



**АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ
ДЛЯ ТЕБЕ
ПОСІБНИК ГРОМАДЯНИНУ**

Київ - 2014

УДК

Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину / Тимошук В. (заг. ред.), Школьній Є., Український Д.; ілюстрації – Назаров Г. – К.: Видав. ФОП Москаленко О.М., 2014 – 44 с.

Це видання спрямоване на ознайомлення громадян з найважливішими положеннями Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. У брошурі акцент зроблено на нормах Закону, які надають громадянам нові права та можливості, зокрема щодо отримання інформації про адміністративні послуги, щодо порядку оплати адміністративних послуг, щодо обов'язків влади, які надають адміністративні послуги тощо. Видання може бути корисним будь-кому, хто звертається за адміністративними послугами, адже в доступній формі надає відповіді на питання, які найбільше турбують потенційного споживача послуг.

Окрема увага у виданні приділяється можливостям представників громадських організацій та інших громадських активістів, готовим здійснювати акції громадського моніторингу за діяльністю суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг, а також спільні заходи з органами влади задля покращення якості адміністративних послуг.

Цю публікацію було створено за підтримки Європейського Союзу в рамках проекту «Поліпшення якості адміністративних послуг шляхом посилення впливу громадянського суспільства на політику у світі у цій сфері».
За зміст публікації повну відповідальність несе авторський колектив. Зміст публікації не є відображенням офіційної позиції Європейського Союзу.



ISBN

© Центр політико-правових реформ, 2014

Зміст

ВСТУП	4
Що регулює Закон «Про адміністративні послуги»?	5
Що таке адміністративні послуги?	5
Відносини, на які додатково поширюється Закон	7
Що не належить до адміністративних послуг?	8
На які ще відносини не поширюється Закон «Про адміністративні послуги»?	9
Хто може отримати адміністративні послуги?	11
Хто надає адміністративні послуги?	11
Де і як отримати інформацію про адміністративні послуги?	14
Інформаційні картки адміністративних послуг	16
Інші обов'язки органів влади, що надають адміністративні послуги	17
Як звернутись за адміністративною послугою?	19
Чи можна отримувати адміністративні послуги поза місцем реєстрації?	20
Які документи та інформацію може вимагати від громадянина чиновник?	20
Протягом якого строку повинні надаватися адміністративні послуги?	23
Коли адміністративна послуга вважається наданою?	24
Які адміністративні послуги є платними і яким є розмір плати?	24
Що таке «супутні послуги» і хто їх може надавати?	26
Що таке центр надання адміністративних послуг?	28
Хто такий адміністратор?	33
Прийомні дні та години у ЦНАП	34
Що таке Реєстр адміністративних послуг?	35
Як громадянину використати технологічну картку адмінпослуги?	36
Які можливості надасть Єдиний державний портал адмінпослуг?	37
Усі ключові вимоги до адмінпослуги повинні бути визначені законом	38
Як Ви можете вплинути на якість надання адмінпослуг?	39

ВСТУП

Усі громадяни є споживачами адміністративних послуг. Ми одержуємо паспорти, посвідчення водія та інші документи, реєструємо місце проживання, шлюб, автомобіль, нерухоме майно, отримуємо будівельні дозволи тощо. Видача цих документів та вчинення дій і є адміністративними послугами.

При цьому одразу варто зробити два застереження:

- 1) категорія «адміністративні послуги» народжена в розвинених країнах для перебудови держави з управлінсько-розпорядчої (бюрократичної) на сервісну. Часто вживаються також такі терміни, як «публічні послуги», «урядові послуги», «послуги адміністрації» тощо. Для України завдання зміни обличчя держави є особливо актуальним, і тому для характеристики бажаної діяльності держави вживається слово «послуги»;
- 2) використання терміну «послуги» не означає автоматичну платність. Більше того, у багатьох сферах, наприклад соціальній, адміністративні послуги були безоплатними для особи і повинні такими залишатися.

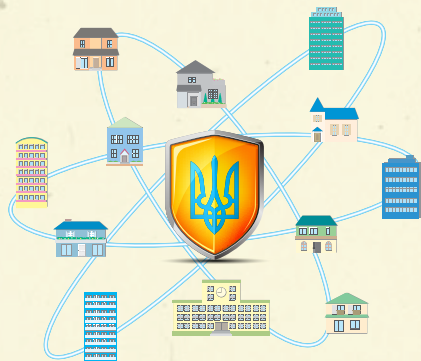
Кожен з нас за потреби отримати адміністративну послугу задається питаннями: «Де її можна отримати? Що від мене вимагається, щоб її отримати? Скільки це буде коштувати? Скільки часу піде на отримання адміністративної послуги?» А вже отримання адміністративних послуг в Україні є справою складною, непрозорою та витратною.

6 вересня 2012 року було ухвалено Закон України «Про адміністративні послуги».

Це видання має допомогти громадянину розібратися, що нового впроваджує цей Закон та як його можна використати для зручнішого отримання адміністративних послуг.

У виданні окрема увага приділяється можливостям впливу громадських активістів на покращення стану справ з наданням адміністративних послуг.

? Що регулює Закон «Про адміністративні послуги»



Законом регулюються відносини з організації надання адміністративних послуг. Це, наприклад, визначення суб'єктів надання адміністративних послуг (тобто тих, хто надає такі послуги), принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг, вимоги щодо якості їх надання, способи забезпечення інформацією про порядок отримання адміністративних послуг, строки надання, порядок встановлення плати (збору) за адміністративні послуги, вимоги до утворення та функціонування центрів надання адміністративних послуг, порядок надання супутніх послуг тощо.

? Що таке адміністративні послуги

Адміністративною послугою є результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи (пункт 1 статті 1 Закону).

Прикладами адміністративних послуг є:

- реєстрація актів цивільного стану (шлюбу, народження тощо);
- реєстрація місця проживання;
- реєстрація прав на нерухоме майно;
- реєстрація транспортних засобів, отримання посвідчення водія;
- отримання паспортів (у т.ч. «закордонного»);
- реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- призначення соціальної допомоги, субсидії, пенсії;
- дозволи у сфері будівельних та земельних відносин та ін.

Якщо Ви не впевнені, чи є певна дія (діяльність) адміністративною послугою, можна використати кілька **ознак**:

- 1) адміністративна послуга надається **лише за заявою** особи - замовника. При цьому в одних випадках особа самостійно вирішує, чи потрібна їй адміністративна послуга (наприклад, дозвіл на полювання, отримання паспорта для виїзду за кордон), а в інших – держава фактично змушує до такого звернення (наприклад, обов'язок реєстрації місця проживання чи отримання «внутрішнього» паспорта);
- 2) адміністративні послуги надаються **адміністративними органами / органами влади** (у термінології Закону – «*суб'єкт надання адміністративних послуг*»). Такими є органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, уповноважені посадові особи (*детальніше див. далі – сторінки 11-13*). Отримати конкретну адміністративну послугу можна, як правило, тільки в одному адміністративному органі;
- 3) адміністративні послуги надаються **відповідно до закону**. Адже згідно з Конституцією України, повноваження органів державної влади та органів місцевого самоврядування визначаються виключно законом;
- 4) **результат** адміністративної послуги виражається **у прийнятті адміністративного акта та / або укладенні адміністративного договору**. Адміністративний акт – це рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи (наприклад, документ: ліцензія, дозвіл, свідоцтво, паспорт, посвідчення тощо; реєстраційна дія – внесення запису до реєстру, вчинення напису на документі тощо). Адміністративний договір – це угода між суб'єктом надання адміністративної послуги та особою – замовником послуги (наприклад, договір на місцеві перевезення, договір про оренду комунального майна тощо). Такий адміністративний акт або договір має конкретного адресата – споживача / замовника;



5) у результаті надання адміністративної послуги відбувається **набуття, зміна чи припинення прав та / або обов'язків особи**, яка звернулася за її одержанням. Наприклад, зареєструвавшись підприємцем, особа одночасно набуває право здійснювати підприємницьку діяльність та обов'язки сплачувати відповідні податки, подавати звітність тощо.

? Відносини, на які додатково поширюється Закон

Вимоги цього Закону також поширюються на надання:

- витягів та виписок з реєстрів,
- свідоцтв,
- довідок,
- копій,
- дублікатів документів,
- інші передбачені ним дії, у результаті яких надається або підтверджується певний юридичний статус та / або факт (частина 3 статті 3 Закону).

Цей припис спрямований на те, щоб суб'єкти надання адміністративних послуг, тобто органи влади, у своїх відносинах із громадянами завжди керувались Законом і не шукали причин для необґрунтованих винятків.

Незалежно від того, як називається результат діяльності органу влади, тобто чи це якийсь документ чи лише реєстраційна дія тощо, у випадку якщо є заява особи та інші ознаки адміністративної послуги, на ці відносини поширюється Закон «Про адміністративні послуги».

Що не належить до адміністративних послуг

Закон «Про адміністративні послуги» не поширюється на відносини щодо (див. частину 2 статті 2):

- 1) **здійснення державного нагляду (контролю)**. Це різні перевірки, ревізії, інспекції. Вони не є адміністративними послугами, оскільки немає заяви особи;
- 2) **метрологічного контролю і нагляду**. Необхідно відрізнити від адміністративних послуг перевірку засобів вимірювальної техніки, кількість фасованого товару тощо, а також повірку лічильників комунальних послуг. Це роблять різні підприємства та організації, а не органи влади;
- 3) **дізнання, досудового слідства**. Це діяльність в рамках розслідування кримінальних справ (правопорушень);
- 4) **оперативно-розшукової діяльності**. Це пошук і фіксація фактичних даних про кримінально-карані діяння окремих осіб та груп;
- 5) **судочинства, виконавчого провадження**. Судові органи не надають адміністративні послуги. А дії, що вчиняються у ході виконавчого провадження, виключені Верховною Радою з під дії Закону «Про адміністративні послуги»;
- 6) **виконання покарань**. Підставою для виконання покарань є рішення суду у кримінальних справах. Органами виконання покарань є Державна пенітенціарна служба, її територіальні органи та кримінально-виконавча інспекція;
- 7) **провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею**. Це вид таємної інформації, що охоплює відомості у сфері оборони, економіки, науки і техніки, зовнішніх відносин, державної безпеки

та охорони правопорядку, розголошення яких може завдати шкоди національній безпеці України;


- 8) **доступу до публічної інформації.** Це інформація, яка знаходиться у володінні органів влади та інших суб'єктів, або яка отримана або створена в процесі виконання ними своїх обов'язків. Подання запиту щодо публічної інформації та отримання відповіді на нього не вважається адміністративною послугою, тому що ця інформація не породжує / не змінює / не припиняє у особи прав та / чи обов'язків.

! На практиці можуть виникнути проблеми з розмежуванням відносин щодо доступу до публічної інформації та інформації, яка потрібна особі при вирішенні конкретних справ. Насамперед йдеться про надання різних «довідок», що охоплюється частиною 3 статті 3 Закону. Тому критерієм для розмежування слід вважати наявність згадки про адресата в інформації-довідці: його особу, майно, факти з життя тощо.


? На які ще відносини не поширюється Закон «Про адміністративні послуги»

Дія Закону не поширюється також на відносини, які за ознаками схожі на адміністративні послуги (є заява і т.д.) або навіть є адміністративними послугами. Проте ці винятки зроблені Верховною Радою у тій же статті 2 Закону. Зокрема, це відносини щодо:

- 1) **акредитації органів з оцінки відповідності.** Органом з оцінки відповідності вважається підприємство, установа, організація або їх підрозділ, які оцінюють стан дотримання встановлених у відповідних технічних регламентах чи стандартах вимог щодо продукції, послуг,



процесів тощо. Процедури з оцінки відповідності можуть включати процедури відбору зразків, випробування, здійснення контролю, оцінку, перевірку, реєстрацію, акредитацію та затвердження, а також їх поєднання. Органи з оцінки відповідності здійснюють також сертифікацію та інспектування;

- 2) **нотаріальні дії.** Йдеться як про діяльність державних та приватних нотаріусів, так і про діяльність посадових осіб органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів. Зокрема, це посвідчення заповітів, довіреностей тощо. І ці дії дуже схожі на адміністративні послуги, але поки що виняток зроблено Верховною Радою;
 - 3) **застосування законодавства про захист економічної конкуренції.** Певні дії суб'єктів господарювання, що стосуються економічної конкуренції, можуть здійснюватись лише з дозволу антимонопольних органів України. На надання цих дозволів, висновків стосовно узгоджених дій, концентрації суб'єктів підприємництва Закон не поширюється;
 - 4) **набуття прав на конкурсних засадах.** Цей виняток зачіпає послуги у сфері приватизації, оренди державного та комунального майна, дозволів на місцеві перевезення та ін. Теоретично, конкурсний етап не перешкоджає розглядати певну діяльність і її результат як адміністративну послугу. Але законодавець, в силу складності відповідних процедур, вирішив не поширювати на такі відносини дію Закону. Проте суб'єкти надання адміністративних послуг цілком можуть застосовувати ідеї і підходи Закону до організації надання цих адміністративних послуг;
 - 5) **набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу.** До об'єктів, обмежених у цивільному обігу, належать речі, які потребують одержання спеціального дозволу на придбання або реєстрацію зміни їх власника, володільця чи користувача. Це, наприклад, спортивна та мисливська зброя, окремі види ліків та деякі інші категорії товарів. Закон «Про адміністративні послуги» наразі не поширюється на ці відносини, хоча вони по суті є адміністративними послугами.
- 

? Хто може отримати адміністративні послуги

Споживачем адміністративної послуги (в термінології Закону – «суб'єктом звернення») може бути:

- фізична особа: громадянин України, іноземець, особа без громадянства;
- фізична особа-підприємець;
- юридична особа.

Очевидно, що деякі види адміністративних послуг можуть отримувати лише окремі групи споживачів. Наприклад, отримати паспорт громадянина України можуть саме громадяни, а певний вид ліцензії – лише юридичні особи.

Вік звернення за адміністративними послугами визначається спеціальними законами. Наприклад, отримати посвідчення на право керування транспортними засобами категорії «А1» та «А» може особа з 16-річного віку.

! Важливо взяти до уваги, що особа може переважно більшість адміністративних послуг отримувати через представника за дорученням. Обмеження встановлені лише щодо окремих послуг. Наприклад, паспорт громадянина можна отримати лише особисто.

? Хто надає адміністративні послуги

Суб'єктами надання адміністративних послуг є органи виконавчої влади, інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги (згідно із пунктом 3 статті 1 Закону «Про адміністративні послуги»).

Органами виконавчої влади є:

- Кабінет Міністрів України;
- міністерства;
- інші центральні органи виконавчої влади: агентства, служби, інспекції;
- територіальні органи міністерств та інших центральних органів виконавчої влади;
- центральні органи виконавчої влади зі спеціальним статусом: Антимонопольний комітет України, Фонд державного майна України, Державний комітет телебачення і радіомовлення України;
- місцеві державні адміністрації: обласні та районні, а також Київська та Севастопольська міські, районні у містах Києві та Севастополі.

Іншими державними органами, які можуть надавати адміністративні послуги, є Національний банк України, регулятори у сфері природних монополій та суміжних ринків, наприклад, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг; Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації тощо.

Органами влади Автономної Республіки Крим є:

- Верховна Рада Автономної Республіки Крим;
- Рада міністрів Автономної Республіки Крим;
- міністерства і республіканські комітети Автономної Республіки Крим.

Органами місцевого самоврядування є:

- сільські, селищні, міські ради, їх виконавчі органи (виконкоми та структурні підрозділи), місцеві голови;
- районні та обласні ради.



Посадові особи, уповноважені надавати адміністративні послуги, – це насамперед:

- державні реєстратори, що реєструють юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- державні реєстратори прав на нерухоме майно та ін.



Важливо знати, що з 1 січня 2013 року підприємства, установи, організації незалежно від форми власності не мають права надавати адміністративні послуги. Тобто громадяни не повинні мати справу з такими підприємствами при отриманні адміністративних послуг. Це повною мірою стосується і таких підприємств, як Державне підприємство «Документ» при Державній міграційній службі, які сьогодні займаються неправомірним зароблянням на громадянах. Зокрема, виманюючи у громадян кошти за «консультаційні послуги», «послуги з підготовки пакету документів», «послуги по здійсненню представницьких функцій у підрозділах ДМС (МВС)».



Більшість адміністративних послуг, які є найпопулярнішими серед громадян та суб'єктів підприємництва, мають надаватись у єдиних інтегрованих офісах – центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП). У буквальному розумінні Закону, ЦНАП не є окремим суб'єктом надання адміністративних послуг (детальніше про ЦНАП див. сторінки 28-33).

? Де і як отримати інформацію про адміністративні послуги

Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити такі заходи з інформування громадян (згідно з частиною 2 статті 6 Закону):

- 1) **облаштувати інформаційні стенди у місцях прийому відвідувачів** – із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;
- 2) **створити та підтримувати роботу веб-сайтів**, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування.

Тобто кожен суб'єкт надання адміністративних послуг повинен мати власний (офіційний) веб-сайт або веб-сторінку із зазначеною вище інформацією.

Слід окремо пам'ятати про Єдиний державний портал адміністративних послуг як інтегрований офіційний веб-ресурс про адміністративні послуги (детальніше див. сторінку 37. З пілотною версією portalу можна ознайомитись за адресою: <http://www.poslugy.gov.ua/>);

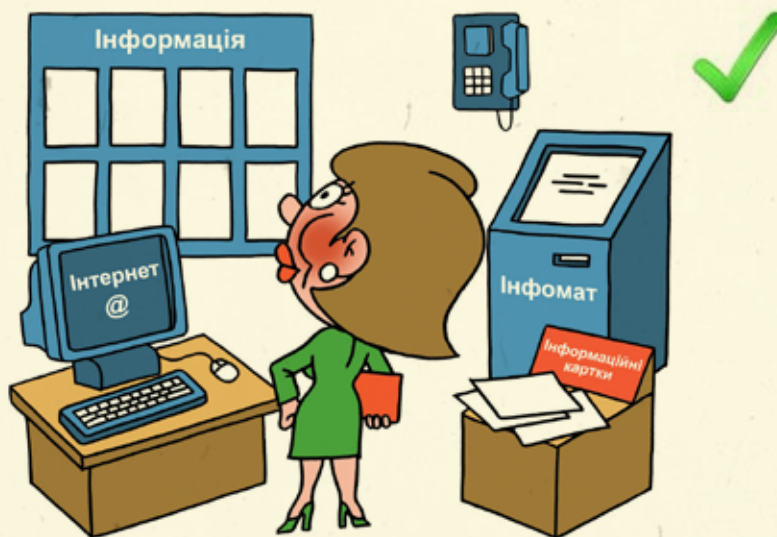
- 3) **надати громадянину, який звернувся** за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), **інформацію** про порядок надання адміністративних послуг.

Громадяни завжди повинні мати можливість зателефонувати або надіслати лист електронною чи звичайною поштою за наданими органом влади контактними даними. Уповноважені працівники органу, в свою чергу, зобов'язані проконсультувати громадян, надавши їм

вичерпні відповіді на поставлені запитання у спосіб, відповідний способу звернення;

- 4) **видавати довідково-інформаційні матеріали** про адміністративні послуги та безоплатно поширювати такі матеріали у приміщеннях, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень.

Довідково-інформаційними матеріалами є різні брошури, буклети, листівки тощо, які містять корисну для громадян інформацію про адміністративні послуги.



Крім того, згідно з частиною 1 статті 6 Закону «Про адміністративні послуги» громадяни мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання:

- безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі (*наразі Реєстр розміщено на сайті Міністерства економічного розвитку та торгівлі*),
- функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки (*наразі ще не утворено*).

Інформаційні картки адміністративних послуг

Для зручного доступу споживачів до інформації про адміністративні послуги Закон передбачає затвердження інформаційної картки на кожну таку послугу.

Інформаційна картка адміністративної послуги містить найважливішу для замовників інформацію про послугу, зокрема, про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та / або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
- 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
- 4) строк надання адміністративної послуги;
- 5) результат надання адміністративної послуги;
- 6) можливі способи отримання відповіді (результату);
- 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги (стаття 8 Закону).

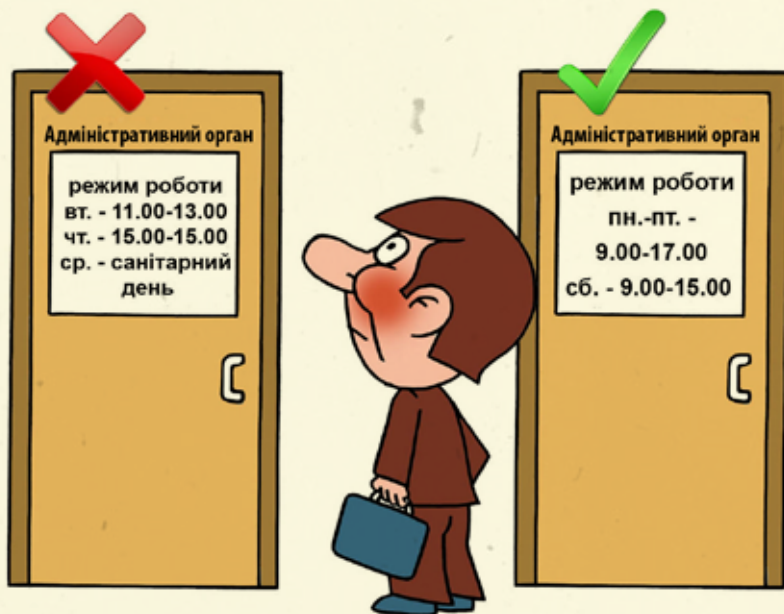
Інформаційна картка адміністративної послуги затверджується суб'єктом надання адміністративних послуг і розміщується на його офіційному веб-сайті та у місці прийому громадян.

Інформаційна картка адміністративної послуги

- 1) суб'єкт надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг;
- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- 3) платність або безоплатність адміністративної послуги;
- 4) строк надання адміністративної послуги;
- 5) результат надання адміністративної послуги;
- 6) можливі способи отримання результату;
- 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

? Інші обов'язки органів влади, що надають адміністративні послуги

Крім доступу до інформації, суб'єкти надання адміністративних послуг повинні подбати про **доступні та зручні умови звернення за адміністративними послугами**, зокрема:



- **здійснення посадовими особами прийому громадян згідно з робочим графіком.** Він має бути затверджений керівником відповідного органу, що надає адміністративні послуги. Кількість годин прийому громадян має становити **не менше 40 годин на тиждень**, у тому числі в суботу - не менше шести годин (пункт 3 частини 2 статті 6 Закону). Важливо наголосити, що прийомні години повинні бути **єдиними** (універсальними) для всіх видів адміністративних послуг. Тобто є неприйнятною ситуація, коли для окремих категорій справ чи

послуг встановлюють менші чи спеціальні години прийому;

- **належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями** (частина 11 статті 9 Закону);



- **вільний доступ приміщень, де надаються адміністративні послуги** (частина 11 статті 9 Закону). Це означає, що у приміщенні органу влади, у тому числі центру надання адміністративних послуг, не має бути жодних обмежень при вході. Наприклад, не має бути охорони, яка запитує про причину візиту або системи перепусток тощо;

- **можливість безоплатного одержання громадянами у достатній кількості бланків** заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з їхніх веб-сайтів (частина 10 статті 9 Закону);



- **надання адміністративної послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань** (частина 3 статті 10 Закону).

Як звернутись за адміністративною послугою

Для того, щоб отримати адміністративну послугу, необхідно звернутися з відповідною заявою.

У випадках, коли законодавство не вимагає подання **письмової** заяви, вона може бути зроблена і в **усній формі**.

Загалом громадянин може звернутися за адміністративною послугою таким чином:

- 1) прийти **особисто до приміщення** органу влади або центру надання адміністративних послуг та подати заяву і необхідні документи;
- 2) замовити послугу **телефоном**. Наприклад, такий досвід є щодо п'яти видів послуг у Києві: присвоєння статусу та видача довідки «дитина війни», довідка про перебування на квартирному обліку тощо;
- 3) надіслати заяву та пакет документів **поштою**. У випадках, передбачених законом, підпис особи на надісланих поштою документах потребує нотаріального засвідчення;
- 4) у випадках, передбачених законом, надіслати заяву за допомогою **засобів телекомунікаційного зв'язку**. Мова йде, насамперед, про електронну пошту та інші засоби інтернету.

Закон передбачає, що у приміщенні органу влади або ЦНАП повинні бути безкоштовні бланки / формуляри заяв та зразки їх заповнення.

? Чи можна отримувати адміністративні послуги поза місцем реєстрації

Згідно із статтею 9 Закону України «Про адміністративні послуги», фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, має право на отримання адміністративної послуги **незалежно від реєстрації** її місця проживання чи місця перебування, крім випадків, установлених законом.

Наразі це положення Закону на практиці реалізувати майже неможливо. Багато законодавчих актів, які регламентують порядок надання різних адміністративних послуг, прив'язують місце їх надання до місця реєстрації особи. Тому цю проблему необхідно вирішувати поступово - шляхом внесення конкретних змін до спеціальних (тематичних) законів. Варто також звернути увагу, що це положення Закону не стосується юридичних осіб.

? Які документи та інформацію може вимагати від громадянина чиновник

Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються **законом** (частина 5 статті 9, пункт 3 частини 1 статті 5 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Чиновникам заборонено вимагати від громадян документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом (частина 6 статті 9 Закону).

Чиновники також не можуть вимагати від громадян документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг

або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління (частина 7 статті 9 Закону). Тобто, якщо в органу влади вже є інформація Вашого реєстраційного номеру облікової картки платника податків, то немає підстав вимагати від Вас повторного підтвердження цих відомостей.

! Разом з тим згідно з цією ж частиною 7 статті 9 Закону, у випадках, передбачених законом, орган влади має повне право вимагати від особи подання таких документів (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги):

- 1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців;
- 2) документи, що посвідчують: особу іноземця; особу без громадянства; отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист);
- 3) документи військового обліку;
- 4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;
- 5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії;
- 6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;
- 7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи;
- 8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;
- 9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;

- 10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я;
- 11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;
- 12) рішення, вироки, ухвали і постанови судів;
- 13) установчі документи юридичної особи;
- 14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;
- 15) документи медико-соціальної експертизи;
- 16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;
- 17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення.

Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління (частина 8 статті 9 Закону).

! У випадку, якщо Ваші персональні дані будуть отримуватися від інших органів та суб'єктів, така дія можлива, якщо Ви **надасте згоду** на таке отримання.

! Суб'єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації, що належать до сфери їх управління зобов'язані забезпечити зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги (пункт 3 частини 9 статті 9 Закону).

? Протягом якого строку повинні надаватися адміністративні послуги

Граничний **строк** надання адміністративної послуги **визначається законом** (частина 1 статті 10 Закону). *Тобто для кожної адміністративної послуги строк є окремо визначеним у спеціальному (тематичному) законі. Наприклад, Законом «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» встановлено, що строк державної реєстрації фізичної особи - підприємця не повинен перевищувати два робочих дні з дати надходження документів (частина 3 статті 43).*

У разі, якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк **не може перевищувати 30 календарних днів** з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги (частина 2 статті 10 Закону «Про адміністративні послуги»). *Тобто граничним строком, якщо він спеціально не визначений у спеціальному (тематичному) законі, є 30 календарних днів. Виняток з цього правила складає специфіка роботи колегіальних органів (див. пояснення нижче).*

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті (статті 10 Закону), а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк - на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку (частина 4 статті 10 Закону). *Цей виняток стосується таких колегіальних органів, як місцеві ради, виконавчі комітети місцевих рад.*



Закон у частині 1 статті 10 зобов'язує суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечити їх надання у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

Коли адміністративна послуга вважається наданою

Адміністративна послуга вважається наданою, коли:

- (1) суб'єкт звернення отримав її особисто або
- (2) суб'єкту звернення поштою був направлений лист (з повідомленням про вручення) про можливість отримання такої послуги (частина 5 статті 10 Закону). *Очевидно, що мається на увазі виготовлений документ, ухвалене рішення тощо.*
- (3) У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

Які адміністративні послуги є платними і яким є розмір плати

Адміністративні послуги можуть надаватись як за плату, так і безоплатно.

Адміністративна послуга є **платною** лише у випадку, передбаченому **законом** (див. частину 1 статті 11 Закону).

Відповідно до частини 2 статті 11 Закону, надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян (наприклад, призначення виплат сім'ям з дітьми, інвалідам, чорнобильцям тощо) здійснюється на безоплатній основі.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) **вноситься** суб'єктом звернення **одноразово** за весь комплекс дій та рішень

суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо) (частина 5 статті 11 Закону).

Це значить, що громадянин має сплатити лише один раз за надання платної адміністративної послуги, і вимагання якихось додаткових платежів забороняється. На жаль, нині практика ще така, що за окремі адміністративні послуги плата стягується непрозоро та по кілька платежів за одну послугу.

Так, донедавна за паспорт громадянина України для виїзду за кордон стягували крім державного мита (плати, що встановлена актом, який має силу закону) також окремо плату «за оформлення та видачу паспорта», «за бланк» тощо. 3 грудня 2013 року Верховний Суд України постановив остаточно, що стягнення будь-яких платежів, крім державного мита, є необґрунтованим. Отже, громадяни повинні пам'ятати, що усі додаткові платежі, встановлені актами Кабінету Міністрів чи міністерств, можуть бути сумнівними з точки зору права.

У частині 6 статті 11 Закону заборону відображено ще раз: стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється.

Законом «Про адміністративні послуги» передбачено прийняття ще додаткового закону – «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання».

На наш погляд, такий закон має мало шансів бути ухваленим найближчим часом. Є великі сумніви і в доцільності такого закону. Кориснішим було б ухвалення закону «Про адміністративний збір», у якому необхідно врегулювати критерії платності / безоплатності адміністративних послуг, порядок визначення розміру адміністративного збору за конкретні види адміністративних послуг, порядок сплати та використання відповідних коштів. Додатком до такого закону може бути перелік найпопулярніших адміністративних послуг із чітким визначенням розміру адміністративного збору. Відповідний законопроект розроблено та пропонується Центром політико-правових реформ.

Що таке «супутні послуги» і хто їх може надавати

Від адміністративних послуг необхідно відрізнити «супутні послуги».

Супутніми послугами (стаття 15 Закону) є послуги господарського характеру, які можуть надаватися у приміщеннях органів влади, де надаються адміністративні послуги. Для громадян це елемент додаткової зручності.

До цих послуг можна віднести:

- ксерокопіювання;
- ламінування;
- фотографування на документи;
- доступ до інтернету;
- надання телефонних послуг;
- надання послуг поштового зв'язку;
- надання банківських послуг;
- продаж канцелярських товарів.

Відповідно до частини 2 статті 15 Закону, супутні послуги надаються **суб'єктами господарювання** (тобто бізнесом), добір яких здійснюється суб'єктом надання адміністративних послуг чи органом, що утворив центр надання адміністративних послуг, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення. *З цього випливає, що органи влади не надають дані послуги. Вони проводять конкурс серед різних суб'єктів підприємництва, які займаються наданням таких послуг і обирають того з них, який пропонує кращі умови для громадян (наприклад, меншу плату за свої послуги, зручніший графік роботи, швидкість надання цих послуг тощо).*



Отримувати супутні послуги у приміщенні органу чи ЦНАП **не є обов'язком** громадянина. Ви можете зробити платну ксерокопію, сплатити банківський платіж тощо будь-де за межами приміщення ЦНАП чи органу влади, на Ваш розсуд.

«Супутні послуги»



Також слід знати, що відповідно до частини 4 статті 15 Закону, органам влади, центрам надання адміністративних послуг (його персоналу, який надає адміністративні послуги) забороняється надавати **платні** супутні послуги.



Не можуть належати до платних супутніх послуг дії, які є прямими обов'язками чиновника (суб'єкта надання адміністративних послуг):

- видача бланків (і тим більше їх продаж);
- консультування та інше надання інформації;
- формування пакету документів, посередництво тощо.

Звичайно, бізнес може пропонувати послуги з представництва, але це не може бути бізнес у приміщенні ЦНАП чи органу влади. Останні не можуть не лише нав'язувати, а навіть натякати на такі послуги. З боку чиновника така діяльність має ознаки корупції.



? Що таке центр надання адміністративних послуг

Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) з точки зору громадянина це:

- 1) **приміщення, де можна замовити різні види адміністративних послуг.** Тобто це основна «точка входу» особи до держави. В ідеалі у ЦПАП мають надаватися усі види базових (популярних) адміністративних послуг.

Зокрема, це такі адміністративні послуги, як:

- реєстрація актів цивільного стану (народження, шлюбу тощо);
- реєстрація місця проживання;
- реєстрація прав на нерухоме майно;
- реєстрація транспортних засобів, отримання посвідчення водія;
- отримання паспортів (у т.ч. «закордонного»);
- реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- призначення соціальної допомоги, субсидії, пенсії тощо.

В Україні мережа ЦНАП лише розбудовується. У деяких містах зазначений спектр послуг, принаймні частину з них, вже можна отримати у ЦНАП. Нині у лідерах такі міста як Вінниця, Івано-Франківськ, Луцьк, Луганськ, Харків. І тенденція має бути саме такою – протягом життя звичайна людина повинна мати справу з державою переважно через такий інтегрований офіс.

- 2) **зручність та комфорт для громадянина:**

- зручне територіально місце розташування, з транспортною розв'язкою та паркінгом;
- приміщення на 1 та / або 2-ому поверсі;
- відкритий простір у зоні обслуговування (замість коридорно-кабінетної системи);
- комфортні місця для очікування та обслуговування, у тому числі для осіб з особливими потребами;

- інформаційне забезпечення: рецепція, стенди, інформаційні кіоски тощо;
- система керування чергою (за потреби);
- універсальне обслуговування;
- супутні послуги у приміщенні і т.д.



ЦНАП з точки зору Закону це:

- 1) **постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ** виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг (частина 1 статті 12 Закону).

ЦНАП обов'язково утворюються при:

- міських радах (їх виконавчих органах) міст обласного та / або республіканського Автономної Республіки Крим значення; Київській, Севастопольській міських державних адміністраціях;
- районних державних адміністраціях; районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях.

ЦНАП також можуть утворюватися при селищних радах.

- *У разі утворення ЦНАП міською або селищною радою того міста або селища, яке є адміністративним центром району, у такому ЦНАП можуть надаватися як адміністративні послуги міської або селищної ради та її виконавчих органів, так і адміністративні послуги відповідної районної державної адміністрації. Тобто замість утворення двох ЦНАП: міського (або селищного) та районного, може функціонувати лише один ЦНАП (фактично – **міськрайонний**), утворений органом місцевого самоврядування;*

- 2) **перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП**, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Водночас перелік таких адміністративних послуг має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджує Кабінет Міністрів України. *Такий акт Уряду прийнято 16 травня 2014 р. У цьому переліку є низка базових адміністративних послуг зокрема з питань: реєстрації місця проживання та видачі паспортів; реєстрації бізнесу, нерухомості, земельних ділянок.*

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через ЦНАП також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

! Єдині дозвольні центри, які створювалися в Україні ще з 2005 року, закон визначає складовою частиною ЦНАП. Тобто послуги для суб'єктів господарювання також надаються через ЦНАП.

! Якщо послуга надається через ЦНАП, то суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється здійснювати прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (див. частину 8 статті 12 Закону). *Тобто якщо утворено ЦНАП і певну послугу віднесено до компетенції ЦНАП, то орган влади, який надавав її раніше, не має права здійснювати прийом відвідувачів щодо даного виду послуг. Ця норма потрібна, щоб забезпечити порядок у діловодстві, мінімізувати умови для корупції та ефективно використовувати державні кошти та майно (тобто щоб не утримувати зайві офіси).*

3) ЦНАП – це офіс, у якому послуги надаються **через адміністратора**. Система обслуговування ЦНАП полягає у тому, що громадянин подає посадовій особі (адміністратору) заяву та відповідний пакет документів, необхідних для отримання послуги. Коли строк спливає, особа знову приходить до ЦНАП і отримує необхідний результат. Всі процедурні аспекти у ході надання послуги (затвердження, погодження, отримання різних «папірців» тощо), через які особи були змушені тривалий час відвідувати різні установи – тепер є справою самих органів. Адміністратор має необхідні координаційні та контрольні повноваження для своєчасного вирішення справи. Водночас адміністратор, у випадках передбачених законом, може самостійно надавати «швидкі» послуги.

ЦНАП з точки зору організації це:

- 1) насамперед **“фронт-офіс”**, тобто місце, де відбувається контакт споживачів послуг із персоналом ЦНАП:
 - робочі місця першого контакту (рецепція) – де здійснюється первинна робота з відвідувачами: їх загальне інформування, надання допомоги у користуванні системою керування чергою;
 - робочі місця прийому звернень замовників. Тут приймаються документи від громадян, а також здійснюється фахове консультування. У простих справах цей персонал може не лише приймати заяви, але й вирішувати справу по суті, тобто одразу надати адміністративну послугу.
 - 2) дуже умовно до ЦНАП можна віднести і **“бек-офіс”**. До нього входять фахові структурні підрозділи / органи, де не відбувається прийом відвідувачів, а здійснюється робота з документами, у тому числі опрацювання справ по суті, робота з телефонними дзвінками.
 - 3) **територіальні підрозділи** (пункти / філії). У разі значної чисельності населення міста / району або розпорошеної локалізації населення доцільно утворювати територіальні підрозділи ЦНАП для створення більшої доступності адміністративних послуг. В деяких містах України (Вінниця, Харків) такі підрозділи вже існують. Важливо, щоб мешканці міста могли звертатися за адміністративною послугою до будь-якої з цих філій.
- З досвіду міст-лідерів у роботі ЦНАП також важливими є:
- 1) використання опису вхідного пакету документів (тобто підтвердження коли прийнято заяву і які ще документи додаються до заяви);
 - 2) використання супровідної картки (листа про проходження справи);
 - 3) можливість попереднього запису на прийом на визначений час;
 - 4) інформування замовника про готовність результату через SMS або телефоном;
 - 5) наявність вільного доступу до інтернету у приміщенні ЦНАП тощо.

? Хто такий адміністратор

Адміністратор – це посадова особа органу, який утворив ЦНАП, тобто основний працівник ЦНАП. Адміністратор приймає заяву і необхідні документи, реєструє їх та подає відповідним органам, які надають адміністративні послуги. *Фактично адміністратор – це посередник між особою і органом, що вирішує справу, і лише в окремих випадках він безпосередньо надає послуги.*

Адміністратор може погоджувати документи (рішення) в різних органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їхні висновки для надання адміністративної послуги без залучення особи. Також адміністратор здійснює контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень; інформує керівника центру надання адміністративних послуг та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги та вимагає вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

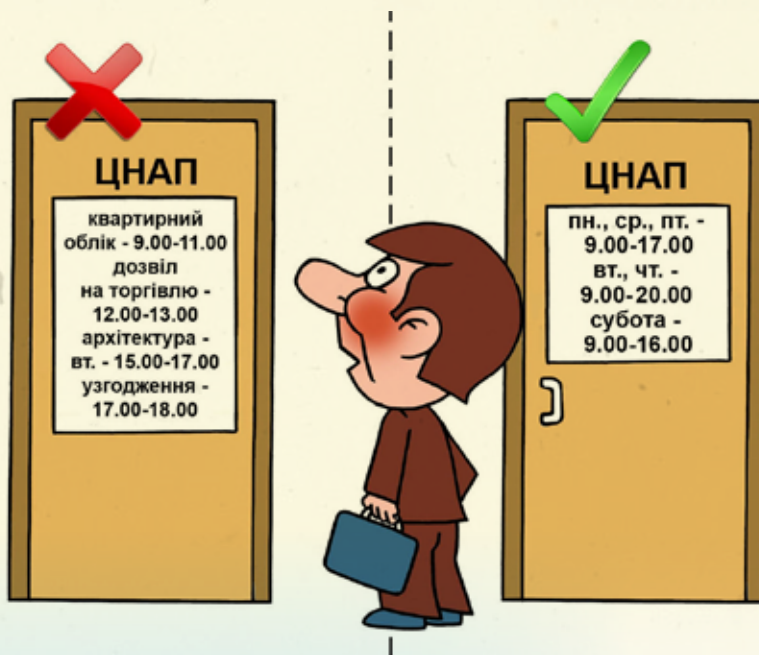
Коли результат послуги готовий (наприклад, виготовлено ліцензію, сертифікат тощо), адміністратор має або безпосередньо видати його суб'єкту звернення, або забезпечити його направлення поштою. Адміністратор повідомляє особу про можливість отримання результату послуги у приміщенні ЦНАП.

? Прийомні дні та години у ЦНАП

Кількість годин прийому **суб'єктами надання адміністративних послуг** має становити **не менше 40 годин на тиждень**, у тому числі в суботу - не менше шести годин (пункт 3 частини 2 статті 6 Закону).

Водночас для центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) мінімальна кількість прийомних годин є ще більшою. Відповідно до частини 11 статті 12 Закону, **час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день** і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Центр надання адміністративних послуг не менше двох днів на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

Орган, який утворив центр надання адміністративних послуг, має право прийняти рішення щодо розширення часу прийому суб'єктів звернень.



? Що таке Реєстр адміністративних послуг

Реєстр адміністративних послуг – це єдина комп'ютерна база даних про всі адміністративні послуги, що надаються в Україні різними органами влади. Його веде, тобто збирає, обробляє інформацію про адміністративні послуги, вносить відомості до Реєстру та зміни до них Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Реєстр можна знайти на офіційному веб-сайті цього Міністерства.

До Реєстру вносяться відомості про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги;
- 2) назву адміністративної послуги;
- 3) розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі);
- 4) результат надання адміністративної послуги;
- 5) правові підстави для надання адміністративної послуги та встановлення розміру плати за її надання.

Отже, структура Реєстру така:

«Орган влади» → «всі послуги, що він надає» → «інформація щодо кожної з цих послуг».

Реєстр, що розміщений на сайті Мінекономрозвитку, потребує удосконалення, але і в цій версії Реєстр містить багато корисної інформації для громадян.

Як громадянину використати технологічну картку адміністративної послуги

На кожен адміністративну послугу суб'єктом надання адміністративної послуги повинна бути затверджена технологічна картка. Це детальний опис процедури надання адміністративної послуги конкретного виду від моменту, коли особа звернулася за послугою, до моменту, коли отримується результат послуги.

У технологічній картці адміністративної послуги зазначається:

- етапи надання адміністративної послуги;
- відповідальна посадова особа, яка виконує необхідні дії на кожному етапі надання послуги;
- структурні підрозділи кожного залученого до надання послуги органу, відповідальні за етапи (дію, рішення);
- строки виконання кожного з етапів (дії, рішення) надання послуги.

Мета запровадження технологічної картки полягає у тому, щоб процедура кожної адміністративної послуги була раціональною, економічною та оперативною. Водночас у органів влади немає обов'язку оприлюднювати технологічні картки. Проте за власною ініціативою органи влади можуть це робити.

Важливо, щоб зміст технологічних карток щодо кожної послуги періодично переглядався.

Якщо Ви громадський активіст, то можете через інформаційний запит отримати доступ до технологічної картки. Якщо Ви розумієтеся на процедурі надання адміністративної послуги даного виду, Ви можете проаналізувати доцільність усіх етапів адміністративної послуги (особливо різних візுவань-розписувань, реєстрацій, погоджень), залучених виконавців та внести свої пропозиції щодо раціоналізації процедури. Завдяки технологічній картці строки надання адміністративної послуги та ресурси на її надання можуть бути суттєво скорочені.

Які можливості надасть Єдиний державний портал адміністративних послуг

Закон України «Про адміністративні послуги» передбачає, що з 1 січня 2014 року має запрацювати Єдиний державний портал адміністративних послуг. Цей портал має містити інформацію про всі адміністративні послуги в Україні та суб'єктів їх надання.

Відповідно до частини 3 статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги», Єдиний державний портал забезпечує:

- 1) доступ до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;
- 3) можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;
- 4) можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;
- 5) можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (по інтернету) результатів надання адміністративних послуг;
- 6) можливість здійснення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Наразі очевидно, що на перших етапах цей портал виконуватиме насамперед інформаційну функцію. Останні три пункти набули чинності 1 січня 2014 року. Проте фактично ці опції ще не працюють, і за ініціативою влади планується відтермінувати їх впровадження.

За ведення порталу відповідає Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

З пілотною версією порталу можна ознайомитись за адресою:
<http://www.poslugy.gov.ua/>

? Усі ключові вимоги до адміністративної послуги повинні бути визначені законом

Згідно частини 1 статті 5 Закону виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються:

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

Тобто необхідно, щоб саме на рівні законів, а не у підзаконних нормативних актах (порядках і правилах Кабінету Міністрів чи інструкціях міністерств), були визначені усі ключові елементи процедури надання адміністративних послуг, вимоги до громадян. Особливо важливо, щоб саме у законах були чіткі відповіді на питання: які документи має подати особа для отримання адміністративної послуги і чи є послуга платною. Фактично, це вимога до законодавця (Верховної Ради) і до суб'єктів законодавчої ініціативи (Президента, Кабінету Міністрів, народних депутатів). Вони зобов'язані забезпечити, щоб усі законопроекти, в яких запроваджуються чи по-новому врегульовуються адміністративні послуги, відповідали цим вимогам.

Якщо Ви громадський активіст, то можете здійснювати моніторинг того, як розробники законопроектів (насамперед, міністерства) та суб'єкти законодавчої ініціативи виконують вимоги статті 5 Закону «Про адміністративні послуги».

Як Ви можете вплинути на якість надання адміністративних послуг

Згідно з пунктом 6 частини 2 статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги», суб'єкти надання адміністративних послуг мають облаштовувати скриньки, де громадяни можуть залишати зауваження і пропозиції щодо якості надання адміністративних послуг, проводити щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій, вживати відповідних заходів.

Органи влади зобов'язані брати до уваги думку громадян щодо рівня їх обслуговування при наданні адміністративних послуг. Ці зауваження та побажання надалі мають аналізуватися органами влади та максимально враховуватись.

Громадянам не слід бути байдужими та сміливо використовувати надані можливості впливу на якість надання адміністративних послуг.

Також необхідно враховувати, що Закон дозволяє органам влади затверджувати власні вимоги (фактично стандарти-цілі) до якості надання адміністративних послуг (див. статтю 7 Закону). Серед цих вимог можуть бути визначення кількості годин прийому, максимальний час очікування у черзі тощо.

Громадському активісту: У випадку, якщо Вас не влаштовує робота конкретного суб'єкта надання адміністративних послуг чи ЦНАП, підготуйте відповідні зауваження та пропозиції або скаргу і подайте їх у письмовій формі керівництву відповідного ЦНАП чи органу влади.

Якщо проблема стосується потреби у зміні законодавства, викриття фактів порушення законодавства тощо, надішліть письмове звернення – профільному міністерству (тобто тому, до сфери якого належить проблема), а також Міністерству економічного розвитку і торгівлі (яке наразі відповідає за сферу

адміністративних послуг), Міністерству регіонального розвитку та будівництва, Кабінету Міністрів, в адміністрацію Президента.

До часу позбавлення прокуратури функцій загального нагляду зі скаргами на недотримання Закону суб'єктами надання адміністративних послуг можна звертатися також до органів прокуратури.



Громадському активісту:

- здійснюйте моніторинг утворення та функціонування ЦНАП у Вашому місті / районі. Для цього можете використовувати методіку Центру політико-правових реформ, розміщену на веб-сайті ЦППР (pravo.org.ua) у рубриці «Адміністративні послуги». Ваші висновки, зауваження та рекомендації надсилайте органу, що утворив ЦНАП, а також органам національного рівня. Здійснюйте моніторинг використання коштів на створення ЦНАП;
- підтримуйте всіма можливим засобами (виступами, публікаціями, нормотворчими ініціативами) потребу у наближенні адміністративних послуг до споживачів, тобто у передачі повноважень з надання

адміністративних послуг органам місцевого самоврядування базового рівня – виконавчим органам міських, селищних та сільських рад. Це особливо стосується тих повноважень, які в останні роки держава забрала від місцевого самоврядування: дозволи у сфері містобудування, реєстрація нерухомості та бізнесу тощо. Також виступайте за передачу до надання через ЦНАП адміністративних послуг з реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчень водія, видачі паспортів і реєстрації місця проживання тощо;



- реалізуйте спільні проекти з органами місцевого самоврядування. Допомогайте у проведенні публічних консультацій (громадських обговорень), надавайте експертну та тренінгову допомогу, допомогу у придбанні обладнання, покращенні відкритості роботи ЦНАП тощо;
- підтримайте ініціативу Центру політико-правових реформ щодо ухвалення Закону «Про адміністративний збір» та Адміністративно-процедурного кодексу України з метою належного врегулювання порядку вирішення справ громадян, а також впорядкування відносин щодо оплати адміністративних послуг. На даному етапі дуже важливо вимагати від Кабінету Міністрів, Міністерства юстиції та Міністерства економічного розвитку і торгівлі, щоб відповідні законопроекти якнайшвидше були внесені на розгляд Верховної Ради України. Ви може надіслати відповідного листа-пропозицію або долучитися до колективного звернення. Після внесення відповідних законопроектів, необхідно добиватися їх включення до порядку денного та ухвалення.
- працюйте над покращенням якості адміністративних послуг окремого виду (наприклад, щодо видачі паспортів або виділення земельних ділянок тощо). Якщо Ви розумієтеся на проблематиці в окремій групі адміністративних послуг / сфері законодавства, підготуйте опис проблем, які Ви там бачите. Сформулюйте пропозиції щодо варіантів їх вирішення, включно зі скасуванням певних дозволів і реєстрацій як виду. Надайте ці пропозиції профільному міністерству, та, за бажанням, аналітичним центрам (наприклад, Центру політико-правових реформ), які займаються цією або схожою проблематикою.

**ЗРОБІТЬ СВІЙ ВНЕСОК У РЕФОРМУ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ!**

www.pravo.org.ua

Центр політико правових реформ – громадський аналітичний центр, заснований у 1996 році. Місією ЦППР є сприяння проведенню реформ у політико-правовій сфері задля утвердження в Україні демократії, верховенства права та належного урядування.

Основними напрямками діяльності Центру є конституціоналізм, публічна адміністрація, судівництво, кримінальна юстиція. Питання захисту прав людини, протидії корупції та європейської інтеграції є наскрізними для усіх напрямків діяльності.

Аналітичний супровід реформи адміністративних послуг в Україні є одним із ключових завдань у діяльності ЦППР.

ISBN 978-966-2214-39-0



9 789662 214390