ТРЕНІНГ ДЛЯ
ПЕРСОНАЛУ ЦНАП

2019

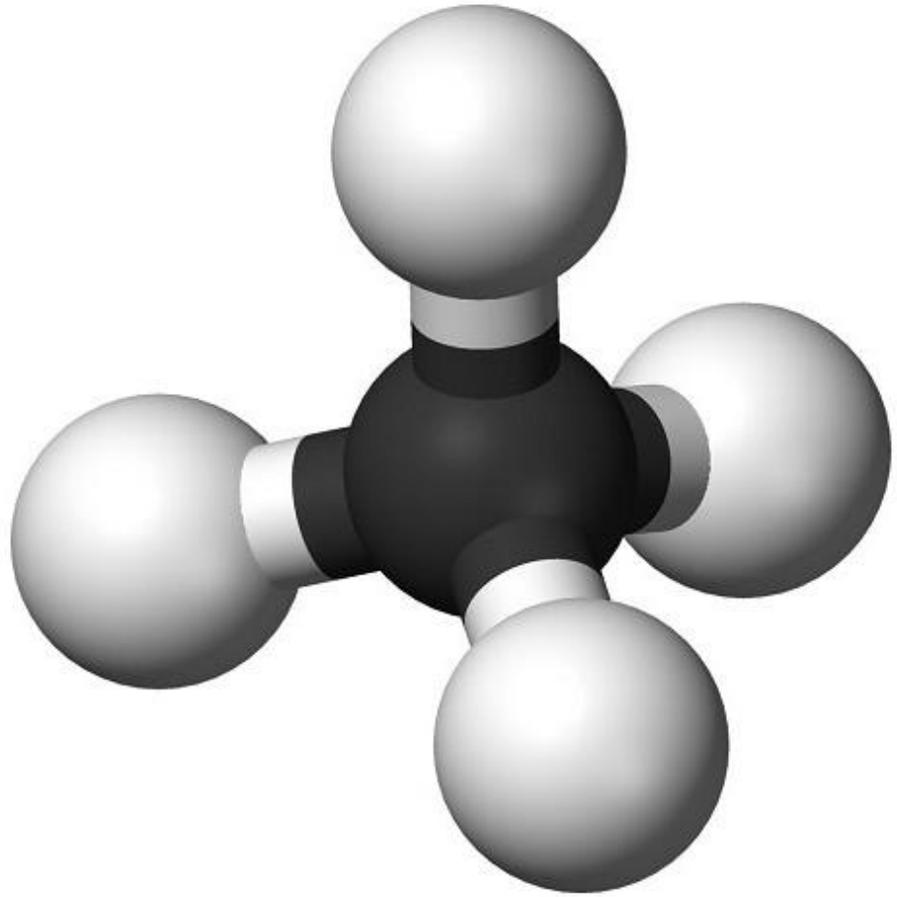
МОДУЛЬ 3

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

U-LEAD З ЄВРОПОЮ
Покращення якості надання адміністративних послуг для населення

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



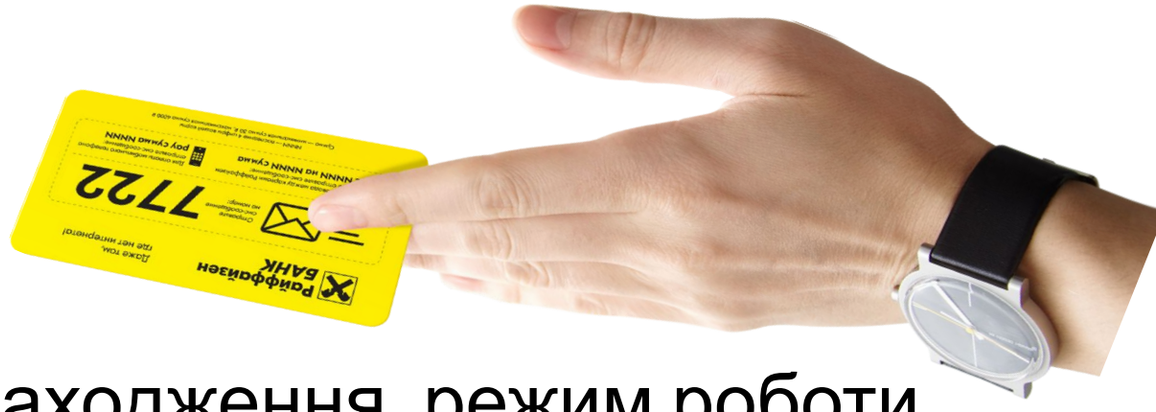
ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ ПОРЯДКУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

- 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 № хх/уу

(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 – хх

Загальна кількість днів (передбачена законодавством) – уу

Умовні позначки:
хх/уу *– шифр послуги, де:*
хх *– код структурного підрозділу,*
уу *– номер послуги структурного підрозділу;*

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

АДМІНІСТРАТОР

- Посадова особа органу, що утворив ЦН
- Основні завдання: прийняття документ результатів, здійснення контролю 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=zSlvOErUjms

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

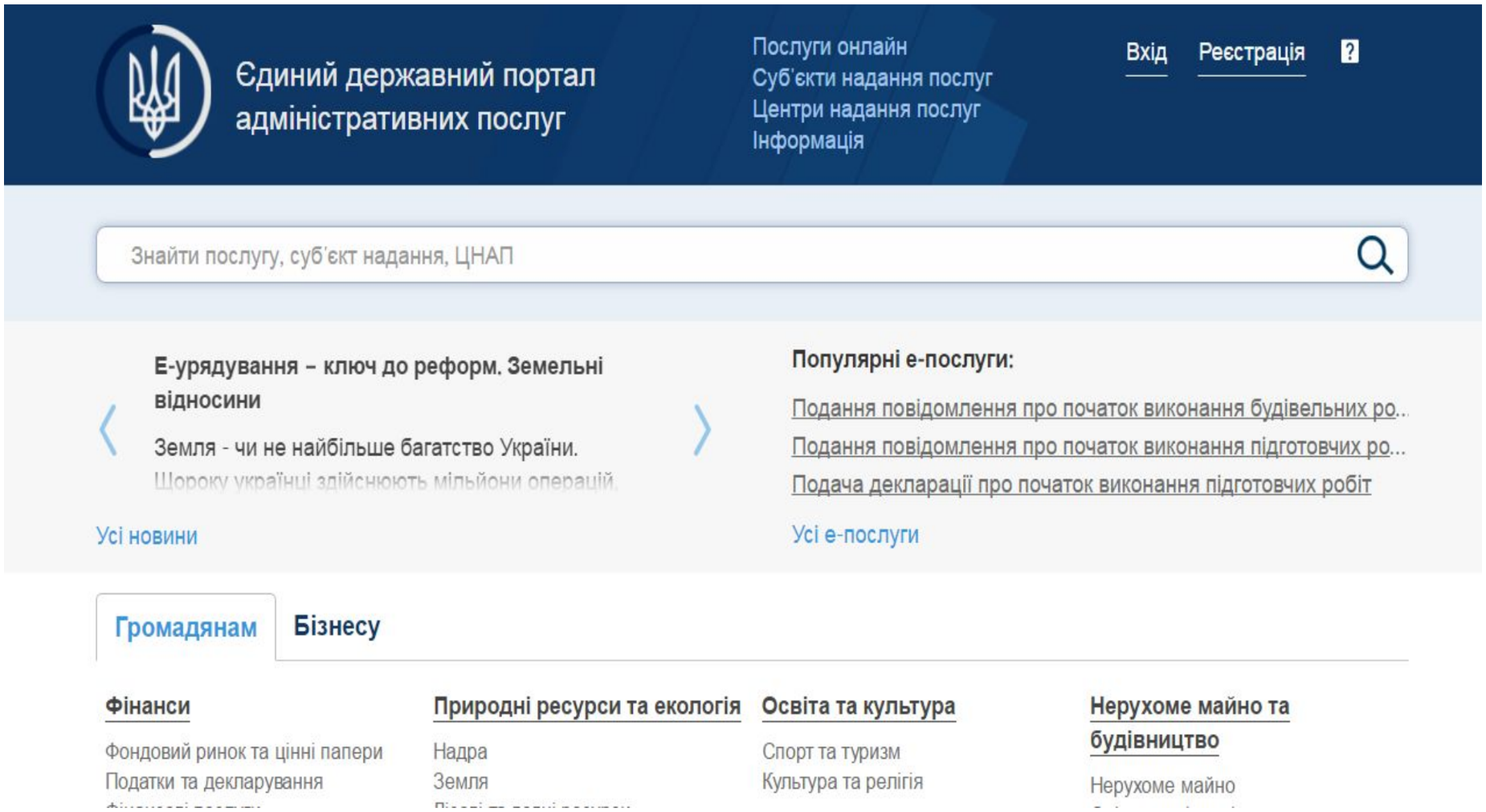
СУПУТНІ ПОСЛУГИ

- 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)



ЗАВДАННЯ ЦНАП В СИСТЕМІ Е-ПОСЛУГ

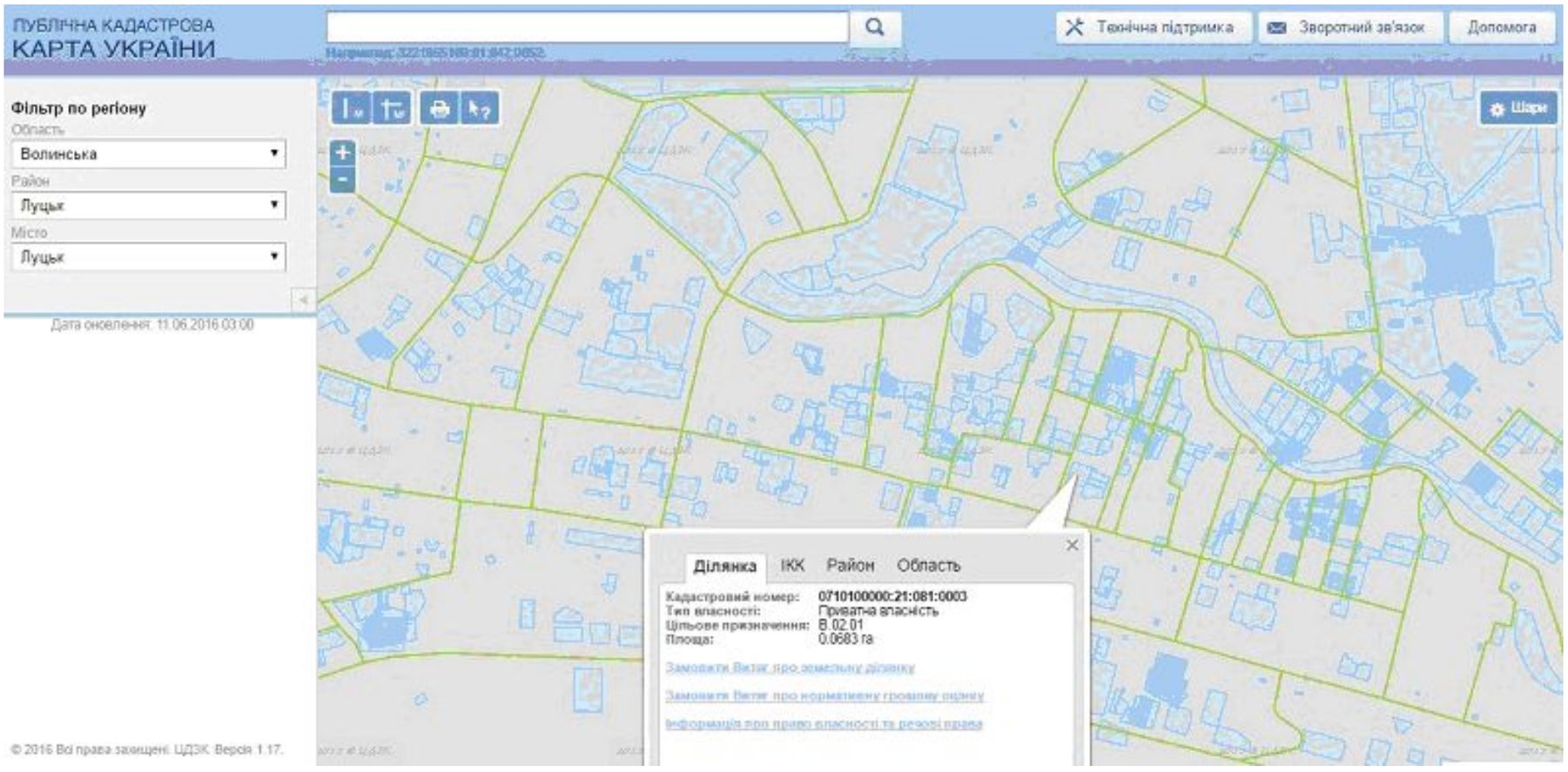
1. видача результату надання е-послуги в паперовій формі;
2. отримання інформації про надання е-послуг для забезпечення здійснення контролю та координації надання адмінпослуг на відповідній території;
3. організація допомоги суб’єктам звернення під час отримання е-послуг;
4. додаткові можливості

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ МІНІСТЕРСТВ, ІНШИХ ЦОВВ УКРАЇНИ

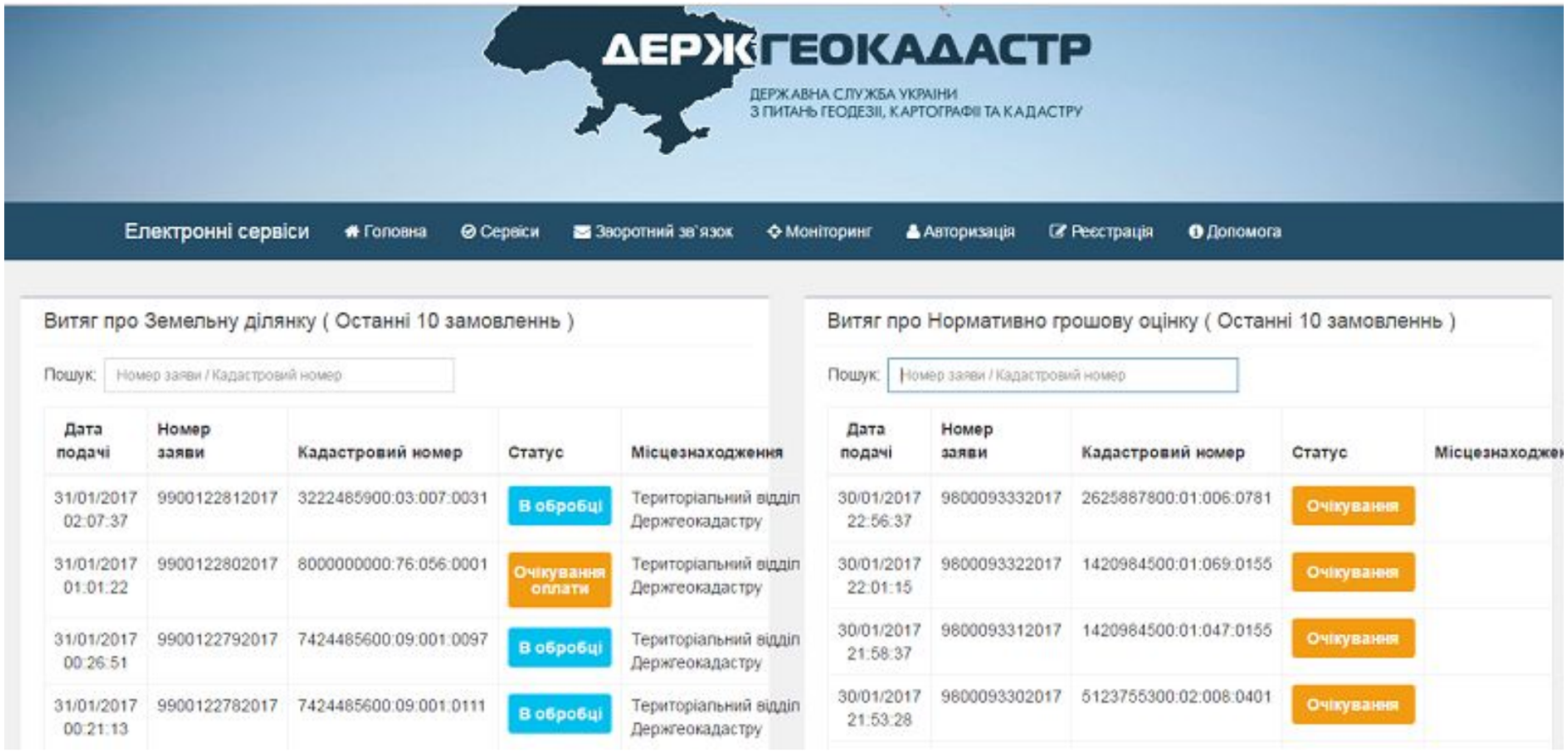
На сьогодні е-послуги надаються:

- 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

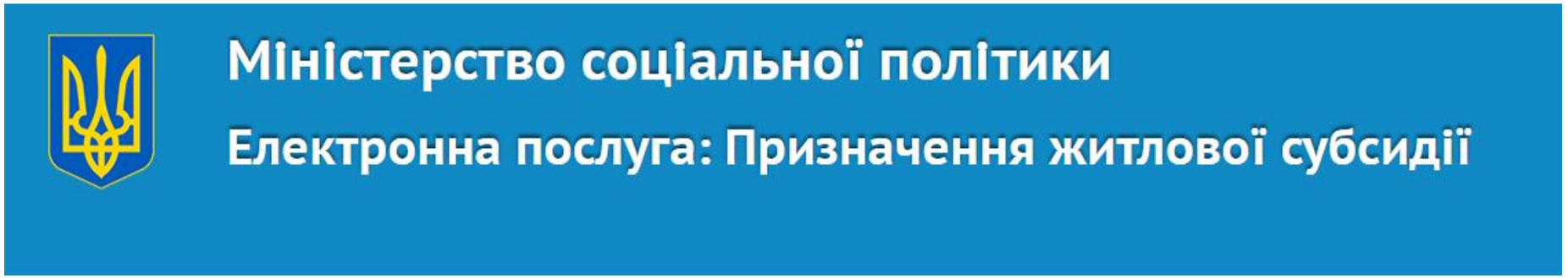
ПУБЛІЧНА КАДАСТРОВА КАРТА (E.LAND.GOV.UA, MAP.LAND.GOV.UA)



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



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



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

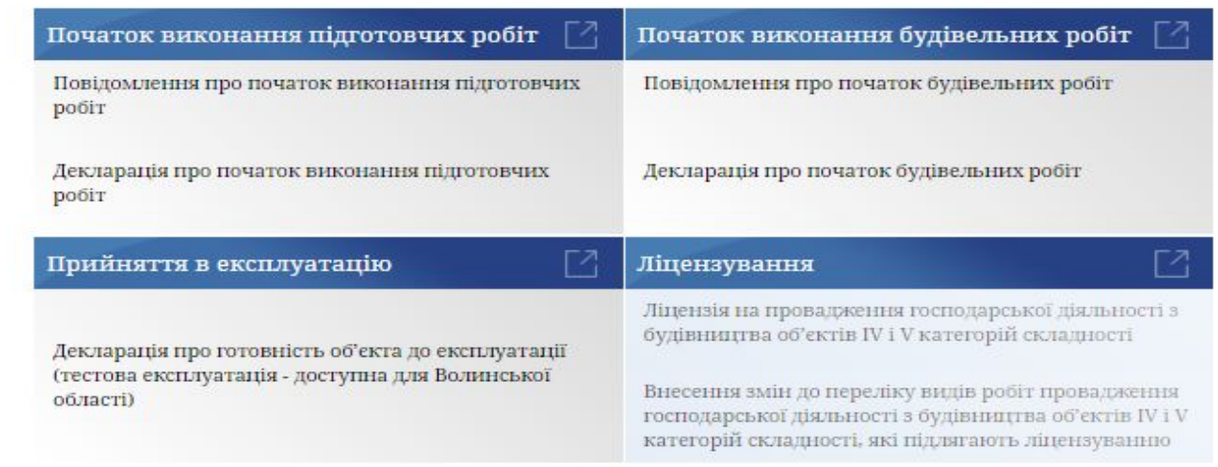
60 хвилин на кожен документ,

просимо Вас ознайомитися з інструкціями:

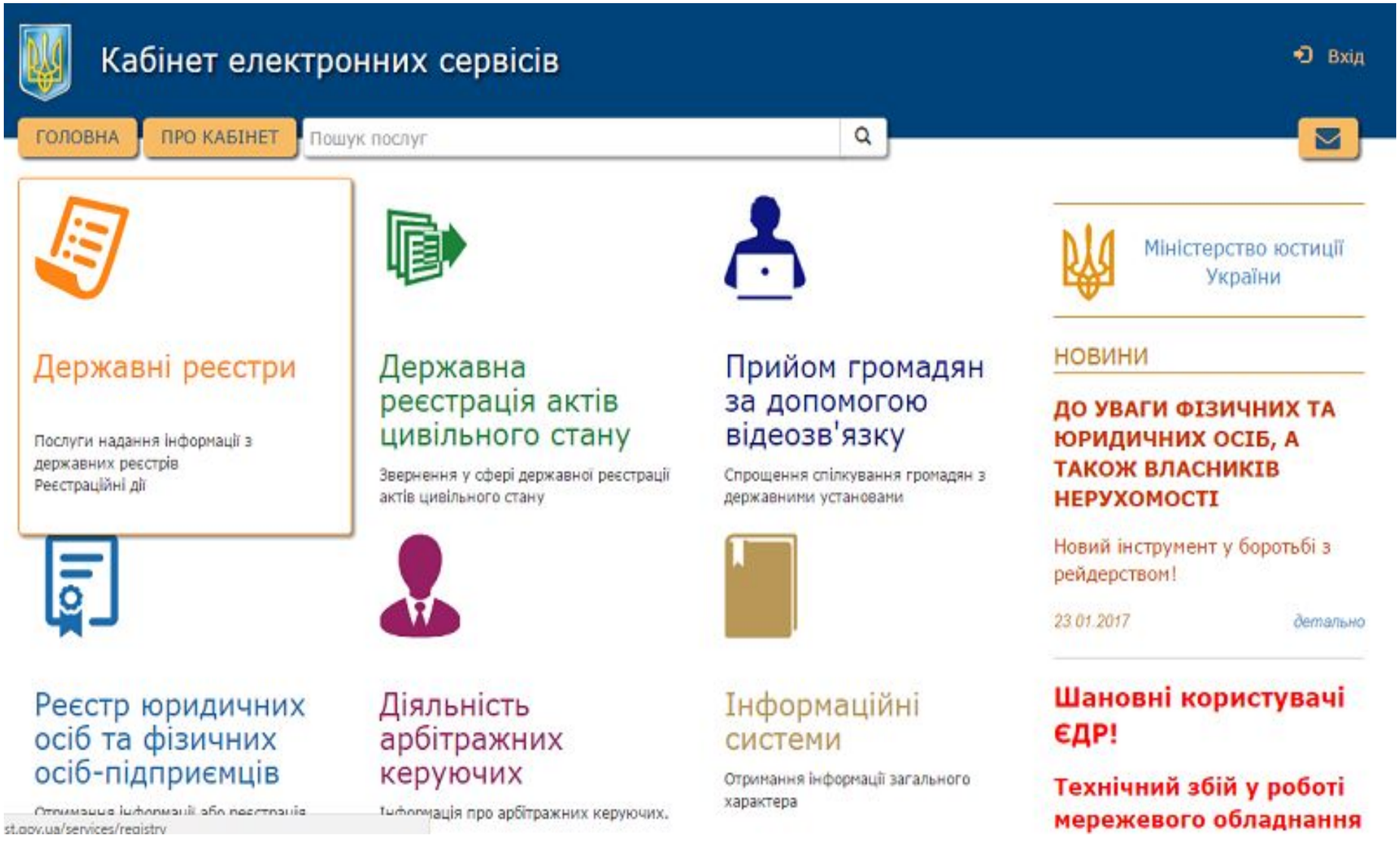
Як заповнити заяву

Як заповнити декларацію

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



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



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...

U-LEAD З ЄВРОПОЮ
Покращення якості надання адміністративних послуг для населення
Європейський Союз
співпраця з Німеччиною
Швеція Sverige
Polish aid
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS OF DENMARK Danida
ESTONIA
МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ БУДІВНИЦТВА ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

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