

Тема 2.2. Перелік послуг в ЦНАП

У частині 1 статті 12 Закону «Про адміністративні послуги» зазначено, що ключовою ознакою ЦНАП є надання визначеного відповідно до цього Закону переліку адміністративних послуг. Тобто однією з найважливіших характеристик належного ЦНАП – це перелік послуг. Адже саме за цією ознакою – за широким переліком послуг - ЦНАП відрізняється від відомчих моделей надання послуг, коли у певного органу можна отримати обмежену групу послуг.

Отже, які послуги повинні надаватися у ЦНАП, як їх власне «завести» у ЦНАП, тобто які рішення прийняти і організаційні кроки зробити, які є особливості під час інтеграції окремих груп послуг – про це і буде йтися у цій темі.

Які послуги мають обов'язково надаватися у ЦНАП

Питання визначення переліку адміністративних послуг для ЦНАП бажано починати вирішувати ще на самому початку створення ЦНАП, та не пізніше вибору приміщення, адже цей вибір, тобто площа ЦНАП, кількість робочих місць, вимоги до технічного забезпечення значною мірою залежить від переліку послуг. І навпаки - наявне приміщення часто обмежує можливості в інтеграції нових груп послуг.

Оптимальний перелік адміністративних послуг, які надаватимуться у ЦНАП дуже залежить від інституційної спроможності громади загалом. У будь-якому разі **пріоритетна увага має приділятися послугам, що є найнеобхіднішими для мешканців.**

При цьому перше формальне правило - Перелік послуг, які надаються в ЦНАП, визначається органом, який утворив ЦНАП, тобто відповідною міською, селищною, сільською радою.

Друге правило - надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адміністративних послуг.

А загалом послуги, з яких формується перелік для надання через ЦНАП, можна розділити на такі типи:

1) **всі адміністративні послуги, які належать до компетенції органу місцевого самоврядування (ОМС) в межах і власних, і делегованих повноважень відповідної місцевої ради та її виконавчих органів.** При цьому неприпустимо, коли в громаді є ЦНАП, але адміністративні послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, чи реєстрації бізнесу надаються поза ним, зокрема за наявності таких повноважень та фахівців у громаді. Тому Уряд буде затверджувати також перелік адмінпослуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП.

2) **адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких для ЦНАП затверджується Кабінетом Міністрів України.** Наразі Уряд визначив їх своїм **розпорядженням від 16.05.2014 р. №523-р (зі змінами)** Важливо, що змінами до цього Переліку його доповнено і послугами у сфері РАЦС, адмінпослугами соціального характеру тощо.

Звідси третє правило - Затверджений Урядом перелік послуг – обов’язковий для включення до переліку, який затверджується ОМС, якщо йдеться про створення належного ЦНАП.

Водночас інтеграція певних послуг до ЦНАП може залежати від виконання спеціальних умов: підготовка інфраструктури (встановлення паспортних станцій, іншого обладнання для надання відповідних послуг тощо), а також відповідності персоналу визначеним законодавством кваліфікаційним вимогам.

Визначаючи послуги, які будуть інтегровані у ЦНАП, варто ставити в пріоритет найпопулярніші, так звані **базові** адміністративні послуги. Це послуги, за якими звертається більшість громадян протягом життя. Також важливо враховувати інші потреби в послугах, які громадяни та бізнес можуть у комфортних умовах отримувати якісні послуги у ЦНАП своєї громади, а не їздити в районний чи обласний центр.

Також варто намагатися виходити з моделі життєвих ситуацій. Наприклад, після народження дитини особі потрібно отримати щонайменше три адмінпослуги: зареєструвати факт народження, зареєструвати місце проживання дитини та замовити державну допомогу у зв’язку з народженням дитини. Тому важливо, щоб усі ці послуги можна було отримати у ЦНАП. Іншими життєвими ситуаціями є придбання нерухомості, переїзд, шлюб, вихід на пенсію тощо. Комплексний підхід до надання послуг дійсно перетворює ЦНАП на принципово нову інституцію обслуговування громадян.

Які ще публічні послуги можуть надаватися у ЦНАП

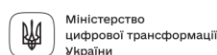
У ЦНАП, крім надання адміністративних послуг, можуть прийматися звіти, декларації, скарги, укладатися договори й угоди з представниками суб’єктів господарювання, які мають монопольне становище на відповідному ринку послуг (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Особливо доцільні послуги, доступність до яких з різних причин для громадян ускладнена (незручні графіки прийому та умови обслуговування, територіальна віддаленість, черги тощо).

У містах у ЦНАП часто йдеться також про послуги у сфері дошкільного виховання та освіти (наприклад, запис до дитячих садочків) тощо.

Якщо перелік послуг є окремим додатком до рішення місцевої ради, то всі інші суб’єкти, які приймають відвідувачів в ЦНАП, визначаються в цьому чи іншому рішенні або окремим додатком до нього.

Отже, підсумовуючи, можна сказати, що для того, щоб ЦНАП ОМС був дійсно інтегрованим офісом, потрібно використовувати різні інструменти «заведення» цих послуг у ЦНАП:

- **власне рішення місцевої ради** – найпоширеніший інструмент і залежить тільки від рішення ОМС;
- **«узгоджені рішення»** - для надання певних груп адміністративних послуг, які не належать до повноважень ОМС (маються на увазі угоди/договори/меморандуми/обмін листами з органами виконавчої влади, зокрема з райдержадміністраціями (їх управліннями соціального захисту населення, а в перспективі – з територіальним органом Національної соціальної сервісної служби.), з Держгеокадастром тощо);
- **співробітництво територіальних громад** - зокрема, якщо йдеться про необхідність отримання послуг, які надаються у сусідній громаді (наприклад, послуги стосовно реєстрації прав на нерухоме майно чи реєстрації бізнесу).



Перелік послуг ЦНАП можна розширювати і поступово (поетапно). При цьому рекомендується завжди проходити етап тестування (пілотування), коли протягом певного періоду відпрацьовуються робочі процеси. Споживачів послуг слід попереджати, що послуга надається в тестовому режимі.

Варто додати, що перелік послуг для віддаленого робочого місця адміністратора (ВРМ) чи територіального підрозділу ЦНАП може відрізнятись від переліку послуг, які надаються в основному офісі ЦНАП. Адже на це впливають і кваліфікація персоналу на такому ВРМ, і технічні можливості та доцільність (наприклад, коли йдеться про паспортні послуги). У великих містах на ВРМ можна надавати практично усі послуги.

У громадах, що включають сільські населені пункти, особливо колишні сільські ради, які увійшли до складу ОТГ/укрупненої тергромади, важливо зберегти територіальну доступність до послуг. І згідно з чинним законодавством є усі можливості надавати на ВРМ, зокрема й у старостинських округах, послуги РАЦС та «місцевого нотаріату», реєстрації місця проживання та соціального захисту населення. При цьому послуги у сфері повноважень ОМС можна і треба надавати невідкладно, тобто за один візит особи.

Нормативні акти:

1. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI (зі змінами) - ВР режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Закон України «Про державний земельний кадастр» від 7 липня 2011 р. № 3613-VI (зі змінами) – ВР (стаття 9) режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3613-17>
3. Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523 (зі змінами)
4. Кваліфікаційні вимоги до державного реєстратора, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 29 грудня 2015 року № 2790/5 (в редакції наказу Міністерства юстиції України від 04 листопада 2019 року № 3388/5) режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1145-19>
5. Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.06.2018 № 890 «Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо соціальної підтримки населення та захисту прав дітей» (зі змінами згідно з наказом Міністерства соціальної політики від 18.07.2018 № 1029а).

Література:

Як створити належний ЦНАП в ОТГ? Досвід інституційного створення ЦНАП в рамках Програми "U-LEAD з Європою // Підготовлено в рамках Програми "U-LEAD з Європою". - К. - 2018. - 361 с. Електронне видання: <https://goo.gl/8snHNN>

