ПЛАН

1. Суб’єкти надання адмінпослуг.
2. Правове регулювання надання адмінпослуг.
3. Вимоги до надання адмінпослуг та порядок і строки їх надання.
4. Порядок здійснення особистого прийому громадян.

ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

**1. Суб’єкти надання адмінпослуг**

Адміністративні послуги —явище, яке з’явилось не так давно. А у країнах західної ліберальної демократії така дефініція — «адміністративна послуга» — використовується, насамперед, у країнах [англо-американської сім'ї права](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D1%81%D1%96%D0%BC%27%D1%8F) ([Велика Британія](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D0%91%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%96%D1%8F), [Канада](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0), [США](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D1%96_%D0%A8%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8_%D0%90%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B8)) та в [північноєвропейських](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0_%D0%84%D0%B2%D1%80%D0%BE%D0%BF%D0%B0) країнах ([Фінляндія](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%BB%D1%8F%D0%BD%D0%B4%D1%96%D1%8F), [Швеція](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D0%B2%D0%B5%D1%86%D1%96%D1%8F)). І навпаки, у країнах [романо-германської сім'ї права](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%BE-%D0%B3%D0%B5%D1%80%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D1%81%D1%96%D0%BC%27%D1%8F) домінуючим залишається традиційний підхід нормативного визначення відносин між владою і приватними особами через використання таких категорій, як [«повноваження»](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F), [«функції»](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F_(%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F)) та «завдання» адміністративних органів ([Адміністративні послуги — Вікіпедія (wikipedia.org)](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8).

*Адміністративна послуга* — це

• результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адмінпослуг за заявою особи,

• спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов’язків такої особи відповідно до закону.

Такий закон в Україні прийнято — Закон «Про адміністративні послуги» (06.09.12), який і містить у п. 1 ч. 1 ст. 1 «*Визначення термінів*» дефініцію про адмінпослугу. Це саме і є — сучасним підходом до надання адмінпослуг органами державної влади, який ґрунтується на концепції сервісної держави.

*Електронна публічна послуга* — це послуга, що надається

• органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають у їх управлінні, у т.ч. адміністративна послуга в автоматичному режимі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем — ст. 1 «*Визначення термінів*» Закону «*Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг*» від 15.07.21.

*Адміністративна послуга* складається — з результату публічно-владної діяльності державного органу, спрямованої на створення умов для здійснення прав особи за її заявою. Результату адмінпослуги передує діяльність суб’єкта надання на досягнення такого результату.

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адмінпослуг,

• формує і веде *Реєстр адмінпослуг*

• з метою забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

*Реєстр містить інформацію* про:

1. перелік та правові підстави надання адмінпослуг;
2. суб’єкта надання адмінпослуг;
3. розмір плати (адмінзбору) за адміністративну послугу;
4. інші відомості, визначені КМУ (ст. 16).

Надання адмінпослуг в електронній формі та доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами *Єдиного державного вебпорталу електронних послуг*, який є офіційним джерелом інформації про надання адмінпослуг в Україні.

КМУ затвердив Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у якому визначаються основні завдання, функціональні можливості, суб’єкти ведення та інформація вебпорталу, строки та порядок подання інформації для розміщення на ньому, а також інші питання функціонування вебпорталу.

У системі е-Послуг завданнями центрів надання адмінпослуг є такі:

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

Розпорядженням КМУ «*Деякі питання надання адмінпослуг через центри надання адмінпослуг*» (16.06.14 №523-р) визначено *перелік адмінпослуг* органів виконавчої влади та адмінпослуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання *через центри надання адмінпослуг*.

Цей перелік адмінпослуг органів виконавчої влади та адмінпослуг, що надаються органами місцевого самоврядування, містить понад 450 послуг.

*Основні, базові адміністративні послуги* — найважливіші послуги для центрів надання адмінпослуг:

* реєстрація актів цивільного стану;
* реєстрація місця проживання;
* субсидії та державні допомоги;
* «нотаріальні дії» , що вчиняються органами місцевого самоврядування;
* паспортизвція;
* відомості з Державного земельного кадастру;
* реєстрація землі;
* реєстрація нерухомого майна, бізнесу;
* пенсійні послуги;
* послуги Державної податкової служби України.

Класифікація адмінпослуг:

1. ***За рівнем встановлення повноважень*** *щодо надання адмінпослуг та видом правового регулювання процедури їх надання:*
   * адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти КМУ);
   * адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування);
   * адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли має місце одночасно і централізоване, і локальне регулювання).
2. ***За критерієм платності:***
   * платні послуги;
   * безоплатні послуги.
3. ***За змістом публічно-службової діяльності щодо надання адмінпослуг****:*
   * [реєстрація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%94%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F);
   * надання дозволу ([ліцензії](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D1%96%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%B7%D1%96%D1%8F));
   * [сертифікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F);
   * [атестація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%82%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F);
   * [верифікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D1%80%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F);
   * [нострифікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F);
   * [легалізація](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BB%D0%B5%D0%B3%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F) (проставлення штампу [Апостиль](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C));
   * встановлення [статусу](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9_%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%81) тощо.
4. ***За предметом (характером) питань, щодо вирішення яких звертаються приватні*** *особи:*
   * підприємницькі (господарські) послуги;
   * соціальні послуги;
   * земельні послуги;
   * будівельно-комунальні послуги,
   * тощо.

Державні послуги

• надаються органами державної влади (передусім виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

Муніципальні послуги

• надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами й організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

**Залежно від суб’єктів**, яким надаються адміністративні послуги:

* послуги — для фізичних особіб (видача особистих документів, здійснення реєстраційних дій, освітні, медичні послуги та інші);
* послуги — для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (здійснення реєстраційних, ліцензійних дій).

**За рівнем установлення** повноважень щодо надання адмінпослуг та правового регулювання процедури їх надання:

* адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента України, КМУ та центральних органів виконавчої влади);
* адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади);
* адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (якщо водночас здійснюються централізоване і локальне регулювання).

*Суб’єкт надання адміністративної послуги* — це орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади АРК, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги (ст. 1).

*Суб’єкти надання* адмінпослуг *забезпечують*:

1. облаштування у місцях прийому суб’єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;
2. створення та функціонування вебсайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адмінпослуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб’єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під’їзних шляхів та місць паркування;
3. здійснення посадовими особами прийому суб’єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб’єкта надання адмінпослуг; кількість годин прийому суб’єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень;
4. надання суб’єкту звернення, який звернувся за допомогою, засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку) та інформації про порядок надання адмінпослуг;
5. видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб’єктів звернень;
6. облаштування скриньки, встановлення зворотного зв’язку в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адмінпослуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів;
7. безоплатне надання консультацій суб’єктам звернень з питань отримання адмінпослуг у місцях, де здійснюється прийом суб’єктів звернень.

У разі надання адмінпослуг через центр надання адмінпослуг суб’єктам надання адмінпослуг забороняється проводити консультації з питань надання таких послуг поза межами ЦНАП (ст. 6).

*Центр надання адмінпослуг* — це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону «Про адміністративні послуги».

У центрах надання адмінпослуг послуги надаються адміністратором центру, зокрема у вигляді його взаємодії із суб’єктами надання адмінпослуг. У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адмінпослуг не можуть бути надані адміністратором, або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адмінпослуг посадовими особами суб’єктів надання адмінпослуг на підставі узгоджених рішень з органом, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП.

Центр надання адмінпослуг, утворений як постійно діючий робочий орган, забезпечує надання адмінпослуг суб’єктам звернення із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП.

*Центри* надання адмінпослуг *утворюються*:

1. Київською, Севастопольською міською, районною у містах Києві та Севастополі державною адміністрацією;
2. міською, селищною, сільською радою.

Територіальні громади з урахуванням Закону «*Про співробітництво територіальних громад*» можуть укладати між собою договори про співробітництво територіальних громад з метою підвищення якості надання послуг населенню на основі спільних інтересів та цілей. З метою забезпечення належної доступності адмінпослуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (зокрема пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адмінпослуг.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (зокрема пересувних) робочих місць адміністраторів центрів надання адмінпослуг покладається на виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. У разі утворення ЦНАП як постійно діючого робочого органу для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення його діяльності у структурі відповідної ради, міської чи районної державної адміністрації утворюється (визначається) виконавчий орган (структурний підрозділ), на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого центру. Посадові особи суб’єктів надання адмінпослуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрах надання адмінпослуг, установлених органом, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП.

Перелік адмінпослуг, які надаються через центр надання адмінпослуг, визначається органом, який ухвалив рішення про утворення такого центру. Надання адмінпослуг, суб’єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адмінпослуг.

КМУ затверджує перелік адмінпослуг органів виконавчої влади та адмінпослуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри надання адмінпослуг.

Якщо адміністративні послуги надаються у центрах надання адмінпослуг, суб’єктам надання адмінпослуг забороняється приймати заяви і видавати суб’єктам звернення оформлені результати надання адмінпослуг (зокрема рішень про відмову в наданні адмінпослуг) поза зазначеними центрами, їх територіальними підрозділами та віддаленими (у т.ч. пересувними) робочими місцями адміністраторів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

За рішенням органу, що утворив центр надання адмінпослуг, *у такому центрі* також *може здійснюватися*:

1. прийняття звітів, декларацій, скарг;
2. надання консультацій;
3. прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адмінпослуг;
4. укладення договорів та угод представниками суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо);
5. надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адмінпослуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування (ст. 12).

МЦНАП — це спеціально обладнаний вантажний автомобіль із робочими місцями адміністраторів та місцями для відвідувачів. У разі необхідності його можна перемістити до будь-якого населеного пункту для надання адмінпослуг особам, які цього потребують. МЦНАП надаватиме послуги, майже аналогічні послугам стаціонарних ЦНАП, наприклад реєстрацію юридичної особи чи право власності на нерухомість, отримання субсидій, реєстрацію народження, отримання паспортних і пенсійних послуг тощо.

*Адміністратор* — це посадова особа органу, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії із суб’єктами надання адмінпослуг. У разі утворення ЦНАП як постійно діючого робочого органу до його складу *включаються окремі посадові особи* виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП, на яких можуть покладатися всі або окремі завдання адміністратора.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства. Він має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування ЦНАП.

***Основними завданнями адміністратора*** є такі:

1. надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адмінпослуг;
2. прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адмінпослуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адмінпослуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
3. видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адмінпослуг (зокрема рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адмінпослуг, оформлених суб’єктами надання адмінпослуг;
4. організаційне забезпечення надання адмінпослуг суб’єктами надання адмінпослуг;
5. здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адмінпослуг термінів розгляду справ та ухвалення рішень;
6. складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
7. розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

*Адміністратор має право*:

1. безоплатно одержувати від суб’єктів надання адмінпослуг, підприємств, установ та організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням адмінпослуг, у порядку, визначеному Законом «Про адміністративні послуги»;
2. погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;
3. інформувати керівника ЦНАП та керівників суб’єктів надання адмінпослуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;
4. посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, необхідних для надання адміністративної послуги.

За рішенням органу, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП, надання адмінпослуг та/або виконання окремих завдань адміністратора, пов’язаних з їх наданням, отриманням заяв та документів і виданням результатів надання адмінпослуг —, *може здійснювати староста*.

2. Правове регулювання надання адмінпослуг

Надання адмінпослуг здійснюється відповідно до Закону «*Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг*» та Закону «*Про адміністративні послуги*» з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах, зокрема Законом «*Про ліцензування видів господарської діяльності*».

У Законі «*Про адміністративні послуги*» було визначено правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адмінпослуг, закріплено визначення адміністративної послуги, передбачено створення ЦНАП і запровадження єдиного вебпорталу адмінпослуг тощо. До адмінпослуг також прирівнюється надання органом виконавчої влади, іншим державним органом, органом влади АРК, органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами, державним реєстратором або суб’єктом державної реєстрації витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

Якщо міжнародним договором України, який набрав чинності в установленому порядку, встановлено інші правила, ніж передбачені законодавством України у сфері надання адмінпослуг, застосовуються правила міжнародного договору.

Перелік адмінпослуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП, міститься у розпорядженні КМУ від 16.05.14 року № 523-р «*Деякі питання надання адмінпослуг органів виконавчої влади через центри надання адмінпослуг*».

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у т.ч. пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП покладається на виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. КМУ розробляє методичні рекомендації щодо критеріїв територіальної доступності ЦНАП, включно з його територіальними підрозділами та віддалені (серед іншого пересувні) робочі місця адміністраторів. Перелік адмінпослуг, які надаються через ЦНАП, визначається органом, який ухвалив рішення про утворення ЦНАП. Надання адмінпослуг, суб’єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через ЦНАП. КМУ затверджує перелік адмінпослуг органів виконавчої влади та адмінпослуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через ЦНАП. Положення про ЦНАП та його регламент затверджуються органом, який ухвалив рішення про утворення центру. КМУ затверджує примірне положення про ЦНАП та його регламент.

Серед підзаконних актів, ухвалених на виконання Закону «Про адміністративні послуги», слід назвати постанови КМУ, що визначають порядок надання адмінпослуг в ЦНАП, а саме

* Примірне положення про центр надання адмінпослуг, затверджене Постановою КМУ від 20.02.2013 року № 118,
* Примірний регламент ЦНАП, затверджений Постановою КМУ від 1 серпня 2013 року № 588,
* низка норм, закріплених Постановою КМУ від 4 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адмінпослуг»,
* Постановою КМУ від 30 січня 2013 року № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги»,
* Постановою КМУ від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адмінпослуг»,
* Постановою КМУ від 17 липня 2019 року № 681 «Про оптимізацію надання адмінпослуг у сфері пенсійного забезпечення»,
* Постановою КМУ від 3 лютого 2021 року № 72 «Про Національну вебплатформу центрів надання адмінпослуг»,
* розпорядженням КМУ від 17 березня 2021 року № 254-р «Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адмінпослуг»
* тощо.

*Організація забезпечення надання адмінпослуг* здійснюється шляхом:

1. забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб’єктів надання адмінпослуг, підприємств, установ та організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, потрібна для надання адмінпослуг, якщо інше не передбачено законом;
2. надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань;
3. забезпечення надання адмінпослуг суб’єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів (ст. 14).

**3. Вимоги до надання адмінпослуг** **та порядок і строки їх надання**

Державна політика у сфері надання адмінпослуг ґрунтується на таких принципах:

1. верховенства права, зокрема законності та юридичної визначеності;
2. стабільності;
3. рівності перед законом;
4. відкритості та прозорості;
5. оперативності та своєчасності;
6. доступності інформації про надання адмінпослуг;
7. захищеності персональних даних;
8. раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, потрібних для отримання адмінпослуг;
9. неупередженості та справедливості;
10. доступності та зручності для суб’єктів звернень (ст. 4).

Статтею 5 Закону «Про адміністративні послуги» визначено основні вимоги до регулювання надання адмінпослуг. Так, виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адмінпослуг, встановлюються:

1. найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання;
2. суб’єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги;
3. перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
4. платність або безоплатність надання адміністративної послуги;
5. граничний строк надання адміністративної послуги;
6. перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги.

Адміністративні послуги визначаються виключно законом (ст. 5).

Законом визначено *вимоги щодо якості надання адмінпослуг*. Передбачено можливість суб’єкта надання адмінпослуг видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адмінпослуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адмінпослуг). У разі якщо суб’єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адмінпослуг визначаються органом, якому вона підпорядковується.

Проте визначені суб’єктами надання адмінпослуг вимоги не можуть погіршувати умови надання адмінпослуг, визначених законом.

*Моніторинг якості надання адмінпослуг* здійснюється за показниками та у порядку, що встановлюються Кабінетом Міністрів України, з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних. Суб’єктами моніторингу якості надання адмінпослуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адмінпослуг, Київська та Севастопольська міські, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, суб’єкти надання адмінпослуг, органи місцевого самоврядування і центри надання адмінпослуг. Моніторинг охоплює збирання, обробку й аналіз даних з метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адмінпослуг. Результати моніторингу, а також заходи щодо підвищення рівня якості надання адмінпослуг є відкритими та підлягають оприлюдненню не рідше одного разу на рік у порядку та за формою, що встановлюються Кабінетом Міністрів України (ст. 7).

Суб’єктом надання адмінпослуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються *інформаційна і технологічна картки*, а якщо суб’єктом надання є посадова особа, це затверджує орган, якому вона підпорядковується. *Інформаційна картка* адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу або їх посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади чи іншим державним органом.

*Інформаційна картка* адміністративної послуги *містить інформацію* про:

1. суб’єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адмінпослуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та вебсайту);
2. перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби — інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
3. платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
4. строк надання адміністративної послуги;
5. результат надання адміністративної послуги;
6. можливі способи отримання відповіді (результату);
7. акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб’єктом надання адмінпослуг на його офіційному вебсайті та у місці здійснення прийому суб’єктів звернень.

*Технологічна картка* адміністративної послуги *містить інформацію* про порядок надання адміністративної послуги, а саме:

1. етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
2. відповідальна посадова особа;
3. структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
4. строки виконання етапів (дії, рішення) (ст. 8).

*Порядком надання адмінпослуг* визначено, що адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адмінпослуг безпосередньо або через центри надання адмінпослуг. Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адмінпослуг.

*Місце отримання послуги.* Фізична особа, зокрема фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом. Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, - за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об’єкта.

*Заява на отримання адміністративної послуги* подається в письмовій, усній чи електронній формі. Письмова заява може бути подана суб’єкту надання адміністративної послуги особисто суб’єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адмінпослуг в електронній формі - з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, серед іншого через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Центри надання адмінпослуг та суб’єкти надання адмінпослуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друк та надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання.

*Перелік та вимоги до документів*, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом. Забороняється вимагати від суб’єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом. Суб’єкт надання адміністративної послуги *не може вимагати* від суб’єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб’єкта надання адмінпослуг або у володінні державних органів, органів влади АРК, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Для отримання адміністративної послуги суб’єкт звернення у випадках, передбачених законом, *подає документи* (якщо відомості, що містяться в них, не внесено до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги), зокрема:

1. документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, серед іншого військовослужбовців;
2. документи, що посвідчують:

* особу іноземця;
* особу без громадянства;
* отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист);

1. документи військового обліку;
2. свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;
3. документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії;
4. документи, що посвідчують проходження обов’язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;
5. документи на транспортний засіб та його складові частини, у т.ч. реєстраційні документи; документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;
6. документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов’язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;
7. довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров’я;
8. документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;
9. рішення, вироки, ухвали і постанови судів;
10. установчі документи юридичної особи;
11. рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;
12. документи медико-соціальної експертизи;
13. посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;
14. документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення (п. 8 ст. 9)[55](#bookmark225).

*Суб’єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації,* що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, *зобов’язані*:

1. уживати заходів щодо розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних, якщо інше не передбачено законом;
2. відповідно до закону забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги;
3. забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адмінпослуг, адміністраторам центрів надання адмінпослуг та суб’єктам надання таких адмінпослуг, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
4. уживати заходів щодо запровадження надання адмінпослуг в електронній формі.

*Суб’єкт* надання адмінпослуг *забезпечує можливість* безоплатного одержання суб’єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, серед іншого одержання бланків з вебсайтів суб’єктів надання адмінпослуг, у центрах надання адмінпослуг. Також він забезпечує вільний доступ до своїх приміщень, у яких здійснюється прийом суб’єктів звернень, серед іншого належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У законодавстві визначено граничні *строки надання адміністративної послуги*. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, він *не може перевищувати* 30 календарних діб з дня подання суб’єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. Суб’єкт надання адмінпослуг надає адміністративну послугу, а центр надання адмінпослуг забезпечує організацію надання такої послуги у *найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань* суб’єктом звернення.

У разі надання адміністративної послуги суб’єктом надання адмінпослуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні ухвалюється у найкоротший строк і за мінімальної кількості відвідувань суб’єктом звернення та не може перевищувати 30 календарних діб з дня подання суб’єктом звернення заяви та документів, а в разі неможливості ухвалення зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

Адміністративна *послуга вважається наданою* з моменту отримання її суб’єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб’єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення), у т.ч., за бажанням суб’єкта звернення, кур’єром за додаткову плату, або за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги (ст. 10)56.

Основні елементи порядку надання адмінпослуг:

* надання інформації про послуги та порядок їх надання, серед іншого консультації;
* отримання заяви;обмеження інформації і документів, що вимагаються від суб’єкта звернення;
* опрацювання справи;
* дотримання строків;
* видача результату.

4. Порядок здійснення особистого прийому громадян

Обов’язок суб’єктів надання адмінпослуг забезпечити здійснення посадовими особами прийому суб’єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб’єкта надання адмінпослуг (пункт 3 частини 2 ст. 6 Закону) є одним з механізмів забезпечення права особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, визначеного статтею 40 Конституції України.

Це право може бути реалізоване насамперед на особистому прийомі. При цьому слід розрізняти два різновиди особистого прийому: прийом керівниками та/або вищими посадовими особами державних органів, органів місцевого самоврядування, а також особистий прийом службовцями цих органів, що надають конкретні адміністративні послуги. В останньому разі основним завданням службової особи є надання вичерпної консультації про адміністративну послугу та прийняття заяви на замовлення адміністративної послуги.

Стаття 6 Закону «Про адміністративні послуги» передбачає, що:

1. у кожного суб’єкта надання адміністративної послуги має бути офіційно затверджений керівником такого суб’єкта графік прийому суб’єктів звернення; протягом часу такого прийому має здійснюватися і консультування суб’єктів звернення;
2. кількість годин прийому суб’єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, зокрема в суботу - не менше шести годин.

Остання вимога стосується тих суб’єктів надання адмінпослуг, які здійснюють особистий прийом суб’єктів звернення за адміністративними послугами, тобто не передали всі свої адміністративні послуги до компетенції ЦНАП (ЦНАП). Також варто зауважити, що для ЦНАП наразі законом встановлено інший обсяг прийомних годин (42 години на тиждень) і чітко визначено конкретні вимоги до часу прийому.

Консультації на практиці можуть надаватися в два основні способи: у вигляді особистого спілкування із суб’єктами звернення, а також дистанційного інформування споживачів адмінпослуг у відповідь на їх звернення за допомогою відповідних технічних засобів зв’язку: телефоном, електронною поштою чи іншими засобами зв’язку. Такими можуть бути спеціальні програми (на кшталт Skype) і традиційні засоби комунікації (звичайна пошта).

*Час прийому суб’єктів звернень* є спільним (єдиним) для всіх адмінпослуг, що надаються через центр надання адмінпослуг, і становить:

1. у центрах надання адмінпослуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією (зокрема їх територіальних підрозділах), міськими радами, — не менше шести днів на тиждень та семи годин на день;
2. в інших центрах надання адмінпослуг — не менше 5 днів на тиждень та 7 годин на день;
3. у територіальних підрозділах ЦНАП та у віддалених (серед іншого і пересувних) робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб’єктів звернень визначається органом, що утворив центр надання адмінпослуг.

При цьому прийом суб’єктів звернення в усіх центрах надання адмінпослуг здійснюється без перерви на обід, а в центрах надання адмінпослуг, утворених Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією, міськими й селищними радами, - не менше одного дня на тиждень до двадцятої години. За рішенням органу, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено (ст. 12).

В інформаційно-консультаційній зоні ЦНАП забезпечується надання загальної інформації та консультацій замовникам у разі їх звернення за адміністративними послугами у центр надання адмінпослуг. У разі звернення замовника до центрів надання адмінпослуг в інформаційно-консультаційній зоні з’ясовується причина звернення, а особа інформується щодо подальших дій у межах ЦНАП.

Під час особистого прийому громадянину в інформаційно-консультаційній зоні адміністратором у разі потреби:

* надається повна інформацію щодо діяльності ЦНАП і адмінпослуг;
* надається загальна консультація щодо конкретної адміністративної послуги;
* надається допомога замовникам у користуванні системою регулювання черги;
* надається інша допомога, пов’язана із одержанням адмінпослуг.

У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб’єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою термінала 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). У центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час шляхом електронної реєстрації на вебсайті центру (у разі запровадження такого сервісу).

ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Адміністративна та електронна публічна послуга — як результат здійснення владних повноважень.
2. Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує надання адмінпослуг.
3. Реєстр адмінпослуг.
4. Надання адмінпослуг в електронній формі.
5. Класифікація адмінпослуг.
6. Основні, базові адміністративні послуги.
7. Розпорядженням КМУ «Деякі питання надання адмінпослуг через центри надання адмінпослуг».
8. Суб’єкт надання адміністративної послуги. Центр надання адмінпослуг.
9. Основні завдання адміністратора адмінпослуг.
10. Права адміністратора адмінпослуг.
11. Закони «Про адміністративні послуги» та «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг».
12. Підзаконні акти, ухвалені на виконання Закону «Про адміністративні послуги».
13. Організація забезпечення надання адмінпослуг.
14. Принципи державної політики у сфері надання адмінпослуг.
15. Основні вимоги до регулювання надання адмінпослуг.
16. Моніторинг якості надання адмінпослуг.
17. Порядок надання адмінпослуг.
18. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги.
19. Здійснення посадовими особами прийому суб’єктів звернень.

**Завдання на СРС**:

1. Опрацювати лекційний матеріал.
2. Унести до особистого термінологічного словника основні терміни та поняття з теми. Терміни та поняття вносяться до термінологічного словника з посиланням на норму законодавства або інше, рекомендоване викладачем, джерело.

**Тематика письмових досліджень**

1. Що таке адміністративна послуга?
2. Установіть види адмінпослуг.
3. Хто є суб’єктами надання адмінпослуг?
4. Охарактеризуйте наявне в Україні правове регулювання надання адмінпослуг.
5. Охарактеризуйте вимоги до надання адмінпослуг.
6. Охарактеризуйте порядок і строки надання адмінпослуг.
7. Визначте порядок здійснення особистого прийому громадян.