



# ТРЕНІНГ ДЛЯ ПЕРСОНАЛУ ЦНАП

2019

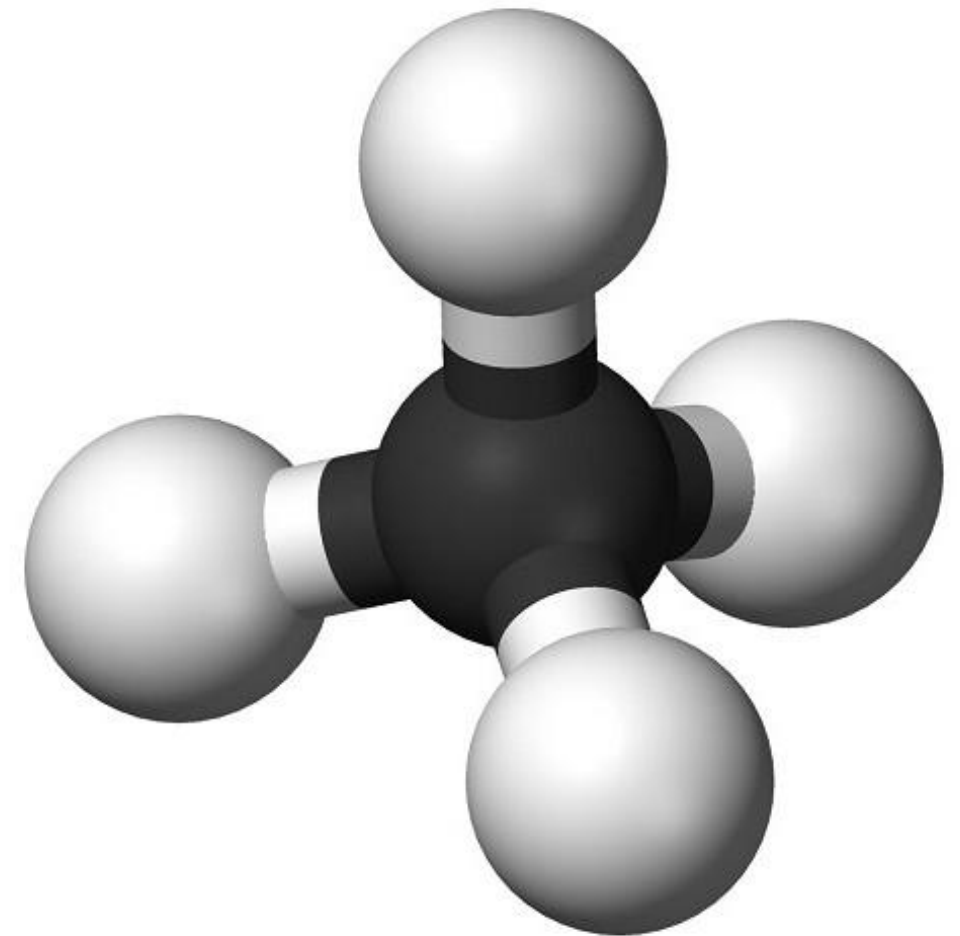
## МОДУЛЬ 3

ПОРЯДОК НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ,  
НАСАМПЕРЕД БАЗОВИХ, І ПАРАМЕТРИ ЯКОСТІ  
ПОСЛУГ



## ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (СТ. 4 ЗАКОНУ)

- Верховенства права, у т.ч. законності
- Рівності перед законом
- Відкритості і прозорості
- Оперативності і своєчасності
- Доступності інформації про послуги
- Захищеності персональних даних
- Раціональної мінімізації документів і д
- Неупередженості та справедливості
- Доступності та зручності





## ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ ПОРЯДКУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

- Надання інформації про послуги та порядок їх надання, в т.ч. консультації
- Отримання заяви
- Обмеження інформації і документів, що вимагаються від суб'єкта звернення
- Опрацювання справи
- Дотримання строків
- Видача результату





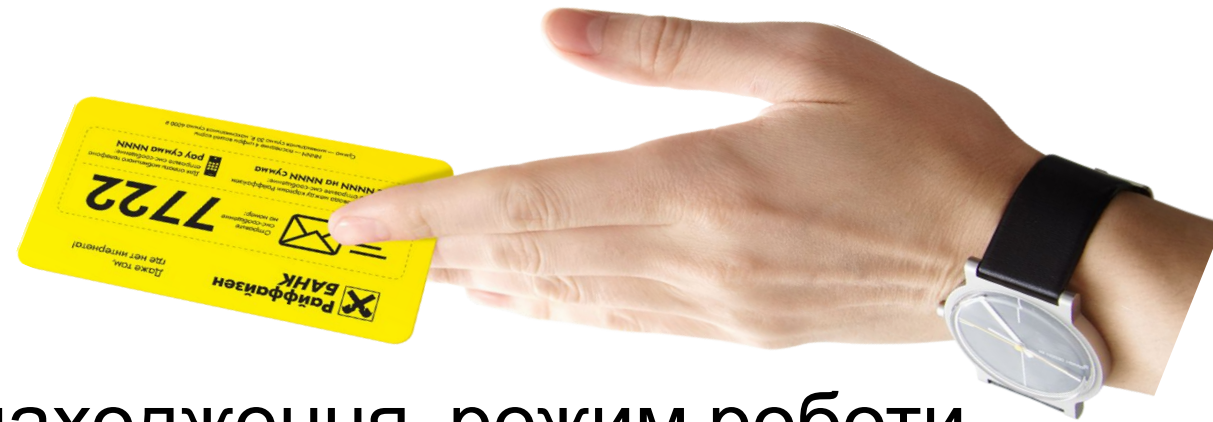
## ОПИС АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



- Інформаційна картка (ІК) – документ, призначений для суб'єктів звернень
- Технологічна картка (ТК) – документ, призначений для органів/посадових осіб, які надають послугу, і містить етапи надання послуги, інформацію про відповідальних за етап (дію, рішення) підрозділи та посадових осіб, строки
- Вимоги до підготовки ТК визначаються Кабінетом Міністрів України (Постанова КМУ від 30 січня 2013 р. № 44)



## ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА НАЗВА ПОСЛУГИ



1. Суб'єкт надання послуги (місцезнаходження, режим роботи, телефон та адреса електронної пошти та веб-сайту)
2. Перелік документів (факультативно – умови/підстави отримання послуги) 1. Заява..., 2. Довідки
3. Платність (якщо послуга платна, то: розмір та порядок внесення плати, банківські реквізити)
4. Строк надання (днів)
5. Результат послуги
6. Способи отримання відповіді (результату)
7. Акти законодавства (що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги)



## ЗАТВЕРДЖЕННЯ ІК ТА ТК (1)

- Інформаційна і технологічна картки затверджуюся суб'єктом надання адміністративної послуги (у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа - органом, якому вона підпорядковується)
- ІК послуги, що надається територіальним органом ЦОВВ, ... затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом





## ЗАТВЕРДЖЕННЯ ІК ТА ТК (2)

- У разі делегування центральним органом виконавчої влади (ЦОВВ), іншим державним органом ... повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої ЦОВВ, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.



## ФОРМА ТК

## Технологічна картка № xx/yy

*(назва послуги)*

| № п/п   | Етапи послуги | Відповідальна посадова особа і структурний підрозділ | Дія (В, У, П, З) | Термін виконання (днів) |
|---|---------------|--|------------------|-------------------------|
| 1   |               |  |                  |                         |
| 2   |               |  |                  |                         |
| 3   |               |  |                  |                         |
| 4   |               |  |                  |                         |
| 5   |               |  |                  |                         |
| Загальна кількість днів надання послуги – xx              |               |  |                  |                         |
| Загальна кількість днів (передбачена законодавством) – yy |               |  |                  |                         |

**Умовні позначки:***xx/yy – шифр послуги, де:**xx – код структурного підрозділу,**yy – номер послуги структурного підрозділу;**В – виконує, У – бере участь, П – погоджує, З – затверджує*





## АДМІНІСТРАТОР

- Посадова особа органу, що утворив ЦНАП
- Основні завдання: прийняття документів, контроль за термінами; надання адмінпослуг у випадках, передбачених законом
- Права: безоплатно одержувати від суб'єктів надання АП, їх ПУО документи та інформацію, погоджувати документи (рішення) в інших ОДВ та ОМС; посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії документів



<https://www.youtube.com/watch?v=zSlvQErUjms>



## УНІВЕРСАЛІЗМ АБО СПЕЦІАЛІЗАЦІЯ

- Адміністратор - «кур'єр» / «посередник» (?)
- «Швидкі послуги» повинні невідкладно надаватися персоналом у ЦНАП
- Універсалізм – ідеальний
- Спеціалізація в межах групи послуги – допустима
- Постійне підвищення кваліфікації, комунікаційні навички і стресостійкість





## ІНСТРУМЕНТИ ІНТЕГРАЦІЇ ПОСЛУГ У ЦНАП

- Щодо повноважень органу, який утворив ЦНАП – власне рішення
- Щодо адміністративних послуг органів виконавчої влади (в т.ч. додатково до Переліку згідно розпорядження №523) – «угоджене рішення» (меморандум, угода). Включно з розміщенням робочих місць у ЦНАП, робота за графіком в ОТГ тощо
- Співробітництво територіальних громад





## СУПУТНІ ПОСЛУГИ



- Виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцтоварів, банківські послуги тощо
- Надаються суб'єктами господарювання
- Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання АП, ЦНАП забороняється
- Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації..., продаж бланків заяв ..., а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів



## АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ТА ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ

- Електронна послуга - адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем
- 4 стадії е-послуг
- Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні (розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р)



## ЄДИНИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПОРТАЛ АДМІНПОСЛУГ (MY.GOV.UA)

The screenshot shows the header of the MyGov.UA website. On the left is the Ukrainian coat of arms logo. The main header text reads "Єдиний державний портал адміністративних послуг". To the right, there are links for "Послуги онлайн", "Суб'єкти надання послуг", "Центри надання послуг", and "Інформація". Further right are links for "Вхід", "Реєстрація", and a help icon. Below the header is a search bar with the placeholder text "Знайти послугу, суб'єкт надання, ЦНАП". The main content area features a section titled "Е-урядування – ключ до реформ. Земельні відносини" with a sub-headline "Земля - чи не найбільше багатство України. Щороку українці здійснюють мільйони операцій." and a link "Усі новини". To the right is a section "Популярні е-послуги:" listing "Подання повідомлення про початок виконання будівельних ро...", "Подання повідомлення про початок виконання підготовчих ро...", and "Подача декларації про початок виконання підготовчих робіт", with a link "Усі е-послуги". At the bottom, there are tabs for "Громадянам" and "Бізнесу", followed by four columns of service categories: "Фінанси" (Фондовий ринок та цінні папери, Податки та декларування), "Природні ресурси та екологія" (Надра, Земля), "Освіта та культура" (Спорт та туризм, Культура та релігія), and "Нерухоме майно та будівництво" (Нерухоме майно).



## ЗАВДАННЯ ЦНАП В СИСТЕМІ Е-ПОСЛУГ

1. видача результату надання е-послуги в паперовій формі;
2. отримання інформації про надання е-послуг для забезпечення здійснення контролю та координації надання адмінпослуг на відповідній території;
3. організація допомоги суб'єктам звернення під час отримання е-послуг;
4. додаткові можливості



## ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ МІНІСТЕРСТВ, ІНШИХ ЦОВВ УКРАЇНИ

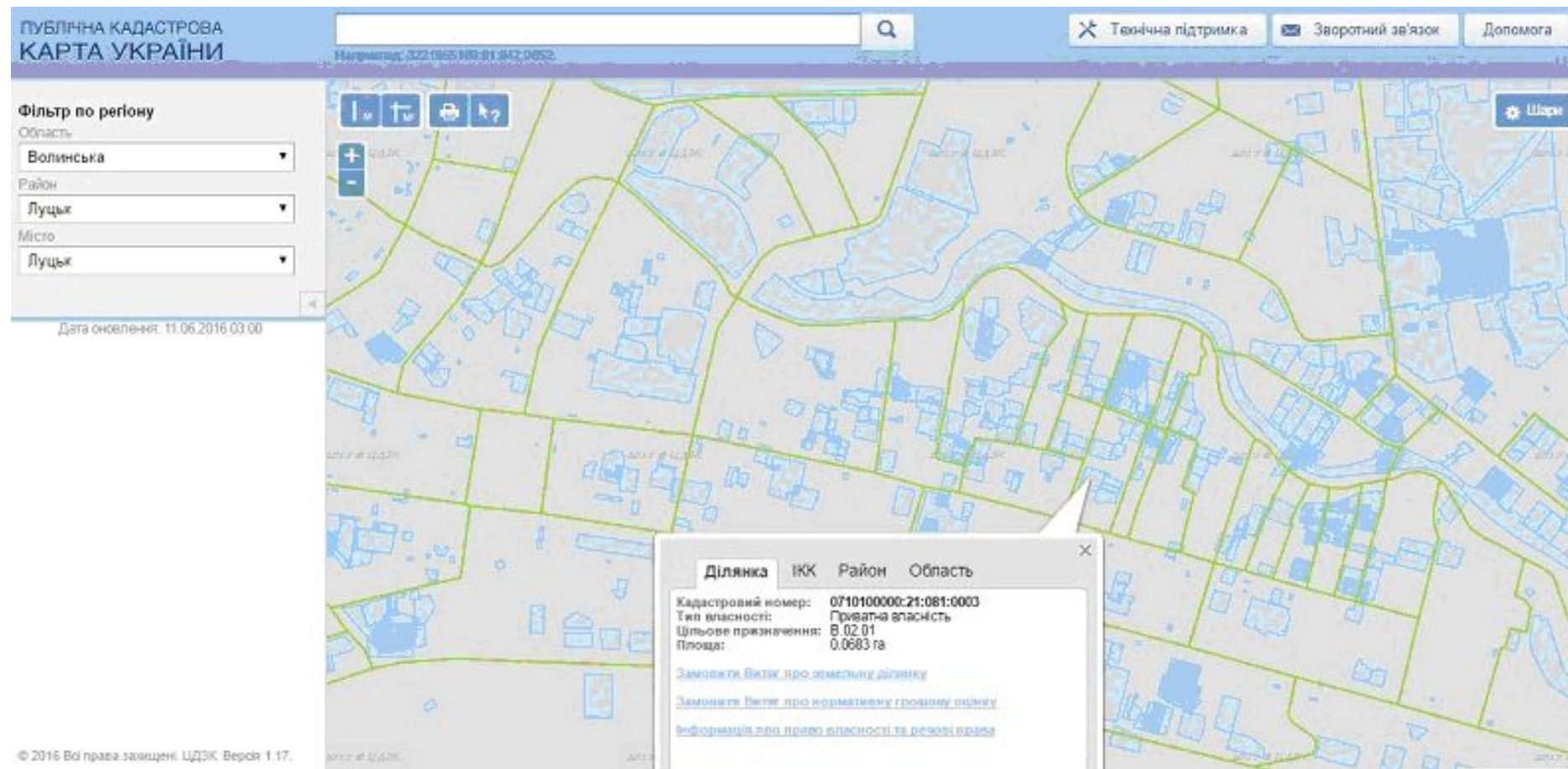
На сьогодні е-послуги надаються:

- Міністерством юстиції
- Міністерство соціальної політики
- Міністерством економічного розвитку і торгівлі
- Міністерством екології та природних ресурсів
- Державною службою з питань геодезії, картографії та кадастру
- Державною архітектурно-будівельної інспекцією
- Державною фіскальною службою





## ПУБЛІЧНА КАДАСТРОВА КАРТА (E.LAND.GOV.UA, MAP.LAND.GOV.UA)





## ПУБЛІЧНА КАДАСТРОВА КАРТА (E.LAND.GOV.UA/DASHBOARD)

**ДЕРЖГЕОКАДАСТР**  
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ  
З ПИТАНЬ ГЕОДЕЗІЇ, КАРТОГРАФІЇ ТА КАДАСТРУ

Електронні сервіси | Головна | Сервіси | Зворотний зв'язок | Моніторинг | Авторизація | Реєстрація | Допомога

### Витяг про Земельну ділянку ( Останні 10 замовлень )

Пошук:

| Дата подачі            | Номер заяви   | Кадастровий номер      | Статус                   | Місцезнаходження                      |
|------------------------|---------------|------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 31/01/2017<br>02:07:37 | 9900122812017 | 3222485900:03:007:0031 | <b>В обробці</b>         | Територіальний відділ Держгеокадастру |
| 31/01/2017<br>01:01:22 | 9900122802017 | 8000000000:76:056:0001 | <b>Очікування оплати</b> | Територіальний відділ Держгеокадастру |
| 31/01/2017<br>00:26:51 | 9900122792017 | 7424485600:09:001:0097 | <b>В обробці</b>         | Територіальний відділ Держгеокадастру |
| 31/01/2017<br>00:21:13 | 9900122782017 | 7424485600:09:001:0111 | <b>В обробці</b>         | Територіальний відділ Держгеокадастру |

### Витяг про Нормативно грошову оцінку ( Останні 10 замовлень )

Пошук:

| Дата подачі            | Номер заяви   | Кадастровий номер      | Статус            | Місцезнаходження |
|------------------------|---------------|------------------------|-------------------|------------------|
| 30/01/2017<br>22:56:37 | 9800093332017 | 2625887800:01:006:0781 | <b>Очікування</b> |                  |
| 30/01/2017<br>22:01:15 | 9800093322017 | 1420984500:01:069:0155 | <b>Очікування</b> |                  |
| 30/01/2017<br>21:58:37 | 9800093312017 | 1420984500:01:047:0155 | <b>Очікування</b> |                  |
| 30/01/2017<br>21:53:28 | 9800093302017 | 5123755300:02:008:0401 | <b>Очікування</b> |                  |



## ПРИЗНАЧЕННЯ СУБСИДІЇ В Е-ФОРМІ (SUBSIDII.MLSP.GOV.UA)



Міністерство соціальної політики

Електронна послуга: Призначення житлової субсидії

Оберіть спосіб отримання послуги

### ПОПЕРЕДНЯ РЕЄСТРАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ

- Реєстрація/вхід за адресою електронної пошти

Заявник може:

- направити документи в електронній формі для попереднього розгляду (після опрацювання електронних документів та підтвердження права на призначення субсидії необхідно подати готові документи особисто);
- або
- заповнити та роздрукувати документи для особистої подачі в орган соціального захисту населення.

### ПРИЗНАЧЕННЯ СУБСИДІЇ В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ

(тільки для Вінницької, Волинської та Донецької обл.)

- Реєстрація/вхід з ідентифікацією BankID

Відповідно до вимог безпеки та обмеження за часом для заповнення у

**60 хвилин на кожен документ,**

просимо Вас ознайомитися з інструкціями:

Як заповнити заяву

Як заповнити декларацію



## ВЕБ-САЙТ «ДЕРЖАВНА АРХІТЕКТУРНО-БУДІВЕЛЬНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ» (E-DABU.GOV.UA)

Електронні адміністративні послуги

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Початок виконання підготовчих робіт</b> </p> <p>Повідомлення про початок виконання підготовчих робіт</p> <p>Декларація про початок виконання підготовчих робіт</p> | <p><b>Початок виконання будівельних робіт</b> </p> <p>Повідомлення про початок будівельних робіт</p> <p>Декларація про початок будівельних робіт</p>   |
| <p><b>Прийняття в експлуатацію</b> </p> <p>Декларація про готовність об'єкта до експлуатації (тестова експлуатація - доступна для Волинської області)</p>                | <p><b>Ліцензування</b> </p> <p>Ліцензія на провадження господарської діяльності з будівництва об'єктів IV і V категорій складності</p> <p>Внесення змін до переліку видів робіт провадження господарської діяльності з будівництва об'єктів IV і V категорій складності, які підлягають ліцензуванню</p> |



## КАБІНЕТ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ МІН'ЮСТУ (CAP.MINJUST.GOV.UA)

The screenshot shows the website 'Кабинет електронних сервісів' (Cabinet of Electronic Services) with the URL 'CAP.MINJUST.GOV.UA'. The interface includes a navigation bar with 'ГОЛОВНА' (Home) and 'ПРО КАБІНЕТ' (About Cabinet) buttons, a search bar for services, and a 'Вхід' (Login) button. The main content area features several service tiles:

- Державні реєстри** (State Registers): Services for providing information from state registers and registration actions.
- Державна реєстрація актів цивільного стану** (State Registration of Civil Status Acts): Applications in the field of state registration of civil status acts.
- Прийом громадян за допомогою відеозв'язку** (Citizen Reception via Video Link): Simplification of communication with state institutions.
- Реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців** (Register of Legal Entities and Physical Persons-Entrepreneurs): Optimization of information and registration.
- Діяльність арбітражних керуючих** (Activities of Arbitration Administrators): Information about arbitration administrators.
- Інформаційні системи** (Information Systems): Obtaining general information.

On the right side, there is a section for the Ministry of Justice of Ukraine, a 'НОВИНИ' (News) section with a headline 'ДО УВАГИ ФІЗИЧНИХ ТА ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, А ТАКОЖ ВЛАСНИКІВ НЕРУХОМОСТІ' (Attention of Physical and Legal Entities, as well as Owners of Real Estate) dated 23.01.2017, and another headline 'Шановні користувачі ЄДР!' (Dear Users of the EDR!) regarding a technical outage of the network equipment.



## РЕЄСТР АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

- Реєстр формується і ведеться Мінекономрозвитку
- Реєстр містить інформацію про:
  1. перелік адміністративних послуг;
  2. правові підстави надання послуг;
  3. суб'єкта надання послуг;
  4. розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі);
  5. інші відомості, визначені КМУ



## ВИМОГИ ЩОДО ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ («СТАНДАРТИ»)

- Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити облаштування скриньки для зауважень і пропозицій щодо якості АП, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів (п. 6 ст. 6 Закону)
- Можуть бути власні вимоги (кількість годин прийому, максимальний час очікування у черзі тощо)



## ОСНОВНІ МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

### Соціологічний

- опитування споживачів послуг самим органом, незалежними організаціями

### Експертно-моніторинговий

- опрацювання відкритої інформації; спостереження за ЦНАП та його роботою; використання методу «таємного клієнта»





## МЕТОДИКА ФАХОВОГО МОНІТОРИНГУ

- Дистанційне ознайомлення з інформацією про ЦНАП (веб-ресурс ЦНАП, сайт Мінекономрозвитку), про громаду
- Консультації телефоном, е-поштою
- Метод «таємного клієнта» (отримання послуги, спостереження)
- Знайомство, запити інформації
- Оцінка ЦНАП за критеріями
- Звіт з рекомендаціями



## ВАЖЛИВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ОМС ОТГ

- Мати стратегічне бачення (Концепція / Програма системи надання адмінпослуг в ОТГ) і залучати громаду
- Не абсолютизувати ідею «адміністратора». В менших ОТГ більшість службовців = ЦНАП
- Пам'ятати про територіальну доступність послуг. Не погіршити
- Без надмірних інвестицій (раціонально)
- Радитися, консультуватися



## МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ПРОЕКТУ

- Моделі ЦНАП
- Рекомендований Перелік послуг
- Кроки створення ЦНАП
- Розрахунок штатної чисельності
- Вимоги до облаштування ЦНАП та до обладнання робочого місця
- Механізми інтеграції послуг
- Зразки рішень (документів)
- і ще багато іншого...



## ОЧІКУВАНІ ТА БАЖАНІ ЗМІНИ В ЗАКОНОДАВСТВІ І ПРАКТИЦІ

- Зміни до Бюджетного кодексу (щодо плати за відомості з реєстрів Мінюсту)
- Новий Закон «Про РАЦС» / децентралізація
- Децентралізація повноважень з реєстрації земельних ділянок
- ДМС у ЦНАП та/або здешевлення обладнання
- Закон «Про адміністративний збір»



# Коли я буду згадувати цей тренінг, то, перш за все, згадаю...





**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!**

<https://www.youtube.com/watch?v=xDy17bUEqnw>