

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»

Кафедра українознавства, культури та документознавства

Кваліфікаційна робота

ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ОПТИМІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ
(НА ПРИКЛАДІ ЦНАПу ЩЕРБАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ
ПОЛТАВСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

Магістрантка 6 курсу групи 601-ФД
спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна та справа

_____ Голобородова Анна Олегівна

Науковий керівник
к. філол. н., доц.

_____ Акіншина Ірина Миколаївна

Завідувач кафедри

_____ Передерій Ірина Григоріївна

Полтава 2024

Деканові
факультету філології, психології
та педагогіки
Національного університету
«Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка
Анні АГЕЙЧЕВІЙ
студентки групи 601-ФД
спеціальності 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
Голобородової Анни Олегівни

ЗАЯВА

Прошу затвердити тему кваліфікаційної роботи: Особливості та перспективи оптимізації діяльності Центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації (на прикладі ЦНАПу Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області).

Науковим керівником прошу призначити кандидата філологічних наук, доцента, доцента кафедри українознавства, культури та документознавства Акіншину Ірину Миколаївну.

07.03.2023

1. Завідувач кафедри _____

Ірина ПЕРЕДЕРІЙ

2. Керівник _____

Ірина АКІНШИНА

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія
Кондратюка»

Факультет філології, психології та педагогіки
Кафедра українознавства, культури та документознавства
Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри українознавства, культури та
документознавства _____ Ірина ПЕРЕДЕРІЙ

“ ___ ” _____ 2023 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТУ**

Голобородової Анни Олегівни

1.Тема роботи: Особливості та перспективи оптимізації діяльності Центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації (на прикладі ЦНАПу Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області).

Керівник роботи :к. філол. н., доц. Акіншина Ірина Миколиївна

2. Термін подання роботи 20.12.2023 р.

3.Мета й завдання кваліфікаційної роботи: аналіз специфіки роботи ЦНАПів та розроблення рекомендацій з покращення надання адміністративних послуг.

Дата видачі завдання : 30.08.2023

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання	Примітки
1	Теоретична частина	30.10.23– 15.11.23	36 %
2	Аналітична частина	16.11.23 – 29.11.23	24 %
3	Проектна частина	30.11.22 – 12.12.23	40 %
4	Виготовлення ілюстративного матеріалу та підготовка до захисту	13.12.23 – 19.12.23	100%
5	Захист роботи	23.01.2024	

Магістрантка _____
(підпис)

Голобородова А. О.

Керівник роботи _____
(підпис)

Акіншина І. М.

АНОТАЦІЯ

Голобородова А. О. Особливості та перспективи оптимізації діяльності Центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації (на прикладі ЦНАПу Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області). Спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, спеціалізація «Документознавство та інформаційна діяльність». Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», Полтава, 2023.

У кваліфікаційній роботі висвітлено визначення терміну «адміністративна послуга», формальні ознаки адміністративних послуг, та їх класифікація. Визначено поняття державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців. Охарактеризовано нормативну базу щодо надання адміністративних послуг та у сфері державної реєстрації. Проаналізовано зарубіжний досвід надання адміністративних послуг (Нідерланди, Німеччина, Польща, Литва). Визначено сучасний стан та перспективи впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. Розглянуто основні концепції створення належного ЦНАП та на основі відомостей про Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області розроблено методичні рекомендації щодо покращення якості надання адміністративних послуг та розвитку ЦНАП.

Ключові слова: адміністративна послуга, цифровізація, Центр надання адміністративних послуг.

86 с., 6 рис., 3 таб., 58 джерел.

ABSTRACT

Holoborodova A.O. Peculiarities and prospect of activity optimization of the Center of administrative services provision in terms of decentralization (on the example of the Administrative Service Center of the Shcherbani Village Council of Poltava District, Poltava Region). Specialty 029 Information, library and archival work, specialization "Documentation and information activity". Yuriy Kondratyuk Poltava Polytechnic National University, Poltava, 2023.

The definition of the term "administrative service", formal characteristics of administrative services, and their classification are highlighted in the qualification work. The concept of state registration of property rights to immovable property and their encumbrances and state registration of legal entities, natural persons - entrepreneurs is defined. The regulatory framework for the provision of administrative services and in the field of state registration is characterized. The foreign experience of providing administrative services was analyzed (the Netherlands, Germany, Poland, Lithuania). The current state and prospects of the implementation of electronic administrative services in Ukraine are determined. The main concepts of creating a proper ASC were considered, and based on information about the Administrative Services Center of the Shcherbaniv village council of the Poltava district of the Poltava region, methodological recommendations were developed to improve the quality of administrative services and development of the ASC.

Keywords: administrative service, digitalization, Administrative Services Center.

86 pp., 6 figs., 3 tables, 58 sources.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

Адмінпослуги – адміністративні послуги

ДМС-державна міграційна служба

ДРАЦС-Державна реєстрація актів цивільного стану

ЕЦП-електронний цифровий підпис

ЄДЦ – Єдиний дозвільний центр

Мінекономіки – Міністерство розвитку економіки

Мінцифра - Міністерство цифрової трансформації України

ОМС – органи місцевого самоврядування

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	13
1.1. Сутність поняття «адміністративні послуги»	13
1.2. Нормативна база функціонування системи надання адміністративних послуг різних видів	22
Висновки до розділу 1	32
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	35
2.1. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг	35
2.2. Вітчизняний досвід впровадження інформаційних технологій у сферу надання державних послуг	41
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЩЕРБАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ПОЛТАВСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)	51
3.1. Концепції створення належного ЦНАП	51
3.3. Рекомендації покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП Щербанівської сільської ради	68
Висновки до розділу 3	79
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ	88
ДОДАТКИ	
ДОДАТОК А	
ДОДАТОК Б	
ДОДАТОК В	

ВСТУП

Актуальність теми. Після впровадження у 2014 році реформи децентралізації в Україні вирішення низки глобальних проблем покладеться на органи місцевого самоврядування (далі – ОМС). Зокрема, вони мають забезпечувати громадян адміністративними послугами (далі – адмінпослуги).

Варто зазначити, що якісне надання адмінпослуг громадянам ОМС є важливим аспектом розвитку сучасного суспільства. Цей процес вимагає від органів місцевого самоврядування ефективних стратегій та підходів, спрямованих на поліпшення рівня обслуговування громадян. У час децентралізації та делегування повноважень ОМС проблема створення досконалої системи надання адміністративних послуг мешканцям, яка б функціонувала максимально ефективно та якісно, є актуальним завданням для органів місцевого самоврядування.

Питання визначення адміністративних послуг, механізм їх дії, способи та методи надання останнім часо цікавлять багатьох науковців і практиків. Зокрема, серед них варто назвати таких дослідників, як: В. Авер'янов, К. Афанасьєв Т. Булковський, О. Буханевич, А. Гринько, Ю. Даньшина, Т. Добрівський, Н. Добрянська, С. Клімова, В. Мамонова, Н. Мариняк, О. Мердова, Я. Жовнірчик, І. Жилінкова та багато інших. Ураховуючи значну кількість наукових досліджень із питань визначення та надання адміністративних послуг, необхідно зазначити, що вони здебільшого стосуються адміністративних послуг загалом, а низка проблем надання цих послуг органами місцевої влади досі залишаються не вирішеними, що ускладнює роботу органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.

Відомо, що адміністративна послуга – це результат здійснення суб'єктом надання адміністративної послуги повноважень на звернення фізичної чи юридичної особи з метою набуття, зміни чи припинення прав

та/або обов'язків цієї особи згідно із законом «Про адміністративні послуги». Отже, ми можемо вважати послуги з державної реєстрації різновидом адміністративних послуг.

Мета роботи – аналіз специфіки роботи ЦНАПів та розроблення рекомендацій щодо покращення надання адміністративних послуг для ЦНАПу Щербанівської сільської ради.

Поставлена мета передбачає розв'язання таких **завдань**:

1. З'ясувати сутність поняття «адміністративні послуги», визначити їх ознаки та класифікацію.
2. Охарактеризувати нормативну базу щодо системи надання адміністративних послуг та послуг у сфері державної реєстрації.
3. Проаналізувати зарубіжний та вітчизняний досвід надання адміністративних послуг.
4. Визначити сучасний стан та перспективи впровадження електронних адміністративних послуг в Україні.
5. Окреслити переваги утворення Центрів надання адміністративних послуг у територіальних громадах.
6. Розробити методичні рекомендації щодо вдосконалення надання адміністративних послуг у ЦНАПі Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області.

Об'єктом дослідження є діяльність центрів надання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – особливості та перспективи оптимізації діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у роботі завдань, специфіки досліджуваного об'єкта використано такі методи: методи аналізу та синтезу, метод конкретизації, структурно-функційний.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи. Запропоновано шляхи вдосконалення надання адміністративних послуг у діяльності Центру

надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області.

Практична цінність роботи. Розроблені рекомендації можуть бути зреалізовані у діяльності центрів надання адміністративних послуг територіальних громад.

Апробація результатів. Основні положення кваліфікаційної роботи було представлено на VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми і перспективи» (м. Полтава, 23 листопада 2023 р.) та опубліковано у вигляді статті:

Голобородова Анна. Вітчизняний досвід впровадження інформаційних технологій у сферу надання державних послуг. *Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи*: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції. М. Полтава, 23 листопада 2023 року/ редкол. І. Г. Передерій, О.Є. Гомотюк та ін. Полтава, 2023. С. 107-113.

Структура й обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та джерел. Обсяг роботи – 110 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність поняття «адміністративні послуги»

Сьогодні майже всі організації надають певний перелік послуг. Проте протягом багатьох років інститутам обслуговування не приділялося належної уваги. Незалежно від власного бажання всі громадяни змушені періодично покладатися на державні органи за отриманням різноманітних послуг: державної реєстрації народження чи реєстрації місця проживання, за реєстрацією земельної ділянки чи для призначення пільги на оплату житла та комунальних послуг тощо. При розкритті поняття «послуга» насамперед варто звернутися до етимології цього терміна. Послуга – особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу, суспільства. Аналізуючи наукову літературу, можна сказати, що визначення поняття «адміністративна послуга» кожним дослідником трактується по-різному. Так, наприклад, на думку В. Тимощука, «послуга – діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за ініціативою особи, на її прохання [51].

І. Жилінкова стверджує, що всі послуги мають такі характеристики:

- 1) Нематеріальні за своєю природою та їх результати не мають регламентованої форми.
- 2) Тісно пов'язані з особою виконавця та процесом, за допомогою якого він виконує певну дію (виконання певної діяльності).
- 3) Існують як окреме явище і не відповідають фактичній дії (здійсненню діяльності) виконавця – конкретне нематеріальне благо [37].

К. Афанасьєв визначив, що адміністративні послуги – це державні (тобто державні та місцеві) послуги, які надаються органами управління, органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими органами, надання яких є владним повноваженням [32].

Офіційне визначення терміну «адміністративна послуга» надається в Законі України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Відповідно до цього закону адміністративна послуга визначається як результат здійснення суб'єктом надання адміністративних послуг повноважень на звернення фізичної або юридичної особи, зокрема з метою набуття, зміни або припинення прав фізичної або юридичної особи [7].

Адміністративні послуги мають певні особливості, які характеризують їх зміст і визначають місце в загальній системі публічних послуг.

Серед формальних ознак адміністративної послуги В. Тимошук виділяє такі:

- 1) адміністративні послуги завжди надаються за зверненням особи;
- 2) надання адміністративної послуги пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- 3) адміністративні послуги надаються органами управління (переважно органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування) та обов'язково шляхом здійснення владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному адміністративному органі (як правило, одному);
- 4) результатом надання адміністративної послуги в процесуальному розумінні є адміністративний акт (рішення або акт органу адміністративної влади у відповідь на звернення особи). Такий адміністративний акт має конкретного отримувача – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою [52].

В. Авер'янов, крім вищезазначених, включає обов'язкові ознаки адміністративних послуг:

- а) Надання цих послуг полягає у створенні належних умов для повного здійснення фізичними особами покладених на них прав та обов'язків;
- б) фізичні особи мають право використовувати результати надання адміністративних послуг на власний розсуд (крім випадків вчинення протиправних дій) [26].

Проаналізувавши думку дослідників, можемо визначити такі ознаки адміністративних послуг:

1. Адміністративні послуги надаються виключно за прямою ініціативою (запитом) фізичних та юридичних осіб. Будь-хто може звертатися за конкретною адміністративною послугою.

2. Необхідність, а отже можливість отримання тієї чи іншої адміністративної послуги регулюється законом. Надання адміністративних послуг можливе лише за наявності конкретних законодавчих положень щодо процедур, яких необхідно дотримуватися для надання таких послуг. Звернення особи до уповноваженого органу щодо вчинення на її користь певних дій може вважатися адміністративною послугою лише тоді, коли чітко встановлено порядок розгляду цього звернення. Неможливо звернутися до компетентного органу з проханням про надання адміністративної послуги, якщо це не передбачено законом.

3. Здійснення кожної адміністративної послуги закон наділяє компетентним органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування. За загальним правилом, конкретну адміністративну послугу може вирішувати лише певний (тільки один) орган відповідно до закону, на відміну від інших видів скарг, які можуть розглядатися та вирішуватися декількома суб'єктами.

4. Щоб отримати адміністративну послугу, фізичні та юридичні особи повинні відповідати визначеним законодавством умовам.

5. Адміністративна послуга є остаточною формою особистого адміністративного акта, в якому чітко зазначається одержувач.

При прийнятті заяви особи акт набуває типової форми (довідка, дозвіл, витяг), хоча розпорядчим актом може вважатися лише рішення органу реєстрації чи свідоцтво

Важливо зазначити, що до адміністративна послуга не включає контрольну діяльність (проведення перевірок, ревізій, перевірок тощо), освітні, медичні та економічні послуги, які надаються правоохоронними

органами, підприємствами, організаціями, державними установами та організаціями.

Через те, що адміністративні послуги характеризуються своєю різноманітністю та багатоаспектністю, можна зробити висновок про необхідність їх класифікації.

Існує багато способів класифікації адміністративних послуг. Найбільш важливими є такі класифікаційні ознаки:

- 1) за ознаками оплати – платні та безкоштовні;
- 2) за джерелом фінансування – послуги, що фінансуються з державного бюджету, та послуги, що фінансуються з місцевого бюджету;
- 3) за порядком надання – послуги безпосередньо надаються суб'єктом надання адміністративної послуги; послуги, що надаються через центри надання адміністративних послуг; послуги, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- 4) залежно від суб'єктів надання – державні та муніципальні.. Державні послуги – це послуги, що надаються державними органами (переважно правоохоронними) та державними підприємствами, установами та організаціями. Міські послуги - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та міськими підприємствами, установами та організаціями
- 5) залежно від змісту адміністративної діяльності - ліцензування; реєстрація з веденням обліку; легалізувати поведінку; суспільні послуги; послуги визначаються іншими видами адміністративної діяльності;
- 6) за метою прийому – послуги, спрямовані на задоволення інтересів фізичних осіб; послуги із задоволення інтересів юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; послуги, спрямовані на задоволення фізичних та юридичних осіб;
- 7) за нормативами потреб – основні та додаткові;
- 8) за ознаками обов'язковості – обов'язкові та добровільні;
- 9) залежно від галузі права (залежно від характеру проблеми, з якою люди звертаються до органів управління) – послуги у сфері планування

територій; послуги у сфері природокористування; послуги у сфері підприємницької діяльності; послуги у сфері соціальних відносин тощо;

10) за кількістю суб'єктів, які беруть участь у процедурі надання послуг – базові та комплексні;

11) за наявності проміжних результатів - прості та складні; 1

12) залежно від форми здійснення – послуги, пов'язані з ефективним здійсненням конституційних прав і свобод громадян; Фактично адміністративні послуги пов'язані з правовим оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод.

Ознаки класифікації змісту адміністративної діяльності, пов'язаної з наданням адміністративних послуг, включають реєстрацію, ліцензування (ліцензування), сертифікацію, автентифікацію, верифікацію, визнання, легалізацію, автентифікаційне встановлення статусу тощо. Але часто навіть за назвою ховається інший зміст.

Тому при реєстрації державного закону про право власності на землю першочерговою турботою держави є реєстрація власників землі та забезпечення їх прав, а при «реєстрації бізнесу – бажання особи отримати ліцензію на провадження господарської діяльності.

Розрізняємо комерційні (економічні), соціальні, земельні, будівельні та міські адміністративні послуги, житлові тощо [31].

Комерційні (господарські) послуги, які регулюються Законом України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», «Про зовнішньоекономічну діяльність», «Про відновлення платоспроможності боржника або про банкрутство», «Господарським кодексом України»; послуги соціальної сфери – згідно із законами України «Про соціальні послуги», «Про охорону праці»; земельної – згідно із Земельним кодексом України; будівельно-комунальної, житлової – згідно з Житловим кодексом України України.

Що стосується надання послуг, факторами класифікації є державний бюджет, місцевий бюджет, фінанси підприємств, установ та організацій.

Залежно від критеріїв оплати адміністративні послуги можна поділити на платні та безкоштовні послуги для однієї особи.

Приклади платних і безоплатних послуг: Міністерство юстиції України надає платну послугу «Державна реєстрація права власності на нерухоме майно» (вартість послуги – 230 грн.). Державна комісія із земельних ресурсів України надає безкоштовну послугу «Видача спеціальних дозволів на зняття та перенесення земельного покриву (родючих шарів ґрунту) із земельних ділянок».

Залежно від підрозділу, що надає адміністративні послуги, їх можна поділити на державні адміністративні послуги та муніципальні адміністративні послуги.

Найголовніше, що класифікації мають практичне значення, тобто допомагають виробити рекомендації щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

Одним із таких критеріїв класифікації можна назвати рівень повноважень щодо встановлення надання адміністративних послуг та правового регулювання порядку їх надання, а саме:

1) централізовані адміністративні послуги (закони, акти Президента України, Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади України);

2) адміністративні послуги відповідно до локальних нормативно-правових актів (діяльність органів місцевого самоврядування, місцевих правоохоронних органів);

3) адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли одночасно впроваджуються централізовані правила та місцеві правила).

Адміністративні послуги можна класифікувати за галузями права, точніше за предметом (характером) проблеми, з якою особа звертається до адміністративного органу.

Серед них можна виділити підприємницькі (або господарські), соціальні, земельні, будівельно-комунальні, житлові та інші види адміністративних послуг.

При цьому соціальні адміністративні послуги – це послуги, пов’язані із здійсненням владних повноважень, наприклад, призначення державних соціальних допомог тощо.

Прикладом земельних адміністративних послуг може бути рішення органу місцевого самоврядування про виділення земельної ділянки для використання, а приклади комерційних адміністративних послуг включають реєстрацію бізнесу, ліцензування тощо.

Варто зазначити, що окрім адміністраторів, у Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області, ще послуги надають державні реєстратори, а саме: реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень; та реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців. Державний реєстратор – посадова особа, яка діє від імені держави, представляє інтереси держави та уповноважена вносити відповідні записи в до реєстрів.

У Законі України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» надано таке визначення: «Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (далі – державна реєстрація прав) – офіційне визнання і підтвердження державою фактів набуття, зміни або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних відомостей до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно» [9].

Обтяження – забороняти передачу та/або користування нерухомим майном відповідно до положень закону, актів уповноважених державних органів, їх представників або сторін, що виникають на договірних засадах.

Реєстраційна справа – комплект документів, на підставі яких проводяться реєстраційні дії, а також документи, сформовані під час

проведення цих реєстраційних дій, зберігаються в паперовій та електронній формі.

Реєстраційна дія – реєстрація державних прав, внесення змін до записів у Державному реєстрі прав, скасування реєстрації державних прав, а також інші дії, що вчиняються в Державному реєстрі прав, за винятком надання відомостей з Державного реєстру прав. Відповідно до ЗУ «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» Серед речових прав та їх обтяжень, що підлягають реєстрації виділяють такі:

- власність та довірча власність є засобами забезпечення виконання зобов'язань щодо нерухомого майна та об'єктів незавершеного будівництва;
- майнові права, що виникають із власності;
- право користування землею сільськогосподарського призначення (емфітевзис);
- права забудови земельної ділянки (суперфіція);
- права господарської передачі;
- права оперативного управління;
- права довгострокового користування та права оренди (суборенди) земельної ділянки;
- право користування (оренди) будівлею або іншою капітальною спорудою (їх окремою частиною), що виникає на підставі договору найму (оренди) будівлі або іншої капітальної споруди (їх окремої частини), укладеного за термін не менше трьох років;
- іпотека;
- право довірчої власності;
- інші майнові права, встановлені законом;
- право власності на об'єкти незавершеного будівництва;
- заборона передачі та конфіскації нерухомого майна, конфіскації податків, пов'язаних з нерухомим майном, та інших зборів.

Право на здійснення державної реєстрації права власності на нерухоме майно мають:

- виконавчі органи сільських, селищних та міських рад Києва, міста Севастополя, адміністрацій районів міст Києва та Севастополя;
- акредитовані суб'єкти;
- орган державної реєстрації прав на нерухоме майно (далі – орган державної реєстрації);
- нотаріус.

У Законі України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» подано таке визначення: «Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (далі – державна реєстрація) – офіційне визнання шляхом засвідчення державою факту створення або припинення юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, засвідчення факту наявності відповідного статусу громадського об'єднання, професійної спілки, її організації або об'єднання, політичної партії, організації роботодавців, об'єднань організацій роботодавців та їхньої символіки, засвідчення факту набуття або позбавлення статусу підприємця фізичною особою, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, про юридичну особу та фізичну особу – підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій» [10].

Відповідно до ст. 80 Цивільного кодексу України юридична особа – це організація, створена, зареєстрована та внесена до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, яка є цивільно-правовою та дієздатною та може бути як позивачем, так і відповідачем у суді [23].

Серед ознак юридичної особи можемо виділити такі:

- володіння відокремленим майном, яке належить юридичній особі
- існування права власності на майно, кошти, цінні папери та здатність нести майнову відповідальність, полягає в тому, що юридична особа несе

самостійну майнову відповідальність за своїми зобов'язаннями і відшкодовує своїм працівникам збитки, завдані виконанням службових обов'язків

- здатність бути позивачем або відповідачем у суді.
- участь у цивільному обороті від свого імені. Стороною договору виступає саме юридична особа (а не її засновники), вона несе відповідальність за його виконання.
 - наявність фіксованого найменування та зареєстрованого місцезнаходження
 - правоздатність і дієздатність та відповідно здатність бути позивачем або відповідачем у суді.
 - здійснення управління через свої органи.

1.2. Нормативна база функціонування систем надання адміністративних послуг різних видів

Формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні розпочато у 2005 році.

Враховуючи, що значну частину адміністративних послуг складають «ліцензії у сфері господарської діяльності», у зв'язку з чим необхідно враховувати проблеми, пов'язані з їх забезпеченням, та заходи, спрямовані на їх вирішення. Тому 6 вересня 2005 року Верховна Рада України прийняла Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», який фактично сприяв створенню централізованих єдиних дозвільних центрів, (ЄДЦ) що діють за принципом організаційної єдності в одному приміщенні [11]. Незважаючи на те, що політика спрямована на покращення умов доступу до адміністративних послуг лише суб'єктів господарювання, загалом вона дотримується загального підходу до створення універсамів послуг. Крім того, існуючі ЄДЦ можуть стати хорошою основою для створення центрів надання адміністративних послуг для різних категорій споживачів.

За ініціативою Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р було затверджено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Основним завданням цієї Концепції є визначення засад та напрямів подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг [4].

Відповідно до концепції розвитку системи надання адміністративних послуг до публічних послуг відносяться послуги, що надаються державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами та організаціями, підпорядкованими їм.

Адміністративні послуги – публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, надання яких тісно пов'язане із здійсненням владних повноважень. Основними адресатами цієї концепції були органи виконавчої влади, але можна стверджувати, що більшість її положень є актуальними та прийнятними для місцевих органів влади.

Уряд України у вищезазначеній Концепції охарактеризував теоретичну частину доктрини адміністративних послуг (поняття та ознаки, принципи надання адміністративних послуг) та визначив такі основні питання: законодавча спрямованість (визначення повноважень щодо надання адміністративних послуг виключно на законодавчому рівні, нерозмежування адміністративних послуг; плата за надання адміністративних послуг та обґрунтування її розміру; належні строки надання адміністративних послуг; спрощення процедур надання адміністративних послуг тощо).

Кабінет Міністрів оголосив про намір вжити низку заходів, серед яких – максимально можливу децентралізацію надання адміністративних послуг з метою наблизити адміністративні послуги до мешканців певних адміністративно-територіальних одиниць. Ця політика повинна реалізовуватися шляхом передачі/делегування відповідних функцій місцевим органам влади. Ще одним ключовим завданням, визначеним у

концепції, було запровадження найбільш ефективної форми надання адміністративних послуг. Зокрема, однією з таких форм є встановлення універсамів послуг (центрів надання адміністративних послуг) як організації надання всіх або найбільш поширених адміністративних послуг певного адміністративно-територіального рівня в одному приміщенні.

Концепція надання адміністративних послуг базується на служінні держави (влади) людині (суспільству).

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» під адміністративною послугою розуміється результат здійснення повноважень уповноваженим органом, який відповідно до закону забезпечує правове оформлення умов її надання повноваження, свободи та законні інтереси фізичних та юридичних осіб на їх вимогу (видача ліцензій (дозволів), сертифікатів, написів, реєстрація тощо) [7].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 р. № 494-р затверджено план заходів щодо реалізації органами виконавчої влади Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг, який, серед іншого, передбачає перегляд переліку платних послуг; розмежування адміністративних послуг та економічних послуг; розробку стандартів адміністративних послуг; законодавчо закріплює передачу повноважень центральних адміністративних органів на місцевий рівень; методику визначення вартості адміністративних послуг; впровадження електронного документообігу при наданні адміністративних послуг через мережу Інтернет (через веб-сайти) з використанням електронного цифрового підпису; внесення на розгляд Уряду законопроекту про адміністративну процедуру; підготовка та подання на розгляд Кабінету Міністрів концепції законопроекту про адміністративні послуги, тощо.

У 2009 році Кабінет Міністрів України звернув увагу на питання платних державних послуг (у тому числі адміністративних). У результаті були видані такі документи: Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг» від 25

лютого 2009 року № 251 та Постанову Кабінету Міністрів України «Деякі питання платних державних послуг» від 11 березня 2009 року № 234. Їх реалізація включала наступні заходи: передання всього фінансування державних платних послуг до державного бюджету; заборона на передачу повноважень суб'єктам господарювання надавати публічні платні послуги; ліквідація суб'єктів господарювання, утворених для надання державних платних послуг тощо [16; 2].

Одним із пріоритетів Уряду України є наведення порядку у величезній кількості платних послуг. Влада України прагне до того, щоб адміністративні органи, державні підприємства, установи та організації надавали послуги на основі «переліку» (загальна кількість цих послуг становить понад 600). Цікаво також відзначити, що Уряд поставив завдання «переглянути розмір плати за надання послуг» та привести їх у відповідність з мінімальними витратами, необхідними для їх надання». З одного боку, це означає, що для певних адміністративних послуг їхня вартість є надто високою і має бути зменшена. З іншого боку, у випадку непопулістської політики щодо багатьох адміністративних послуг це призведе до підвищення тарифів. Це відбувається, тому що сьогодні багато адміністративних послуг надаються за цінами, значно нижчими за їхню собівартість.

Водночас, слід зазначити, що у 2009 році Головне управління державної служби України розпочало створення Реєстру адміністративних послуг. З цією метою постановою Кабінету Міністрів України від 27 квітня 2009 року № 532 було затверджено Положення про Державний реєстр адміністративних послуг [5]. Реєстр мав стати єдиною комп'ютерною базою даних про державні та адміністративні послуги, що надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами, організаціями та органами місцевого самоврядування під час виконання ними делегованих повноважень. У 2010 році Реєстр зазнав змін. Зміни до термінів мають переважно термінологічний характер. Тривалий час Реєстр адміністративних послуг працював у тестовому режимі. Інформацію можна було отримати за

суб'єктом надання послуги (адміністративним органом), галуззю та типом (назвою) послуги. Реєстр містить інформацію про нормативно-правову базу адміністративних послуг, суб'єктів, що їх надають, та розмір плати за них. Однак зручність, повнота, точність і практична цінність реєстру залишається відкритим питанням.

У результаті реалізації основних заходів, запропонованих КМУ (спрямування всього фінансування державних платних послуг до державного бюджету, заборона передачі повноважень з надання державних платних послуг суб'єктам господарювання, ліквідація суб'єктів господарювання, створених для надання державних платних послуг), Кабінет Міністрів ухвалив Постанову № 737 від 17 липня 2009 року «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг», якою було затверджено Тимчасовий порядок надання державних послуг, у тому числі адміністративних послуг. Змінами до ТП у 2010 році було впорядковано термінологічну базу, а також:

- забороняється вимагати від суб'єктів звернення документи або інформацію, що вже є у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг, інших державних органів чи суб'єктів господарювання;

- запроваджено нормативно-правові акти, спрямовані на раціоналізацію розміру платежів та процедур надання адміністративних послуг (у тому числі положення про те, що плата за надання адміністративних послуг вноситься лише один раз за весь комплекс робіт та послуг);

- вжити заходів щодо функціонування «єдиного вікна» доручено органам, які надають адміністративні послуги [6].

Терміни «єдине вікно» та «єдиний офіс» були запроваджені у 2002-2004 роках, коли місцеві органи влади започаткували радикально нову систему обслуговування суб'єктів господарювання при видачі дозвільних документів. На той час ці концепції включали в себе ідею об'єднання всіх операцій з видачі ліцензій в одній будівлі. Терміни «єдине вікно» та «єдиний

офіс» були запроваджені у 2002-2004 роках, коли місцеві органи влади започаткували радикально нову систему обслуговування суб'єктів господарювання при видачі дозвільних документів.

На відповідні нормативні акти у сфері надання адміністративних послуг вплинули закони «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про місцеві державні адміністрації» які визначають організацію, повноваження та порядок діяльності відповідних органів, включаючи надання цих послуг.

Питання про необхідність прийняття окремих законів про адміністративні послуги дискутувалось багато років. Передбачалося, що закон має забезпечити здійснення системних заходів інституційного, організаційного, та фінансово-економічного характеру з питань розвитку національної системи надання адміністративних послуг. Внаслідок чого, 17 червня 2009 року було ухвалено Концепцію проекту Закону України «Про адміністративні послуги» (далі – Концепція проекту Закону). Законопроект був схвалений Урядом і направлений до Парламенту для подальшого розгляду. У 2010 році, у зв'язку зі змінами урядів, законопроект було відкликано з Верховної Ради України. 6 вересня 2012 року Верховна Рада України нарешті прийняла Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI [7].

Закон зобов'язує місцеві органи влади, органи місцевого самоврядування та районні державні створювати окремі центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). ЦНАП – це приміщення і персонал, який приймає відвідувачів. За вітчизняним законодавством адміністратор – посадова особа, завданням якої є прийом заяв від суб'єктів звернень, передача отриманих документів суб'єкту надання адміністративних послуг для опрацювання та видача результату наданих послуг суб'єкту звернення. Крім того, слід зазначити, що такі центри можуть створюватися органами виконавчої влади, селищними або сільськими радами районного значення на підставі відповідних рішень. Закон забороняє суб'єкту звернення вимагати

отримання документів або інформації, що вже знаходяться у володінні або вільному доступі (за згодою суб'єкта звернення) суб'єкта надання адміністративних послуг. Закон також передбачає, що суб'єкт надання адміністративних послуг не може вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що знаходяться у володінні або розпорядженні державного органу, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, що перебувають у сфері його управління.

Закон передбачає впорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг через запровадження технологічних карток та встановлення широких інформаційних зобов'язань і зручного надання інформації через запровадження інформаційних карток адміністративних послуг. Відповідно до Закону на кожен адміністративну послугу має бути розроблена та затверджена інформаційна картка (далі – ІК) (ДОДАТОК А). Належне інформування є не лише джерелом інформації для заявників (що є основною метою ІК), але й має вирішальне значення для діяльності самого ЦНАП. Адже працівники Центру надають широкий спектр адміністративних послуг, тому якісні ІК – це необхідний інформаційний ресурс та інструмент для взаємодії працівників ЦНАП із відвідувачами під час прийому вхідного пакета документів Частина 4 статті 8 Закону встановлює сім обов'язкових пунктів, які мають бути зазначені в ІК:

1. Назва, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг.

2. Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а також, у разі необхідності, умови та підстави для отримання адміністративної послуги;

3. Платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;

4. Терміни надання адміністративної послуги;

5. Результат надання адміністративної послуги;
6. Можливі способи отримання відповіді (результату);
7. Нормативні акти, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги. Інколи використовуються більш деталізовані ІК, що складаються із 16 пунктів (включно з інформацією про підстави для відмови, порядок оскарження і т.ін.). Тут можна зазначити, що питання надання додаткової інформації в ІК (більше, ніж передбачено законодавством) може залишатися на розсуд суб'єкта надання адміністративних послуг, який погоджує ІК. Однак слід розуміти, що збільшення обсягу такої інформації в ІК може бути настільки складним, що особи, на яких поширюється картка, не використовуватимуть картки через їх перевантаження. Модернізація системи надання адміністративних послуг розпочалася у 2014 році з оголошенням Урядом України про запровадження місцевого самоврядування. У зв'язку із цим слід зазначити, що метою Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні № 333, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 1 квітня 2014 року, є створення та підтримка повноцінного життєвого середовища для громадян, надання якісних та доступних публічних послуг, формування ефективного місцевого самоврядування та територіальної організації влади для задоволення інтересів громадян у сфері життєдіяльності відповідних регіонів. У грудні 2015 року Верховною Радою України ухвалено Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг». Закон розроблено в рамках виконання пункту Коаліційної угоди, який передбачає передачу повноважень з надання базових адміністративних послуг органам місцевого самоврядування відповідного рівня. Метою реформи у цій сфері є забезпечення надання публічних послуг відповідно до національних стандартів з урахуванням необхідності забезпечення регіональної доступності.

Обговорюючи становлення та розвиток законодавчої бази з державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб-підприємців слід згадати Цивільний та Господарський Кодекси України. Вони були прийняті 16 січня 2003 року [23; 1].

Вимогою цих кодексів, зокрема статті 89 Цивільного кодексу України, було те, що юридичні особи підлягають державній реєстрації відповідно до закону. 15 травня 2003 року Верховна Рада прийняла Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» («Закон про реєстрацію»), який набув чинності 1 липня 2004 року [10].

У відповідності до Закону можемо сформулювати визначення: державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (далі – державна реєстрація) – це офіційне визнання державою факту створення або припинення юридичної особи, громадського формування без статусу юридичної особи, громадського об'єднання, професійної спілки, її організації або об'єднання, політичної партії, організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців та підтвердження відповідного статусу їх символіки, а також набуття або позбавлення фізичною особою статусу підприємця.

Головною особливістю Закону є те, що він є законом прямої дії. Закон встановлює, зокрема, органи та посадових осіб, відповідальних за державну реєстрацію, практично всі процедури державної реєстрації суб'єктів господарювання, перелік документів, які подаються заявниками для реєстрації, підстави для залишення документів без розгляду та відмови у проведенні реєстраційної дії, а також документи, які видаються на підтвердження реєстраційної дії. Крім того, на виконання вимог Закону про реєстрацію були прийняті такі постанови Кабінету Міністрів України: «Про визнання такими, що втратили чинність, деяких нормативно-правових актів» (від 26.11.03 № 1821), «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів

України від 13 грудня 1999 р. № 2288» (від 02.06.04 №724), якою запроваджено посаду державного реєстратора.

Підсумком прийняття вищезгаданих нормативних актів стало становлення в Україні сучасної системи реєстрації. Коли вона була вперше створена у 1991 році, реєстрація компанії займала до 30 днів, але зараз реєстрація може бути завершена за два-три дні і додана до процесу реєстрації в інших органах влади. Єдиний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (ЄДР) був створений з метою забезпечення органів державної влади та інших учасників цивільного обороту достовірною інформацією про юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також для реалізації положень статті 89 Цивільного кодексу та статті 16 Закону про реєстрацію. Це автоматизована система збирання, накопичення, захисту, обліку та надання інформації про юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, що ведеться на електронних носіях відповідно до державних стандартів, які гарантують сумісність та взаємодію з іншими інформаційними системами та мережами, що є складовими державних інформаційних ресурсів. Станом на 01.01.2010 у базі даних ЄДР міститься інформація про 1241,7 тис. юридичних осіб та 4681,4 тис. фізичних осіб-підприємців [49].

У сфері реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, найголовнішим є ЗУ «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», який регулює відносини, що виникають у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, і спрямований на забезпечення визнання та захисту державою таких прав [9]. Звісно, державні реєстратори користуються ще Цивільним Кодексом України, Земельним Кодексом України, постановами та наказами Міністерства Юстиції України. Державний реєстр речових прав на нерухоме майно (далі – Державний Реєстр прав) – це єдина державна інформаційна система, що забезпечує обробку, зберігання та надання інформації про зареєстровані речові права та їх обтяження. Реєстр прав реєструє права власності та їх обтяження на земельні ділянки та об'єкти нерухомості на

земельних ділянках, які не можуть бути переміщені без їх знецінення або зміни цільового призначення. Набуття, зміна, припинення або обтяження майнових прав на нерухоме майно офіційно визнаються державою і підтверджуються внесенням відповідних відомостей до реєстру прав власності на нерухоме майно.

Відповідно до ЗУ «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» не підлягають державній реєстрації речові права та їх обтяження на корисні копалини, рослини, а також на малі архітектурні форми, тимчасові, некапітальні споруди, розташовані на земельній ділянці, переміщення яких можливе без їх знецінення та зміни призначення, а також окремо на споруди, що є приналежністю головної речі, або складовою частиною речі, зокрема на магістральні та промислові трубопроводи (у тому числі газорозподільні мережі), автомобільні дороги, електричні мережі, магістральні теплові мережі, мережі зв'язку, залізничні колії.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було розглянуто поняття адміністративних послуг, їх ознаки та класифікація та досліджена нормативна база функціонування системи надання адміністративних послуг, у тому числі послуг з державної реєстрації. Обґрунтовуючи поняття адміністративних послуг були використані тези науковців та нормативні акти.

Серед наукових доповідей було охарактеризовано праці таких науковців: В. Тимощука, І. Жилінкової та В. Авер'янова. Було виділено характерні ознаки адміністративної послуги серед яких: 1) адміністративні послуги надаються виключно за прямою ініціативою (запитом) фізичних та юридичних осіб, 2) можливість отримання тієї чи іншої адміністративної послуги регулюється законом, 3) здійснення кожної адміністративної послуги закон наділяє компетентним, 4) щоб отримати адміністративну послугу, фізичні та юридичні особи повинні відповідати визначеним законодавством умовам, 5) адміністративна послуга є остаточною формою

особистого адміністративного акта, в якому чітко зазначається одержувач; б) при прийнятті заяви особи акт набуває типової форми (довідка, дозвіл, витяг).

Серед характерних рис адміністративної послуги визначили такі:

- 1) Нематеріальні за своєю природою та їх результати не мають регламентованої форми.
- 2) Тісно пов'язані з особою виконавця та процесом, за допомогою якого він виконує певну дію (виконання певної діяльності).
- 3) Існують як окреме явище і не відповідають фактичній дії (здійсненню діяльності) виконавця – конкретне нематеріальне благо.

На відповідне регулювання у сфері надання адміністративних послуг впливають Закон «Про центральні органи виконавчої влади», Закон «Про місцеве самоврядування в Україні» та Закон «Про місцеві державні адміністрації», які визначають організацію, повноваження та процедури відповідних органів, включаючи надання цих послуг, тоді як базовим законом у сфері надання адміністративних послуг є Закон України від 6 вересня 2012 року «Про адміністративні послуги». Закон вимагає від органів місцевого самоврядування та районних державних адміністрацій створення центрів надання адміністративних послуг. Закон передбачає раціоналізацію внутрішніх процедур надання адміністративних послуг шляхом запровадження технологічних карток.

Державна реєстрація – форма виконавчої влади, що здійснює правове управління та облік зареєстрованих об'єктів шляхом видання реєструючим органом адміністративно-правових актів в рамках нормативних і регламентованих процедур.

Державний реєстратор – це посадова особа, яка діє від імені держави, представляє її інтереси і наділяється владними повноваженнями щодо внесення відповідних записів до реєстрів.

Державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – це офіційне визнання державою факту створення або припинення юридичної особи, громадського формування без статусу юридичної особи, громадського об'єднання, професійної спілки, її організації або об'єднання, політичної

партії, організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців та підтвердження відповідного статусу їх символіки, а також набуття або позбавлення фізичною особою статусу підприємця. Основним законом є Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців».

У сфері державної реєстрації речових прав головним законом є ЗУ «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень». Набуття, зміна, припинення або обтяження майнових прав на нерухоме майно офіційно визнаються державою і підтверджуються внесенням відповідних відомостей до реєстру прав власності на нерухоме майно.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРАКТИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг

У державах-членах Європейського Союзу питання надання публічних послуг є настільки важливим, що його регулювання включено в законодавство Європейського Союзу, зокрема в Договори та Протоколи про функціонування Європейського Союзу. Характерними рисами європейської моделі надання адміністративних послуг наступні:

1. Єдність:

- *Спільні базові принципи:* Визначені спільні базові принципи у моделі надання адміністративних послуг, що забезпечують сумісність та взаємодію між національними моделями різних країн-учасниць ЄС.

- *Стандартизація:* Використання загальноприйнятих стандартів та принципів сприяє спільному розумінню та співпраці між різними суб'єктами.

2. Універсальність:

- *Методологічна та технологічна платформа:* Єдиний методологічний та технологічний фундамент дозволяє залучати будь-які органи управління на всіх рівнях, незалежно від їх рівня компетенції.

- *Широкий спектр охоплення:* Універсальність означає, що модель може бути адаптована та використовуватися для найрізноманітніших органів та умов.

3. Гнучкість:

- *Спрощення та раціоналізація:* Гнучкість у моделі передбачає спрощення та раціоналізацію відносин між учасниками процесу, щоб уникнути непотрібного дублювання функцій та складнощів.

- *Адаптованість:* Модель повинна бути адаптованою до різноманітних потреб та умов, що може виникнути на різних рівнях управління.

Ці принципи сприяють створенню ефективної та взаємодіючої системи надання адміністративних послуг, яка відповідає потребам та реаліям різних країн і рівнів управління [25].

В європейських країнах одним із основних напрямів співпраці між місцевими органами влади є розроблені в Європі норми функціональних груп послуг з метою надання послуг населенню.

Це створення «універсамів послуг», який дасть змогу надавати державні послуги. У Європі для реалізації цієї моделі надання адміністративних послуг запроваджено різні типи «універсамів послуг». Тобто «спільних офісів» з надання державних послуг. «Єдине вікно» (служба Нью-Брансвік) надає понад 90 % державних послуг Регіону під одним дахом. Поширеною є практика запровадження «інформаційних бюро» – можливість отримати консультацію щодо послуги телефоном [53].

Першопроходцями у впровадженні концепції «універсамів послуг» є Нідерланди. З 1992 року запроваджено систему омбудсмена, яка передбачає підстави для контролю та розслідування дій міністрів та автономних органів у сфері надання державних послуг населенню [54]. Муніципалітет Гааги має один із найкращих прикладів ЦНАП. Система універсамів послуг має два рівні: центральний офіс на рівні міста та 7 відділень у різних районах міста. Кожен бажаючий може вільно увійти до муніципального будинку без перепустки.

Там розташовано понад двадцять робочих місць, що дає змогу громадянам швидко отримати необхідні послуги. У 2009 р. владою міста було прийнято рішення створити «Службу публічних послуг» (Publieksservice) шляхом об'єднання ресурсів Служби у справах громадян (Burgerzaken), інформаційного порталу (www.denhaag.nl) та Контактного центру (ContactCentrum service). Це поєднання стало ще одним кроком до покращення якості надання послуг для громадян і бізнесу.

Спираючись на голландський досвід, система універсамів послуг («Bürgeramt») також була введена в Німеччині. Ідея створення офісу для

громадян або універсамів послуг (також відома як УП) з'явилася в 1990-х роках (епоха «нової моделі управління»), де уряд трансформується в постачальника послуг. Скористатись адміністративними послугами без клопоту, швидко та, по можливості, у рамках одного візиту стало можливим завдяки розробленню унікальної моделі офісу для громадян у багатьох країнах Європи під назвою «Єдине вікно».

Структура та організація універсального обслуговування в країні передбачає: облаштування просторого офісного приміщення з пунктами обслуговування абонентів, у тому числі конфіденційних чатів; створення «фронт-офісу» (зона обслуговування клієнтів) і «бек-офісу» (робочий простір для працівників універсального обслуговування), де обробляються документи, розподіляється та відправляється пошта; телефонна служба; широкі компетенції персоналу, включаючи той факт, що всі послуги повинні надаватися всім персоналом (принцип загальних повноважень або універсалізму).

До основних завдань універсамів послуг у Німеччині належать: довідково-інформаційне забезпечення; надання консультацій та прийом документів, в основному з таких питань, як оплата оренди, соціальна підтримка на оплату житла, фінансова підтримка для навчання дітей, послуги юридичного відділу, соціальна допомога, базове матеріальне забезпечення; реєстрація громадян (реєстрація, зняття з реєстрації, перереєстрація); оформлення паспортів та посвідчень особи; питання податку на прибуток; питання щодо отримання водійських прав; обслуговування іноземців; засвідчення документів; зберігання знайдених (загублених) речей тощо.

Слід зазначити, що соціальні послуги, отримання дозволів на будівництво та послуги з реєстрації актів цивільного стану не надаються в системі обслуговування Федеративної Республіки Німеччини, що пояснюється специфікою законодавства (держава відповідає за соціальні питання) та акцент робиться на «швидкі» послуги. Особливість ФРН полягає в тому, що існують спеціальні організації зі схожими методами роботи для

соціальних послуг і послуг у сфері будівництва. Водночас для питань будівництва у великих містах (від 200 тис. жителів) має бути створений будівельний універсам послуг, а в районних адміністраціях – районний. У наш час фінансові установи також все частіше створюють універсами послуг зі збору податкових документів. Для Муніципального центру адміністративного менеджменту (далі – МЦАМ) години роботи в УП у Німеччині стали об'єктом моніторингу, адже вони помітно відрізняються між собою – від 28 до 55 годин на тиждень. Середній показник при цьому складає 38,5 годин на тиждень. Причиною такої різниці є визначення годин з урахуванням місцевих умов. У Німеччині виділяють наступні критерії для організації годин прийому:

- години прийому прості/легкі для запам'ятовування, постійні та послідовні, де це можливо;
- час початку і закінчення роботи ідентичний;
- мінімальна одиниця виміру часу – 1 година або 30 хвилин;
- робота без вихідних (мають різноманітний досвід, в т.ч. суботня офісна робота користується популярністю у туристів) і робота в обідній час;
- працювати після закінчення робочого дня один або кілька разів на тиждень (мінімум до 17:30);
- можливі ранні дати початку роботи (принаймні з 7:30 ранку)

Кількість співробітників УП залежить від обсягу завдання. Йдеться про кількість годин роботи УП в тиждень, тобто про робоче навантаження, а не про кількість мешканців. Водночас чисельність персоналу в Німеччині в середньому становить 30000 жителів на 5 осіб працівників. Електронне врядування у ФРН наразі ще не має істотного впливу на цю статистику, оскільки електронні підписи ще не повністю впроваджені.

Адміністративно-територіальні реформи в Польщі як науковці, так і політики загалом вважають успішними. Територіальне самоврядування є важливою частиною державного управління Республіки Польща. Він поділяється на локальний і регіональний, без ієрархічної залежності. Варто

відзначити діалектичну єдність у діяльності державних і автономних адміністративних органів Польщі. Якщо органи державної виконавчої влади характеризуються вертикальною залежністю, то органи територіальної автономії всіх рівнів незалежні один від одного та по відношенню до органів виконавчої влади державного управління. Але ця незалежність поєднується з необхідністю спільного вирішення територіальних проблем, що неминуче веде до співпраці.

Основними принципами діяльності державних адміністративних органів є субсидіарність (надання максимальних повноважень найближчому до громадян органу), повага до єдності держави (адміністративно-територіальних одиниць). Діє в правовому полі, встановленому державою, і має єдиний характер, правовий статус і підлягає державному контролю з точки зору відповідності законодавству) і комплементарність (зв'язок і взаємодоповнюваність між функціональними установами) тощо.

Головним завданням місцевого самоврядування є організація обслуговування населення. Ці послуги поділяються на міські послуги (енергетика, водопостачання та водовідведення, транспорт, утримання доріг і зелених насаджень тощо), соціальні послуги (освіта, охорона здоров'я, соціальна допомога, безпека, культура, питання, пов'язані з ринком праці, та інші) та адміністративні. Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за організацію надання послуг населенню, але не зобов'язані надавати їх самі. Зазвичай для цього укладаються договори з комерційними або громадськими організаціями [54].

Планується створення централізованої системи Відділів обслуговування мешканців (далі – Відділи) у всіх районах Варшави з метою надання жителям міста належної якості обслуговування. Ці агенції були створені як організації, де всі жителі Варшави мають можливість легко вирішувати свої справи в офіційному секторі, особливо питання відновлення посвідчень особи, реєстрації транспортних засобів, отримання дозволів тощо. Вони надають споживачам надійні, якісні та швидкі послуги: якщо раніше

споживачам потрібно було ходити в декілька офісів на території організації, то зі створенням відділів основні адміністративні процедури значно спростилися. Також в якості основного принципу діяльності Відділів було запроваджено відокремлення прийому звернень від посадових осіб які перевіряють записи та приймають рішення. Це має гарантувати незацікавленість та виключити корупцію.

У Відділі Обслуговування Мешканців особа має можливість:

- вирішувати власні справи в одному місці;
- отримати зразки документів у справі та допомогу при їх заповненні;
- отримати інформацію щодо процедур вирішення справ з доступних інформативних матеріалів в установі або в електронний спосіб у Довіднику Відвідувача на порталі «Віртуальної столиці»;
- спостерігати за прозорістю процесу та відчувати позитивну атмосферу;
- бути обслугованою професійно, компетентно та ввічливо.

Окрім виконання своїх основних завдань, Відділи також виконують інформаційні функції, а саме: розгортають системи електронного обслуговування населення, допомагають зменшити або повністю відмовитися від використання документів, паперу після оформлення електронного підпису.

Більшість країн досягли успіхів у сфері формування електронного урядування. Темпи зростання і якість послуг, що надаються в різних державах, істотно відрізняються – від публікації державної інформації до подання податкових декларацій і здійснення платежів до бюджету.

Заслуговує на увагу литовська практика надання адміністративних послуг Литви. У 2003 році міська влада Вільнюса розпочала цілеспрямовану діяльність щодо покращення надання послуг громадянам та оптимізації роботи муніципалітету, шляхом впровадження програми «Єдиний контакт».

Головна мета принципу «єдиного контакту» – створити систему для ефективного управління процесом обслуговування з урахуванням усіх аспектів цього управління, а саме: зміцнити ефективність і прозорість

процесу прийняття управлінських рішень; організувати всю діяльність у муніципалітеті у спосіб, який гарантує максимально можливі результати і задоволення споживачів кінцевим результатом послуги; поліпшити якість надання послуг. У різних районах міста були зібрані підрозділи муніципалітету, які розташовувалися в одному приміщенні, що надавали різноманітні адміністративні послуги. Так було створено департамент обслуговування громадян, що включав у свою структуру реєстрацію, дозвільний та інформаційний офіси. Департамент обслуговування громадян працює за системою «єдиного вікна» у програмі. Користуючись спеціальним терміналом, відвідувачі обирають потрібну їм адміністративну послугу, отримують талон зі своїм номером в черзі та звертаються до відповідного адміністратора. Така організація роботи зробила процес не лише більш ефективним, але й дозволила міській владі отримувати інформацію про кількість звернень та типи запитів. Завдяки програмі «Єдиний контакт» послуги не дублюються, та міська влада може контролювати навантаження кожного працівника.

На сьогодні проєкт виявився успішним. Особлива увага приділяється контролю цьому проєкту через його важливість. Так, парламент країни навіть створив спеціальний оглядовий комітет прийнятності такої моделі для впровадження в інших автономних організаціях. Зазначений комітет визнав, що модель державного управління Вільнюса є позитивним досягненням і заохочує до впровадження даних в інших автономних установах країни. З 2006 року долучилися ще 3 Муніципалітети Литви, які використовували принцип «єдиного контакту». Цей вільнюський досвід є зразковою практикою для інших муніципалітет Литви [33].

2.2. Вітчизняний досвід впровадження інформаційних технологій у сферу надання державних послуг

Сьогодні просто неможливо уявити наше життя без інформаційних технологій. Велику кількість потреб сучасних людей можна задовольнити

завдяки стрімкому розвитку цифровізації. Цей процес охоплює всі сфери життя людини і спрямований на зміну їх на краще. Сучасні правові та соціально-політичні реалії перебувають у стані активних змін, становлячи одну з ключових складових процесу цифровізації. У сфері послуг цифрові технології дозволяють вести бізнес з будь-якої точки світу, організовувати відеоконференції, купувати продукти та різноманітну побутову техніку через Інтернет. Цифровізація може допомогти вирішити соціальні проблеми, полегшивши доступ до базових послуг охорони здоров'я (електронне здоров'я) та освіти (дистанційне навчання), фінансових послуг, прозорості та ефективності уряду (електронний уряд: системи електронного регулювання та записів). Цифровізація не обмежується винятковим використанням технологій. Вона характеризується зміною культури, інтеграцією в усі сфери роботи та трансформацією способу управління різними командами. Мінімізація витрат (оцифрування документів, в результаті чого загальна оптимізація процесу), децентралізація виробництва, підвищена ефективність і продуктивність, більш швидке і ефективно прийняття рішень в режимі реального часу, підвищений рівень дбайливого ставлення до навколишнього середовища, стале виробництво продуктів, зменшений час і витрати на розробку продукту, збільшена якість продукції та швидке реагування на зміни ринкової кон'юнктури - лише незначна частина переваг цифровізації.

Потреби у сфері публічного адміністрування не є винятком. Однією з обставин, що актуалізувала перехід держави на електронні послуги стала пандемія COVID-19. Така ситуація пришвидшила цифровізацію адміністративних послуг та сприяла налагодженню швидшої взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з отримувачами послуг. Результатом процесу цифровізації є формування сервісної держави, тобто держави, основною функцією якої є захист інтересів і задоволення потреб людей, шляхом їх обслуговування. Формування такого типу держави є однією з головних цілей сучасної адміністративної реформи. Їхня мета –

підвищити якість надання державних і муніципальних послуг, а також забезпечити високу доступність цих послуг.

Міністерство цифрової трансформації України (також відоме як Мінцифра) – центральний орган виконавчої влади, що відповідає за формування та реалізує державну політику у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності – взаємодії мережевих систем на основі уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрових знань громадян [45]. Створено у вересні 2020 року.

Міністерство працює над створенням «держави у смартфоні», що являє собою об'єднаний мобільний додаток і портал державних послуг. Одним із важливих завдань Мінцифри є розвиток цифрової грамотності громадян, тому з 21 січня 2020 року було запущено курс цифрової грамотності.

Постановою КМУ від 5 серпня 2020 року № 695 затверджено Національну стратегію регіонального розвитку на 2021-2027 роки, в якій одним із завдань розвитку визначено забезпечення доступності соціальних та адміністративних послуг. Для виконання цього завдання уряд визначає необхідність перебудови публічних послуг та вдосконалення правової системи, яка регулює механізм надання публічних послуг. Забезпечити впровадження через Єдиний національний портал електронних послуг «Портал Дія», запровадити можливість отримання електронних послуг через смартфони та мобільний додаток «Дія», облаштувати відкриті бездротові мережі – зони WI-Fi у громадських місцях, забезпечення доступу до офіційних сайтів, реєстрів, інших ресурсів та електронних сервісів через Інтернет людям з інвалідністю з вадами зору, слуху та мовлення [34].

За ініціативою Мінцифри У 2020 році в Україні запущено мобільний застосунок «Дія» – доступ громадян до цифрових документів. На сьогоднішній день застосунком «Дія» користуються 18,7 млн українців. Впровадження цього додатку повністю змінило уявлення про взаємодію держави й громадян [36].

В результаті трьох років існування застосунку Україна стала першою серед країн світу, де цифрові паспорти однаково дійсні як і ті, що зроблені з паперу або пластику. Загалом у своїх мобільних додатках українці використовують 4,7 млн ID-карток, 12,2 млн закордонних паспортів та 6,6 млн водійських посвідчень [36].

Громадянин України став четвертою людиною в Європі, яка має цифрові водійські права. Водії можуть сплатити штрафи в кілька кліків або поділитися автомобілем з рідними та друзями, щоб їхній техпаспорт з'явився в Дії. За час існування Дії було сплачено штрафів на понад 400 мільйонів гривень та пошерино понад 100 тисяч автомобілів [36].

Серед найпопулярніших послуг для підприємців – реєстрація ФОП та ТОВ на порталі Дія. За 10 хвилин з цифровим паспортом і підписом у Дії Ви можете стати підприємцем – відкрити бізнес, не виходячи з дому. У автоматичному режимі – реєстрація заявки триває всього 2 секунди. Це найшвидша реєстрація бізнесу у світі, яка досі вражає людей в Україні й за кордоном. Протягом усього періоду роботи сервісу АвтоФОП через Дію відкрито понад 260 тис. ФОПів [36].

Після запуску єПідтримки, уява про виплати від держави координально змінилися. України повністю розробила власне рішення, тому подібних послуг для державних виплат не існує в жодній країні світу. За півроку трансформували та значно розширили цю послугу. Наприклад, 6500 грн для людей, які втратили роботу через війну, або для тих, чий бізнес постраждав через бойові дії [36].

Крім того, війна поставила нові виклики, тому у перші тижні після повномасштабного вторгнення був запущений єДокумент – винятковий документ на час воєнного стану.

Далі – комплексна послуга для внутрішньо переміщених осіб. Одна з найбільш актуальних послуг, за якою звернулися близько 1,4 мільйона осіб для отримання довідки та грошової допомоги ВПО через Дію [36].

Через Дію можна подати заяву про пошкоджене майно. Через додаток і портал надійшло, понад 325 тис. заяв [36]. Через додаток «Оселя» понад 800 українців отримали кредити на житло на загальну суму понад 1 мільярд гривень для військових, лікарів, вчителів та науковців [36].

Ще один важливий інструмент для підтримки армії та економіки країн – військові облігації в Дії. За 4 місяці роботи сервісу українці купили понад 347 тис. облігацій на 346 млн грн. [36].

На даному етапі До 2024 року в Мінцифрі планують відцифрувати 100 % всіх державних послуг. При цьому не просто перевести всі послуги в онлайн, але й зробити їх реінжиніринг та «вбити» всі непотрібні довідки.

У цифровізації є й негативні сторони, головна з них – це можливе зростання рівня безробіття.

Відповідно до аналізу Всесвітнього економічного форуму в Давосі, кожна промислова революція фактично призводила до безробітних на початковому етапі, але через короткий період (від 1 до 5 років) з'являються нові потреби та вимоги ринку, що призводить до появи нових професій. Фактично кожна промислова революція породжує нові види економічної діяльності, нові підходи та нові моделі, які в свою чергу змінюють трудовий ринок.

За оцінками McKinsey & Co, до 2030 року внаслідок розвитку штучного інтелекту та технологій автоматизації процесів безробітними залишаться від 400 до 800 мільйонів людей (15–30% світової робочої сили) [57]. Багато видів діяльності, які сьогодні виконують працівники, мають потенціал для автоматизації.

За даними McKinsey, близько 60% усіх професій мають принаймні 30% видів діяльності, які можна автоматизувати за допомогою сучасних технологій [57].

Є й інші оцінки, наприклад, за даними Європейської комісії, приблизно (50%) поточних робочих місць у всьому світі теоретично можуть бути

автоматизовані [57]. А це означає, що людська праця в деяких процесах не знадобиться.

Стосовно України можна сказати, що ситуація на ринку праці в найближчі 10 років може бути менш драматичною, ніж у розвинених країнах. У найближчі 3-5 років цифровізація та автоматизація вирішать проблему дефіциту робочої сили.

За оцінками Українського інституту майбутнього, за останні 3–4 роки за кордон виїхали 5–6 млн українців [57]. Практично в усіх галузях сьогодні спостерігається дефіцит кваліфікованих працівників.

Цифровізація створює нові галузі (сектори, професії), надає необмежені можливості для реалізації навичок та талантів людини. Цифровізація створює нові індустрії (галузі, професії), надаючи необмежені можливості для реалізації людських навичок і талантів.

Наприклад, згідно з висновками дослідження паризького офісу McKinsey, Інтернет знищив 500 000 робочих місць у Франції за останні 15 років, але водночас створив ще 1,2 мільйона робочих місць. Тобто замість знищення одного робочого місця було створено 2,4 нових [57].

Таким чином, тотальна цифровізація та розвиток цифрової економіки в Україні так чи інакше супроводжуватиметься на першому етапі втратою роботи громадянами, проте саме діджиталізація задасть нові тренди, котрі уже через декілька років зумовлять новий попит, і як показує досвід попередній революцій – цей попит буде значно перевищувати попередню вимогу: «використовуйте і руки і розум».

Серед науковців питання надання адміністративних послуг в електронній формі розглядала кандидат юридичних наук Дніпропетровського Державного університету внутрішніх справ Тищенко І. О. На її думку, адміністративні процедури надання електронних послуг спрямовані на підвищення якості діяльності державного управління гарантувати дотримання прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. Дослідниця характеризує надання електронної

послуги як сукупність встановлених законодавством послідовно здійснюваних, за допомогою інформаційнокомунікаційних технологій, дій відповідного органу публічної адміністрації (посадової особи), що пов'язані з виконанням покладених завдань та реалізацією повноважень з надання електронних послуг. Варто зазначити, що кожна адміністративна процедура, на думку Тищенкої І. О., незалежно від її конкретного різновиду, існує відповідна кількість стадій, а саме:

- перша – опрацювання наданої інформації, її аналіз та фіксування. На цій стадії адміністратором ЦНАП аналізується причина звернення клієнта, та обираються можливі шляхи її вирішення;

- друга стадія – прийняття рішення, його остаточне редагування, підписання, присвоєння акта порядкового номера та ін. Доведення рішення до відома виконавців, заінтересованих осіб є початком його виконання, що становить зміст третьої стадії адміністративної процедури;

- третя стадія – початок виконання рішення шляхом його передачі суб'єкту виконання послуги [55].

На етапі впровадження цифровізації адміністративних послуг у нашій країні також супроводжується такою проблемою, як обмеження надання певних послуг лише в електронному вигляді її ранні стадії. І. О. Тищенко зазначила, що такі процеси, як подання електронних документів, моніторинг процесу отримання послуг не доступні певним користувачам. Так, наприклад, багато ЦНАПів наразі не можуть надати фізичним особам можливість отримувати адміністративні послуги в електронному вигляді на високому рівні. Вони публікують лише загальну інформацію про послугу, а також публікують електронні форми та декларації.

Робота сайтів ЦНАП викликає багато питань. За даними моніторингу, проведеного Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (далі – Мінекономіки), можна побачити, що деякі ЦНАП не мають власного веб-сайту або сторінки на сайті відомства. В результаті користувачі часто втрачають можливість отримувати послуги в

електронному вигляді. Оцифрування адміністративних послуг має повністю надати користувачам безпечні послуги з метою забезпечення доступу до детальної інформації про послугу, можливість заповнення та завантаження форм документів, необхідних для користування послугою, механізм сповіщення користувачів про статус повідомлень, а також про можливість онлайн-оплати послуг. Наразі такий механізм в Україні не працює досконало, що призводить до певних труднощів у доступі до адміністративних послуг за допомогою сучасних технологій.

Дослідивши сучасний стан надання електронних адміністративних послуг можемо зазначити про неможливість отримання окремих видів адміністративних послуг в Україні в електронній формі та в повному обсязі через обмеження цієї процедури лише на початковому етапі. Зокрема, звертається увага на ненадання споживачам послуг документів в електронному вигляді, для відстеження процесу отримання послуги та отримання її в електронному вигляді. Можливість отримання послуг в електронному вигляді в багатьох ЦНАП обмежена оприлюдненням інформації про послугу, а також оприлюдненням електронних форм та заяв, які необхідно подати для отримання [55].

Як висновок можемо зазначити, що, Україна має всі можливості для ефективною реалізації цифровізації державних послуг. У нашій країні вжито багато заходів, щоб цей процес працював ефективно. Однак, як і будь-який новий процес, який привноситься в суспільні відносини, при його реалізації виникнуть певні проблеми. І лише за умов системного підходу до вирішення цих проблем можна гарантувати рівень якості роботи системи електронної адміністративної послуги як одного з важливих факторів демократичного розвитку в нашій державі, що покращує якість життя громадян.

Висновки до розділу 2

Враховуючи зарубіжний досвід щодо процедури надання адміністративних послуг публічною адміністрацією Перш за все, необхідно

зазначити, що у світі є звичайною практикою пряме використання думки та вражень споживачів як основи оцінки якості надання послуг. Така процедура надання адміністративних послуг має безліч переваг. Насамперед, це зручність для громадян та їх економія часу і здоров'я, тому що людина може вирішити кілька своїх проблем одночасно в одному місці і практично в будь-який час, тоді як і в більшості закладів, існують чіткі дата та час прийому. У Європі для реалізації цієї моделі надання адміністративних послуг запроваджено різні типи «універсамів послуг». Тобто «спільних офісів» з надання державних послуг. «Єдине вікно» (служба Нью-Брансвік) надає понад 90% державних послуг Регіону під одним дахом. Поширеною є практика запровадження «інформаційних бюро» – можливість отримати консультацію щодо послуги телефоном. Ще одна перевага зарубіжної специфіки надання послуг полягає в тому, щоб уникати контакту з посадовими особами, які приймають рішення, тим самим усуваючи для корупції.

Цифрова трансформація – те, що виділяє Україну з-поміж інших країн світу. У 2020 році стався переломний момент – було створене Міністерство цифрової трансформації. Це було зроблено з метою виконання обіцянки президента Володимира Зеленського перетворити Україну на «цифрову державу в смартфоні». Мета полягала в тому, щоб підвищити прозорість урядування, подолати корупцію та спростити складні адміністративні процедури – і все це «в один клік». Одним із визначальних моментів у цифровій еволюції України став запуск додатку «Дія». Цей багатофункціональний портал революціонує взаємодію громадян із владою, дозволяючи українцям швидко та легко вирішувати різноманітні завдання, зокрема реєструвати місце проживання, оформляти пенсію, сплачувати комунальні послуги чи допомогу по безробіттю. Це можна зробити зі смартфона або ноутбука. Негативна сторона цифровізації в Україні – це можливе зростання рівня безробіття. Як вже було зазначено кожна промислова революція створювала нові види економічної діяльності, нові

підходи, моделі, а це у свою чергу змінювало ринок праці. Стосовно України можна сказати, що ситуація на ринку праці в найближчі 10 років може бути менш драматичною, ніж у розвинених країнах. У найближчі 3-5 років цифровізація та автоматизація вирішать проблему дефіциту робочої сили.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЩЕРБАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ПОЛТАВСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

3.1. Концепції створення належного ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) на думку користувачів адміністративної послуги – це місце (будівля, споруда, орган влади), де різні групи громадян можуть отримати різноманітні адміністративні послуги в комфортних умовах. Адміністратор – посадова особа організації, яка надає адміністративні послуги через взаємодію з суб'єктами виконання адміністративної послуги [7].

Особливість роботи ЦНАП полягає в тому, що громадянин або підприємець, звернувшись до адміністратора центру, може отримати вичерпну інформацію щодо процедури надання адміністративної послуги, а саме: інформацію щодо документів, які необхідні для надання послуги, та орієнтовний термін виконання послуги. Про результат надання послуги, адміністратори центру інформують клієнтів телефоном, або sms-повідомленням. Також консультацію щодо адміністративної послуги, або послуги з державної реєстрації можна отримати зателефонувавши у ЦНАП. Оскільки ЦНАП виступає в якості державного «посередника» і унеможлиблює прямий контакт заявника з об'єктом надання адміністративних послуг, корупційна складова буде виключена, спрощено умови доступу до та отримання послуг від органів державної влади та місцевого самоврядування та скорочено час реєстрації для отримання таких послуг .

Закон України «Про адміністративні послуги» був прийнятий у вересні 2012 року. Відповідно до нього при міських радах (їх виконавчих органах) і райдержадміністраціях були створені центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), в яких надаються адміністративні послуги через

адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг [7]. Законом України від 10.12.2015 № 888-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» були внесені зміни до Закону України «Про адміністративні послуги». Зокрема, було додано положення про те, що у разі прийняття рішення про утворення ЦНАП районною, селищною або сільською державною адміністрацією, ЦНАП утворюється при цій адміністрації. Ця нова вимога з'явилася в контексті об'єднання нових територіальних громад (ОТГ). Для забезпечення максимального обслуговування громадян та підвищення авторитету місцевих органів влади в кожній ОТГ слід створити Центр надання адміністративних послуг та ефективно співпрацювати з мешканцями.

Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП може бути створено в одній із двох організаційно-правових форм:

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

Безсумнівним перевагами створення ЦНАПу у формі структурного підрозділу є повна підпорядкованість персоналу (адміністраторів та реєстраторів) керівнику ЦНАП, чітке виконання конкретно визначених завдань; висока ступінь відповідальності працівників ЦНАП.

Основним завданням сільських, селищних та міських голів є організація ефективної діяльності ЦНАП ОТГ, що включає в себе:

- 1) створення самостійних структурних підрозділів виконавчих органів місцевих рад та забезпечення їх ефективної діяльності з питань надання адміністративних послуг;
- 2) забезпечення необхідної кількості штаних працівників (адміністраторів та реєстраторів) для швидкого та якісного надання послуг мешканцям громади;

3) створення належних матеріально-технічних умов у приміщеннях ЦНАП, комфортних як для працівників Центру, так і для заявників – громадян та підприємців;

4) проведення різноманітних тренінгів, семінарів, вебінарів, курсів підвищення кваліфікації для працівників ЦНАП задля забезпечення якісного обслуговування відвідувачів [48].

Ключові ознаки належного ЦНАП:

1. Перелік базових послуг. Містить повний перелік основних послуг, тобто найважливіших адміністративних послуг для жителів громади. Наприклад Фахівці ЦНАП Щербанівської сільської ради надаватимуть майже 200 адмінпослуг.

2. Гнучкий графік. Розширено години прийому для різних груп громадян, включаючи роботу без перерви / можливості прийому у вечірній час (до 20:00) та принаймні один день на тиждень у вихідний, наприклад суботу.

3. Відкритість. Комфортний, інклюзивний та безбар'єрний простір для відвідувачів та безкабінетна система обслуговування за принципом «open space». Усі залишаються в одній кімнаті (залі) або в кількох великих кімнатах для максимальної прозорості процесу надання адміністративних послуг. Модель ЦНАП Щербанівської сільської ради розроблена відповідно до рекомендацій: тут наявний є інформаційний простір, та простір фронт-офісу, де працівники як адміністратори ЦНАПу, так і державні реєстратори.

4. Можливість отримання «Супутніх послуг». Насамперед, це банківське / касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП [50].

Кожна з цих вимог для ЦНАП є викликом для місцевих органів влади України, особливо для невеликих спільнот. Їх важко забезпечити в основному через обмежені ресурси. Необхідною умовою успішного проекту ЦНАП є те, що він точно враховує рівень спроможності громади і

пріоритетні потреби його жителів в області надання адміністративних послуг. Важливими аспектами організації та функціонування Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в об'єднаних територіальних громадах є такі:

1. Територіальна доступність послуг: зазначається важливість забезпечення доступності адміністративних послуг для мешканців не лише у центральному офісі ЦНАП, але і через територіальні підрозділи, мобільні ЦНАПи та пересувні робочі місця.

2. Широкий діапазон послуг: виділяється розширений спектр послуг, які надаються через ЦНАП, зокрема, залучення старост до процесу надання послуг, що допомагає враховувати місцеві особливості та потреби.

3. Комунікативна функція: підкреслюється роль ЦНАП як місця зустрічей та комунікації мешканців, сприяючи обговоренню потреб громади та організації громадських ініціатив для розвитку місцевої демократії.

4. Відкрите та комфортне середовище: Виділяється важливість створення відкритого та комфортного середовища, що сприяє активній участі громадян у громадському житті.

Ці принципи можуть допомогти забезпечити ефективну та інклюзивну роботу ЦНАП, сприяючи розвитку громад та покращенню якості життя їхніх мешканців.

Концепція сталого розвитку. Центри надання державних послуг є одним із головних місць, де місцеві громади зустрічаються з владою. Із цієї причини будівля ЦНАП має бути простором, вільним від усіх фізичних та психологічних бар'єрів. Кожен, хто відвідує Центр, повинен відчувати себе комфортно. Ремонт старих будівель, котрі сплановані за системою кабінетних приміщень, є складним процесом, але він вартий зусиль.

Однією з важливих передумов успішного переобладнання старих об'єктів і будівництва нових центрів є планування, засноване на принципах «сталого розвитку» та «сталого дизайну».

Філософія сталого та екологічного свідомого дизайну передбачає проектування та створення фізичних об'єктів (у даному випадку – Центру надання адміністративних послуг), а також надання послуг у відповідності з принципами соціальної, економічної та екологічної сталості та відповідального ставлення до навколишнього середовища у місцевій громаді. Ця форма дизайну мінімізує екологічно руйнівний вплив, об'єднуючи живі природні процеси та інтереси мешканців громади.

У центрі «сталого дизайну» знаходяться люди та місцеві громади з потребами, а мета дизайну – задовольнити ці потреби.

Прикладом успішної реалізації цієї концепції є ЦНАП Миколаївської ТГ Сумської області.

Сутність «сталого дизайну» відображає глибоке розуміння та важливість принципів сталого дизайну та розвитку у контексті будівництва Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Давайте розглянемо кілька ключових аспектів цих принципів:

1. Мінімізація негативного екологічного впливу: сталий дизайн спрямований на використання екологічно свідомих будівельних матеріалів, що допомагає уникнути забруднення та сприяє екологічній стійкості.

2. Людино-орієнтований дизайн: проектування приміщень з урахуванням потреб та комфорту людей сприяє створенню відкритої та привітної атмосфери в ЦНАП, що сприяє покращенню якості послуг та взаємодії громади.

3. Енергоефективність: використання енергоефективних технологій дозволяє зменшити споживання енергії та зменшити викиди, що допомагає зекономити витрати та сприяє збереженню енергоресурсів.

4. Інклюзивність та доступність: розробка інфраструктури та планування з урахуванням потреб людей з обмеженими можливостями підвищує рівень доступності та інклюзивності, забезпечуючи зручні умови для всіх груп населення.

5. Збереження ресурсів та зменшення витрат: використання сталих технологій та матеріалів допомагає зменшити витрати на утримання будівель та сприяє ефективному використанню ресурсів.

6. Співпраця та залучення експертів: співпраця між різними сторонами, такими як архітектори, будівельники та експерти, є ключовим елементом для успішної реалізації концепцій сталого розвитку, оскільки кожен внесе свої унікальні знання та підходи.

Впровадження принципів сталого розвитку у проектах ЦНАП визначає їхню ефективність та сприяє створенню стійкої, комфортної та доступної інфраструктури для громадян.

Енергоефективні технології вдало використані в ЦНАП у Миколаївській ТГ Сумської області. Енергозберігаючі властивості стін будівлі, збудованих з SIP панелей з додатковим утепленням, порівнюються до двометрової цегляної стіни. Поєднання системи теплового насосу «повітря / вода» з підлоговим опаленням забезпечує найвищу енергоефективність системи, а технологія рекуперації утилізує до 95 % тепла повітря. Завдяки комбінації зелених технологій та екологічності матеріалів, громада зможе заощадити на опаленні та вентиляції приміщення в 4 рази більше, ніж в звичайних адмінбудівлях.

Концепція безбар'єрного середовища. Концепція безбар'єрного середовища для Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) відображає важливість створення інклюзивної та доступної інфраструктури для всіх громадян. Нижче виокремлюються ключові аспекти цієї концепції:

1. Універсальний доступ: забезпечення зручного доступу для всіх груп населення, включаючи людей з інвалідністю, літніх людей, осіб із тимчасовими фізичними обмеженнями та батьків з дітьми у візках.

2. Пандуси та проходи: використання пандусів для забезпечення легкого доступу в приміщення ЦНАП. Широкі проходи для комфортного руху візків та забезпечення безпеки для всіх відвідувачів.

3. **Спеціальні санвузли:** проектування санвузлів, що враховують розміри інвалідних візків та забезпечують зручні умови для користування.

4. **Поручні для людей з інвалідністю:** встановлення спеціальних поручнів у санвузлах для надання підтримки та безпеки людям з інвалідністю.

5. **Пеленальні столики:** встановлення пеленальних столиків у санвузлах для батьків з малими дітьми, що робить ЦНАП більш дружнім для сімей та матерів.

Ці заходи спрямовані на створення рівних умов доступу та забезпечення комфортного користування послугами ЦНАП для всіх громадян. Ця концепція відповідає принципам рівності, інклюзії та забезпеченню гідності всіх громадян.

Концепція відкритого офісу та некабінетної системи. Концепція відкритого офісу та некабінетної системи для Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) відображає сучасні тенденції в організації робочого простору та обслуговування. Давайте розглянемо ключові аспекти цієї концепції:

1. **Об'єднання відвідувачів та працівників:** відкритий офіс сприяє більш ефективному взаємодії між відвідувачами та працівниками ЦНАП. Зменшення бар'єрів та створення сприятливого середовища для взаємодії може покращити комунікацію та обслуговування.

2. **Прозорість та комфорт:** відсутність кабінетів дозволяє створити відкритий та прозорий простір, що підкреслює принципи відкритості та доступності.

3. **Гнучкість робочого простору:** можливість адаптувати простір відповідно до потреб та обсягу роботи без необхідності перенесення обладнання чи перепланування кабінетів.

4. **Послуги у відкритому середовищі:** обслуговування відбувається безпосередньо у відкритому просторі, що забезпечує прямий доступ відвідувачів до працівників та послуг.

5. **Збільшення продуктивності та зручності:** створення спільного простору може збільшити ефективність командної роботи та поліпшити взаєморозуміння між різними відділами.

6. **Підтримка комунікації:** сприяє активній комунікації між співробітниками та відвідувачами, що може сприяти розвитку довіри та покращенню якості обслуговування.

Така концепція відкритого офісу та некабінетної системи відповідає сучасним вимогам до організації робочого простору та може сприяти покращенню якості обслуговування та задоволенню відвідувачів.

3.2. Характеристика центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області

Щербанівська сільська об'єднана територіальна громада була утворена 7 липня 2017 року шляхом об'єднання Тростянецької та Щербанівської сільських рад. Її адміністративний центр розташований у селі Щербані. Площа громади становить 98,77 км², а загальна кількість мешканців на 2018 рік – 13 011 осіб. До складу громади входять 15 сіл: Буланове, Великий Тростянець, Вищі Вільшани, Гора, Горбанівка, Квіткове, Малий Тростянець, Нижні Вільшани, Нижні Млини, Пожарна Балка, Розсошенці, Сапожине, Тютюнники, Шмиглі та Щербані. Такі об'єднані територіальні громади сприяють розвитку і покращенню управління різними аспектами життя мешканців, а також сприяють ефективнішому використанню ресурсів для розвитку і підтримки громади [59].

Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (далі ЦНАП) утворено рішенням Щербанівської сільської ради від 04 квітня 2023 року (зміни – від 01 червня 2023 року) (ДОДАТОК Б).

Місцезнаходження ЦНАП Щербанівської сільської ради за адресою: Полтавська область, с. Розсошенці, вул. Кременчуцька 2 В.

Години прийому громадян в ЦНАП Щербанівської сільської ради надані в табл. 3.1

Табл. 3.1

Понеділок	з 8-00 до 17-00
Вівторок	з 8-00 до 17-00
Середа	з 8-00 до 17-00
Четвер	з 8-00 до 17-00
П'ятниця	з 8-00 до 16-00
Субота ,Неділя	Вихідний

Визначені завдання Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) демонструють чітке спрямування на створення ефективної та громадянсько-орієнтованої служби. Давайте розглянемо основні аспекти цих завдань:

1. **Створення комфортних умов:** забезпечення комфортного та приємного середовища для мешканців, що сприяє позитивному досвіду отримання адміністративних послуг.

2. **Гнучкий графік прийому:** розробка графіку прийому, який враховує потреби та зручність мешканців, забезпечуючи швидке та ефективне обслуговування.

3. **Скорочення та спрощення процедур:** оптимізація процесів отримання документів для зменшення часу та зусиль, які мешканці повинні витратити на отримання необхідних послуг.

4. **Боротьба з корупцією:** впровадження заходів для унеможливлення корупційних дій серед посадових осіб, що відповідають за підготовку документів та надання адміністративних послуг.

5. **Відкритість:** забезпечення прозорості у роботі ЦНАПу, розміщення інформації про процеси та вимоги відвідувачів.

6. **Інноваційні технології:** впровадження сучасних технологій та інформаційних систем для автоматизації процесів та полегшення взаємодії з громадянами.

7. Збереження якості послуг: забезпечення високої якості надання адміністративних послуг незважаючи на скорочення процедур.

Ці завдання вказують на спроможність адаптувати ЦНАП до потреб громади та забезпечити ефективні та надійні адміністративні послуги, спрямовані на благополуччя та задоволення мешканців.

Центр надання адміністративних послуг при Щербанівській сільській раді в Полтавській області – це постійно діючий робочий орган Щербанівської сільської ради, у якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг виражає чітке віддання виконанню законів та нормативно-правових актів, які регулюють його діяльність. Робота Центру базується на ряді ключових документів, які визначають правила та порядок його функціонування. Зокрема, виокремлюються такі документи:

— **Конституція України:** визначає основні принципи правового положення громадян та діяльності державних структур.

— **Закони України:** закони, прийняті Верховною Радою України, які стосуються сфери надання адміністративних послуг та регламентують діяльність Центру.

— **Акти Президента та Кабінету Міністрів України:** розпорядження та акти, видані Президентом та Кабінетом Міністрів, які можуть визначати конкретні вимоги та стандарти для Центру.

— **Рішення Центральних та Місцевих органів виконавчої влади:** врахування рішень та вказівок, які надаються цими органами в контексті оптимізації та удосконалення процесів надання послуг.

— **Рішення Полтавської Обласної Ради:** заходи, що стосуються діяльності об'єднаних територіальних громад та адміністративної реформи.

— **Розпорядження Голови Полтавської Обласної Державної Адміністрації:** документи, які можуть містити вказівки та стандарти для роботи Центру.

— **Селищного Голови та Сільської Ради:** місцеві рішення та вказівки щодо організації надання адміністративних послуг в межах селища чи сільської громади.

Цей набір правових актів становить основу для правильного та законного функціонування Центру надання адміністративних послуг. Положення про Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради (далі – Положення) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради, порядок дій адміністраторів Центру та їхньої взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг (ДОДАТОК В).

Визначено принципи процесу надання адміністративних послуг у ЦНАП:

— **раціональна мінімізація процедурних дій та документів:** спрощення та оптимізація процесів для зменшення трудомісткості та часу, необхідного для отримання адміністративних послуг.

— **прозорість та відкритість:** забезпечення доступу до інформації щодо процесів та вимог для отримання послуг, а також можливість контролю та взаємодії з ЦНАП.

— **зручність та доступність:** створення умов, які забезпечують легкість доступу та використання послуг для всіх суб'єктів звернення.

— **верховенство права та юридична визначеність:** дотримання закону та чітке визначення юридичних аспектів надання адміністративних послуг.

— **рівність перед законом:** забезпечення однакових умов для отримання послуг для всіх громадян та суб'єктів звернення.

— **стабільність:** забезпечення послуг в стабільних та надійних умовах, незалежно від змін у політиці чи владі.

— **доступність інформації:** легкий доступ до інформації про процеси та вимоги, пов'язані з адміністративними послугами.

— **своєчасність та оперативність:** надання послуг у визначені терміни та з оперативністю для задоволення потреб клієнтів.

— **захищеність персональних даних:** забезпечення високого рівня захисту та конфіденційності особистої інформації клієнтів.

— **справедливість та неупередженість:** забезпечення об'єктивності та справедливості у взаємодії з кожним відвідувачем.

Ці принципи визначають сучасний та громадянсько-орієнтований підхід до надання адміністративних послуг та відображають важливість транспарентності, ефективності та гуманності у взаємодії з громадянами. Організація надання адміністративних послуг у ЦНАП Щербанівської сільської ради здійснюється адміністраторами, які взаємодіють з представниками суб'єктів надання адміністративної послуги. Адміністратори ЦНАП мають іменні штампи.

Організація роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) відповідно до вимог законодавства України, зокрема Закону «Про адміністративні послуги» та інших відповідних законів, включає ряд ключових завдань та процедур:

— **надання інформації та консультацій:** забезпечення суб'єктів звернень інформацією про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, а також консультування щодо необхідних документів.

— **приймання та реєстрація документів:** приймання від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, реєстрація їх та подання відповідним суб'єктам надання послуг у визначений термін.

— **видача результатів:** організація процесу видачі результатів надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

— **організація забезпечення надання послуг:** забезпечення умов для ефективного та зручного отримання адміністративних послуг суб'єктами їх надання.

— **контроль за додержанням строків та прийняття рішень:** здійснення контролю за додержанням строків розгляду справ та прийняття рішень суб'єктами надання адміністративних послуг.

— **складання протоколів про порушення:** у випадках, передбачених законом, складання протоколів про адміністративні правопорушення та вживання відповідних заходів.

Ці етапи впроваджуються для забезпечення ефективного, прозорого та законного процесу надання адміністративних послуг у ЦНАП. Організація повинна дотримуватися всіх вимог законодавства, зокрема щодо захисту персональних даних та швидкого реагування на запити громадян. Колектив Центру надання адміністративних послуг налічує 5 працівників:

Начальник (виконує функції адміністратора) – 1;

Адміністратори – 3;

Державний реєстратор речових прав на нерухоме майно – 1;

Державний реєстратор юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців –

1.

Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частину. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування й обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАПу. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАПу. Відкрита частина ЦНАПу включає: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування. Відкрита частина ЦНАПу розміщується при вході у ЦНАП.

Закрита частина ЦНАПу призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також зберігання документів, справ, журналів обліку/реєстрації

(розміщення архіву). Вхід до закритої частини ЦНАПу суб'єктам звернення заборонений.

Принципи, на яких базується діяльність Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), визначають фундаментальні принципи та цінності, що керують наданням послуг громадянам і забезпечують ефективну та гнучку взаємодію з одержувачами послуг. Давайте розглянемо кожен принцип більш детально:

— **принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг:** фокус на створенні ефективної системи взаємодії між працівниками ЦНАП та громадянами для забезпечення якісного та зручного надання послуг.

— **принцип проінформованості одержувачів адміністративних послуг:** забезпечення функціонування системи інформаційного забезпечення, що дозволяє громадянам отримувати достовірну та вчасну інформацію про послуги, процедури та вимоги.

— **принцип зацікавленості виконавця в якісному і своєчасному наданні відповідної адміністративної послуги:** залучення працівників до активної участі в забезпеченні якісного та своєчасного надання адміністративних послуг з врахуванням потреб громадян.

— **принцип найменшої дії:** максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг з метою забезпечення мінімально можливих втрат ресурсів (трудових, матеріальних, часових тощо).

— **забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг:** адаптація до специфічних особливостей та потреб одержувачів послуг, забезпечення гнучкості у процесі надання адміністративних послуг.

— **встановлення зворотного зв'язку з одержувачами адміністративних послуг:** створення механізмів для взаємодії, отримання і аналізу відгуків громадян, що сприяє постійному удосконаленню та вдосконаленню процесів.

Ці принципи визначають важливі аспекти організації та функціонування ЦНАП, спрямовані на надання якісних, ефективних та громадянсько-орієнтованих адміністративних послуг [48].

У приміщенні ЦНАП встановлена скринька для скарг і пропозицій відвідувачів. Крім скриньки, у зоні очікування (в секторі інформування) постійно перебуває більш традиційна «Книга скарг та пропозицій».

Споживачі мають право на об'єктивний та неупереджений розгляд їхніх думок, пропозицій та скарг працівниками ЦНАП у встановлені законодавством терміни.

Відвідувачі отримують точну та актуальну інформацію про результати надання послуг та реагування на скарги.

Споживачам послуг не може бути заборонено отримувати необхідні послуги, якщо вони відповідають умовам, необхідним для отримання послуг. Наявність інформації означає, що споживачі отримують достовірну та необхідну інформацію щодо всіх управлінських послуг, які надаються в ЦНАПі. Відвідувачам гарантується як найкоротший строк очікування в отриманні послуги. Належне надання усіх видів адміністративних послуг гарантоване завдяки професіоналізму та компетенції працівників ЦНАПу.

На всіх етапах функціонування ЦНАП проводиться навчання та підвищення кваліфікації працівників Центру, щоб забезпечувати можливість виконувати свої функції з надання якісних адміністративних послуг. Крім того, вживаються заходи щодо підвищення мотивації працівників ЦНАП. Метою тренінгу є набуття учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних державних послуг, а також розуміння загального процесу створення та функціонування національного ЦНАП.

За рішенням Щербанівської сільської ради до послуг суб'єктів звернення можуть бути встановлені додаткові вимоги, зокрема надання консультацій та інформації суб'єктам звернення щодо стану розгляду їх звернень за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення у Центрі не повинні порушувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

Надаючи адміністративні послуги, ЦНАП Щербанівської сільської ради взаємодіє з різними органами виконавчої влади, службами, відділами, установами та організаціями (Таб. 3.2.).

Табл. 3.2

Взаємодія ЦНАП з різними установами

Створено автором

ЦНАП Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області	
1	Управління державної міграційної служби України в полтавській області
2	Головне управління Держгеокадастру у Полтавській області
3	Відділ містобудування, земельних ресурсів та природокористування Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради
4	Відділ сім'ї, культури, молоді та спорту Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради
5	Відділ соціального захисту населення Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради
6	Управління житлово-комунального господарства Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради
7	Загальний відділ Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради

У Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради можливо отримати майже 200 адміністративних послуг. Найбільш затребуваними мешканцями громади на сьогоднішній день є послуги, щодо реєстрації місця проживання/перебування громадян, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, а також не менш популярні послуги у сфері Державного земельного кадастру, у сфері будівництва та інші.

Під час дії воєнного стану в цілях безпеки надання ряду послуг призупинено.

Станом на 28 лютого 2022 року призупинено надання ряду адміністративних послуг у сфері реєстрації мешканців через неможливість забезпечити обмін інформацією між реєстрами територіальних громад, відомчою інформаційною системою, Єдиним державним демографічним реєстром, Єдиною інформаційною системою Міністерства внутрішніх справ України та іншими інформаційно комунікаційними системами, а саме:

1. Реєстрація місця проживання.
2. Реєстрація місця проживання дитини до 14 років.
3. Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання.
4. Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання дитини до 14 років.
5. Видача витягу з реєстру територіальної громади.
6. Реєстрація права власності на нерухоме майно та їх обтяжень.
7. Надання дозволу на розробку проєкту землеустрою щодо відведення земельної ділянки безоплатно у власність громадянам із земель комунальної власності.
8. Передача безоплатно у власність земельних ділянок громадянам.
9. Послуги Держгеокадастру.

На сьогодні реєстратори та адміністратори ЦНАП пройшли процедуру відновлення доступу до Державних реєстрів та з 01 червня 2022 року відновили прийом документів щодо надання адміністративних послуг, а саме:

- Державна реєстрація права власності на нерухоме майно.
- Державна реєстрація інших (відмінних від права власності) речових прав на нерухоме майно.
- Державна реєстрація обтяжень нерухомого майна.
- Реєстрація місця проживання..
- Реєстрація місця проживання дитини до 14 років.

- Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.
- Видача витягу з реєстру територіальної громади.

На відміну від адміністраторів ЦНАП Щербанівської сільської ради, що приймають у переважній більшості послуг мешканців Щербанівської ОТГ, державні реєстратори обслуговують мешканців Полтави, Полтавської області та мешканців територій, на якій ведуться бойові дії.

3.3. Рекомендації покращення якості надання адміністративних послуг ЦНАП Щербанівської сільської ради

Пріоритетним питанням на сьогодні є усвідомлення важливості покращення системи надання адміністративних послуг в Україні та впровадження концепції, що базується на ідеї сервісної моделі управління. Дійсно, орієнтація на громадян, спрощення процесів та зближення з споживачами є ключовими напрямками для поліпшення системи державного управління. На сьогодні ми бачимо картину великої кількості адміністративних послуг та високого рівня бюрократії. Це реальна проблема, яку часто висувають як один із факторів, що ускладнює взаємодію громадян з державними органами. Зменшення бюрократії та спрощення процесів отримання послуг може покращити довіру громадян до системи влади та зробити взаємодію більш ефективною. Важливою є також зазначена проблема необхідності звертання за адміністративними послугами через законодавчі обмеження. Скорочення таких обмежень може сприяти спрощенню та швидшому отриманню послуг, що відповідає сучасним тенденціям у розвитку державного управління.

Враховуючи ці аспекти, подальші зусилля у напрямку поліпшення системи надання адміністративних послуг та зменшення бюрократії можуть сприяти досягненню стратегічних цілей розвитку України до 2030 року..

Пріоритетними питаннями, для вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради є:

— Питання подачі вичерпної інформації відвідувачам: створення інформативного та зручного веб-сайту є чудовою ідеєю. Це може значно полегшити доступ до інформації для громадян та зменшити навантаження на центр. Додавання можливості онлайн консультацій є важливим кроком для забезпечення доступності та підтримки для громадян.

— Встановлення пристроїв електронної черги: впровадження системи електронної черги може значно покращити організацію прийому громадян. Це не тільки збільшить комфорт для відвідувачів, але і сприятиме більш ефективному розподілу робочого часу адміністраторів. Важливо також враховувати можливість взаємодії з веб-сайтом для зручності громадян.

— Підписання меморандуму з Державною міграційною службою. Для надання більшого переліку послуг, для ЦНАП Щербанівської селищної ради потрібно включити в перелік послуг міграційні адміністративні послуги, а саме: отримання паспорту громадянина України у вигляді ID картки, отримання закордонних паспортів. Це збільшить сервіс в ЦНАП та задоволення клієнтів, а також розгрузить навантаження міграційного районного підрозділу, а також немало важливим це буде наповнення бюджету від надання адміністративної послуги.

Ці кроки допоможуть не лише забезпечити більшу доступність та зручність для громадян, але й сприятимуть покращенню ефективності та якості надання адміністративних послуг в центрі.

Встановлення засобу електронної черги в терміналах або сайті он-лайн забезпечить прозорість і відкритість, суттєво вирішить проблему комфортного надання послуг громадянам, і це є найголовнішим пунктом для впровадження в дію.

Впровадження систем електронних черг може значно покращити управління потоком відвідувачів та забезпечити їм більш комфортний та ефективний досвід. Давайте розглянемо деякі переваги таких систем:

1. Оптимізація часу очікування: електронні черги дозволяють відвідувачам отримувати свій номер чи час призначення онлайн, уникнувши довгих черг та непотрібного очікування.

2. Краща організація робочого часу: для адміністраторів такі системи допомагають розподіляти робочий час більш ефективно, враховуючи попит та зменшуючи загальний час обслуговування.

3. Зменшення навантаження на персонал: автоматизована видача номерів та інформації про стан черги зменшує потребу в ручному керуванні та знижує навантаження на працівників.

4. Зручність для відвідувачів: громадяни можуть слідкувати за своєю чергою, отримувати повідомлення про статус та точний час обслуговування, що робить процес більш передбачуваним та комфортним.

5. Збільшення якості обслуговування: зменшення стресу через довге очікування і покращення загального задоволення від обслуговування.

Загально, впровадження електронних черг може сприяти вдосконаленню роботи ЦНАП та забезпечити громадянам зручний та сучасний доступ до адміністративних послуг. Можемо провести аналіз пропозицій на ринку систем керування електронною чергою (Табл. 3.3).

Табл. 3.3 – Аналіз пропозицій на ринку систем керування електронною чергою

Вид системи ЕЧ	Вартість системи
АСКОД Електронна черга	240 100,00 грн
Система «Електронна черга» ВалТек	118 536,00 грн
Система керування е чергою «Сенсорні системи України»	260 000,00грн
Система управління чергою (СУО) «Літер»	121 000,00 грн
Система управління чергою Q–mate	128 000,00 грн

Найбільш популярна в мережі ЦНАП є система «АСКОД», яка в повній мірі відповідає завданням.

Наразі в Україні працює близько 1100 ЦНАПів, і майже 75–80 % серед них не мають інформаційних систем управління процесом надання послуг, яке б значно покращило ефективність роботи з обслуговування громадян. Тому існує необхідність впровадження типової єдиної інформаційної системи для забезпечення єдиних високих стандартів роботи ЦНАПів по всій території України. Адміністратори Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради працюють в інформаційній системі «е-ЦНАП Cloud».

Для отримання доступу до працювання в програмі, ЦНАПом Щербанівської сільської ради було підписано:

- Меморандум про співпрацю щодо інформаційної взаємодії.
- Договір про безкоштовну передачу права користування комп'ютерною програмою «е-ЦНАП Cloud».

«е-ЦНАП Cloud» забезпечує оптимізацію роботи адміністраторів ЦНАПів, оперативне обслуговування населення, якісне надання адміністративних послуг гарантовано.

А найголовніше, що прийом мешканців здійснюватиметься без необхідності ручного заповнення паперових форм кульковими ручками для громадян. Головне призначення «е-ЦНАП Cloud» – ведення консультаційного реєстру, автоматична генерація форм заяв та супровідних документів для друку. Використовуючи цю програму, с може скоротити час обслуговування населення в п'ять разів (до 5-7 хвилин).

Програма вводиться в експлуатацію за 30 хвилин та надається у користування на безоплатній основі. Серед переваг використання ПЗ «е-ЦНАП Cloud» можемо визначити такі:

- 1) Скорочення часу на обслуговування громадян в 5 разів (до 5-7 хвилин);

- 2) Автоматизоване формування, заповнення та друк бланків заяв і супровідної документації;
- 3) Ведення журналу та реєстру адміністративних послуг;
- 4) Фільтр за всіма параметрами вхідних даних;
- 5) Ведення реєстру суб'єктів звернення;
- 6) Ведення реєстру суб'єктів надання послуг.

Працюючи безпосередньо в цій програмі, мені як адміністратору дуже зручно якісно надавати послуги суб'єктам звернення. У першу чергу, адміністратор вітає клієнта, консультує його та визначається з послугою. Розглянемо на прикладі послугу яку надавала я, а саме: 00153 Прийняття рішення про присвоєння адреси об'єкту нерухомого майна. Першим етапом опрацювання запиту суб'єкта є вибір послуги у програмі, та достовірне внесення паспортних даних об'єкта. Вірно ввівши всі данні, ми бачемо діалогове вікно «Суб'єкт/Об'єкт» з відомостями про клієнта та об'єкт надання послуги зображених на Рисунку 2.1 «Діалогове вікно «Суб'єкт/Об'єкт»». У цьому випадку об'єком надання послуги є будинок та земельна ділянка для ведення господарства.

Реєстраційна картка

Реєстраційний номер 50 / 05-19 Мінцифра 00153 Іногородній Дата 26.10.2023 Час 12:07:37

Послуга: Прийняття рішення про **присвоєння** адреси об'єкту нерухомого майна

Адміністратор: Голобородова Анна Олегівна Збережено: Голобородова Анна Олегівна 26.10.2023 13:15

Суб'єкт | Об'єкт: Надані документи | Проходження справи | Результат проходження

Контактний телефон: 096261365

Суб'єкт послуги

П.І.Б. Назва	<input type="button" value="Додати"/>	<input type="button" value="Видалити"/>
ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ	<input type="button" value="Додати"/>	<input type="button" value="Видалити"/>

П.І.Б. довіреної особи

Дані відсутні

Об'єкт послуги

Об'єкт | Особа: ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ

Область: Полтавська Район: Полтавський

Тип: с. Н.П.: Великий Тростянець Район н.п.:

Тип: вулиця Вулиця: Миру

Буд: 1 В кв:

Адреса: Полтавська обл., Полтавський р-н, с. Великий Тростянець, вулиця Миру, буд. 1 В

Призначення: 01.03 Для ведення особистого селянського господарства

Категорія: сільськогосподарського призначення

Кадастр: Площа:

Адреса реєстрації

Зміст

Спосіб надходження: Особисто

Спосіб повідомлення: Телефонем

Спосіб отримання: Особисто

Вхідний архів

Рис. 3.1. Діалогове вікно «Суб'єкт/Об'єкт»

Ця програма надає можливість повідомляти суб'єкта звернення про результат телефоном або sms. Наступним кроком є внесення до програми переліку документів, які надав клієнт. У програмному забезпеченні «е-ЦНАП Cloud» перелік документів до певних послуг надається автоматично у вигляді випадаючого списку (рис. 3.2). Це є дуже суттєвою допомогою для адміністраторів, враховуючи, що адміністратори у Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області, надають різноманітні послуги, не прив'язуючись до суб'єкта надання. Тобто адміністратор може надавати послуги будь-якого профілю передбачених в ЦНАП: чи «00036 Взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов» чи «00026 Вклеювання до паспорта

громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку».

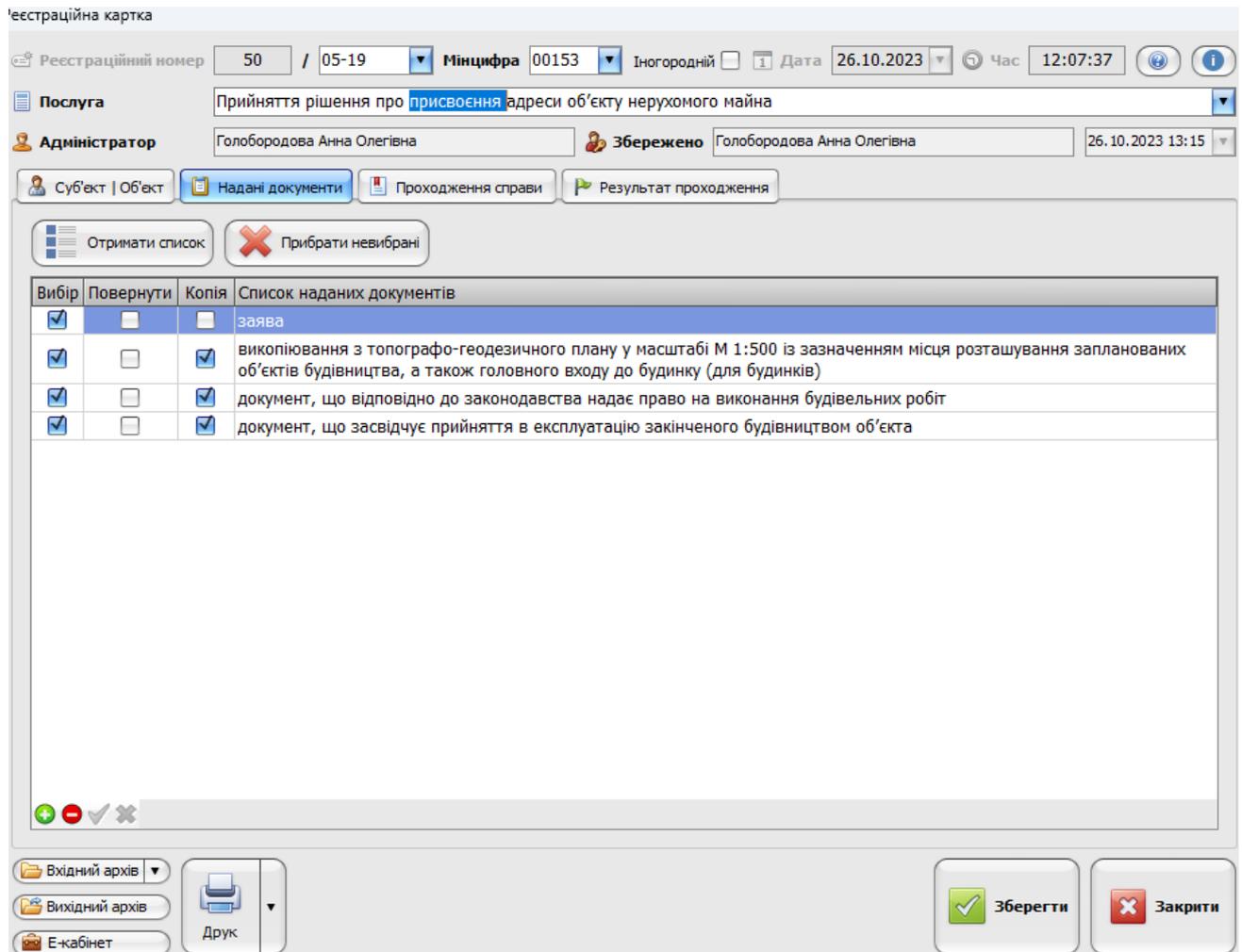


Рис. 3.2. Діалогове вікно «Надані документи»

На мою думку та думку моїх колег, найбільшою перевагою ПЗ «e-ЦНАП Cloud» є автоматичне формування заяви, листа-опису та листа-проходження – саме тих документів від правильності яких на 70% залежить результат надання адміністративної послуги. Заява суб'єкта звернення, лист-опис та лист-проходження справи – ті документи, які адміністратор направляє на опрацювання суб'єкту виконання. За умови, що адміністратор достовірно ввів всі данні, він має змогу роздрукувати заяву про надання послуги, та надати її клієнту на ознайомлення та підпис. Приклад автоматично заповненої заяви зображено на Рисунку 3.3.



Відділ містобудування, земельних ресурсів та природокористування Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області

ЗАЯВА

Прошу надати мені адміністративну послугу.

Прийняття рішення про присвоєння адреси об'єкту нерухомого майна

ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ, кадастровий номер площа 01.03 Для ведення особистого селянського господарства сільськогосподарського призначення

Полтавська обл., Полтавський р-н, с. Великий Тростянець, вулиця Миру, буд.1 В

ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ, Полтавська обл., Полтавський р-н, с. Великий Тростянець, вулиця Миру, буд.1 в, тел.:09620623625, ПІН:111111111

Відповідальність за достовірність наданих документів несе заявник

11.12.2023

(дата)

(підпис керівника юридичної особи/фізичної особи-підприємця/уповноваженої особи, громадянина)

Документи, що додаються до заяви:

1. заява
2. вивірка з топографо-геодезичного плану у масштабі М 1:500 із зазначенням місця розташування запланованих об'єктів будівництва, а також головного входу до будинку (для будинків) (копія)
3. документ, що відповідно до законодавства надає право на виконання будівельних робіт (копія)
4. документ, що засвідчує прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта (копія)

Прошу повідомити мене про отримання результату розгляду моєї справи за телефоном: 0962613625

Заповнюється адміністратором/представником Центру

26.10.2023

(дата надходження заяви)

Реєстраційний номер 50

Голобородова А.О.

(ініціали та прізвище адміністратора)

(підпис)

Заява-згода на використання персональних даних

Я, Торін Михайло Юрійович, Паспорт громадянина України КН245789 Полтавський РВ УМВС України в Полтавській області, 28.02.1996

відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних» для виконання повноважень щодо надання адміністративних послуг, надаю згоду та дозвіл на зберігання, обробку, використання та поширення відповідно до вимог чинного законодавства моїх персональних даних, в тому числі, але не обмежуючись даних паспорта, дати та місця народження, місця проживання та адреси для листування, даних індивідуального податкового номера, та інших даних, які зазначені в моїх зверненнях (заявах). Передача Зберігачем моїх персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства державним органам, органам місцевого самоврядування може бути здійснено без моєї попередньої згоди та повідомлення мене про такі дії.

Дата складання заяви 11.12.2023

ПІБ

підпис

Рис. 3.3. Приклад заяви, автоматично заповненої в ПЗ «е-ЦНАП Cloud»

За тією ж аналогією можемо роздрукувати лист-проходження та лист-опис (рис. 3.4, рис. 3.5).



Лист про проходження справи з надання адміністративної послуги

Найменування суб'єкта звернення	ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ, Полтавська обл., Полтавський р-н, с. Великий Тростянець, вулиця Миру, буд.17 в. 1111111111
Найменування довіреної особи	
Реєстраційний № справи, дата	50 від 26.10.2023
Назва адмін послуги	Прийняття рішення про присвоєння адреси об'єкту нерухомого майна
Суб'єкт надання адмін послуги	Відділ містобудування, земельних ресурсів та приплодокористування Виконавчого комітету Шербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області
Термін виконання	04.12.2023
Дата та час складання листа про проходження справи	12:20:27 від 11.12.2023

Адміністратор _____ Голобородова А.О. ПП адміністратора
(підпис)

Прийняв вхідний пакет документів (суб'єкт надання)	Дата _____	ПП спеціаліста _____	Підпис _____
Передав вихідний пакет документів(суб'єкт надання) результат	Дата _____	ПП спеціаліста _____	Підпис _____

Прийняв вихідний пакет документів (результат): адміністратор _____

_____ год. хв.
(підпис) (дата) (час)

Отримано вихідний пакет документів _____
(підпис) (дата)

Надано документи:

1. заява
2. вкопійовання з топографо-геодезичного плану у масштабі М 1:500 із зазначенням місця розташування запланованих об'єктів будівництва, а також головного входу до будинку (для будинків) (копія)
3. документ, що відповідно до законодавства надає право на виконання будівельних робіт (копія)
4. документ, що засвідчує прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта (копія)



Рис. 3.4. Приклад листа-проходження справи, автоматично заповненої в ПЗ «e-ЦНАП Cloud»



**ОПИС
ДОКУМЕНТІВ, ЩО НАДАНО ДО ЦНАП СУБ'ЄКТОМ ГОСПОДАРЮВАННЯ,
ГРОМАДЯНИНОМ ДЛЯ ВИКОНАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ:**

Для надання адміністративної послуги до ЦНАП звернувся:

Заявник: *ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ (Код: 111111111) (ОПФ-Фізична особа)*
Об'єкт (адреса): *ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ*

Надано документи:

1. заява
2. викопіювання з топографо-геодезичного плану у масштабі М 1:500 із зазначенням місця розташування запланованих об'єктів будівництва, а також головного входу до будинку (для будинків) (копія)
3. документ, що відповідно до законодавства надає право на виконання будівельних робіт (копія)
4. документ, що засвідчує прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта (копія)

Адміністративна послуга	<i>Прийняття рішення про присвоєння адреси об'єкту нерухомого майна</i>
Назва СНП:	<i>Відділ містобудування, земельних ресурсів та територіального використання Виконавчого комітету Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області</i>
№ справи та дата реєстрації:	<i>50 від 26.10.2023 12:07:37</i>
Дата видачі опису:	<i>11.12.2023 12:20:27</i>
Копію опису отримує:	<i>ТОРІН МИХАЙЛО ЮРІЙОВИЧ</i>
Підпис отримувача:	

Заповнюється адміністратором/представником Центру

Голобородова А.О.



Заява-згода на використання персональних даних

Я, Торін Михайло Юрійович, Паспорт громадянина України КН245789 Полтавський РВ УМВС України в Полтавській області, 28.02.1996 відповідно до положень Закону України «Про захист персональних даних» для виконання повноважень щодо надання адміністративних послуг, надаю згоду та дозвіл на зберігання, обробку, використання та поширення відповідно до вимог чинного законодавства моїх персональних даних, в тому числі, але не обмежуючись даних паспорта, дати та місця народження, місця проживання та адреси для листування, даних індивідуального податкового номера, та інших даних, які зазначені в моїх зверненнях (заявах). Передання Зберігачем моїх персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства державним органам, органам місцевого самоврядування може бути здійснено без моєї попередньої згоди та повідомлення мене про такі дії.
 Дата складання заяви: 11.12.2023 р. _____ підпис

Рис. 3.5. Приклад листа-опису справи, автоматично заповненої в ПЗ «е-ЦНАП Cloud»

Слід зауважити, що на кожному вихідному документі розміщений логотип Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (рис. 3.6).

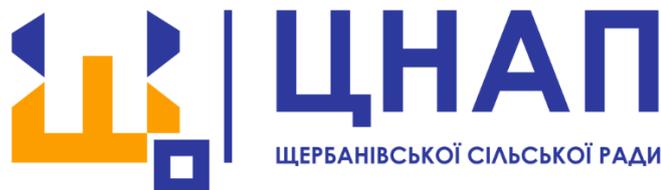


Рис. 3.6. Логотип ЦНАП

Після того, як суб'єт звернення перевірів достовірність даних у заяві та поставив свої підписи, заява, лист-проходження та лист-опис затверджуються підписом та печаткою адміністратора. Сформований вихідний пакет документів передається на опрацювання суб'єкту надання послуги не пізніше наступного робочого дня.

Серед недоліку програмного забезпечення «e-ЦНАП Cloud» можемо виділити відсутність можливості передавати вихідний пакет документів онлайн. Через це процес передання документів та отримання результату в Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області проходить з допомогою залучення кур'єра.

Узагальнюючи надану інформацію, можемо виділити основні рекомендації щодо покращення якості надання адміністративних послуг та розвитку ЦНАП:

1. Відстеження актуальності та повноти інформації.

Підтримка актуальності та повноти інформації на веб-сайті є важливою. Регулярне оновлення інформації та перевірка її актуальності допоможе громадянам отримати достовірну та корисну інформацію.

2. Впровадження електронної черги.

Електронна черга з можливістю онлайн-запису полегшить процес обслуговування та зменшить час очікування для громадян. Це сучасний та зручний інструмент для оптимізації роботи ЦНАП.

4. Застосування комплексної системи оцінки якості послуг та зворотнього зв'язку.

Таблички QR-кодів на картах Google та інші інструменти зворотного зв'язку, такі як електронні черги та ящики для оцінки, можуть надати громадянам можливість швидко та легко висловлювати свою думку. Спілкування через соціальні мережі також може забезпечити прозорий та відкритий канал зв'язку.

4. Підписати Меморандуму з Державною міграційною службою.
5. Здійснити закупівлю техніки для виготовлення ID-карток та закордонних паспортів.
6. Враховуючи, що ЦНАП Щербанівської сільської ради розташований в будівлі Регіонального сервісного центру МВС, доречним буде розширення переліку послуг шляхом впровадження послуг сервісного сервісу МВС.
7. В перспективі на мабутнє придбати обладнання для створення водійських посвідчень.
8. Створити умови для онлайн-передавання вихідного пакету документів.
9. Відкрити доступ до реєстру територіальної громади адміністраторам ЦНАП для покращення надання якості послуг з реєстрації місця проживання.

Висновки до розділу 3

Центр надання адміністративних послуг - це таке місце (будівля, приміщення, орган влади), де різні групи громадян можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах. Сутність роботи ЦНАП полягає в тому, що громадянин або підприємець, може розповісти життєву ситуацію спеціалістам ЦНАП, а інші, у свою чергу, визначать, яку послугу необхідно надати. Також громадянин звернувшись до адміністратора центру, може отримати вичерпну інформацію щодо документів, які необхідні для надання послуги, та орієнтовний термін виконання послуги. Про результат надання послуги, адміністратори центру інформують клієнтів телефоном, або sms- повідомленням. Згідно з вказаними законами та змінами, Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) утворюються при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад в разі прийняття відповідними радами відповідного рішення. Ці ЦНАПи мають за мету надання різноманітних адміністративних послуг громадянам через адміністраторів та взаємодію з суб'єктами надання

адміністративних послуг. ЦНАПи спроектовані для полегшення доступу громадян до різних адміністративних послуг, забезпечення ефективної взаємодії та оптимізації процесу надання цих послуг. Такі центри є частиною стратегії по поліпшенню якості обслуговування громадян та спрощенню процедур отримання адміністративних послуг. Зміни в законодавстві вказують на постійне вдосконалення системи надання адміністративних послуг з метою розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації цього процесу. Ключовими ознаками належного ЦНАПц є: перелік базових послуг, що складений відповідно до потреб населення; гнучкий графік; безбар'єрне серидовище; можливість отримання супутніх послуг. Серед концепцій створення ЦНАП є: концепція сталого розвитку, концепція безбар'єрного серидовища, концепція відкритого офісу та некабінетної системи.

Щербанівська сільська об'єднана територіальна громада була утворена 7 липня 2017 року шляхом об'єднання Тростянецької та Щербанівської сільських рад. Її адміністративний центр розташований у селі Щербані. Площа громади становить 98,77 км², а загальна кількість мешканців на 2018 рік – 13 011 осіб. До складу громади входять 15 сіл: Буланове, Великий Тростянець, Вищі Вільшани, Гора, Горбанівка, Квіткове, Малий Тростянець, Нижні Вільшани, Нижні Млини, Пожарна Балка, Розсошенці, Сапожине, Тютюнники, Шмиглі та Щербані. Такі об'єднані територіальні громади сприяють розвитку і покращенню управління різними аспектами життя мешканців, а також сприяють ефективнішому використанню ресурсів для розвитку і підтримки громади. Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (далі ЦНАП) утворено рішенням Щербанівської сільської ради від 04 квітня 2023 року (зміни – від 01 червня 2023 року). ЦНАП розташований за адресою Полтавська область, с. Розсошенці, вул. Кременчуцька 2 В. Графік роботи: Пн-Чт – 08:00-17:00, Пт- 08:00-16:00, Сб-НД – вихідні. Графік прийому громадян: Пн-Чт – 08:00-16:00, Пт – 08:00-15:45. Персонал складається з:

державного реєстратора речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень; державного реєстратора юридичних, фізичних осіб – підприємців; спеціаліста з реєстрації місця проживання; та трьох адміністраторів. Центр надання адміністративних послуг у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської обласної ради, розпорядженнями голови Полтавської обласної державної адміністрації, селищного голови, рішеннями Щербанівської сільської ради, її виконавчого комітету, Положенням та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

Основними завданнями Центру є:

- 1) **надання інформації та консультацій:** забезпечення суб'єктів звернень інформацією про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, а також консультування щодо необхідних документів.
- 2) **приймання та реєстрація документів:** приймання від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, реєстрація їх та подання відповідним суб'єктам надання послуг у визначений термін.
- 3) **видача результатів:** організація процесу видачі результатів надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.
- 4) **організація забезпечення надання послуг:** забезпечення умов для ефективного та зручного отримання адміністративних послуг суб'єктами їх надання.
- 5) **контроль за додержанням строків та прийняття рішень:** здійснення контролю за додержанням строків розгляду справ та прийняття рішень суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 6) **складання протоколів про порушення:** у випадках, передбачених законом, складання протоколів про адміністративні правопорушення та вживання відповідних заходів.

Пріоритетними питаннями, для вдосконалення системи надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради є:

- Подача вичерпної інформації відвідувачам шляхом розроблення веб-сайту.
- Встановлення пристроїв електронної черги
- Підписання меморандуму з Державною міграційною службою.

Серед рекомендацій щодо покращення якості надання адміністративних послуг та розвитку ЦНАП були виділені такі:

1. Відстежування актуальності поданої інформації в інформаційних та технологічних картках.
2. Впровадження електронної черги.
3. Використання комплексної системи оцінки якості адміністративних послуг із застосуванням інструментів зворотного зв'язку: веб-сайт, соціальні мережі.
4. Підписання Меморандуму з Державною міграційною службою
5. Закупівля техніки для виготовлення ID-карток та закордонних паспортів.
6. Розширення переліку послуг шляхом впровадження послуг сервісного сервісу МВС.
7. Придбання обладнання для створення водійських посвідчень.
8. Створення умови для онлайн-передавання вихідного пакету документів.
9. Відкриття доступу до реєстру територіальної громади адміністраторам ЦНАП для покращення надання якості послуг з реєстрації місця проживання.

ВИСНОВКИ

Результатом написання кваліфікаційної роботи стало вирішення таких завдань:

1. Аналіз наукових досліджень та законів української держави дозволяють тлумачити поняття «адміністративні послуги» як результат виконання владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг на вимогу фізичної або юридичної особи. Варто додати, що цей результат спрямований на отримання, зміну або припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Крім того, було визначено основні характеристики адміністративних послуг, з -поміж яких найголовнішими є:

1. Необхідність та можливість отримання конкретної адміністративної послуги.
2. Законодавче повноваження для надання адміністративної послуги.
3. Виконання вимог, установлених законом.
4. Кінцева форма адміністративного акта.

Крім того, було визначено такі основні критерії, за якими класифікують усі адміністративні послуги:

- 1) Критерій платності (платні/ безоплатні).
- 2) За джерелом фінансування (послуги, що фінансуються за рахунок коштів державного бюджету, та послуги, що фінансуються за рахунок коштів місцевого бюджету).
- 3) За рівнем встановлення повноважень (адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів); адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування); адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням (коли має місце одночасно і централізоване, і локальне регулювання)).

- 4) Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги (державні/муніципальні).
- 5) За критерієм потреби (основні/додаткові).
- 6) За суб'єктом звернення (фізична особа, юридична особа) та ін.

2. У процесі написання роботи ми встановили, що в Україні нормативна база, яка регулює надання адміністративних послуг та послуг у сфері державної реєстрації, пройшла тривалий час свого становлення і врегулювання окремих проблем.

Так, формування сучасної системи надання адміністративних послуг в Україні розпочалося ще в 2005 році. Ключовим кроком в цьому напрямку стало розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р, яким було затверджено «Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», основне завдання якої полягало у визначенні принципів та напрямків подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері адміністративних послуг.

Крім того, важливу роль у становленні нормативно-правової бази щодо надання адміністративних послуг мали такі закони, як: «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про місцеві державні адміністрації», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та ін.

Також державні реєстратори речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень користуються Цивільним Кодексом України, Земельним Кодексом України, постановами та наказами Міністерства Юстиції України.

3. Із метою більш детального ознайомлення з проблемами надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування було корисно вивчити зарубіжний досвід. До уваги бралися аналіз цих питань у державах-членах Європейського Союзу, зокрема таких, як: Нідерланди, Німеччина, Польща. Литва.

Узагальнюючи його, можна окреслити найголовніші принципи європейської моделі, а саме:

- 1) Єдність (спільні базові принципи; стандартизація).
- 2) Універсальність (розроблення такої методологічної та технологічної платформи, що може використовуватися для найрізноманітніших органів).
- 3) Гнучкість (спрощення та раціоналізацію відносин між учасниками процесу, щоб уникнути непотрібного дублювання функцій).
- 4) Адаптабельність (модель можна пристосовувати до різноманітних потреб та умов).

Варто підкреслити, що ці принципи сприяють створенню ефективної та взаємодіючої системи надання адміністративних послуг, яка відповідає потребам та реаліям різних країн і рівнів управління.

Також цікавим є те, що в Європі активно відбувається запровадження різних видів «універсамів послуг». Зокрема, це:

- 1) «спільні бюро» з надання адміністративних послуг;
- 2) «єдині вікна» (Service New Brunswick), які надають більше 90% адміністративних послуг місцевого рівня під одним дахом.

Ще одна перевага зарубіжної специфіки надання послуг полягає в тому, щоб звести до мінімуму контакт з посадовими особами, які приймають рішення, з метою усунення корупції.

4. Важливим аспектом нашої роботи було дослідження сучасного стану та перспектив впровадження електронних адміністративних послуг в Україні.

Відомо, що за ініціативою Мінцифри в 2020 році в Україні запущено мобільний застосунок «Дія» – доступ громадян до цифрових документів. На сьогоднішній день застосунком «Дія» користуються 18,7 млн українців.

Новацією законодавчого регулювання стало потенційне запровадження можливості подання через Портал «Дія» звернень до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, а також скарг за

результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів.

Безумовно, з огляду на кращий досвід розвинених демократичних країн, потрібно покращити функціонування Порталу «Дія», розширюючи сферу електронних адміністративних послуг.

5. У роботі було вивчено діяльність Центру надання адміністративних послуг, які упродовж останніх років створюються при територіальних громадах. Основною метою роботи цих структурних підрозділів органів місцевого самоврядування є створення зручних та доступних умов для отримання громадянами та суб'єктами господарювання якісних адміністративних послуг.

Було визначено структуру Центрів надання адміністративних послуг у територіальних громадах. Зазвичай, відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП може утворюватися в одній з 2-х організаційно-правових форм:

- 1) окремий структурний підрозділ виконавчого органу місцевої ради;
- 2) робочий орган.

Безсумнівним перевагами створення ЦНАПу у формі структурного підрозділу є:

- 1) повна підпорядкованість персоналу (адміністраторів та реєстраторів) керівнику ЦНАП;
- 2) чітке виконання конкретно визначених завдань;
- 3) висока ступінь відповідальності працівників ЦНАП.

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

6. Під час нашого дослідження було детально вивчено роботу ЦНАПу Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області.

Аналіз діяльності цього структурного підрозділу органу місцевого самоврядування дозволив визначити позитивні сторони його діяльності. Насамперед варто підкреслити те, що функціонуючий належним чином Центр надання адміністративних послуг дає змогу покращити життя мешканців громади, зробити владу ближчою до потреб людей, а систему надання адміністративних послуг зробити більш прозорою, зручною та сервісно-орієнтованою.

Та разом із тим було виявлено й низку недоліків. З огляду на результати проаналізованого європейського та українського досвіду роботи подібних структур було розроблено рекомендації щодо покращення якості надання адміністративних послуг та розвитку Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області загалом.

З-поміж них, на нашу думку, важливими є такі:

1. Необхідність регулярно відстежувати актуальність поданої інформації в інформаційних та технологічних картках.
2. Упровадження електронної черги.
3. Використання комплексної системи оцінки якості адміністративних послуг із застосуванням інструментів зворотного зв'язку.
4. Підписання Меморандуму з Державною міграційною службою.
5. Закупівля техніки для виготовлення ID-карток та закордонних паспортів.
6. Розширення переліку послуг шляхом впровадження послуг сервісного сервісу МВС.
7. Придбання обладнання для створення водійських посвідчень.
8. Створення умови для онлайн-передавання вихідного пакету документів.

9. Відкриття доступу до реєстру територіальної громади адміністраторам ЦНАП для покращення надання якості послуг з реєстрації місця проживання.

Утілення цих рекомендацій у роботу Центру надання адміністративних послуг не тільки Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області, а й подібних структур в інших територіальних громадах, уможливить покращити новий тип взаємовідносин держави з громадянами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

1. Господарський Кодекс України : ГОСП. КОДЕКС УКРАЇНИ № 436-IV : станом на 8 жовт. 2023 р.

- URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення: 03.09.2023).
2. Деякі питання платних державних послуг : Постанова від 11.03.2009 р. № 234. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/202455684> (дата звернення: 14.10.2023)
 3. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.
 4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення 18.10.2023).
 5. Положення : про Реєстр держ. та адміністр. послуг від 27.05.2009 р. № 532. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/219574147> (дата звернення: 08.11.2023).
 6. Постанова «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг» : Постанова від 17.07.2009 р. № N 737. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п#Text> (дата звернення: 04.10.2023).
 7. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203–VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення 01.11.2023).
 8. Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом : Закон України від 21.10.2019 р. № 2343-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2343-12#Text> (дата звернення: 03.10.2023).
 9. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень : Закон України від 01.07.2004 р. № 1952-IV : станом на 5 жовт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1952-15#Text> (дата звернення: 08.09.2023).
 10. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 р. № 755-IV :

- станом на 3 верес. 2023 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 08.10.2023).
11. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 р. № 2806-IV : станом на 26 жовт. 2023 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 03.10.2024).
12. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. Дата оновлення: 05.08.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 08.10.2023).
13. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. Дата оновлення: 05.08.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 08.10.2023).
14. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 66. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення 11.12.2023).
15. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення 11.10.2023).
16. Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг : Розпорядж. від 25.02.2009 р. № 251-р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 07.10.2023).
17. Про зовнішньоекономічну діяльність : Закон України від 04.03.2023 р. № 959-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/> (дата звернення: 03.11.2023).
18. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 01.06.2000 р. № 1775-III : станом на 28 черв. 2015 р.

- URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1775-14#Text> (дата звернення: 03.12.2023).
19. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 10.12.2023 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text> (дата звернення: 03.12.2023).
20. Про охорону 03.12.2023).праці : Закон України : станом на 1 жовт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12#Text> (дата звернення: 08.09.2023)
21. Про соціальні послуги : Закон України від 27.04.2022 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19/ed20220427#Text> (дата звернення: 03.12.2023).
22. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17.03.2011 р. № 3166-VI : станом на 22 черв. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17#Text> (дата звернення: 09.12.2023).
23. Цивільний кодекс України : Кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV : станом на 5 жовт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 03.12.2023).
24. Щодо одночасності проведення державної реєстрації змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, за результатом вчиненої нотаріальної дії : Лист М-ва Юстиції України від 22.05.2023 р. № № 63375/8.4.3/32-23.
25. Августин Р.Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. Збірник матеріалів доповідей науковопрактичної конференції з міжнародною участю «*Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства*». Тернопіль, 2013. С.104-107.

26. Авер'янов В. Б. Права громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно-правове забезпечення реалізації та захисту. Київ : Наукова думка, 2007. 586с.
27. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимошук. Київ : Факт. 2003. 496 с.
28. Адміністративні послуги в Україні. URL: <http://mego.info>. (дата звернення 18.11.2023).
29. Адміністративні послуги в Україні. URL: <http://mego.info>. (дата звернення 18.10.2022).
30. Аміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / І. Б. Коліушко та ін. Київ : Факт, 2001. 72 с.
31. Артеменко Н. Ф. Особливості мотивації персоналу у сфері державної служби : навч. Посібн. *Кадрова політика та публічна служба*, квітень-травень 2016. 45 с. URL: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/File/259/25> (дата звернення 23.11.2022).
32. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: навчальний посібник. Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. 175 с.
33. Всі послуги для громадян під одним дахом. Вільнюс, Литва. *Кращі практики місцевого самоврядування*. 2013. 36. 28. С. 54-58. URL : https://auc.org.ua/sites/default/files/practik/praktyky_28_vilnius.pdf.
34. Дія. Державні послуги. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 05.12.2023).
35. Дія. Платформа центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/education> (дата звернення: 13.12.2023).
36. *Економічна правда*. Дії 3 роки. Як Україна отримала місце у світовій історії цифровізації? *Економічна правда*. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2023/02/14/697034/> (дата звернення: 13.11.2023).

37. Жилінкова І. Правове регулювання інтернет-відносин. *Право України*. 2003. № 5. С. 124 – 128.
38. Зарубіжний досвід публічного адміністрування : метод. рек. / авт. кол. : Н. М. Мельтюхова, В. В., Корженко, Ю. В. Дідок та ін. за заг. ред. Н. М. Мельтюхової. Київ : НАДУ, 2010. 28 с. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/N.-M.-Meltyuhova-V.-V.-Korzhenko-YU.-V.-Didok-Zarubizhnij-dosvid-publichnogo-administruvannya.pdf>. (дата звернення 11.12.2023).
39. Інструментальні засоби сучасного офісу державного службовця : підручник. / І. В. Клименко та ін. : Херсон : ун-т ім. Бориса Грінченка, 2015, 184 с.
40. Коліушко І. Б., Демкова М. С. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. URL: <http://www.kmi.gov.ua> (дата звернення 28.11.2023).
41. Космідайло В. Державні послуги: місце в системі державного управління та їх класифікація : Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка», 2013. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1250> (дата звернення 03.12.2023).
42. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. 2018. №2. URL: <http://www.srbss-nbuv.ua/>.
43. Михайлюк Я. Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Право. 2015. Вип. 34(2). С. 113-117. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34\(2\)__30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34(2)__30) (дата звернення 03.12.2023).

44. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1-2. С. 10-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4 (дата звернення: 05.12.2023).
45. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 05.12.2023).
46. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні : організаційно-правові аспекти (дис.канд. юрид. наук: спец. 12.00.07) . Одеса : 2006. 196 с.
47. Портал реформи адміністративних послуг. URL: <https://snap.in.ua/category/monitoring/> (дата звернення: 13.12.2023).
48. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» : вебсайт. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/15/Posibniik_CNAP.pdf (дата звернення 04.12.2023).
49. Практичний посібник з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Київ.: Держкомпідприємництво, ДВНЗ «Українська академія бізнесу та підприємництва», 2010. 164 с.
50. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 10.11.2023).
51. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навч. Посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України Київ, ТОВ «Підприємство «Вієней», 2015. 124 с. URL: <https://auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwwweb.pdf> (дата звернення 18.11.2023).

- 52.Тимченко Л. М. Європейський досвід удосконалення системи надання адміністративних послуг. : стат. : Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, 2015. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/3_2015/31.pdf. (дата звернення 12.12.2023).
- 53.Тищенко І. О. Європейський досвід захисту прав громадян у сфері надання адміністративних послуг та напрями його впровадження в Україні. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2013. № 3.
- 54.Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права*. 2017. № 2. С. 124–129.
55. Романченко Я. О. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг. URL: https://visnyk.fem.sumdu.edu.ua/issues/2_2020/18.pdf (дата звернення 08.12.2023).
- 56.Український інститут майбутнього. Економічна стратегія України 2030 >>Український інститут майбутнього. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html> (дата звернення:13.11.2023).
- 57.Учасники проєктів Вікімедіа. Міністерство цифрової трансформації України-Вікіпедія. Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Міністерство_цифрової_трансформації_України (дата звернення: 13.11.2023).
58. Щербанівська сільська громада. *Вікіпедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Щербанівська_сільська_громада (дата звернення: 05.12.2023).

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Виконавчим комітетом

Щербанівської сільської ради

Полтавського району

Полтавської області

від « ___ » _____ 2023 р.

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
00036 Взяття на облік громадян , які потребують поліпшення житлових
умов
ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЩЕРБАНІВСЬКОЇ
СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ПОЛТАВСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ
ОБЛАСТІ

1.	Найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту суб'єкта надання адміністративних послуг	Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області , 38750 с. Розсошенці, вул.. Кременчуцька,2В, <i>Режим роботи:</i> Понеділок 08- ⁰⁰ до 17- ⁰⁰ Вівторок 08- ⁰⁰ до 17- ⁰⁰ Середа 08- ⁰⁰ до 17- ⁰⁰ Четвер 08- ⁰⁰ до 17- ⁰⁰ П'ятниця 08- ⁰⁰ до 16- ⁰⁰ Вихідні дні: Субота та неділя
2	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Гуманітарний відділ Щербанівської сільської ради Полтавського району, Полтавської області. с. Щербані, вул. Центральна, 1А +38 098 830 59 44
3	Телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та веб-сайт центру надання адміністративних послуг	снар.45000262@gmail.com
2.	Перелік документів, необхідних для отримання	Письмова заява про взяття на квартирний облік, яка підписується всіма дорослими членами сім'ї заявника, які разом проживають.

<p>адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги</p>	<p>Довідка про реєстрацію місця проживання особи на кожного члена сім'ї та склад сім'ї.</p> <p>Довідки за місцем роботи повнолітніх членів сім'ї про перебування (не перебування) на квартирному обліку за місцем роботи.</p> <p>Паспорт громадянина України усіх повнолітніх членів сім'ї.</p> <p>Свідоцтво про народження усіх неповнолітніх членів сім'ї.</p> <p>Ідентифікаційний податковий номер громадянина та членів його сім'ї.</p> <p>Акт обстеження житлово-побутових умов.</p> <p>Довідка (виписка з рішення виконавчого комітету селищної ради) про невідповідність жилого приміщення встановленим санітарним і технічним вимогам (за наявності).</p> <p>Документи, що підтверджують право громадянина та членів його сім'ї на надання пільг під час зарахування на квартирний облік відповідно до вимог чинного законодавства (за наявності).</p> <p>Медичний висновок, довідка, експертиза тощо (за наявності).</p> <p>Копія технічного паспорта та копія документа на право власності на житло (якщо квартира приватизована).</p> <p>Довідка з попереднього місця проживання, якщо за останнім місцем проживання зареєстровані після 01.01.1993, з відміткою чи приймали участь у приватизації за попереднім місцем реєстрації. У разі прийняття участі в приватизації надаються правовстановлюючі документи на житло.</p> <p>*Інформаційна довідка з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, про те, чи перебуває у власності заявника та членів його сім'ї житло або його частка.</p> <p>Внутрішньо переміщені особи, визначені у підпункті 8 пункту 13 Правил обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень, додатково подають наступні документи:</p> <p>Довідка встановленого зразка про безпосередню участь особи в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення і захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України.</p> <p>Копія посвідчення встановленого зразка що підтверджує статус особи як члена сім'ї загиблого або особи з інвалідністю внаслідок війни.</p> <p>Довідка органу соціального захисту населення про перебування</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>на обліку в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги, особи з інвалідністю внаслідок війни або учасника бойових дій, або члена сім'ї загиблого.</p> <p>Копії документів, які підтверджують родинний зв'язок членів сім'ї особи з інвалідністю внаслідок війни або учасника бойових дій.</p> <p>Довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи на кожного члена сім'ї загиблого або особи з інвалідністю внаслідок війни, або учасника бойових дій.</p>
3.	Платність або безоплатність надання адміністративної послуги	Адміністративна послуга безоплатна.
4.	Строк надання адміністративної послуги	Протягом 30 робочих днів з дня надходження відповідної заяви та пакета документів
5.	Результати надання послуги	Рішення про взяття на облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов або відмова у взятті на облік .
6.	Можливі способи отримання відповіді (результату)	На вибір особи: Особисто, в тому числі через представника за нотаріально завіреною довіреністю. Поштою. Електронною поштою за клопотанням суб'єкта звернення.
7.	Закони України Акти Кабінету Міністрів України	Закони України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», Житловий кодекс України

ДОДАТОК Б



Щербанівська сільська рада

Полтавського району Полтавської області

Тридцять шоста сесія восьмого скликання

РІШЕННЯ

від 04 квітня 2023 року

Про утворення Центру надання адміністративних послуг,
затвердження його структури та штатної чисельності

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, запровадження сучасних форм їх надання та спрощення реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, керуючись п. 2 ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», ст. ст. 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», сільська рада

ВИРІШИЛА:

1. Створити Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області зі статусом юридичної особи.
2. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (Додаток № 1).
3. Затвердити структуру та штатну чисельність Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області відповідно до Додатку № 2 до цього рішення.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Регламентну комісію з питань депутатської діяльності та етики.

Сільський голова



Ігор ПРОЦИК



Щербанівська сільська рада
Полтавського району Полтавської області
Тридцять дев'ята (позачергова) сесія восьмого скликання

Р І Ш Е Н Н Я

від 01 червня 2023 року

Про внесення змін до рішення
Щербанівської сільської ради від 04 квітня 2023 року
«Про утворення Центру надання адміністративних послуг,
затвердження його структури та штатної чисельності»

З метою забезпечення державної реєстрації центру надання адміністративних послуг та керуючись п. 2 ч. 2 та ч. 10 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», ст. ст. 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сільська рада

ВИРІШИЛА:

1. Викласти резолютивну частину рішення Щербанівської сільської ради від 04 квітня 2023 року «Про утворення Центру надання адміністративних послуг, затвердження його структури та штатної чисельності» у такій редакції:

«1. Створити Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області зі статусом юридичної особи.

2. Визначити організаційно-правову форму Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області як орган місцевого самоврядування.

3. Затвердити повне найменування Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області українською мовою «Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області та скорочене найменування українською мовою «ЦНАП Щербанівської сільської ради».

4. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (Додаток № 1).

5. Затвердити структуру та штатну чисельність Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області відповідно до Додатку № 2 до цього рішення.

6. Погодити на посаду в. о. начальника ЦНАПу Щербанівської сільської ради Лисенка Віталія Ігоровича.

7. Уповноважити в. о. начальника ЦНАПу Щербанівської сільської ради подати пакет документів державному реєстратору для державної реєстрації юридичної особи Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області з правом підпису та отримання всіх необхідних документів.

8. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області відповідно до Додатку № 3 до цього рішення.

9. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Регламентну комісію з питань депутатської діяльності та етики.»

Сільський голова



Ігор ПРОЦИК

Додаток № 1 до рішення сесії
Щербанівської сільської ради
Полтавського району
Полтавської області
від 01.06.2023 р.

ПОЛОЖЕННЯ

Про Центр надання адміністративних

Послуг Щербанівської сільської ради

Полтавського району Полтавської області

Загальні положення

Центр надання адміністративних послуг Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (далі – ЦНАП) є виконавчим органом Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області (далі – Засновник), утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

У ЦНАП послуги надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у ЦНАП не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги надаються через ЦНАП посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з виконавчим комітетом сільської ради.

Повне найменування: ЦНАП – ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЩЕРБАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ПОЛТАВСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.

Скорочене найменування: ЦНАП ЩЕРБАНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ.

Місцезнаходження: Полтавська область, Полтавський район, с. Щербані, вул. Центральна, буд. 2.

Окремо від найменування ЦНАП має право використовувати позначення «Центр Дії».

Основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП, оснащення робочих місць визначаються Регламентом ЦНАП, який затверджується Засновником.

Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Щербанівська сільська рада Полтавського району Полтавської області (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через ЦНАП.

Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП, затверджується Кабінетом Міністрів України.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається Засновником.

До виключної компетенції Засновника належить:

- Прийняття рішення про внесення змін до Положення про ЦНАП та(або) затвердження положення про ЦНАП у новій редакції;

- Прийняття рішення щодо припинення ЦНАПу, призначення комісії з припинення (реорганізації, ліквідації)
- Реалізація права власності на майно ЦНАПу;
- Забезпечення матеріально-технічної бази ЦНАПу

ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про службу в органах місцевого самоврядування», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

ЦНАП є юридичною особою публічного права, має самостійний баланс, рахунки в органах Державної казначейської служби, печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням, власні бланки.

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

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

Графік роботи ЦНАП, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП затверджується Засновником з урахуванням вимог законодавства, обставин соціально-економічного та інших характерів.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень у межах села Великий Тростянець можуть утворюватися віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, у яких забезпечується надання адміністративних та інших послуг відповідно до визначеного переліку. Організаційне забезпечення діяльності віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів ЦНАП покладається на його начальника.

Рішення про утворення віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, їх місцезнаходження, графік роботи, переліки адміністративних та інших послуг, які там надаються приймається Засновником.

Основні завдання Центру:

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк 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 ЦНАП, надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг;
- прийняття документів суб'єктів звернень, їх реєстрація та направлення у встановленому порядку суб'єкту надання адміністративної послуги;
- забезпечення контролю за термінами надання адміністративної послуги;
- організація співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг.

Загальні принципи роботи ЦНАП:

- 1) доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
- 2) відповідність розміру плати за послуги чинним нормативно-правовим актам;
- 3) відкритість та прозорість;
- 4) зрозумілість процедур;
- 5) оперативність у вирішенні питань;
- 6) забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

ЦНАП відповідно до покладених завдань забезпечує:

- надання адміністративних послуг через адміністратора та інших посадових осіб ЦНАПу шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг;
- на підставі узгоджених рішень Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області та суб'єкта надання адміністративних

послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами такого суб'єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у ЦНАПі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів;

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і 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;

- у ЦНАПі за рішенням Засновника, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій і скарг, розгляд яких віднесено до повноважень Засновника;

- у приміщенні ЦНАПу, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо);

- інші повноваження, покладені на Центр відповідно до законодавства України;

Структура ЦНАПу

Структура ЦНАПу затверджується Засновником відповідно до вимог чинного законодавства.

Начальник центру призначається на посаду та звільняється з посади рішенням сесії Щербанівської сільської ради. На виконання такого рішення видається відповідне розпорядженням сільського голови Щербанівської сільської ради.

Посадова інструкція начальника затверджується сільським головою Щербанівської сільської ради.

Центр очолює начальник. Основні завдання начальника ЦНАПу:

- здійснення керівництва діяльністю ЦНАПу, розподіл обов'язків між працівниками та визначення сфер їх відповідальності;

- організація діяльності ЦНАПу, визначення шляхів удосконалення й підвищення ефективності роботи Центру;

- представлення ЦНАПу у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями без довіреності;

- організація інформаційного забезпечення роботи ЦНАПу, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів;

- сприяння створенню належних умов праці у ЦНАПі, внесення пропозицій сільському голові та Засновнику щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАПу;

- організація та контроль виконання у ЦНАПі Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів, рішень Засновника та її Виконавчого комітету, розпоряджень сільського голови;

- виконання функцій адміністратора ЦНАПу;

- планування роботи ЦНАПу, подання пропозицій до перспективних і поточних планів роботи сільському голові;

- розроблення Положення про ЦНАП, посадових інструкцій працівників, у разі потреби – змін і доповнень до зазначених документів, подання їх на затвердження в установленому порядку;

- видає у межах своїх повноважень довіреності, накази, організовує контроль за їх виконанням;

- розпоряджається коштами у межах кошторису ЦНАПу;

- здійснює у порядку, передбаченому законодавством притягнення до дисциплінарної відповідальності посадових осіб ЦНАПу;

- здійснює преміювання та встановлення надбавок працівникам Центру;

- приймає на роботу та звільняє з роботи у порядку, передбаченому законодавством про працю, працівників ЦНАПу;

- забезпечує дотримання працівниками ЦНАПу внутрішнього службового і трудового розпорядку та виконавської дисципліни;

- звітування про проведену роботу ЦНАПу у визначеному порядку;

- забезпечення планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації працівників ЦНАПу загалом;

- виконання інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування ЦНАП.

Основними завданнями адміністратора/виконавця є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- видача або забезпечення направлення 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 щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг за рішенням Засновника;
- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор/виконавець має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або

організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) 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»;

3) інформувати начальника ЦНАПу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписки з них, витяги з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед начальником ЦНАПу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП;

6) під час виконання покладених на нього завдань взаємодіяти з органами виконавчої влади, державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, посадовими та уповноваженими особами.

Відповідальність

Начальник ЦНАПу несе відповідальність за невиконання прав та обов'язків передбачених цим Положенням та чинним законодавством України.

Працівники ЦНАПу несуть персональну відповідальність за виконання покладених на них посадових завдань та обов'язків у відповідності до своїх посадових інструкцій.

Порядок припинення

ЦНАП припиняється шляхом реорганізації або ліквідації за рішенням засновника або за рішенням суду у порядку, визначеному чинним законодавством.

Орган, який прийняв рішення щодо припинення ЦНАПу призначає комісію з припинення (комісію з реорганізації або ліквідаційну комісію), до якої з моменту призначення переходять повноваження щодо управління справами ЦНАПу. Голова комісії, її члени представляють ЦНАП у відносинах з третіми особами та виступають у суді від імені ЦНАПу.

З дати внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань запису про рішення засновника ЦНАПу щодо припинення шляхом ліквідації ліквідаційна комісія зобов'язана

вжити всіх необхідних заходів щодо стягнення дебіторської заборгованості ЦНАПу та письмово повідомити кожного з боржників про припинення ЦНАПУ у встановлені законом строки.

ЦНАП є таким, що припинився, з моменту внесення відповідного запису до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Заключні положення

Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

ЦНАП звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботі з такими реєстрами.

Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАПу приймається рішенням сесії Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області.

Зміни до цього Положення вносяться рішенням сесії Щербанівської сільської ради Полтавського району Полтавської області.

Сільський голова



Ігор ПРОЦИК