управління комунального майна та приватизації ХМР
- Управління культури і туризму Харківської ОДА
- Управління патрульної поліції в Харківській області Департаменту патрульної поліції
- Управління Пенсійного фонду України в Московському районі м. Харкова
- Управління праці та соціального захисту Московського району м. Харкова
- Управління реєстрації місця проживання Департаменту реєстрації Харківської міської ради
- Управління у справах молоді та спорту Харківської ОДА
- Харківська філія державного підприємства "Національні інформаційні системи"
- Харківське обласне управління лісового та мисливського господарства

Про деякі найважливіші етапи створення ЦНАП уже йшлося. Але якщо схематично передати всю технологію в одному переліку, то вона може виглядати наступним чином:

Технологія створення ЦНАП

1) Передпідготовча робота. Її суть зводиться насамперед до формування лідируючої команди з кількох осіб, які мають уявлення щодо ЦНАП і готові виконувати таку лідерську роль. Добре, коли серед членів цієї команди є представники на рівні міського голови або його заступника (аналогічно – і в районних державних адміністраціях). Ключовим питанням для успішності таких ініціатив є наявність політичної волі у місцевого керівництва;

2) Формування Робочої групи проекту. Доцільно залучити до проекту зі створення ЦНАП якнайширше коло підрозділів/працівників з різних структурних підрозділів. Усі повинні відчувати свою причетність до проекту. До складу Робочої групи доцільно включити додатково до «лідерської групи», також представників підрозділів, які будуть залучені до роботи ЦНАП. До складу Робочої групи можуть бути включені представники усіх зацікавлених сторін, зокрема, від громади міста, а також зовнішні консультанти, які мають відповідний досвід. Робоча група

створюється не стільки для колегіального прийняття рішень, скільки для всебічного обговорення спірних питань та мінімізації ризиків від ймовірних помилок.

Як правило, серцевиною майбутнього ЦНАП є якийсь із найбільш прогресивних підрозділів у виконкомі (це може бути дозвільний центр, відділ звернень громадян тощо). Місцеве керівництво повинно заохочувати та винагороджувати таку ініціативність та додаткові навантаження на працівників;

3) Розробка концепції (або програми) створення ЦНАП та її схвалення, а також плану заходів на виконання концепції (програми). Така Концепція / Програма повинна передбачати висвітлення таких питань:

недоліки (проблеми) існуючої системи надання адміністративних послуг в місті або районі;

модель, до якої пропонується перейти (на основі поєднання двох ключових принципів: єдиного офісу та єдиного вікна); технологія переходу (хто керуватиме проектом; які етапи будуть пройдені; як буде проведено функціональне обстеження або сертифікацію; які зміни передбачаються у процедурах вирішення справ; які групи послуг надаватимуться у ЦНАП тощо);

організаційне забезпечення (які підрозділи будуть залучені; хто забезпечуватиме роботу ЦНАП тощо);

інформаційне забезпечення;

середньострокові та довгострокові перспективи (зокрема щодо залучення органів виконавчої влади до надання послуг через ЦНАП, створення територіальних філій) тощо.

Для реалізації Концепції необхідно скласти відповідний План заходів.

Концепція як стратегічний документ і заходи її реалізації як оперативний документ – за потреби можуть переглядатися і уточнюватися;

4) Підготовка приміщення (це питання потрібно опрацьовувати якнайшвидше). Як показує досвід, без належного вирішення цього питання, тобто раціонального вибору і облаштування відповідного приміщення, всі інші потуги можуть бути марними. Також доцільно передбачити пов'язаний захід – розробку дизайну робочого місця працівника ЦНАП з орієнтацією на відвідувача;

- 5) Функціональне обстеження органу влади. Потрібно зібрати повну інформацію щодо існуючого стану справ у відповідному органі влади з детальним описом послуг, які сьогодні надаються, та процедур їх надання;
- 6) Розробка переліку адміністративних послуг;
- 7) Розробка інформаційних карток на кожну адміністративну послугу;
- 8) Розробка технологічних карток на кожну адміністративну послугу. Основою для проекту є існуюча процедура надання адміністративних послуг (її опис). На її базі, виключаючи «зайві» ланки (документи; погодження тощо) або замикаючи їх всередині ЦНАП, виробляється новий алгоритм надання кожної адміністративної послуги;
- 9) Розробка нормативної документації, більшість якої має бути прийнято міським головою, виконкомом або радою. Ключовими актами є: положення про ЦНАП та регламент його роботи;
- 10) Налагодження співробітництва між ЦНАП та «непідпорядкованими» адміністративними органами. Основним варіантом залучення непідпорядкованих органів є угоди (меморандуми) про співпрацю;
- 11) Добір персоналу для роботи в ЦНАП, його підготовка;
- 12) Розробка та /або придбання програмного забезпечення та придбання оргтехніки;
- 13) Забезпечення надання в ЦНАП супутніх послуг. Потрібно провести відбір надавачів супутніх послуг на конкурсних засадах;
- 14) Проведення спеціальної інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо створення ЦНАП, яка повинна включати популяризацію ЦНАП. Окрім звичайних джерел, за допомогою яких має поширюватися інформація про роботу ЦНАП, на цьому етапі дуже важливо налагодити співпрацю з місцевими засобами масової інформації.
- 15) Робота ЦНАП вимагатиме постійного моніторингу і коригування діяльності. Тож на початку проекту і через кожні наступні 1,5-2 роки доцільно проводити порівняльне оцінювання якості адміністративних послуг.

ЗАЛУЧЕНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ ДО ЗМІН ТА ПІДВИЩЕННЯ ЙОГО КВАЛІФІКАЦІЇ

На етапі створення і наступного функціонування ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників ЦНАП на предмет їхнього бачення основних проблем в організації діяльності ЦНАП та в особистій роботі. Це може надати додаткову корисну інформацію керівництву. Також доцільно проводити опитування працівників для вивчення їхніх думок щодо того, наскільки добре роботодавець задовольняє потреби та очікування самих працівників. На думку зарубіжних експертів, задоволеність персоналу є однією з ключових умов для надання якісних послуг.

Опитування персоналу має бути анонімним. Оскільки бачення однієї проблеми може відрізнятись в анкетуванні (опитуванні) споживачів адміністративних послуг та працівників ЦНАП, то при оцінці таких результатів потрібно враховувати, що організація роботи ЦНАП має бути спрямована на задоволення інтересів передусім споживачів адміністративних послуг.

Підвищення кваліфікації працівників також є надзвичайно важливим чинником для належного функціонування ЦНАП. Персонал має орієнтуватися на підвищення продуктивності власної діяльності та постійно займатися професійним самовдосконаленням: закріпленням та збагаченням знань, здобуттям додаткових навичок. Особливу увагу слід приділяти психологічній підготовці.

При цьому засобами підвищення кваліфікації є:

- самоосвіта персоналу шляхом опрацювання працівниками погодженого з керівником необхідного обсягу джерел;

- організація керівником навчально-ознайомлювальних занять практичної спрямованості для персоналу, як-от: тренінгів, виїзних зборів, зустрічей колективу, інших заходів з метою вивчення, обміну та поширення досвіду. Викладачами (тренерами) на таких заходах можуть виступати більш досвідчені службовці ЦНАП чи суб'єктів надання адміністративних послуг. При підвищенні кваліфікації акцент має бути зроблено саме на практичні заняття;

- відрядження на спеціальні заняття (курси) підвищення кваліфікації; - обмін кращими практиками (досвідом) між ЦНАП різних міст; - стажування працівників.

Як уже зазначалося, наприклад, у місті Луцьку, перед тим, як бути призначеним до ЦНАП, кандидати проходили стажування у різних структурних підрозділах (виконавчих органах) міської ради, вивчаючи особливості різних адміністративних послуг, формували для себе самостійно довідкові матеріали на різні види цих послуг.

Цікавим є досвід підвищення кваліфікації в одному з «офісів для громадян» німецького міста Саарбрюкен. Так, щосереді персонал офісу має фіксований час на планові заняття (або тренінги, або спілкування колективу тощо), спрямоване на отримання нових знань та удосконалення певних навичок. При цьому тренерами є переважно досвідчені працівники органів публічної адміністрації і того ж офісу для громадян.

Подібний досвід перейняли і в ЦНАП Луцька. Зокрема, щоранку, перед початком прийому відвідувачів відбувається спілкування персоналу ЦНАП на предмет проблем у попередні дні, новинок законодавства, інших актуальних питань.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ

Органи влади повинні відстежувати рівень задоволеності замовників якістю надаваних послуг. Протягом певного періоду часу відповідні дослідження повинні проводитися для усіх видів послуг і категорій споживачів. Міра задоволеності може визначатися шляхом:

прямого анкетування / опитування споживачів (як власними силами, так і з залученням сторонніх організацій);

розміщення анкет на веб-сайті міської ради / ЦНАП; проведення консультацій зі споживачами (фокус-груп тощо). Відповідно до пункту 6 частини 2 ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги», суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити: облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів. Мета цієї норми полягає у тому, щоб суб'єкти надання адміністративних послуг і ЦНАП постійно дбали про якість своїх послуг. Обов'язковим інструментом контролю та покращення якості послуг є зворотний зв'язок зі споживачами послуг, що передбачає з'ясування їх думки про поточну якість послуг і про можливі шляхи покращення якості.

Підтвердженням цієї роботи є аналітичний документ, у якому повинна бути зведена інформація щодо отриманих зауважень та пропозицій та щодо реагування на них, а також офіційно схвалений щорічний план заходів та /або окремо впроваджені заходи протягом певного періоду.

Необхідно взяти до уваги, що суб'єкт надання адміністративних послуг не зобов'язаний надсилати персональні відповіді (інформацію) суб'єктам звернення, які подали свої зауваження та пропозиції згідно пункту 6 частини 2 статті 6 Закону «Про адміністративні послуги». Доцільно в

узагальненій формі періодично інформувати громадськість про отримані зауваження та пропозиції, заплановані та реалізовані заходи реагування.

Активні опитування суб'єктів звернення можуть проводитися як згідно з окремим планом, так і після кожного надання відповідної послуги (наприклад, анкетування споживача послуги відразу після надання послуги або відвідування ЦНАП).

Анкетування споживачів доцільне у формі заповнення анонімної анкети. Зміст анкети може стосуватися: оцінки особистої культури і ввічливості посадових осіб, оцінки своєчасності надання послуг, задоволеності швидкістю обслуговування тощо. Для більшої об'єктивності можна залучати представників неурядових організацій (громадських об'єднань) або соціологічних фірм.

Особливо важливо, щоб за результатами подібного анкетування вживалися заходи щодо покращення роботи ЦНАП. І про такі заходи також необхідно інформувати громадськість.

Цікавим є спосіб з'ясування задоволеності споживачів у деяких ЦНАП України. Наприклад, у Луцьку відвідувачі мають можливість «проголосувати» своїм талоном із системи керування чергою, оцінивши роботу ЦНАП у одній з прозорих скриньок (зі смайликами): «задоволений», «незадоволений». Ці талончики не лише підраховуються для загальної статистики, але й аналізуються окремі справи. Зокрема, щодо талонів зі скриньки «незадоволений» керівництво ЦНАП має можливість з'ясувати, у якій справі звертався споживач, хто його обслуговував, яка суть справи, при потребі – прослухати розмову (адже усі розмови записуються) та навіть зателефонувати громадянинові. Така увага до думки відвідувачів дозволяє постійно покращувати роботу ЦНАП та демонструвати мешканцям міста, що думка кожного має значення і буде почута.

Окремим напрямом зворотнього зв'язку може вважатися розгляд скарг на роботу ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг. Кожен відвідувач ЦНАП повинен мати доступ до інформації про порядок оскарження рішень адміністративних органів та дій і бездіяльності працівників ЦНАП. Інформація щодо суб'єктів, які уповноважені розглядати такі скарги, термінів оскарження тощо має бути загальнодоступною і розміщуватися на інформаційних стендах, у інформаційних матеріалах, на Інтернет-ресурсах ЦНАП тощо. Також така інформація повинна надаватися споживачам адміністративних послуг за їх запитом при усному консультуванні.

Але першочергово порядок оскарження обов'язково необхідно вказувати в рішенні, яке видається споживачеві адміністративної послуги, зокрема, якщо рішення негативне (про відмову в задоволенні заяви особи, про неповне задоволення прохання особи тощо). Ця інформація може зазначатися і в окремому документі.

Частина скарг споживачів стосуватиметься не рішення, яке вони отримали в ЦНАП, а поведінки працівників ЦНАП (наприклад, щодо неввічливого або дискримінаційного ставлення, повільного обслуговування тощо). Такі скарги мають подаватися керівникові ЦНАП і оперативно вирішуватися. І хоча в таких категоріях справ варто завжди виходити з презумпції правоти споживача адміністративної послуги (клієнта), все-таки для прийняття будь-яких заходів щодо працівника ЦНАП слід всебічно з'ясовувати обставини конфлікту.

ДОСЯГНЕННЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП В УКРАЇНІ

Серед останніх новацій у багатьох вітчизняних ЦНАП можна назвати: - можливість замовлення / отримання одразу декількох

адміністративних послуг у одного працівника ЦНАП за один візит;
- можливість попереднього запису на прийом на визначений час як

через Інтернет, так і через систему електронного керування чергою;
- SMS-інформування про готовність результату;
- створення окремих кімнат для дітей (для відвідувачів з дітьми);
- створення «особистого кабінету» для споживачів послуги (на веб-

сайті ЦНАП);

- виділення кількох вільних комп'ютеризованих місць для

відвідувачів, які можуть використати їх для пошуку інформації або звернення за електронними послугами;

- можливість звернення за адміністративною послугою у будь-якому територіальному підрозділі ЦНАП та замовлення доставки результату на інший підрозділ;

- можливість відслідковування стану черги у ЦНАП та його територіальних підрозділах на веб-ресурсі ЦНАП / міськради і вибір найменш завантаженого ЦНАП для замовлення послуги;

- покладення обов'язків заповнення бланків заяв / формулярів на персонал ЦНАП із обов'язком особи виключно перевірити персоналі дані та підписати заяву;

- власні веб-портали надання адміністративних послуг з можливістю електронного замовлення деяких послуг. При цьому може використовуватися для ідентифікації як електронний цифровий підпис (зокрема, для суб'єктів господарювання), так й інші засоби ідентифікації (зокрема, так званий «Bank- ID» / банківська ідентифікація);
- можливість замовлення і отримання через ЦНАП закордонних біометричних паспортів;
- можливість отримання у ЦНАП не лише адміністративних послуг, але й послуг комунальних підприємств-монополістів тощо.

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

Підґрунтям для використання моніторингу можна вважати різні експертні методики громадського моніторингу ЦНАП. Але їх суть спрощено зводиться до того, що є доцільним глибокий експертний погляд на те, у якому стані перебуває конкретний ЦНАП і яка динаміка його функціонування.

Отримані дані дозволяють сформулювати професійні пропозиції щодо подальшого розвитку ЦНАП, провести порівняння різних ЦНАП та їх рейтингування тощо.

Для оцінки ЦНАП необхідно визначити відповідні критерії. Досвід показав, що цим критеріям доцільно надати різної ваги, аби: по-перше: виділити найважливіші з них; по-друге, мати можливість порівнювати різні ЦНАП після сумування балів за усіма критеріями.

На наш погляд, найважливішими з критеріїв є неодноразово згадані:

- повнота переліку послуг ЦНАП;
- чи дотримано принципи «відкритого простору» у ЦНАП і чи достатньо площі приміщення ЦНАП;
- заборона «паралельного прийому»;
- достатній графік роботи ЦНАП;
- достатність кількості персоналу;
- чи функціонує система електронної черги та чи є рецепція (для великих ЦНАП);
- час очікування у черзі тощо.

Звичайно, важливими є інші дані, які вказують на ефективність роботи ЦНАП, як-от кількість відвідувачів у ЦНАП протягом дня чи іншого періоду.

Для проведення такого моніторингу може застосовуватися правило самооцінки, коли керівник ЦНАП чи інший працівник того ж органу влади проводить таке оцінювання. Але ефективнішим є залучення стороннього експерта, адже інакше буде неможливо пройти деякі етапи у достатньо об'єктивний спосіб.

Сам процес моніторингу й оцінювання діяльності ЦНАП може бути умовно розподілений на кілька послідовних етапів, залежно від основного джерела та способу отримання інформації:

- 1) попереднє опрацювання відомостей про ЦНАП на відповідних електронних веб-ресурсах, що включає і дистанційне отримання консультації щодо функціонування ЦНАП чи конкретної послуги – телефоном або електронною поштою;
- 2) безпосереднє відвідання та огляд місця розташування, приміщень, внутрішньої специфіки функціонування ЦНАП, спілкування з рецепцією та відвідувачами ЦНАП;
- 3) особисте отримання експертом-монітором адміністративної послуги або консультації щодо неї в якості «таємного клієнта», спілкування з персоналом ЦНАП;
- 4) спілкування із керівництвом ЦНАП та/або з уповноваженими компетентними працівниками (адміністраторами), запит у керівництва необхідних документів і матеріалів;
- 5) опрацювання документів і матеріалів, наданих керівництвом ЦНАП, завершення заповнення анкети й підготовки звіту по ЦНАП.

Після завершення моніторингу необхідно сформулювати звіт з пропозиціями щодо удосконалення роботи ЦНАП. Якщо звіт готується стороннім експертом, то перед його фіналізацією чи оприлюдненням доцільно надати проект звіту керівництву ЦНАП для отримання зауважень та пояснень.

Такий моніторинг доцільно проводити з певною періодичністю, аби відстежувати динаміку розвитку ЦНАП.

До речі, зважаючи на складність тривалої роботи з відвідувачами, рекомендується застосовувати правило ротації (переміщення) працівників ЦНАП протягом робочого дня на роботу з відвідувачами, і на роботу у бек-офісі (тобто роботу з паперами, поштою).

У різних країнах установи з надання послуг називаються по-різному, наприклад, «офіс для громадян» або «служба для громадян» (ФРН), «адміністративний центр» або Стаття 12 218 «служба (відділ) обслуговування мешканців» (Польща), «інтегрований офіс» (Канада) тощо. В англomовному варіанті дуже поширена назва таких утворень, чи навіть точніше назва способу надання послуг – «one-stop-shop», що часто перекладають як «магазин однієї зупинки». Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальный переклад, а змістовний, тобто сенс, що закладається в таку установу: щоб особа могла отримати будь-яку послугу (максимум послуг) в одному місці.

Є певні відмінності у створенні універсамів послуг у зарубіжних країнах. В одних акцент робиться на «швидких» і часто затребуваних послугах, короткому часі очікування. Зокрема «офіси для громадян» ФРН надають найбільш затребувані з боку громадян послуги (реєстрація місця проживання, реєстрація транспортних засобів, видача посвідчень особи та паспортів тощо). Інші намагаються в таких офісах надавати максимальну кількість послуг. Зокрема, «адміністративні центри» у Польщі налічують сотні різноманітних послуг, згрупованих за галузевим критерієм, починаючи від паспортів і реєстрації транспортних засобів, і закінчуючи соціальною допомогою. Максимальний набір послуг і в аналогічних установах у Нідерландах, Канаді.

Надання супутніх послуг

Норми статті закріплюють механізм надання суб'єктам звернень супутніх послуг – як дій організаційно-технічного і фінансового характеру, які є похідними (або – «передуючими») щодо послуг адміністративних. Супутні послуги спрямовані на забезпечення зручності звернення за адміністративними послугами, а отже й на підвищення загального рівня задоволеності суб'єктів звернення. Диспозитивне формулювання частини 1 коментованої статті («можуть надаватися») потрібно розуміти так, що вказані у даній частині дії (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування...), мають надаватись в центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) та у приміщеннях суб'єктів надання адміністративних послуг, якщо для цього є організаційні та інші ресурси (достатність площі приміщень тощо). Проте одразу ж необхідно наголосити, що у ЦНАП та у суб'єктів надання адміністративних послуг немає обов'язку гарантувати надання супутніх послуг у своїх приміщеннях, а у суб'єктів звернення – немає обов'язку і будь-якої зв'язаності отримувати супутні послуги у суб'єктів господарювання відібраних для надання супутніх послуг у цих приміщеннях.

Безоплатне надання суб'єктові звернення бланку документа, ксерокопіювання тощо – не є супутніми послугами, якщо всі ці дії реалізуються працівником ЦНАП чи суб'єкта надання адміністративних послуг. Наприклад, якщо для особи потрібно зробити одну або дві ксерокопії в ході прийняття заяви на надання адміністративної послуги, то це безоплатно цілком може здійснити адміністратор ЦНАП, який приймає документи.

Необхідно наголосити, що є неприйнятною та такою, що не відповідає вимогам коментованого Закону практика функціонування таких державних підприємств як, наприклад, ДП «Документ» (у сфері управління Державної міграційної служби)⁵¹. Оскільки такі підприємства фактично за додаткову плату надають «послуги», які належать до прямих функціональних обов'язків персоналу суб'єкта надання адміністративних послуг (у нашому випадку – Державної міграційної служби), наприклад, консультаційні послуги. Також не можуть вважатися «супутніми послугами» у розумінні коментованого Закону «послуги з підготовки пакету документів» та «послуги по здійсненню представницьких функцій». Адже ці дії здійснюються самим суб'єктом звернення або вільно визначеною ним особою. Формування пакету документів на етапі його реєстрації здійснюється суб'єктом надання адміністративних послуг», тому нав'язування державою монопольного «помічника-посередника» є неприйнятним, суперечить меті та засадам державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

У цьому разі положення частини 4 коментованої статті щодо заборони надавати платні супутні послуги – мають розумітись як заборона вимагати будь-яку винагороду за відповідні дії з консультування, надання бланків чи ксерокопіювання тощо.

Приписи частини 4 коментованої статті повною мірою узгоджуються із положенням частини 7 статті 11 даного Закону, за яким суб'єкт надання адміністративних послуг не може надавати інші платні послуги, не передбачені законом про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання.

3. Терміни та категорії зі статті «Супутні послуги» – дефініція у Законі відсутня, проте у частині 1 ст.

15 наведено приклади таких послуг: виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг. Це свідчать про загальну їх спрямованість на організаційно-технічне забезпечення умов для надання адміністративних послуг, касове обслуговування. Передбачений у частині 1 коментованої

статті перелік не є вичерпним, тож інші допоміжні дії, що організаційно й технічно сприяють зверненню за адміністративними послугами також мають охоплюватись регулюванням даної статті. Тобто до супутніх послуг можуть належати такі послуги як: забезпечення суб'єктам звернення доступу до Інтернету; надання телефонних послуг; послуг поштового зв'язку тощо.

За специфікою дій і суб'єктів, що їх вчиняють, врегульовані статтею супутні послуги як послуги господарського характеру фактично розмежовуються на дії більшою мірою технічні (фотографування, виготовлення копій, сканування) і фінансові (банківські) послуги. Останню категорію послуг може бути надано лише суб'єктами господарювання, які уповноважені реалізовувати такі дії та мають необхідну кваліфікацію й обладнання.

До прийняття коментованого Закону поняття «супутніх послуг» вживалось в інших сферах законодавства переважно в економічно- господарському контексті («супутні послуги: з переробки, виробництва, транспортування, фрахтування...» – п. 4 ч. 1 ст. 4 Закону «Про особливості здійснення закупівель в окремих сферах господарської діяльності» від 24.05.2012 № 4851-VI; послуги із збирання врожаю як супутні послуги – абзац шостий п. 308.4 ст. 308 Податкового кодексу України). Категорія «додаткових супутніх послуг» у значенні пропонованому коментованими Законом попередньо застосовувалась лише у стандартах адміністративних послуг.

Ще раз наголосимо, не можуть вважатися «супутніми послугами» дії: із надання інформації, консультацій; видачі бланків заяв і надання допомоги у їх оформленні. Адже це прямі функціональні обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг.

Суб'єкти господарювання – згідно зі ст. 12 Господарського кодексу України ними визнаються господарські організації:

- юридичні особи публічного або приватного права, створені відповідно до Цивільного кодексу України (ст. 80), а також положень Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» від 15.05.2003 № 755-IV (ст. 4, статті Розділу III Закону);
- державні, комунальні та інші підприємства, створені відповідно до Господарського кодексу України;
- інші юридичні особи, які здійснюють господарську діяльність та зареєстровані в установленому законом порядку;

- фізичні особи – підприємці (громадяни України, іноземці та особи без громадянства), зареєстровані відповідно до Закону від 15.05.2003 № 755-IV (ст. 4, статті Розділу V Закону);

Конкурс – добір суб'єктом надання адміністративних послуг чи органом, що утворив ЦНАП, суб'єктів господарювання з метою надання супутніх послуг (пункт 2 Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг). Стаття 15 253

4. Проведення конкурсу для надання супутніх послуг

Орган, який утворив центр надання адміністративних послуг або суб'єкт надання адміністративних послуг, який надає адміністративні послуги поза ЦНАП, повинні добирати суб'єктів надання супутніх послуг на конкурсних засадах (згідно з частиною 2 ст. 15 Закону). Ця норма введена з метою створення найсприятливіших умов для суб'єктів звернення в частині вартості супутніх послуг, режиму роботи суб'єктів їх надання тощо. При цьому конкурувати за право надання супутніх послуг можуть лише суб'єкти господарювання. Цей припис має на меті позбавити можливості органи публічної адміністрації недобросовісної конкуренції з бізнесом щодо надання господарських за змістом послуг.

На виконання вимог Закону Постановою Кабінету Міністрів України № 379 від 29 травня 2013 р. було затверджено Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг (далі – Типовий порядок). Органи, які утворили ЦНАП, та суб'єкти надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги поза ЦНАП, повинні затвердити власні порядки проведення конкурсу для надання супутніх послуг, керуючись цим Типовим порядком. Відповідно до пункту 19 Типового порядку, для кожного виду супутніх послуг повинен бути затверджений окремий порядок проведення конкурсу.

При прийнятті власних положень про проведення конкурсу можна врегулювати інші питання, не охоплені Типовим порядком, за умови дотримання обов'язкових положень Закону та Типового порядку.

5. Алгоритм проведення конкурсу (за Типовим порядком):

5.1. Формування конкурсної комісії з числа працівників організатора конкурсу (пункт 4 Типового порядку). Стаття 15 254

Функції із проведення конкурсу реалізуються суб'єктом надання адміністративних послуг чи органом, що утворив ЦНАП. До складу

конкурсної комісії повинно входити не менше шести осіб, включно з головою та секретарем. Згідно Типового порядку всі члени комісії повинні бути працівниками суб'єкта владних повноважень – організатора конкурсу.

Конкурсна комісія безпосередньо забезпечує підготовку і проведення конкурсу. Зокрема, комісія здійснює підготовку та опублікування оголошення про проведення конкурсу, опрацьовує подані учасниками документи, оцінює конкурсні пропозиції згідно з визначеними критеріями; визначає переможців конкурсу.

Конкурсна комісія має визначити шкалу балів (пункт 15 Типового порядку) для оцінювання конкурсних заяв за принципом, чим більше балів, тим вища відповідність критерію (абзац другий пункту 15). Для забезпечення прозорості конкурсу таку шкалу балів доцільно оприлюднити в оголошенні про конкурс.

5.2. Публікація оголошення про проведення конкурсу на сайті організатора та в ЗМІ (пункт 3)

Оголошення про проведення конкурсу публікується не пізніше, ніж за 30 днів до кінцевого строку подання конкурсних пропозицій. Оголошення має включати дані, визначені у пункті 3 Типового порядку:

інформацію про орган, що ініціював конкурс (найменування, місцезнаходження, номери телефонів);

умови проведення конкурсу;

перелік необхідних документів;

спосіб і кінцевий строк подання учасниками заяв; місце та час проведення конкурсу.

5.3. Перелік документів, необхідних для участі в конкурсі
У пункті 7 Типового порядку передбачено перелік документів, які мають бути підготовлені зацікавленими особами для участі в конкурсі, та вимоги до них.

Зокрема, зацікавлений суб'єкт господарювання подає комісії заяву, а також передбачені Порядком документи, складені українською мовою. Зазначеними документами є:

а) конкурсна пропозиція – подається в конверті з написом «На конкурс щодо надання супутніх послуг. Не відкривати до початку конкурсу». На конверті зазначаються реквізити учасника (найменування або прізвище,

ім'я, по батькові учасника; його місцезнаходження або місце проживання; номери телефонів) та перелік супутніх послуг, на надання яких він претендує;

б) відомості про учасника:

- засвідчені учасником в установленому порядку копії установчих документів (для фізичної особи – підприємця – документа, що посвідчує особу). Документ, що посвідчує особу: для громадян України це на сьогодні насамперед паспорт громадянина України;

- засвідчені в установленому порядку копії дозволів, ліцензій у разі, якщо здійснення цього виду господарської діяльності передбачає їх наявність. Згідно із законом, дозвільний орган та орган ліцензування на вимогу суб'єкта господарювання можуть безоплатно видавати засвідчені ними копії відповідно документа дозвільного характеру та ліцензії. Дозвільні органи – це органи виконавчої влади, державні колегіальні органи, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені видавати документи дозвільного характеру. Орган ліцензування – це визначений Кабінетом Міністрів орган виконавчої влади, уповноважений законом державний колегіальний орган, спеціально уповноважений виконавчий орган рад для ліцензування певних видів господарської діяльності;

- довідку про те, що стосовно учасника не порушено справу про банкрутство. Інформаційна довідка з Єдиного реєстру підприємств щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство – безоплатно надається за письмовим запитом юридичної особи або фізичної особи – підприємця. Довідка містить інформацію про відсутність у Єдиному реєстрі підприємств відомостей про заявника. Інформаційні довідки надають структурні підрозділи Головного управління юстиції Міністерства юстиції України в АРК, головних управлінь юстиції в областях, містах Києві та Севастополі;

- довідку з обслуговуючого банку про відсутність простроченої заборгованості за кредитами, дійсну на момент розкриття конвертів з конкурсними пропозиціями. З цим документом можуть виникнути труднощі на практиці. По-перше, суб'єкти підприємництва не зобов'язані мати рахунки в банках. Наприклад, фізична особа – підприємець, яка надає послуги з виготовлення копій документів (ксерокопій) за готівку, може не мати рахунку у банку і не зможе подати таку довідку. По-друге, підприємець може мати кредит не лише у своєму обслуговуючому банку. Тому довідка від банку суб'єкта підприємництва може насправді не посвідчувати відсутності простроченої заборгованості, а лише посвідчувати її відсутність в певному банку. Способи врегулювання цих проблем можуть

бути передбачені у положеннях про конкурс, затверджених організатором конкурсу;

- довідку територіального органу Міндоходів про відсутність заборгованості із сплати податків і зборів (обов'язкових платежів), дійсну на момент розкриття конвертів з конкурсними пропозиціями. Йдеться про довідку за формою № 22-ОПП55. У випадках, передбачених відповідними нормативно-правовими актами, довідки про відсутність заборгованості з податків, зборів видаються відповідно до Порядку видачі довідки про відсутність заборгованості з податків, зборів, що контролюються органами державної податкової служби, що затверджується Міністерством фінансів України (пункт 11.7 Порядку). Згідно із затвердженим у 2012 р. Порядком, довідка видавалась державними податковими інспекціями у містах з районним поділом (крім міст Києва і Севастополя), районах, містах без районного поділу, районах у містах, міжрайонними, об'єднаними, Окружною державною податковою службою – Центральним офісом з обслуговування великих платників податків Державної податкової служби та спеціалізованими державними податковими інспекціями. Довідка видається безоплатно на підставі заяви платника податків за основним місцем обліку платників податків, які звертаються за наданням адміністративної послуги⁵⁶. Разом із тим, територіальні органи Державної податкової служби (державні податкові інспекції⁵⁷, реорганізуються у відповідні територіальні органи Міністерства доходів і зборів (Міндоходів). Отже, довідка за формою № 22- ОПП і надається такими територіальними органами Міндоходів – державними податковими інспекціями Головного управління Міндоходів (у містах та районах, районах у містах), об'єднаними державними податковими інспекціями.

5.4. Прийняття конкурсних пропозицій (пункт 8)

Заяви на участь у конкурсі реєструються безпосередньо секретарем конкурсної комісії у спеціально заведеному для цього журналі обліку. До цього журналу повинні вноситися дані, згідно з переліком у пункті 8 Типового порядку (порядковий номер і дата подання заяви, перелік поданих документів, дата та час внесення запису до журналу тощо).

У разі надходження лише однієї конкурсної пропозиції наслідком є оголошення конкурсу таким, що не відбувся, та оголошення нового конкурсу (абз. 2 пункт 10). Може виникнути проблема, якщо в місті чи селищі, де проводиться конкурс, є лише один суб'єкт господарювання з надання послуг фотографування чи виготовлення копій документів тощо. Тоді заборона проведення конкурсу за участі лише одного учасника може призвести до замкненого кола: оголошення конкурсу, подання заявки

одним учасником, оголошення конкурсу таким, що не відбувся, оголошення нового конкурсу... У правилах проведення конкурсу, затверджених на основі Типового положення, можуть бути запроваджені норми, які б дозволили вийти з цієї ситуації. Наприклад, у разі повторної участі в конкурсі лише одного учасника, доцільно все-таки оцінити його пропозицію на відповідність умовам конкурсу та потребам суб'єктів звернення. Стаття 15 259

5.5. Розкриття та оцінка конкурсних пропозицій (пункти 11-15)

Засідання комісії з розкриття та оцінки конкурсних пропозицій проводиться на наступний робочий день після закінчення строку прийняття конкурсних заяв.

На засіданні можуть бути присутні всі учасники конкурсу.

Конкурсна комісія може звернутися до них за роз'ясненням інформації в конкурсних документах.

Конкурсні пропозиції оцінюються відповідно до критеріїв найменшої ціни супутньої послуги, витрат часу для її надання, а також за іншими критеріями, які забезпечують мінімізацію матеріальних витрат, витрат часу суб'єкта звернення під час надання таких супутніх послуг (пункт 13). Оцінка пропозицій має здійснюватись на засадах прозорості (що передбачає вільний і своєчасний доступ до повної, достовірної інформації про хід і результати конкурсу для його учасників та інших зацікавлених суб'єктів), об'єктивності (встановлення переможця конкурсу на основі визначених і оприлюднених критеріїв та методики оцінки; такими критеріями згідно з Порядком є показники щодо матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення під час надання супутніх послуг), неупередженості (відсутність зацікавленості в перемозі певного суб'єкта безвідносно до результатів конкурсу) під час здійснення оцінки конкурсних пропозицій, а також недискримінації учасників конкурсу.

У пункті 14 Типового порядку передбачено перелік підстав, за яких конкурсна заява повинна бути відхилена без оцінки. Зокрема, Комісія відхиляє конкурсні пропозиції та не здійснює їх оцінку в разі: установа факту подання учасником документів із недостовірними відомостями; факту банкрутства або проведення процедури ліквідації учасника; подання конкурсної пропозиції, що не відповідає умовам проведення конкурсу.

За достовірність відомостей, що містяться в поданих на конкурс документах, відповідає суб'єкт господарювання – учасник конкурсу. Слід звернути увагу, що підстава підпункту 2 пункту 14 (невідповідність заявки

конкурсними вимогам) не може бути застосована на практиці, оскільки зробити висновок про невідповідність заявки можливо лише після її вивчення та оцінки. Таким чином, на основі цієї підстави заявка не може бути відхилена без розгляду, а може лише отримати низькі бали.

5.6. Прийняття рішення про визначення переможця (пункт 16). Рішення про визначення переможця має бути прийняте протягом трьох днів після оцінки конкурсних пропозицій. Рішення оформлюється у вигляді протоколу.

Комісія визнає переможцем конкурсу того учасника, чия пропозиція набрала найбільшу кількість балів (пункт 15 Типового порядку). Член комісії, у разі незгоди з її рішенням, може письмово викласти свою позицію, яку має бути додано до протоколу засідання комісії (пункт 6 Типового порядку).

Засідання конкурсної комісії вважається правоможним, якщо на ньому присутні не менш як половина її членів. Рішення конкурсної комісії приймається простою більшістю голосів членів комісії, присутніх на її засіданні. У разі однакової кількості голосів вирішальним є голос голови комісії.

5.7. Публікація результатів конкурсу (пункт 17). Учасники конкурсу мають бути повідомлені конкурсною комісією про його результати протягом трьох днів після прийняття рішення про визначення переможця. Повідомлення про результати конкурсу має бути розміщене на офіційному веб-сайті органу й у друкованих ЗМІ організатора конкурсу.

6. Укладення договору за результатами конкурсу

Ні Законом, ні Типовим порядком не врегульовано питання укладання договору за результатами конкурсу з переможцем. Очевидно, з переможцем має бути укладений договір про оренду частини приміщення в будівлі де розташовується ЦНАП чи суб'єкт надання адміністративних послуг. Такий договір повинен відповідати вимогам Закону України «Про оренду державного та комунального майна» від 10.04.1992 № 2269-ХІІ. Також бажано, щоб у ньому були передбачені вимоги до надання послуг, з урахуванням інтересів суб'єктів звернення. Це можуть бути, зокрема, норми: про узгодження роботи з надання супутніх послуг з режимом роботи ЦНАП чи суб'єкта надання адміністративних послуг; обмеження в розміщенні надмірної чи неадекватної реклами; встановлення вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення; заборона провадити в приміщенні іншу діяльність, крім надання супутніх послуг згідно з укладеним за результатами конкурсу договором тощо.

У Типовому порядку не врегульовані дії організатора у разі відмови переможця від укладання угоди за результатами перемоги в конкурсі. Очевидно, це питання може бути вирішено у власних порядках про проведення конкурсів, затверджених органами, що утворили ЦНАП, та суб'єктами надання адміністративних послуг поза ЦНАП.

Для оскарження результатів конкурсу учасники можуть використовувати загальні правові інструменти: звернення зі скаргою до органу, що утворив конкурсну комісію, а також судовий порядок.

7. Зарубіжний досвід

Надання у ЦНАП послуг господарського і фінансового характеру поряд із власне адміністративними послугами

відповідає іноземній практиці щодо організації діяльності «універсамів послуг». Переважно здійснюється касове обслуговування, надаються послуги із копіювання документів, фотографування.

Щоправда, у більшості розвинених країн в органів влади немає проблем з наданням безоплатно послуг з ксерокопіювання (у ході прийняття замовлення на адміністративну послугу). У деяких країнах (наприклад, у ФРН) касові послуги, тобто прийняття оплати за адміністративні послуги може здійснюватися власне працівниками органів публічної адміністрації, до того ж навіть працівником, який приймає заяву (замовлення) на адміністративну послугу. Крім того, дуже поширеним є використання автоматичних пристроїв для надання супутніх послуг (для фотографування, ксерокопіювання тощо).