



ДІЯЛЬНІСТЬ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ:

ДОСВІД, АНАЛІЗ,
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ПОСІБНИК

Київ • 2018

«Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації»/О. Андреев, П. Остапенко – 2017. – 96 с.

Метою цього Посібника є аналіз моделі формування та діяльності міських та сільських центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) об'єднаної територіальної громади, узагальнення всіх аспектів організації ефективного функціонування ЦНАП та збільшення спектру наданих ними послуг. В Посібнику також представлено аналіз ситуації функціонування центрів надання адміністративних послуг в районах, моделі оптимізації мереж ЦНАП в контексті децентралізації, на основі перспективного плану створення об'єднаної територіальної громади в Тернопільській області.

Посібник буде корисним для застосування на практиці посадовцями органів місцевого самоврядування та іншими зацікавленими особами, які працюють над питанням створення Центру надання адміністративних послуг або покращенням його роботи.

Авторський колектив:



Олександр АНДРЕЄВ

Заслужений економіст України,
експерт з питань надання адміністративних
послуг, дозвільної системи та ліцензування
у сфері господарської діяльності



Павло ОСТАПЕНКО

Географ-економіст,
експерт з територіального
планування та розбудови
потенціалу



**Програма розвитку Організації
Об'єднаних Націй (ПРООН)**

є глобальною мережею ООН в галузі розвитку, організацією, яка виступає за позитивні зміни та надає країнам доступ до джерел знань, досвіду та ресурсів задля допомоги людям в усьому світі будувати краще життя. ПРООН співпрацює з понад 170 країнами світу, допомагаючи їм знаходити власні шляхи розв'язання глобальних та національних проблем в галузі людського розвитку.



Зміст

1. Вступ	3
2. Аналіз моделі створення та функціонування міського центру надання адміністративних послуг (на прикладі ЦНАП Шумської міської ради Тернопільської області)	5
2.1. Характеристика адміністративно-територіальної одиниці	5
2.2. Загальна інформація про центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)	6
2.2.1. Розташування ЦНАП	7
2.2.2. Характеристика приміщень	7
2.2.3. Робочі місця адміністраторів	9
2.2.4. Години прийому відвідувачів ЦНАП	10
2.3. Адміністративні послуги, що надаються в ЦНАП	10
2.4. Персонал центру надання адмінпослуг: поточний стан та реальна потреба	11
2.4.1. Персонал: розрахунок та підбір	11
2.4.2. Персонал: підготовка та підвищення кваліфікації	12
2.5. Співпраця з суб'єктами надання адмінпослуг	13
2.6. Віддалені робочі місця: ефективність та потреба	13
2.7. Аналіз функціонування електронного документообігу (використання програмного забезпечення «Аскод. Адміністративні послуги» та роботи з реєстрами)	15
2.7.1. Впровадження електронного документообігу	15
2.7.2. Підключення до реєстрів	15
2.8. Обслуговування відвідувачів ЦНАП	15
2.8.1. Керування чергою в центрі	15
2.8.2. Час очікування на обслуговування	15
2.8.3. Супутні послуги	16
2.9. Інформаційне забезпечення діяльності ЦНАП	16
2.9.1. Інформаційні стенди	16
2.9.2. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг	16
2.9.3. Веб сторінка ЦНАП	16
2.10. Моніторинг ефективності роботи ЦНАП, якості надання послуг та обслуговування відвідувачів ЦНАП	17
2.10.1. Наповнення бюджетів коштами як плати за надання адмінпослуг – показник ефективності роботи ЦНАП	17
2.10.2. Якість обслуговування відвідувачів ЦНАП	17
2.10.3. Моніторинг якості обслуговування відвідувачів ЦНАП	17
2.11. Аналіз можливості трансформації шумського міського ЦНАП у міськрайонний ЦНАП	18
3. Аналіз моделі створення та функціонування сільського центру надання адміністративних послуг (на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради Рівненської області)	20
3.1. Характеристика адміністративно-територіальної одиниці	20
3.2. Загальна інформація про центр надання адміністративних послуг	21
3.2.1. Розташування ЦНАП	22
3.2.2. Характеристика приміщень	23
3.2.3. Робочі місця адміністраторів	25
3.2.4. Години прийому відвідувачів ЦНАП	25
3.3. Адміністративні послуги, що надаються в ЦНАП	26
3.4. Персонал центру надання адмінпослуг: поточний стан та реальна потреба	26
3.4.1. Персонал: розрахунок та підбір	26
3.4.2. Персонал: підготовка та підвищення кваліфікації	27
3.5. Співпраця з суб'єктами надання адмінпослуг	27
3.6. Віддалені робочі місця: ефективність та потреба	27
3.7. Аналіз функціонування електронного документообігу (використання програмного забезпечення «Універсам послуг» та роботи з реєстрами)	28
3.8. Обслуговування відвідувачів ЦНАП	28
3.8.1. Керування чергою в центрі	28

3.8.2. Супутні послуги	28
3.9. Інформаційне забезпечення діяльності ЦНАП.	29
3.9.1. Інформаційні стенди	29
3.9.2. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг	29
3.9.3. Веб сторінка ЦНАП	30
3.10. Моніторинг ефективності роботи ЦНАП, якості надання послуг та обслуговування відвідувачів ЦНАП	30
3.10.1. Ефективність роботи ЦНАП, зокрема, через показник наповнення бюджетів коштами як плати за надання адмінпослуг	30
3.10.2. Якість обслуговування відвідувачів ЦНАП.	30
3.10.3. Моніторинг якості обслуговування відвідувачів ЦНАП.	30
4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області	31
4.1. Кількісний та якісний аналіз діючої мережі ЦНАП тернопільської області	31
4.2. Пропозиції щодо розширення мережі ЦНАП: на прикладі тернопільської області	36
4.2.1. Організація мережі ЦНАП в об'єднаних територіальних громадах	36
4.2.2. Організація територіальних підрозділів ЦНАП	42
4.2.3. Організація віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП	43
5. Висновки	44
6. Додатки	45

1. ВСТУП

Процеси децентралізації, які проходять зараз в Україні, покликані зробити кращим життя українців практично в кожній сфері і тому вони тісно переплелися із реформуванням системи надання адміністративних послуг, що триває в нашій державі вже декілька років. Головна мета реформи даної системи дуже проста і зрозуміла – зробити послуги доступними, швидкими і якісними.

Така амбітна ціль може бути досягнута не лише шляхом удосконалення системи через спрощення процедур отримання тієї чи іншої адмінпослуги, але й розбудови мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Саме для організації ефективної роботи ЦНАП Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI (далі – **Закон про адміністративні послуги**) унормовано основоположні вимоги щодо утворення та функціонування таких центрів. Кабінетом Міністрів України розроблено низку нормативно-правових актів, якими затверджено:

- Примірне положення про центр надання адміністративних послуг (постанова від 20 лютого 2013 р. № 118) (далі – Примірне положення);
- Примірний регламент центру надання адміністративних послуг (постанова від 1 серпня 2013 р. № 588) (далі – Примірний регламент);
- Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг (розпорядження від 16 травня 2014 р. № 523-р - в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 782-р)) (зазначеним розпорядженням також унормовано ряд питань, пов'язаних з діяльністю центрів та безпосередньо наданням послуг через ЦНАП).

Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, як органом, уповноваженим на забезпечення формування та реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг¹, на регулярній основі видаються відповідні інструктивні та методичні матеріали (зокрема, Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг), які допомагають забезпечити клієнтоорієнтований підхід в обслуговуванні.

Розвитку мережі ЦНАП також сприяє допомога міжнародних донорських проектів, які своєю участю дозволяють ЦНАП забезпечити якнайкращий сервіс своїм відвідувачам. Це і технологічна, і консультаційна, і технічна допомога. Здебільшого така допомога направляється до ЦНАП об'єднаних територіальних громад, як одних з перспективніших інституцій, які знаходяться найближче до споживачів послуг, що повністю відповідає меті реформи адмінпослуг.

Проект Європейського Союзу та Програми розвитку ООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» (далі – Проект МРГ) функціонує в Україні з 2008 року і має на меті зміцнити потенціал місцевих громад та місцевих органів влади таким чином, щоб вони могли приймати спільні рішення та здійснювати місцеві програми сталого розвитку. З початком реформи децентралізації в Україні Проект МРГ активно об'єднував усі ці процеси, частково проводячи тренінги для представників громад та співпрацюючи з новоствореними громадами. У 2016 році в межах Проекту СВА-III було впроваджено два експериментальних мікро-проекти щодо створення центрів надання адміністративних послуг у Шумській об'єднаній територіальній громаді (Тернопільська область) та Миляцькій об'єднаній територіальній громаді (Рівненська область).

З цього часу новостворені ЦНАП успішно функціонують і розширюють спектр адміністративних послуг для населення. Їх досвід роботи – це приклад ефективної співпраці амбітних місцевих рад з міжнародними донорами щодо здійснення реформ децентралізації і тому він потребує узагальнення, детального аналізу та поширення серед інших українських громад. Одночасно ці два пілотні ЦНАП суттєво відрізняються у своїх підходах до надання адміністративних послуг через те, що Шумський ЦНАП функціонує для великої міської територіальної громади, а Миляцький ЦНАП – для об'єднаної територіальної громади в сільській місцевості.

Узагальнені результати їх роботи, безумовно, будуть корисними та важливими для інших громад, які організовують діяльність ЦНАП, включаючи Луганську та Донецьку області, де такі проекти реалізуються під егідою ПРООН.

В рамках створення об'єднаних територіальних громад дуже важливо оптимізувати мережу центрів надання адміністративних послуг відповідно до чинного законодавства та з належним урахуванням реальних потреб громади, а також з метою ефективного використання бюджетних коштів. Тернопільщина є одним з перших регіонів, які ініціювали активний процес формування об'єднаних територіальних громад та створення ЦНАП і представники області виявили готовність стати демонстраційним майданчиком у систематизації діяльності центрів надання адмінпослуг.

Сьогодні перед всіма регіонами стоїть завдання оптимізувати мережу функціонуючих центрів надання адмінпослуг та майбутніх новостворених ЦНАП, прогнозування потреб у працівниках, відповідно до планів об'єднання громад. Для державних органів влади та об'єднаних територіальних громад необхідно розробити оптимальну модель об'єднання функціонуючих та новостворених ЦНАП, обчислення потреб працівників, створення віддалених робочих місць, удосконалення послуг. У цьому випадку Тернопільська область якраз може служити такою моделлю.

В ході реалізації мікро-проектів щодо створення ЦНАП в м. Шумськ і с. Миляч та налагодження їх успішного функціонування, а також під час створення інших ЦНАП для нових громад, були оцінені різні механізми розробки переліку

1 Згідно з Положенням про Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 459

1. Вступ

послуг, співпраця з суб'єктами надання адмінпослуг, впровадження електронного документообігу. Така практика також вимагає методологічного узагальнення та поширюється по всій Україні. Всі ці завдання можуть бути вирішені під час підготовки та публікації навчальної програми для центрів надання адміністративних послуг.

Загальною метою цього Посібника є не лише проаналізувати модель формування та діяльності міських та сільських ЦНАП об'єднаної територіальної громади, а й узагальнити всі аспекти організації ефективного функціонування ЦНАП та збільшення спектру наданих ними послуг.

В цьому Посібнику також представлено аналіз ситуації функціонування центрів надання адміністративних послуг в районах, моделі оптимізації мереж ЦНАП в контексті децентралізації, на основі перспективного плану створення об'єднаних територіальних громад в Тернопільській області.

Посібник буде корисним для застосування на практиці посадовцями органів місцевого самоврядування та іншими зацікавленими особами, які працюють над питанням створення Центру надання адміністративних послуг або покращенням його роботи.

При підготовці цього Посібника також були використані окремі матеріали, напрацьовані неурядовими організаціями та іншими проектами міжнародної технічної допомоги (зокрема, Програми ЄС «U-LEAD Компонент 2: (початкова фаза)» та Офісу реформи адміністративних послуг (проект EDGE, що фінансується урядом Канади)).

2.2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП)

Створення та облаштування Центру надання адміністративних послуг в Шумській міській об'єднаній територіальній громаді проводилось в рамках донорського проекту міжнародної технічної допомоги ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» (Проект МРГ).

Розпорядженням Шумського міського голови від 09 березня 2016 року №90 було створено робочу групу з утворення ЦНАП у м. Шумськ. Зазначеною робочою групою було проаналізовано повноваження громади та її інституційну і ресурсну спроможність. Також нею було підготовлено:

- відповідну проектно-кошторисну документацію;
- заявку на участь у Всеукраїнському конкурсі по впровадженню експериментальних мікро-проектів щодо створення центрів надання адміністративних послуг.

Заявка Шумської міської ради стала одним з двох переможців зазначеного всеукраїнського конкурсу, в якому брали участь 149 громад зі всієї України.

Оскільки чисельність населення громади є одним з ключових чинників, що впливає на визначення розміру (масштабу) ЦНАП, а саме розміри приміщення, необхідну кількість робочих місць та персоналу, перелік послуг, обсяг прийомних годин, рівень інформатизації, характер організації роботи, обсяг супутніх послуг тощо, то фахівцями Шумської міської ради спільно з експертами Проекту МРГ було проведено ґрунтовні розрахунки мінімальних показників, необхідних для ефективного функціонування ЦНАП.

Зокрема, для визначення оптимальної площі приміщення ЦНАП та необхідної кількості персоналу до уваги бралися відповідні показники по країні.

Наразі, виходячи з середнього показника кількості населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці на одного адміністратора (цей показник складає 5 тис. осіб) потреба Шумського ЦНАП складала 4-5 адміністраторів.

Щодо приміщень, то, виходячи з нормативів, визначених Примірним регламентом, та санітарними нормами, площа, наприклад, секторів очікування та обслуговування мала складати не менше 50-60 м².

Центр надання адміністративних послуг був створений рішенням Шумської міської ради від 08 квітня 2016 р. №169 «Про організаційні дії щодо створення Центру надання адміністративних послуг в Шумській міській раді» (**Додаток 2.1**) і розпочав свою діяльність 12 жовтня 2016 року.

Відповідно до цього рішення ЦНАП було утворено як постійно діючий робочий орган Шумської міської ради.

З метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення Центру у структурі виконавчого комітету Шумської міської ради утворено відділ, на який покладено здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

Начальником Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради розпорядженням міського голови від 17 листопада 2016 р. №131-ос призначено МЕЛЬНИЧУК Людмилу Сергіївну.

Рішенням Шумської міської ради від 04 жовтня 2016 р. №587 затверджені Положення та Регламент Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради (**Додаток 2.2**). Зазначені документи відповідають «Закону про адміністративні послуги та відповідним нормативно-правовим актам Кабінету Міністрів України»

При проведенні реконструкції приміщення центрального офісу ЦНАП попередньо були зроблені розрахунки для того, щоб витрати на майбутнє утримання ЦНАП, освітлення, обігрів (комунальні платежі) тощо були мінімальними.

Загальна вартість мікро-проекту складала 892,5 тис. грн., з яких кошти:

- Проекту МРГ – 677,2 тис. грн.,
- міської ради – 215,3 тис. грн..

Поза рамками реалізації мікро-проекту міська рада додатково профінансувала ремонтні роботи на суму 667 тис. грн. та закупила програмне забезпечення «АСКОД. Адміністративні послуги» на суму 115 тис. грн.

2.2.1. РОЗТАШУВАННЯ ЦНАП

Центр розміщено в центральній частині міста на першому поверсі адміністративної будівлі. Місце розташування ЦНАП має розвинену інфраструктуру, зокрема, в 3-х хвилинах ходьби пішки від Центру розміщено зупинку громадського транспорту.

На вході до приміщення розміщена інформаційна вивіска з найменуванням Центру та табличка з його графіком роботи.

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглої до ЦНАП території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень², що забезпечує додаткові зручності для відвідувачів.



2.2.2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМІЩЕНЬ

Центр облаштований за принципом «відкритого простору» і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом.

ЦНАП поділений на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини ЦНАП.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому громадян;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження документів. Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

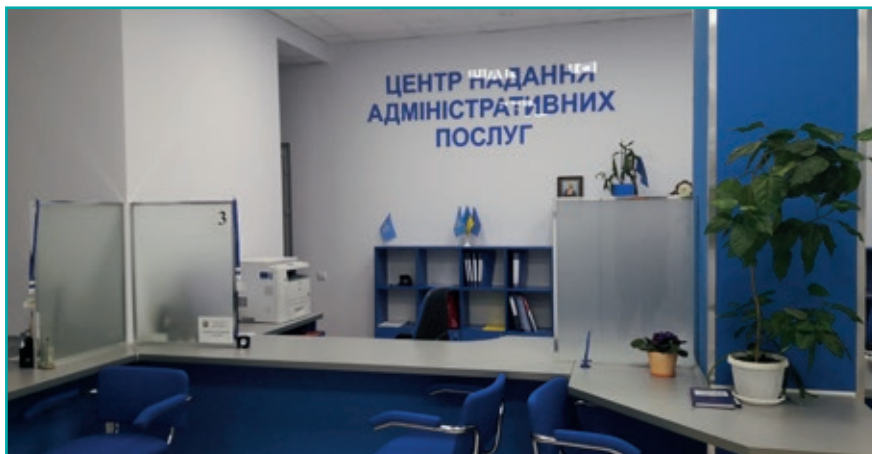


² В цьому Посібнику під «споживачами», «клієнтами», «відвідувачами» тощо, маються на увазі усі категорії дійсних і потенційних «суб'єктів звернення».

2. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Шумської міської ради

Сектор інформування також облаштовано столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування із вільним доступом до них суб'єктів звернення.



Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями.



Площа приміщень:

- зона для відвідувачів (сектори прийому, інформування та очікування) – 42,39 м²,
- фронт – офіс (сектор обслуговування) – 22,82 м²,
- бек – офіс (закрита частина) – 21,4 м²,
- приміщення для надання послуг з оформлення паспортів громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон (наразі встановлюється відповідне обладнання і прилади для прийому документів) – 10,56 м².

Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру, та повністю відповідає вимогам, встановленим Примірним регламентом.

Для відвідувачів з дітьми облаштовано дитячий ігровий куточок.

Приміщення дозволяє задовольняти потреби громадян в обслуговуванні.



У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату.

Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподілені за принципом прийому і видачі документів.

Для створення комфорту для працівників у ЦНАП окремо облаштовано приміщенням для харчування персоналу ЦНАП.

Для збереження майна ЦНАП встановлено систему охорони.

2.2.3. РОБОЧІ МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРІВ

В основному приміщенні ЦНАП розміщено 4 робочі місця адміністраторів.

Виходячи з санітарних нормативів та вимог, встановлених Примірним регламентом, сектор обслуговування відповідає мінімальним показникам (з розрахунку площі на 1-не робоче місце не менше 6-7 м²).

Державні реєстратори розміщені в окремих кабінетах «бек-офісу».

Усі робочі місця облаштовані необхідною технікою та канцелярським приладдям:

- стіл з тумбою;
- стілець для адміністратора;
- шафа для зберігання документів;
- комп'ютер з ліцензійною операційною системою;
- багатофункціональний пристрій (принтер, сканер, ксерокс) – встановлено на кожне робоче місце працівника ЦНАП;
- блок безперебійного живлення;
- телефон;
- клієнтське місце системи електронного документообігу;
- доступ до єдиних та державних реєстрів для адміністраторів, які відповідають встановленим вимогам (відповідно до розподілу повноважень):
- Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (ЄДР),
- Державний реєстр речових прав на нерухоме майно (ДРРП);
- Єдиний державний демографічний реєстр (подано заявку на підключення);
- електронний цифровий підпис (адміністратори мають електронний цифровий підпис від Державного підприємства «Національні інформаційні системи» на засобах криптографічного захисту інформації «Алмаз-1К»);
- доступ до Інтернету;
- електронна поштова скринька;
- канцелярське приладдя.



Біля робочих місць розміщено шафу для прийнятих справ, папок, що замикається на ключ, а також сейф для зберігання цінних документів, штампів адміністраторів ЦНАП.

Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

Для суб'єктів звернень, які знаходяться на прийомі, передбачені місця для сидіння (два стільці для відвідувачів біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів здійснюється без необхідності покидати місце як адміністратором, так і суб'єктом звернення.

2. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Шумської міської ради

2.2.4. ГОДИНИ ПРИЙОМУ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Години прийому відвідувачів ЦНАП визначені у відповідності з потребами мешканців громади та відповідають вимогам Закону про адміністративні послуги.

На сьогодні години прийому встановлені:

Понеділок **08:00-17:15**

Вівторок **08:00-20:00**

Середа **08:00-17:15**

Четвер **08:00-17:15**

П'ятниця **08:00-16:00**

Без перерви на обід

Субота, неділя – вихідні

2.3. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ В ЦНАП

Відповідно до вимог чинного законодавства у сільських, селищних громадах та громадах міст районного значення:

- є повноваження у сферах РАЦС (реєстрація актів цивільного стану). Хоча на практиці навіть у містах районного значення і селищах, які є центрами відповідних районів, послуги у сфері РАЦС досі надаються районними або міськрайонними відділами РАЦС обласних управлінь Міністерства юстиції;
- є повноваження реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання;
- немає обов'язкових повноважень, але можуть отримуватися повноваження з реєстрації прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, видачі відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК), часткові повноваження архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ);
- паспортні повноваження (видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) також можуть отримуватися для усіх ЦНАП;
- немає повноважень, але послуги можуть бути залучені до ЦНАП через узгоджене рішення з органом виконавчої влади (реєстрація земельних ділянок; субсидії, державні допомоги).

Виходячи з можливостей, потреб мешканців громади, рішенням Шумської міської ради від 04 жовтня 2016 р. № 586 було затверджено перелік адміністративних послуг, який налічує 140 позицій (**Додаток 2.3**).

Вказаний Перелік адміністративних послуг включає частину адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінетом Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року № 782-р).

За період з моменту відкриття та III квартали 2017 року ЦНАП надав 6943 послуги:

Місяць	Загальна кількість наданих послуг	Кількість наданих послуг міської ради	З них послуг у сфері державної реєстрації	Кількість наданих послуг Державної міграційної служби	Кількість наданих послуг Держгеокадастру	Кількість наданих послуг Головного територіального управління юстиції	Кількість наданих послуг РДА
2016							
Листопад	117	104	-	0	8	0	5
Грудень	197	147	-	41	9	0	0
2017							
Січень	502	365	-	50	41	0	46
Лютий	625	540	156	56	29	0	0
Березень	576	548	196	14	12	0	2
Квітень	777	709	177	17	49	0	2
Травень	761	713	156	18	28	0	2
Червень	781	739	117	12	25	4	1
Липень	977	930	215	17	25	1	4
Серпень	747	707	114	15	24	0	1
Вересень	883	860	95	7	15	0	1

*В статистику не включено кількість наданих консультацій

В Центрі також здійснюється надання консультацій з питань отримання адмінпослуг.

В Центрі забезпечено надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти).

Запровадження надання електронних послуг наразі опрацьовується.

2.4. ПЕРСОНАЛ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ: ПОТОЧНИЙ СТАН ТА РЕАЛЬНА ПОТРЕБА

2.4.1. ПЕРСОНАЛ: РОЗРАХУНОК ТА ПІДБІР

Найважливішим ресурсом ЦНАП є ПЕРСОНАЛ.

В Шумській ОТГ ЦНАП утворено як постійно діючий робочий орган, що дало можливість залучати до роботи в Центр працівників з різних структурних підрозділів (виконавчих органів) міської ради (наприклад, посадову особу, відповідальну за ведення Реєстру територіальної громади та реєстрацію місця проживання, державних реєстраторів у сфері реєстрації прав на нерухоме майно та юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань тощо).

У такий спосіб вдалось забезпечити:

- а) присутність значної кількості персоналу на прийомі відвідувачів у ЦНАП;
- б) можливість надання швидких послуг невідкладно.

Таким чином це дозволило забезпечити дотримання всіх вимог законодавства.

Першочергово для роботи у ЦНАП підбирались фахівці, які розуміються в адміністративних послугах (їх окремих групах) та вміють спілкуватися з відвідувачами, мають позитивне та рівне ставлення до громадян/відвідувачів.

Розрахунок потреби у кількості адміністраторів робився, виходячи з:

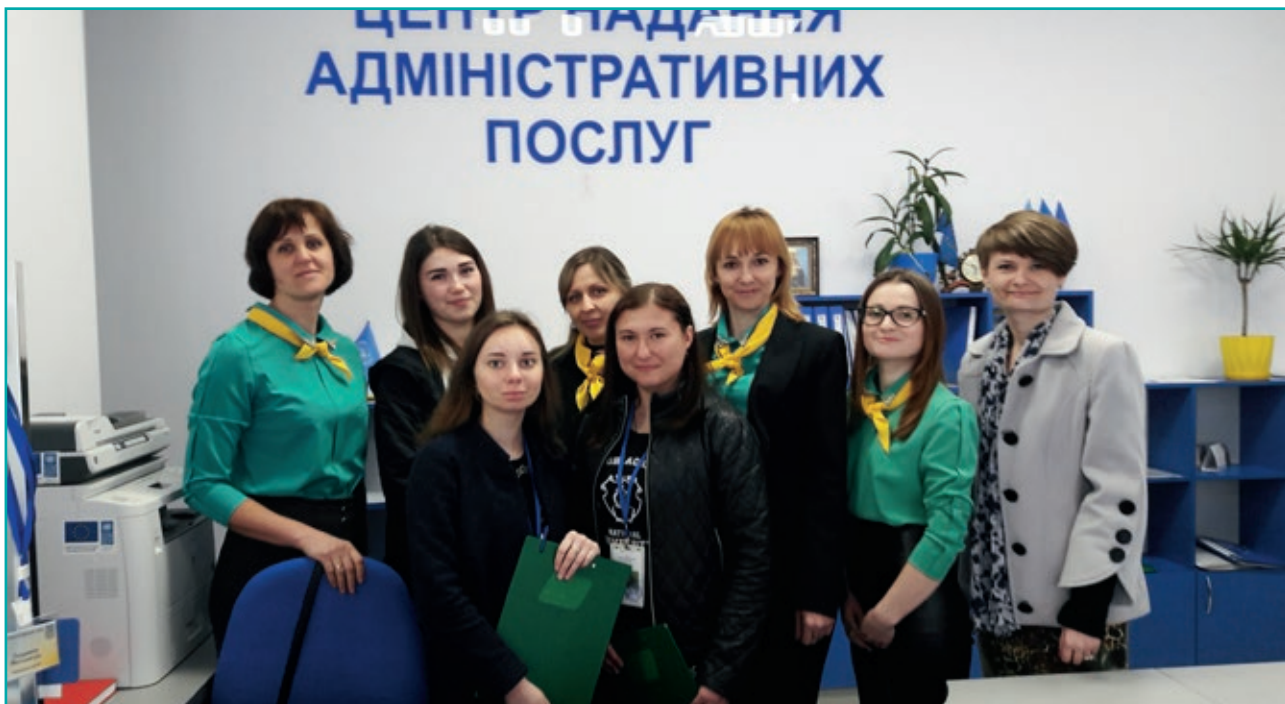
- кількості населення;
- кількості послуг;
- кількості звернень в день.

На сьогодні штат Центру складається з:

- 4 адміністраторів в центральному офісі;
- 2 адміністратори на віддалених робочих місцях.

Додатково в Центрі працюють посадові особи відділу державної реєстрації міської ради:

- 2 державні реєстратори (ЄДР/ДРПП);
- 1 державний реєстратор з реєстрації місця проживання.



Адміністратори є універсальними спеціалістами з усіх питань щодо надання адмінпослуг, визначених рішенням Шумської міської ради. Доступ до ЄДР та ДРПП мають по 2 адміністратора та обидва державних реєстратора.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру беруть участь (у визначені години) представники Шумського районного центру зайнятості. На сьогодні проводиться робота щодо налагодження співпраці з Кременецьким об'єднаним управлінням пенсійного фонду України в Тернопільській області.

Така штатна чисельність працівників Центру задовольняє поточні потреби громади у забезпеченні надання адмінпослуг населенню.

2. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Шумської міської ради

Середньо-розрахункове ефективне навантаження на одного адміністратора ЦНАП в українських містах складає біля 25 відвідувачів протягом дня. Але для сільської місцевості, особливо з меншим рівнем ІТ-забезпеченості та без рівномірної відвідуваності цей показник може бути і меншим (біля 10-15 осіб протягом повного робочого дня).

В ЦНАП Шумської міськради цей показник складає 7. Однак, враховуючи наміри міськради розширити перелік адміністративних послуг, що планується надавати в ЦНАП, кількість відвідувачів на одного адміністратора значно зростає. Адміністратори мають штамп із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

2.4.2. ПЕРСОНАЛ: ПІДГОТОВКА ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

В Шумському ЦНАП окрема увага приділяється підготовці персоналу, підвищенню його кваліфікації.

Працівники ЦНАП (адміністратори) повинні бути «універсалами», тобто бути компетентними у різних сферах адміністративних послуг чи принаймні групах послуг.

Для цього керівництво ЦНАП регулярно організовує проходження стажування персоналу ЦНАП у різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у ЦНАП з більшим досвідом, роботу (стажування, наставництво) поряд з досвідченими працівниками. Працівники ЦНАП постійно підвищують свою кваліфікацію.

Регулярні тренінги та фахові зустрічі, обговорення у колективі (з досвідченими адміністраторами та фахівцями окремих суб'єктів надання адміністративних послуг) стали частиною функціонування ЦНАП.

На регулярній основі начальник ЦНАП проводить внутрішні наради з працівниками ЦНАП, під час яких обговорюється поточний стан справ, здійснюється пошук вирішення проблемних питань, інформується про зміни у законодавстві тощо.



З метою підвищення кваліфікації та забезпечення якісного обслуговування заявників протягом 2016-2017 років працівниками Центру взято участь у семінарах, тренінгах та навчаннях, а саме:

- в рамках донорського міжнародного проекту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» для адміністраторів ЦНАП було організовано навчання та ознайомчий візит до ЦНАП в м. Луцьк та ЦНАП об'єднаної територіальної громади Володимир-Волинського району в селі Зимне (03.10-05.10.2016);
- начальник Центру взяла участь:
 - в семінарі на тему «Діяльність центрів надання адміністративних послуг: проблеми та шляхи їх вирішення» (24.10.2016);
 - в семінарі-практикумі з розроблення стандартів обслуговування громадян та підвищення професійних і лідерських якостей керівників ЦНАП у м. Київ (01-02.03.2017);
 - у початковій конференції з підвищення ефективності надання послуг в сферах економіки та фінансів в рамках проекту «Партисипативна демократія та обґрунтовані рішення на місцевому рівні в Україні» у м. Київ (03-04.04.2017);
 - у навчальному візиті з вивченням досвіду роботи ЦНАП м. Івано-Франківська, створення його територіальних підрозділів і використання електронних серверів для забезпечення доступності послуг та

- прозорості влади (17-18.05.2017);
- у семінарі на тему «Розбудова ЦНАП як інтегрованого офісу та децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг» у м. Тернопіль (31.05.2017);
- у Міжнародні конференції «Децентралізація. Спроможні громади як основа для регіонального розвитку: виклики та можливості процесу децентралізації» та презентувала «Історію створення та налагодження діяльності Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради» у м. Запоріжжя (14-16.06.2017);
- у тренінгу для керівників ЦНАП на тему «Стандарт до якості обслуговування у центрах надання адміністративних послуг: поведінка у конфліктних ситуаціях» у м. Тернопіль (07.09.2017);
- у конференції на тему: «Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг» у м. Київ (09-10.10.2017);
- адміністратори Центру:
 - взяли участь у семінарі щодо застосування законодавства у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень і юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (11.11.2016);
 - пройшли навчання за напрямком роботи з надання адміністративних послуг у сфері міграції, на базі Шумського РС УДМС України в Тернопільській області (02.12.2016 та 06.12.2016);
 - пройшли навчання з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та з питань державної реєстрації юридичних осіб-підприємців та громадських формувань у м. Тернополі в філії Державного підприємства «Національні інформаційні системи» (21.12.2016);
- адміністратор Кучерук К.Ю. взяла участь у нараді на тему: «Особливості реєстрації громадських формувань» у м. Тернопіль (06.04.2017).

Тобто колектив ЦНАП за кожної можливості намагається отримувати нові знання та навички.

2.5. СПІВПРАЦЯ З СУБ'ЕКТАМИ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ

Між Шумською міською радою та рядом суб'єктів надання адміністративних послуг підписано Меморандуми про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

Зокрема, Меморандум підписано з:

- сектором містобудування та архітектури Шумської райдержадміністрації;
- управлінням соціального захисту населення Шумської райдержадміністрації;
- відділом Держгеокадастру у Шумському районі;
- Шумським районним сектором Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області;
- Шумським районним сектором Управління державної служби з надзвичайних ситуацій України в Тернопільській області;
- управлінням Держпродспоживслужби в Шумському районі.

Перелік послуг, що надаються вказаними органами, наведений в **Додатку 2.4**.

В бек-офісі приміщення ЦНАП знаходяться представники відділу державної реєстрації Шумської міської ради.

2.6. ВІДДАЛЕНІ РОБОЧІ МІСЦЯ: ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ПОТРЕБА

Важливе значення для вибору моделі ЦНАП має географія громади: кількість населених пунктів, відповідна протяжність території громади – відстані для споживачів.

Як мінімум, для об'єднаних територіальних громад (ОТГ), після їх створення, стоїть завдання не погіршити територіальну (фізичну) доступність отримання послуг. Відтак потрібно зберегти точки (пункти) доступу до послуг у попередніх сільських та селищних рада (їх центрах), які увійшли до складу ОТГ.

Можна виходити з того, що фізична доступність у межах 5-10 кілометрів між населеними пунктами та 5 кілометрів у межах населеного пункту є допустимою і не потребує створення територіальних підрозділів ЦНАП чи віддалених місць для роботи адміністраторів. Цей показник може бути індивідуально визначений кожною громадою, враховуючи такі особливості як рівень транспортного сполучення, якість доріг, склад населення, наявні ресурси і таке інше. Але також рекомендується доповнити цей показник корелюючою умовою, зокрема, певним відсотком населення (наприклад, доступність у межах 5 кілометрів для 90-95% мешканців). Також можна встановити доповнюючі параметри у часовому вимірі. Наприклад, прийнятними витратами часу на громадському транспорті можуть вважатися показники добирання до ЦНАП в межах від 30 хвилин до 1 години. У будь-якому разі постає питання раціонального співвідношення фізичної доступності послуг і економічності та ефективності інвестицій у територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів.

З метою створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Шумської міської

2. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Шумської міської ради

Об'єднаної територіальної громади за рішенням Шумської міської ради було утворено 2 віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП у найвіддаленіших від центру громади селах:

- Велика Іловиця (відстань від центру ОТГ – 21 км., обслуговує *с. М. Іловиця – 209 осіб; с. В. Іловиця – 304 осіб; с. Антонівці – 9 осіб*);
- Андрушівка (відстань від центру ОТГ – 16 км., обслуговує *с. Андрушівка – 867 осіб; с. Переморівка – 133 осіб; с. Руська Гута – 276 осіб, с. Кутянка – 159 осіб*).

У зазначених робочих місцях забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, наведеному у **Додатку 2.5**.

Зазначені робочі місця повністю облаштовані необхідним обладнанням. На стендах розміщена необхідна інформація, пов'язана з отриманням адмінпослуг.

Режим роботи віддалених місць для роботи адміністраторів відповідає режиму роботи Центру надання адмінпослуг Шумської міської ради.

За період функціонування віддалених місць для роботи адміністраторів було надано 870 послуг.

	Віддалене робоче місце – с. Андрушівка (з 12.12.2016)	Віддалене робоче місце – с. В. Іловиця (з 16.11.2016)
Загальна кількість наданих послуг:	471	399
• кількість наданих довідок	305	242
• послуги міської ради	158	144
• послуг Держгеокадастру	1	2
• послуг Державної міграційної служби	7	11

Однак, аналіз доступності мешканців до ЦНАП (в т. ч. віддалених робочих місць) показав наявність потреби у встановленні додаткових робочих місць адміністраторів.

Зокрема, виходячи з відстані від м. Шумськ або наявних віддалених робочих місць адміністраторів, є потреба у відкритті такого робочого місця в селі Тилявка.

Така пропозиція обґрунтовується тим, що відстань від м. Шумськ до віддалених робочих місць складає: до с. Андрушівка – 16 км (30 хвилин автомобілем); до с. Велика Іловиця – 21 км (40 хвилин автомобілем). Чисельність населення, на яку розраховане створення цих віддалених робочих місць становить близько 2 тис. осіб (13% від сільського населення ОТГ).

В той же час, деякі населені пункти у західній частині ОТГ знаходяться на значній відстані від центру ОТГ, що створює певні складнощі в отриманні адміністративних послуг. Так, наприклад, відстань від м. Шумськ до с. Тилявка складає 15 км., до с. Угорськ – 19 км., с. Башківці – 19 км., с. Стіжок – 27 км.

Кількість мешканців, які може обслуговувати віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в селі Тилявка, складає понад 1700 осіб (найближчі села: с. Тилявка – 532 осіб, с. Башківці – 215 осіб, с. Одерівка – 67 осіб, с. Угорськ – 597 осіб, с. Стіжок – 348 осіб). Тому утворення такого віддаленого робочого місця адміністратора є нагальною необхідністю.

Створення одного додаткового віддаленого місця для роботи адміністратора звісно потребуватимуть додаткових видатків. Однак, ефект від такого кроку буде набагато ціннішим. Задоволеність від роботи адміністративних органів це запорука позитивного ставлення населення до керівництва громади.

Для розрахунку витрат на забезпечення одного віддаленого місця для роботи адміністратора треба виходити з наступного:

1. розмішувати таке робоче місце варто в приміщенні сільської ради (таким чином можна уникнути витрат на придбання столів, стільців та інших меблів);
2. витрати на комп'ютерне обладнання можуть складати (в цінах 2016 року) загалом 17 840 грн., з яких:
 - блок безперебійного живлення – 1 975 грн.;
 - системний блок (5 700 грн.) та монітор (2 540 грн.) – загалом 8 240 грн.;
 - відповідне програмне забезпечення – 3 000 грн.;
 - багатофункціональний пристрій – 4 625 грн.
3. видатки на заробітну плату одного працівника на віддаленому робочому місці на рік складатимуть 55 506 грн., з них 45 497 – безпосередньо зарплата та 10 009 грн. – відповідні нарахування.

2.7. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ (ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ «АСКОД. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» ТА РОБОТИ З РЕЄСТРАМИ)

2.7.1. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

На сьогодні у ЦНАП України вже успішно впроваджені такі системи електронного документообігу (автоматизації роботи ЦНАП):

- «Універсам послуг» (ЦНАП м. Івано-Франківська та Івано-Франківської області, м. Рівне, м. Суми, м. Тернопіль, м. Ужгород, м. Чернівці),
- «Галерея послуг» («Відкрита влада» тощо) (ЦНАП м. Харків, м. Київ, Дніпропетровської та Львівської областей),
- «АСКОД. Адміністративні послуги» (ЦНАП м. Луцьк та Волинської області, м. Черкаси, м. Чернігів, м. Буча),
- або інші, аналогічні за функціональними можливостями системи.

В рамках реалізації Проекту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» в Центрі запроваджено електронний документообіг і встановлено програму «АСКОД. Адміністративні послуги».

Адміністратори ЦНАП та працівники суб'єктів надання адмінпослуг пройшли відповідне навчання щодо роботи із зазначеним програмним продуктом, отримано усі необхідні дозволи та допуски для роботи з ним.

Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру з використанням програмного забезпечення «АСКОД. Адміністративні послуги».

Однак, проблема полягає в тому, що не всі суб'єкти надання адміністративних послуг підключені до цієї системи. На сьогодні в ній працюють лише структурні підрозділи міської ради.

2.7.2. ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО РЕЄСТРІВ

З метою забезпечення надання якомога ширшого переліку адмінпослуг Центр підключено до:

- Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (ДРРП);
- Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР).

Наразі проводиться робота щодо закупівлі обладнання та підключення до каналів зв'язку для роботи в Єдиному державному демографічному реєстрі.

Реєстр територіальної громади на сьогодні ведеться в паперовому вигляді.

2.8. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

2.8.1. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦЕНТРІ

В ЦНАП відсутня автоматизована система керування чергою. Виходячи з відносно невеликої кількості відвідувачів в день, потреби у встановленні такої системи немає. Згідно зі статистичними даними в середньому в день Центр надання адмінпослуг відвідує до 50 осіб (100 осіб – це максимальна кількість відвідувачів).

У Центрі також здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру.

Можливість здійснити попередній запис шляхом електронної реєстрації через веб-сторінку на веб-сайті міськради опрацьовується.

Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

2.8.2. ЧАС ОЧІКУВАННЯ НА ОБСЛУГОВУВАННЯ

На сьогодні відвідувачі Центру обслуговуються по мірі звернення. Середній показник часу очікування в черзі на обслуговування становить 5-10 хвилин.

В той же час існують сезонні сплески активності громадян (зняття з реєстрації студентів, отримання відповідних довідок для отримання субсидій, тощо), що спричинює збільшення кількості відвідувачів Центру. Таке зростання кількості звернень за послугами іноді збільшує час очікування. Однак, завдяки злагодженій роботі колективу ЦНАП максимальний час очікування на обслуговування становить не більше 30 хвилин.

2. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Шумської міської ради

2.8.3. СУПУТНІ ПОСЛУГИ

Відповідно до статті 15 Закону про адміністративні послуги у приміщеннях, де, зокрема, розміщуються центри надання адміністративних послуг, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

На сьогодні в ЦНАП Шумської міської ради лише забезпечено надання банківських послуг – встановлено POS-термінал від ПАТ «Державний ощадний банк України» (Ощадбанк).

Це дозволило забезпечити зручне і, головне, швидке та комплексне обслуговування відвідувачів.

Тепер відвідувачі ЦНАП можуть сплатити за послугу безпосередньо в приміщенні ЦНАП, чим економиться значний час і кошти громадян. Питання щодо запровадження надання інших супутніх послуг наразі опрацьовується (зокрема, оголошено конкурс на надання послуг з ксерокопіювання документів).



2.9. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

2.9.1. ІНФОРМАЦІЙНІ СТЕНДИ

Як і передбачено законодавчо, Шумський ЦНАП оснащений відповідними інформаційними стендами.

На інформаційних стендах, що знаходяться в приміщенні ЦНАП, розміщується інформація про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених місць для роботи адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру, його віддалених місць для роботи адміністраторів центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його віддалені місця для роботи адміністраторів центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечено вільний доступ до всієї необхідної інформації шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах та столах в приміщенні ЦНАП.

Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, є актуальною і вичерпною.

2.9.2. ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ЦНАП забезпечений інформаційними та технологічними картками з усіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Зміст вказаних документів відповідає вимогам, передбаченим законодавством.

Ознайомитись з інформаційними картками можна безпосередньо в приміщенні ЦНАП або на сторінці Центру на веб-сайті Шумської міської ради.

2.9.3. ВЕБ СТОРІНКА ЦНАП

На веб-сайті Шумської міської ради – <http://shumska-gromada.gov.ua> створено сторінку ЦНАП (<http://shumska-gromada.gov.ua/centr-nadannya-administrativnih-poslug-11-30-18-08-04-2016/>), де розміщено відомості про місце розташування центру (його віддалених місць для роботи адміністраторів центру), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація, в тому числі передбачена Примірним регламентом. На сайті також є можливість завантажити бланки заяв для отримання адмінпослуг.

Інформація в розділі ЦНАП на веб-сайті Шумської міської ради є зручною для пошуку та копіювання.

2.10. МОНІТОРИНГ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ЦНАП, ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

2.10.1. НАПОВНЕННЯ БЮДЖЕТІВ КОШТАМИ ЯК ПЛАТИ ЗА НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ – ПОКАЗНИК ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ЦНАП

Ефективність діяльності центру надання адміністративних послуг можна також вимірювати і розміром надходжень до бюджетів різного рівня як плати за надання адмінпослуг.

За послуги, що були надані через ЦНАП протягом 9 місяців 2017 року, до Державного бюджету (ДБ) та міського бюджету (МБ) за даними Шумської міської ради було зараховано, грн.:

	Січень		Лютий		Березень		Квітень		Травень		Червень		Липень		Серпень		Вересень		всього	
Код бюджетної класифікації	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ	МБ	ДБ
Плата за надання інших адміністративних послуг (22012500)	650	-	500	-	480	-	1290	416	2930	604	1950	457	2048	775	3150	1140	3580	-	16578	3392
Адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень (22012600)	1240	730	10564	200	21882	610	14100	400	18600	1200	14700	360	19920	1280	10400	520	13160	200	124566	5500
Всього	1890	730	11064	200	22362	610	15390	816	21530	1804	16650	817	21968	2055	13550	1660	16740	200	141144	8892

Розмір коштів, що надійшли до місцевого бюджету Шумської ОТГ як плата за надання адмінпослуг протягом I півріччя 2017 року в порівнянні з показниками 2016 року наведений в [Додатку 2.6](#).

2.10.2. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Керівництвом Центру Шумської ОТГ на постійній основі впроваджуються методи забезпечення якості обслуговування відвідувачів ЦНАП.

Зокрема, в Центрі на практиці впроваджується рекомендовані Міністерством економічного розвитку і торгівлі України до застосування Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.

2.10.3. МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Для встановлення зворотного зв'язку з відвідувачами Центру, виявлення недоліків у роботі та висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг в Шумському ЦНАП проводяться на постійній основі різноманітні опитування, соціологічні дослідження тощо.

В секторі інформування Центру розміщено на видному та у доступному місці Книгу відгуків і пропозицій.

З метою оцінювання ЦНАП на відповідність вимогам Закону про адміністративні послуги запроваджується регулярний моніторинг організації й функціонування Центру надання адміністративних послуг. Додатковим завданням моніторингу, як правило, є вироблення рекомендацій, щодо покращення роботи такого ЦНАП. Моніторинг та оцінка ЦНАП здійснюється як безпосередньо працівниками/керівником ЦНАП так і шляхом цільових візитів експертів.

В рамках моніторингу відбувається вивчення інформації про ЦНАП з відкритих джерел (насамперед, веб-ресурси), а також особисте обстеження умов роботи ЦНАП і спостереження за його діяльністю.

Зокрема, Національною академією «Острозька академія» з 15.11.2016 по 19.04.2017 за підтримки Проекту МРГ було проведено соціологічне опитування та анкетування відвідувачів Центру. Його метою було дослідження ставлення громадян до діяльності та якості надання послуг у ЦНАП. Дослідження показало, що респонденти високо оцінюють якість обслуговування та послуг, що надаються в ЦНАП, зокрема, при оцінюванні за 10-ти бальною шкалою всі характеристики отримали середні значення в діапазоні від 9 до 10.

2.11. АНАЛІЗ МОЖЛИВОСТІ ТРАНСФОРМАЦІЇ ШУМСЬКОГО МІСЬКОГО ЦНАП У МІСЬКРАЙОННИЙ ЦНАП

Згідно з законодавством у містах і селищах, які є адміністративними центрами, зокрема, районів, на основі узгоджених рішень ЦНАП можуть забезпечувати також надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських держадміністрацій.

У разі прийняття такого узгодженого рішення між райдержадміністрацією та міською радою населених пунктів, які є адміністративними центрами районів, центр при райдержадміністрації не утворюється.

Отже, у населених пунктах, які є адміністративними центрами районів, недоцільно утворювати та утримувати одночасно два ЦНАП – при органі місцевого самоврядування та при райдержадміністрації. Тому однією з особливих моделей ЦНАП є утворення та функціонування такого офісу, який обслуговував би і мешканців громади (основного населеного пункту – адміністративного центру, який є одночасно центром району) і мешканців району.

В місті Шумськ розміщено два центри надання адміністративних послуг: міський (міська рада ОТГ) та районний (РДА).

Порівняльний аналіз основних характеристик зазначених ЦНАП наведено в [Додатку 1.7](#).

Наведений аналіз свідчить про більш належне матеріально-технічне та організаційне забезпечення міського ЦНАП в порівнянні з районним Центром, його більш структуровану організацію роботи та спроможність розширити перелік послуг із забезпеченням їх надання на належному рівні.

Виходячи з того, що м. Шумськ є районним центром, а територія Шумської міської ОТГ охоплює майже 60% території Шумського району, Шумська міська рада має усі передумови та неодноразово висловлювалась про готовність взяти на себе повноваження з обслуговування мешканців всього району.

В такому випадку, у разі прийняття відповідного рішення міськрадою (на підставі узгодженого рішення з райдержадміністрацією), можливі два підходи до утворення міськрайонного ЦНАП:

1) де-юре зберігають функціонування обидва ЦНАП (і при міській раді, і при районній державній адміністрації (РДА). При цьому організація ресурсного забезпечення (приміщення, персонал, фінансування, робота фронт-офісу і бек-офісу тощо) узгоджується на договірних засадах між міською радою та райдержадміністрацією, адміністратори обох ЦНАП розміщуються в одному приміщенні;

2) де-юре ЦНАП райдержадміністрації ліквідується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги для мешканців громади – адміністративного центру району та для всіх мешканців району, надаються через ЦНАП Шумської міської ради. При цьому, міська рада здійснює матеріально-технічне і ресурсне забезпечення ЦНАП.

Другий варіант є більш прийнятним та перспективним. Перевагами міськрайонного ЦНАП є більші фінансові та організаційні можливості для створення належного ЦНАП у міській раді, аніж в РДА, у зв'язку з наявністю суттєво більших надходжень до місцевого бюджету за адміністративні послуги, а також інших ресурсів (приміщень для ЦНАП, можливостей залучення інших коштів місцевого бюджету та ресурсів міжнародної технічної допомоги тощо). В міській раді є більша інституційно-адміністративна спроможність та свобода дій у формуванні штату ЦНАП та його структури, у мотивуванні персоналу ЦНАП (через кращі можливості щодо умов оплати праці в органах місцевого самоврядування), більша вмотивованість самої міської ради до надання адміністративних послуг кращої якості (через виборність політичного керівництва органів місцевого самоврядування), а також наступництво в роботі ОМС (оскільки в українських умовах обрання на 5-річний період місцевих голів значно стабільніше, ніж зміни керівників райдержадміністрацій). Крім того, необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою, повноваження з надання більшості адміністративних послуг належатимуть ОМС. Ефективний ЦНАП потребує організаційної єдності фронт-офісу та бек-офісу, яку буде можливо забезпечити в органі місцевого самоврядування (в міській раді). Отже, створення міськрайонних ЦНАП є й перспективнішим та життєздатнішим напрямом розвитку ЦНАП.

В середньостроковій перспективі, доки частина повноважень з надання популярних (базових) адміністративних послуг належить до компетенції територіальних органів і підрозділів центральних органів виконавчої влади (зокрема, Державної міграційної служби (ДМС), Держгеокадастру тощо), також значно легше забезпечити облаштування робочих місць і роботу представників таких органів/підрозділів у одному ЦНАП, аніж у двох окремих ЦНАП (ОМС та РДА).

Основні ризики і загрози створення міськрайонного ЦНАП, шляхи подолання:

Законодавчий. Є певна колізія у Законі про адміністративні послуги. З одного боку, можна тлумачити норми так, що існування ЦНАП при РДА є обов'язковим (п. 3 ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»). З іншого боку, згідно з ч. 3 ст. 12 цього Закону «у містах і селищах, які є адміністративними центрами ... районів, ... центри надання адміністративних послуг можуть забезпечувати надання адміністративних послуг ... районних ... державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень». Тобто, можна припускати, що відсутність ЦНАП при РДА у разі створення міськрайонного ЦНАП (точніше – ЦНАП органу місцевого самоврядування в райцентрі) законодавцем є допустимим. При цьому варто наголосити, що цей ризик має мінімальний характер, оскільки в Україні вже є досвід ліквідації ЦНАП РДА у зв'язку з утворенням міськрайонного ЦНАП, і Мінекономрозвитку вважає таку практику позитивною.

Компетенційний. У міськрайонному ЦНАП буде певна диференціація повноважень, залежно від статусу адміністра-

тивного центру (місто обласного значення чи місто районного значення або селище), місця проживання мешканців, а також виклики взаємодії з бек-офісом. Зокрема, щодо кількох груп базових адміністративних послуг, робота міськрайонного ЦНАП може виглядати наступним чином:

- а) реєстрацію місця проживання такий ЦНАП буде здійснювати для мешканців громади – районного центру. Інші мешканці отримуватимуть цю послугу у своїх громадах. Аналогічна ситуація буде з іншими адміністративними послугами, повноваження щодо яких належать органам місцевого самоврядування територіальних громад в районі;
- б) реєстрація нерухомості та бізнесу матиме ускладнення в частині передачі реєстраційних справ до архіву органу реєстрації РДА. Хоча в силу екстериторіальності державні реєстратори ОМС можуть обслуговувати усіх мешканців району. Додаткові компетенційні виклики залежатимуть від статусу міста адміністративного центру району. Адже у разі, коли таке місто має статус міста районного значення, то значна частина бек-офісу перебуватиме в райдержадміністрації (наприклад, управління праці та соціального захисту). Але ці питання можуть бути чітко регламентовані.

Управлінський. У разі обрання варіанту утворення міськрайонного ЦНАП з одночасною ліквідацією ЦНАП РДА можна очікувати більш ефективної роботи ЦНАП, адже буде один адміністративний керівник. У разі обрання варіанту утворення міськрайонного ЦНАП шляхом поєднання двох ЦНАП (ОМС і РДА) у одному приміщенні, з одного боку, може бути легше прийняти таке рішення (через мінімізацію спротиву від ліквідації ЦНАП РДА). З іншого боку, в ході роботи ЦНАП, за умови двох керівників та працівників різної підпорядкованості (і ОМС, і РДА), потрібен високий рівень особистої культури та толерантності для злагодженої роботи. Крім того, в одному місці працюватиме персонал, що отримуватиме різні заробітні плати (які можуть нині бути суттєво вищими саме в органах місцевого самоврядування). Відтак доцільнішим, особливо на перспективу, є варіант з ліквідацією ЦНАП РДА, або ж поетапний перехід до цього варіанту.

Фінансовий. Основний тягар фінансування ЦНАП лягатиме на ОМС. Це в принципі справедливо, адже в умовах чинного законодавства абсолютна більшість плати за адміністративні послуги надходить до місцевого бюджету (ОМС). Втрати (недоотримання коштів) за деякі види послуг (наприклад, з реєстрації нерухомості) є виправданими для районного бюджету, враховуючи обсяг ресурсів, які можна заощадити від неутворення / ліквідації ЦНАП РДА. Щоправда, РДА буде зобов'язана утримувати власні органи реєстрації (нерухомості і бізнесу) принаймні для ведення реєстраційних справ (архіву). Хоча тут можна розробити та ініціювати зміни до законодавства.

Політично-суб'єктивний. Потрібен високий рівень взаємоповаги та взаємодії між керівництвом ОМС та РДА. Адже особисті конфлікти чи непорозуміння керівників місцевої громади та райдержадміністрації, та ще й районної ради можуть суттєво перешкоджати створенню та роботі такого ЦНАП.

Висловлюючи готовність у взятті на себе повноважень з обслуговування мешканців всього району, Шумська міська рада виходила з наявності в неї інституційної, фінансової та ресурсної спроможності.

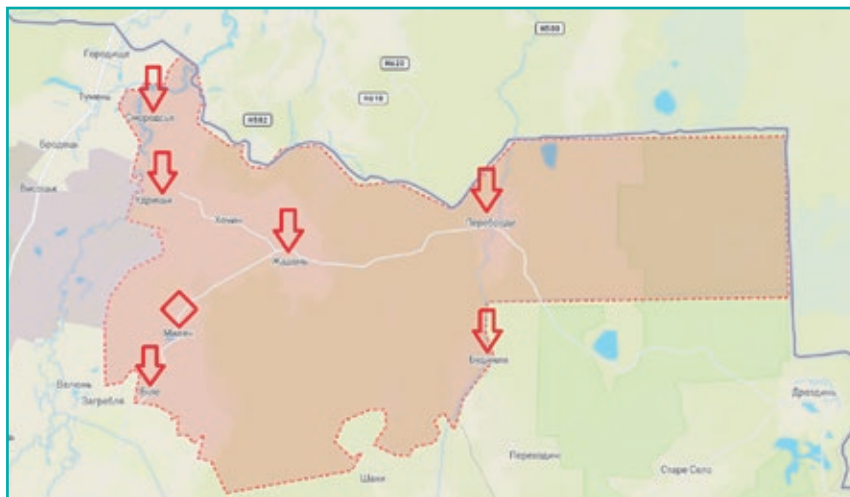
Кадрове забезпечення виконання «розширених» повноважень потребуватиме додаткових штатних одиниць, то ж міськрада готова ухвалити відповідне рішення щодо збільшення штатної чисельності Центру.

3. Аналіз моделі створення та функціонування сільського Центру надання адміністративних послуг (на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради Рівненської області)

3.1. ХАРАКТЕРИСТИКА АДМІНІСТРАТИВНО-ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОДИНИЦІ



Миляцька сільська об'єднання територіальна громада на карті Рівненської області



Миляцька сільська об'єднання територіальна громада

Адміністративний центр: село Миляч

Населення громади (2016 р.): 7 127 осіб

Площа: 426,4 км²

Питома вага сільради в Дубровицькому районі

за територією – 23,57%,

населенням – 14,5%.

Кількість об'єднаних адміністративних одиниць: 4

Кількість населених пунктів: 9

Сільські населені пункти	Площа (га)	Населення (осіб)	Кількість дворів
Миляч	155,6	1 118	307
Лугове	118,8	505	166
Біле	49,4	280	96
Жадень	147,2	1 007	312
Хочин	21,5	98	39
Удрицьк	91,3	834	275
Смородськ	85,4	569	200
Переброди	369,83	1 778	460
Будимля	85,9	879	167
Разом	1 124,93	7 068	2 022

Дата перших виборів: 25 жовтня 2015 року

Власні доходи на мешканця: 789,3 грн (у 2016 р.)

Капітальні видатки на мешканця: 638,2 грн. (у 2016 р.)

Рівень дотаційності бюджетів: 34,1%

Питома вага видатків на утримання апарату управління: 23,6%

Код ЄДРПОУ: 40131743

КОАТУУ: 5621885001

Адреса: 34133, Рівненська обл., Дубровицький район, с. Миляч, вул. Василевського, буд. 122 Б

Сайт: mylyacka-gromada.gov.ua

E-mail адреса: milgromada@ukr.net

Контактні телефони: (036) 58-22502

Голова: ХЛЕБОВИЧ Федір Федорович

Старости сіл Миляцької об'єднаної територіальної громади:

Кухарець Олександр Адамович – села Лугове, Біле.

Денищич Наталія Кирилівна – село Жадень.

Стрибулевич Марія Іванівна – село Смородськ.

Пігаль Неоніла Василівна – села Удрицьк, Хочин.

Панченко Володимир Васильович – село Переброди.

Молчанович Петро Петрович – село Будимля.

3.2. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Створення та облаштування Центру надання адміністративних послуг в Миляцькій сільській територіальній громаді проводилось в рамках донорського проекту міжнародної технічної допомоги ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» (Проект МРГ).

Заявка Миляцької сільської ради стала одним з двох переможців всеукраїнського конкурсу, в якому брали участь 149 громад зі всієї України.

Структура і склад Миляцької сільської громади є типовою для такого роду громад: вона складається з сільської ради і старостинських округів. І тому при формуванні системи надання адміністративних послуг в громаді це було одним з ключових моментів.

При відносно невеликій чисельності громади, вона має доволі велику площу, що зумовлювало потребу в створенні центру надання адміністративних послуг такої структури, яка б дозволила максимально задовільнити потребу громади (зокрема, розміри приміщення, необхідну кількість робочих місць та персоналу, перелік послуг, обсяг прийомних годин, рівень інформатизації, характер організації роботи, обсяг супутніх послуг тощо).

Фахівцями Миляцької сільської ради спільно з експертами Проекту МРГ було проведено ґрунтовні розрахунки мінімальних показників, необхідних для ефективного функціонування ЦНАП. Таким чином було проаналізовано повноваження громади та її інституційну і ресурсну спроможність.

Виходячи з середнього показника кількості населення відповідної адміністративно-територіальної одиниці на одного адміністратора (це показник складає 5 тис. осіб) потреба Миляцького ЦНАП - 2 адміністратора. Однак, керівництво сільської ради, задля забезпечення найвищого рівня сервісу, прийняло рішення про призначення 3 адміністраторів та 1 державного реєстратора прав на нерухоме майно. При цьому в кожному селі, що входить до складу ОТГ, було прийнято рішення організувати віддалені місця для роботи адміністраторів, в яких адміністративні послуги надавалися б старостами.

Центр надання адміністративних послуг був створений рішенням Миляцької сільської ради від 22 січня 2016 р. №41 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради» (**Додаток 3.1**). Цим же рішенням сільради було затверджено Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради» (**Додаток 3.2**).

Згідно вказаного Положення відділ «Центр надання адміністративних послуг» є виконавчим органом Миляцької сільської ради Дубровицького району Рівненської області).

Станом на 25.11.2017 обов'язки керівника Центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради виконує КУЗКА Марія Іванівна (згідно розпорядження Миляцького сільського голови від 14 березня 2017 року №45/01-03).

Відповідно до зазначеного вище рішення Миляцької сільської ради від 22 січня 2016 р. №41 розпорядженнями Голови сільради було затверджено:

- Перелік послуг Центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради (розпорядження від 09 листопада 2016 року №157/01-03п) – **Додаток 3.3**;
- Регламент Центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради (розпорядження від 09 листопада 2016 року №157/01-03) – **Додаток 3.4**.

Зазначені документи чітко встановлюють базові вимоги до приміщення Центру надання адмінпослуг та унормовують певні процеси з обслуговування відвідувачів ЦНАП.

3. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради

При проведенні реконструкції приміщення ЦНАП попередньо були зроблені розрахунки для того, щоб витрати на майбутнє його утримання (освітлення, обігрів та інші комунальні платежі) були мінімальними.

Загальна вартість мікро-проекту складала 1 247 050 грн., з яких кошти:

- субвенції з Державного бюджету на розвиток інфраструктури- 519 800 грн.;
- Проекту МРГ – 677 250 грн.;
- Рівненської облдержадміністрації – 50 000 грн.

3.2.1. РОЗТАШУВАННЯ ЦНАП

Центр розміщено в центральній частині села на першому поверсі окремої адміністративної будівлі. Місце розташування ЦНАП має розвинену інфраструктуру, поруч з зупинкою громадського транспорту, що робить ЦНАП доступним і зручним для відвідування мешканцями громади.

На вході до приміщення розміщена інформаційна вивіска з найменуванням Центру та табличка з його місцезнаходженням, графіком роботи.

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до ЦНАП території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень.



Виходячи з того, що переважна більшість сільського населення використовує велосипеди для переміщення селом, то з метою забезпечення додаткової зручності для відвідувачів при вході в ЦНАП облаштована велопарковка.

На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.



3.2.2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМІЩЕНЬ

Центр облаштований за принципом «єдиного вікна» або «відкритого простору» і повністю відповідає вимогам, встановленим Законом про адміністративні послуги, Примірним положенням та Примірним регламентом.

ЦНАП поділений на відкриту та закриту частини.



У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому громадян;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження документів тому вхід до неї суб'єктам звернення заборонено.

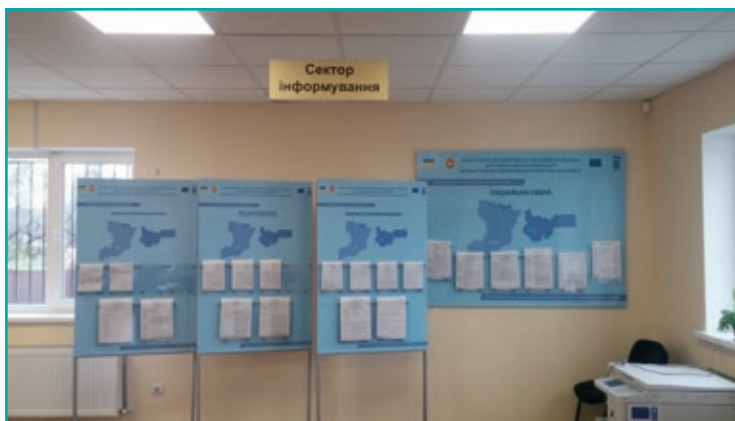
Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

З метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування також облаштовано столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та облаштовано столами



3. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради

для оформлення документів та в достатній кількості стільцями.

Виходячи з нормативів, визначених Примірним регламентом, та санітарними нормами, площа наприклад секторів очікування та обслуговування мала складати не менше 50-60 м².

Площа приміщень Центру (загальна площа) складає 117,74 м²:

- фронт – офіс (сектор обслуговування, сектор прийому, інформування та очікування) – 70,00 м²,
- бек – офіс (закрита частина, приміщення для персоналу) – 31,20 м²,

Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру, та повністю відповідає вимогам, встановленим Примірним регламентом.

Для відвідувачів з дітьми облаштовано дитячий ігровий куточок.

Також на задньому дворі Центру облаштовано окремий ігровий майданчик. Таке розміщення майданчику забезпечує повну безпеку для перебування дітей на території ЦНАП.

Приміщення дозволяє задовольняти потреби громадян в обслуговуванні.



Для комфорту і персоналу ЦНАП, і відвідувачів, Центр облаштовано кондиціонером.

У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату для персоналу.

Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

Для створення комфорту для працівників у ЦНАП облаштовано окреме приміщення для відпочинку та харчування персоналу ЦНАП (із обладнанням холодильником, електрочайником тощо).

Для збереження майна ЦНАП встановлено охоронну систему.

3.2.3. РОБОЧІ МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРІВ

У відкритій частині ЦНАП розміщено 2 робочих місця адміністраторів. Виходячи з санітарних нормативів та вимог, встановлених Примірним регламентом, сектор обслуговування відповідає мінімальним показникам (з розрахунку площі на 1-не робоче місце не менше 6-7 м²).

В закритій частині («бек-офіс») розміщено робоче місце державного реєстратора та кабінет керівника Центру, яке на сьогодні в основному використовується для обробки документів.

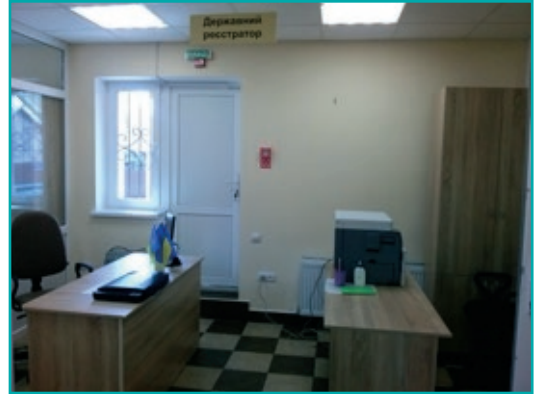
Усі робочі місця облаштовані необхідною технікою та канцелярським приладдям:

- стіл з тумбою;
- стілець для адміністратора;
- шафа для зберігання документів;
- комп'ютер з ліцензійною операційною системою;
- багатофункціональний пристрій (принтер, сканер, ксерокс) – встановлено на кожне робоче місце працівника ЦНАП;
- блок безперебійного живлення;
- телефон;
- клієнтське місце системи електронного документообігу *(в ЦНАП встановлено програмний продукт «Універсам послуг»);*
- доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- доступ до Інтернету;
- електронна поштова скринька, надана органом місцевого самоврядування або його виконавчим органом;
- канцелярське приладдя.

Біля робочих місць розміщено шафу чи тумбу для прийнятих справ, папок, що зачиняється на ключ для зберігання цінних документів, печаток та штампів адміністраторів ЦНАП.

Кожний адміністратор має бейдж із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади.

Для суб'єктів звернень, які знаходяться на прийомі, передбачені місця для сидіння (біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів здійснюється без необхідності покидати місце як адміністратором, так і суб'єктом звернення.



3.2.4. ГОДИНИ ПРИЙОМУ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Години прийому відвідувачів ЦНАП визначені у відповідності з потребами мешканців громади та відповідають вимогами Закону про адміністративні послуги.

На сьогодні години прийому встановлені:

Понеділок **08:00-17:00**

Вівторок **11:00-20:00**

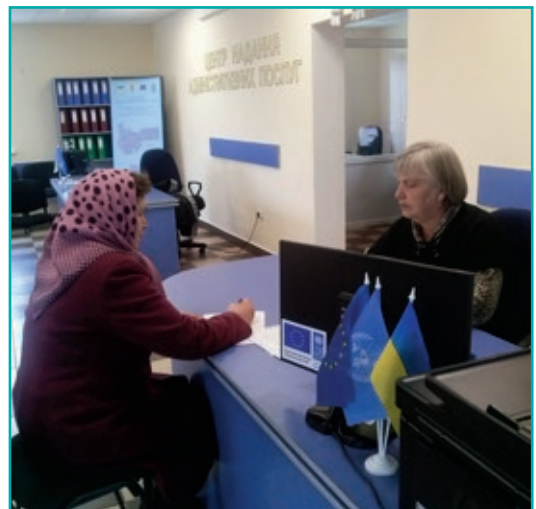
Середа **08:00-17:00**

Четвер **08:00-17:00**

П'ятниця **08:00-16:00**

Без перерви на обід

Субота, неділя – вихідні



3. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради

3.3. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ В ЦНАП

Виходячи з можливостей, потреб мешканців громади, розпорядженням Миляцького сільського голови від 09 листопада 2016 р. №157/01-03п було затверджено перелік послуг Центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради об'єднаної територіальної громади, який налічує 22 позиції (**Додаток 3.3**).

Рішенням Миляцької сільської ради від 06 листопада 2017 року вказаний перелік було розширено і затверджено у кількості 66 послуг (**Додаток 3.5**).

Вказаний Перелік адміністративних послуг включає частину адміністративних послуг органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінетом Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 року №782-р).

Загалом за 10 місяців 2017 року Миляцьким ЦНАП було надано **8 493** адміністративних послуг (з урахуванням послуг, наданих на віддалених робочих місцях для роботи адміністраторів).

**Кількість наданих адмінпослуг ЦНАП
(з урахуванням послуг, наданих віддаленими робочими місцями)**

Віддалене робоче місце	Станом на 01.06.2017	Червень 2017	Липень 2017	Серпень 2017	Вересень 2017	Жовтень 2017
ЦНАП	1756	176	260	189	221	177
с. Жадень	622	102	92	67	50	59
с. Переброди	872	443	70	296	231	172
с. Будимля	502	67	74	103	145	70
с. Смородськ	304	49	82	27	39	46
с. Удрицьк	725	68	60	135	75	67
с. Хочин						
с. Лугове, с. Біле ³	-	-	-	-	-	-

В Центрі також здійснюється консультування мешканців громади (в тому числі надаються первинні юридичні послуги) та видаються копії рішень сільської ради, забезпечено надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти).

З метою забезпечення надання якомога більшої кількості послуг в Центрі, Миляцькою сільською радою планується до кінця 2017 року розширити перелік таких послуг до 112.

3.4. ПЕРСОНАЛ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ: ПОТОЧНИЙ СТАН ТА РЕАЛЬНА ПОТРЕБА

3.4.1. ПЕРСОНАЛ: РОЗРАХУНОК ТА ПІДБІР

Враховуючи що Миляцька об'єднана територіальна громада є сільською громадою, то при комплектації штату Центру надання адмінпослуг відповідним персоналом керівництво сільради стикнулось з відсутністю необхідних фахівців, які б розумілися в адміністративних послугах (їх окремих групах) та вміли спілкуватися з відвідувачами. Однак, цю проблему вирішили шляхом перекваліфікації молодих спеціалістів, що працювали в громаді, їх навчання та направлення для отримання досвіду до інших центрів надання адмінпослуг.

На сьогодні в Центрі проводять обслуговування відвідувачів:

- 3 адміністратора в центральному офісі (один з них виконує обов'язки керівника ЦНАП);
- 6 адміністраторів у віддалених робочих місцях (старости);
- 1 державний реєстратор прав на нерухоме майно.

Планується запровадження посади державного реєстратора юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Усі адміністратори є універсальними спеціалістами і можуть надавати весь спектр послуг, що передбачений відповідним рішенням сільського голови.

Така штатна чисельність працівників Центру задовольняє поточні потреби громади у забезпеченні надання адмінпослуг населенню.

Адміністратори мають штамп із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

³ На сьогодні мешканці зазначених сіл за послугами звертаються до центрального офісу ЦНАП

3.4.2. ПЕРСОНАЛ: ПІДГОТОВКА ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

Для того, що забезпечити якісне обслуговування мешканців громади та підтримувати високий рівень кваліфікації адміністраторів Центру, адміністратори на постійній основі стажуються у ЦНАП з більшим досвідом, вивчають відповідні інформаційні та методичні матеріали, відвідують семінари або тренінги.

Протягом 2016-2017 років адміністратори Центру брали участь у семінарах, тренінгах та навчаннях, зокрема:

1. проходили стажування в:
 - Луцькому міському ЦНАП (жовтень 2016 р.),
 - Дубенському міському ЦНАП (листопад 2016 р.),
 - Рівненському міському ЦНАП (грудень 2016 р.),
 - Вінницькому міському ЦНАП (липень 2017 р.);
2. разом з державним реєстратором проходили навчання в Рівненському центрі інформаційних систем (травень 2017 р.);
3. проходили навчання в рамках Проекту ЄС «ЦНАП – як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади».

Адміністратори регулярно відвідують семінари, які проводить Рівненська обласна державна адміністрація.

Загалом, професійна підготовка та підвищення кваліфікації персоналу є ключовим аспектом у забезпеченні якісного обслуговування мешканців ОТГ тому керівництво сільради всіляко сприяє участі адміністраторів у різноманітних професійних заходах.

3.5. СПІВПРАЦЯ З СУБ'ЕКТАМИ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ

Миляцькою сільською радою налагоджена тісна співпраця з рядом суб'єктів надання адміністративних послуг, зокрема, Дубровицьким районним центром зайнятості.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг в приміщенні Центру відбувається обслуговування:

- спеціалістом Управління Пенсійного фонду України в Зарічненському районі Рівненської області (1 раз на місяць);
- землевпорядником Миляцької сільської ради (1 раз на тиждень);
- спеціалістом 1 категорії Миляцької сільської ради (на якого розпорядженням голови сільради покладено обов'язки паспортного обліку).

Також адміністратори приймають документи на отримання послуг Дубровицького районного Центру зайнятості та Дубровицького районного територіального центру соціального обслуговування.

В бек-офісі приміщення ЦНАП знаходиться робоче місце державного реєстратора Миляцької сільської ради, яким проводиться державна реєстрація юридичних осіб-підприємців та громадських формувань.

3.6. ВІДДАЛЕНІ РОБОЧІ МІСЦЯ: ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ПОТРЕБА

Географічне розташування Миляцької ОТГ, кількість та територіальне розташування сіл, що входять до її складу, зумовило потребу у забезпеченні територіальної (фізичної) доступності отримання послуг її мешканців. Тобто постала необхідність зберегти пункти доступу до послуг у попередніх сільських та селищних радах (їх центрах), які увійшли до складу ОТГ.

Неостаннім аргументом для цього стала і недостатня якість автомобільних шляхів до с. Миляч, що є адміністративним центром ОТГ, і де розміщується центр надання адмінпослуг.

З метою створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Миляцької сільської об'єднаної територіальної громади утворено 6 віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП, у яких обслуговування здійснюють старости-адміністратори відповідних сіл:

Село (села)	Кількість населення, що обслуговується
с. Лугове, с. Біле	806
с. Жадень	1042
с. Будимля	843
с. Переброди	1799
с. Удрицьк, с. Хочин	939
с. Смородськ	550

Безпосередньо ЦНАП обслуговує 1019 жителів с. Миляч.

3. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради

Зазначені робочі місця розміщено в приміщеннях колишніх сільських рад, до яких люди звикли ходити за послугами, що в свою чергу дозволяє підтримувати обізнаність мешканців в можливостях ЦНАП та покращувати таким чином рівень сервісу.

Робочі місця старост-адміністраторів облаштовані необхідним обладнанням, на стендах розміщена необхідна інформація, пов'язана з отриманням адмінпослуг.

Перелік послуг, що надаються, та режим роботи відділених робочих місць аналогічно переліку послуг та режиму роботи Центру надання адмінпослуг.

Аналіз роботи ЦНАП та віддалених місць для роботи адміністраторів засвідчив оптимальну модель побудови структури ЦНАП, що дозволяє забезпечити доступність та якість послуг на найвищому рівні.

3.7. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ (ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ «УНІВЕРСАМ ПОСЛУГ» ТА РОБОТИ З РЕЄСТРАМИ)

В рамках реалізації Проекту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду» в Центрі запроваджено електронний документообіг і встановлено програму «УНІВЕРСАМ ПОСЛУГ».

Адміністратори ЦНАП пройшли відповідне навчання щодо роботи із зазначеним програмним продуктом.

З метою надання якомога ширшого переліку адмінпослуг Центр підключено до Державного реєстру речових прав (ДРРП).

Питання щодо підключення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР) наразі опрацьовується.

3.8. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

3.8.1. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦЕНТРІ.

Виходячи з відносно невеликої кількості населення, відвідувачі Центру обслуговуються по мірі звернення. В Центрі практично не утворюються черги з очікуванням на обслуговування.

Не дивлячись на нерівномірне навантаження на адміністраторів Центру протягом дня (*це переважно залежить від розкладу рейсових автобусів, тож основне навантаження припадає на першу половину дня*), час очікування в черзі в пікові години не перевищує більше 10-15 хвилин.

3.8.2. СУПУТНІ ПОСЛУГИ

Відповідно до статті 15 Закону про адміністративні послуги у приміщеннях, де, зокрема, розміщуються центри надання адміністративних послуг, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

На сьогодні в ЦНАП Миляцької сільської ради забезпечено надання банківських послуг – встановлено програмно-технічний комплекс самообслуговування (ПТКС) від ПАТ «Державний ощадний банк України» (Ощадбанк).

Це дозволило забезпечити зручне і, головне, швидке та комплексне обслуговування відвідувачів.

Враховуючи можливості ПТКС, тепер відвідувачі ЦНАП безпосередньо в приміщенні ЦНАП можуть сплатити не лише за отримані послуги, а й будь-які інші платежі, чим економиться значний час і кошти.

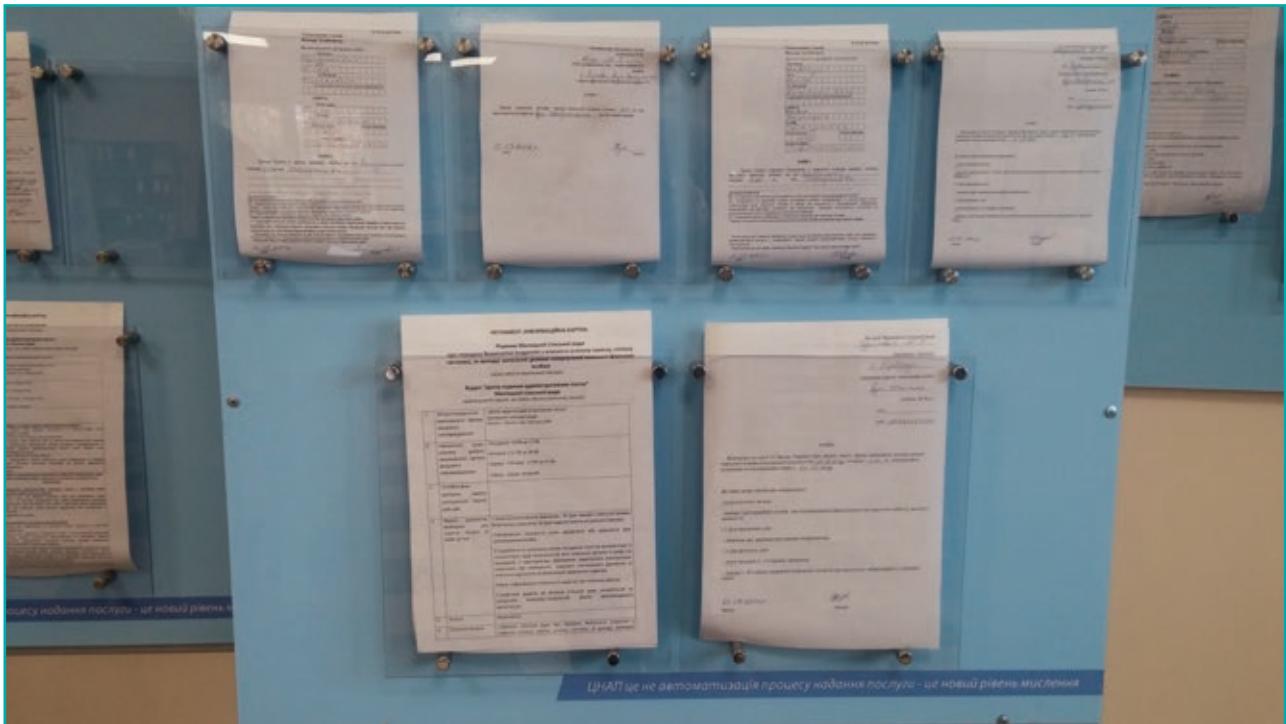
Такий стан справ має позитивний ефект для мешканців громади ще виходячи з того, що розміщення ПТКС в ЦНАП надало альтернативу населенню в оплаті платежів (на сьогодні платежі проводились лише через поштове відділення). Крім того, в приміщенні ЦНАП забезпечено можливість здійснювати копіювання документів (ксерокопіювання).



3.9. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

3.9.1. ІНФОРМАЦІЙНІ СТЕНДИ

Як і передбачено законодавчо, Миляцький ЦНАП оснащений відповідними інформаційними стендами.



На інформаційних стендах, що знаходяться в приміщенні ЦНАП, розміщується інформація про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру, та його відділень (віддалених робочих місць) (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються Центром, його віддалені місця для роботи адміністраторів центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- Положення про Центр;
- Регламент Центром.

Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечено вільний доступ до всієї необхідної інформації шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах та столах в приміщенні ЦНАП.

Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, є актуальною і вичерпною.

3.9.2. ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ЦНАП забезпечений інформаційними та технологічними картками з усіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Зміст вказаних документів відповідає вимогам, передбаченим законодавством.

Ознайомитись з інформаційними картками можна безпосередньо в приміщенні ЦНАП або на сторінці Центру на веб-сайті Миляцької сільської ради.

По послугам, додатково запровадженим рішенням Миляцької сільської ради від 06.11.2017 № 110, інформаційні та технологічні картки наразі розробляються.

3. Аналіз моделі на прикладі ЦНАП Миляцької сільської ради

3.9.3. ВЕБ СТОРІНКА ЦНАП

На веб-сайті Миляцької сільської ради – <http://mylyacka-gromada.gov.ua/> створено сторінку ЦНАП (<http://mylyacka-gromada.gov.ua/cnap-23-10-51-25-10-2017/>), де розміщено відомості про місце розташування центру (його віддалених місць для роботи адміністраторів центру), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація, в тому числі передбачена Примірним регламентом.

Інформація в розділі ЦНАП на веб-сайті Миляцької сільської ради є зручною для пошуку та копіювання.

3.10. МОНІТОРИНГ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ЦНАП, ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ

3.10.1. ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ЦНАП, ЗОКРЕМА, ЧЕРЕЗ ПОКАЗНИК НАПОВНЕННЯ БЮДЖЕТІВ КОШТАМИ ЯК ПЛАТИ ЗА НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ

Одним з показників, за яким можна вимірювати ефективність діяльності центру надання адміністративних послуг, є розмір надходжень до бюджетів різного рівня як плати за надання адмінпослуг.

Однак, особливість Миляцької сільської територіальної громади полягає в тому, що вся територія ОТГ віднесена або до зони безумовного (обов'язкового) відселення (**1 село**) або до зони гарантованого добровільного відселення (**8 сіл**). Населення цих зон відповідно до Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» має певні пільги при сплаті державних мит та інших обов'язкових платежів. Отже, такий статус територій не дає змоги об'єктивно проаналізувати ефективність роботи ЦНАП за показником наповнення бюджетів усіх рівнів.

За послуги, що були надані через ЦНАП за період 2016 р. – I півріччя 2017 р. до сільського бюджету було зараховано (за даними Миляцької сільської ради):

	Сільський бюджет, грн.
за кодом 22090400	125, 80
за кодом 22012500	2 962, 12

Це підтверджується також загальними надходженнями коштів до місцевого бюджету Миляцької ОТГ протягом I півріччя 2017 року в порівнянні з показниками 2016 року (за даними Державної казначейської служби України) – наведений в **Додатку 3.6**.

3.10.2. ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Керівництвом Центру Миляцької ОТГ на постійній основі впроваджуються методи забезпечення якості обслуговування відвідувачів ЦНАП.

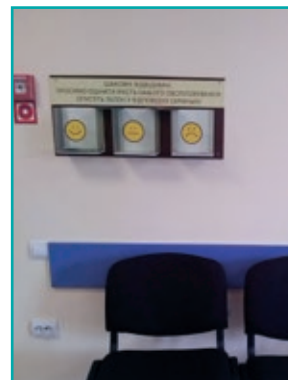
Зокрема, в Центрі на практиці впроваджується рекомендовані Міністерством економічного розвитку і торгівлі України до застосування Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.

3.10.3. МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Для встановлення зворотного зв'язку з відвідувачами Центру, виявлення недоліків у роботі та висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг в Миляцькому ЦНАП проводяться на постійній основі різноманітні опитування, соціологічні дослідження тощо.

Зокрема, сектор інформування Центру облаштовано відповідними скриньками та книгою відгуків і пропозицій, які розміщені на видному та у доступному місці.

Крім того, Національним університетом «Острозька академія» з 15.11.2016 по 19.04.2017 за підтримки Проекту МРГ було проведено соціологічне опитування та анкетування місцевих жителів. На старті його метою було дослідити обізнаність людей в темі адмінреформи та їхні очікування від заснування нової установи, а після відкриття ЦНАП соціологи виявляли рівень задоволеності мешканців якістю надання адмінпослуг. Результати дослідження показали, що респонденти високо оцінюють якість послуг, що надаються в ЦНАП, зокрема, при оцінюванні за 10-ти бальною шкалою всі характеристики отримали середні значення в діапазоні від 9 до 10.



4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області

4.1. КІЛЬКІСНИЙ ТА ЯКІСНИЙ АНАЛІЗ ДІЮЧОЇ МЕРЕЖІ ЦНАП ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Станом на 1 жовтня 2017 року Тернопільська область налічувала населення 1054,4 тис. осіб, яке проживає у 715 населених пунктах (в тому числі в 13 містах). Також в області утворено 40 об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ), які складають 39% території області.

На даний момент в області утворено 23 центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Із них 17 ЦНАП утворено районними державними адміністраціями, 6 – органами місцевого самоврядування, в тому числі двома ОТГ – Шумською та Підволочиською. Інформація стосовно існуючого складу та структури мережі ЦНАП Тернопільської області наведена у таблиці нижче.

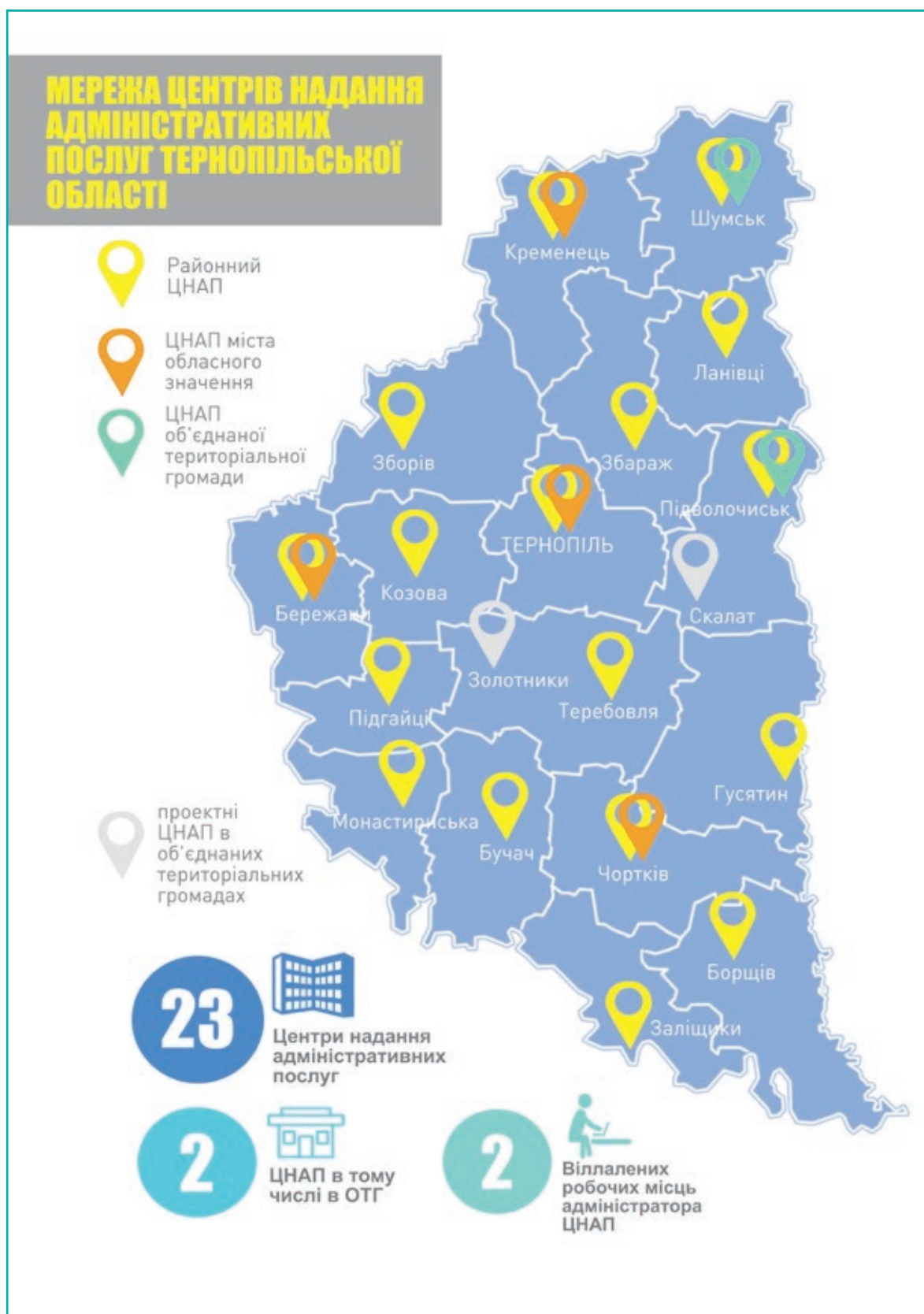
Таблиця 4.1.

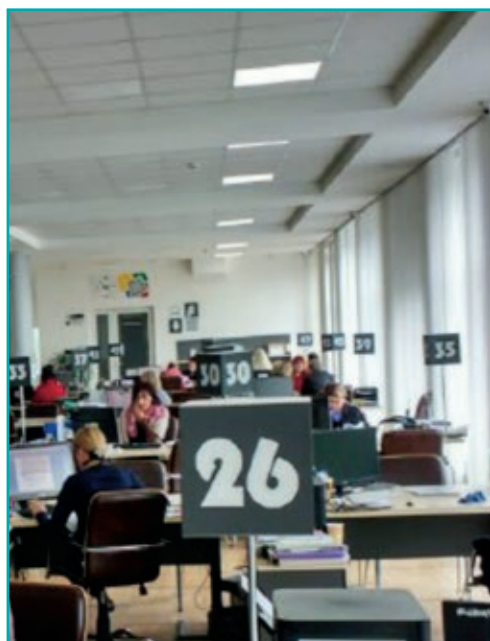
Склад та структура мережі ЦНАП Тернопільської області

Тип центру	Кількість ЦНАП	Загальна кількість послуг, надання яких запроваджено через центр (мін-макс)	Загальна кількість призначених адміністраторів	Середня кількість послуг наданих за один робочий день
ЦНАП м Тернопіль	1	80	17	52
ЦНАП міст обласного значення	3	124-146	10	25
ЦНАП при РДА	17	100-168	70	34
ЦПАН в ОТГ	2	106-140	9	35

Аналіз мережі ЦНАП Тернопільської області показує, що всі ЦНАП надають не менше 100 послуг, крім ЦНАП міста Тернопіль (надає 80 послуг). Середня площа ЦНАП становить 60 м², найбільша площа ЦНАП міста Тернопіль – 394 м², найменша у ЦНАП Підгаєцької РДА – 32 м². Загальна кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП області становить 86 особи. В середньому у ЦНАП при РДА та містах обласного значення працює 3 адміністратори, у ЦНАП міста Тернопіль – 16 адміністраторів, ЦНАП ОТГ (Шумськ) – 5 адміністраторів. Однак, розподіл адміністраторів за кількістю населення міста чи району (кількість населення адміністративно-територіальної одиниці, для обслуговування якої створено ЦНАП) є різною. В середньому на одного адміністратора ЦНАП міста обласного значення припадає 8 тис. містян, для ЦНАП міста Тернопіль такий показник складає 13 тис. містян, для ЦНАП Шумської ОТГ – 7 тис. осіб. Найбільше навантаження на адміністраторів припадає на працівників ЦНАП при РДА, де воно становить в середньому 16,5 тис. осіб.

Однак, навантаження на працівників ЦНАП доцільно вираховувати за показником, який відповідає загальній кількості наданих послуг у ЦНАП з початку року, поділеної на кількість жителів міста чи району (в залежності від того, який ЦНАП розглядається – ОМС чи РДА). Аналіз цього показника дає зрозуміти як активно жителі міста чи району користуються ЦНАП. Середній показник по Тернопільській області (за III квартали 2017) становить 15%. За 9 місяців 2017 року для ЦНАП міст обласного значення цей показник становить 20%, для ЦНАП при РДА – 13,5%, для міста Тернопіль менше 5%, для Шумської ОТГ – 18%. Детальна інформація стосовно існуючого стану розвитку мережі ЦНАП у Тернопільській області наведена в інфографіці та таблиці нижче.

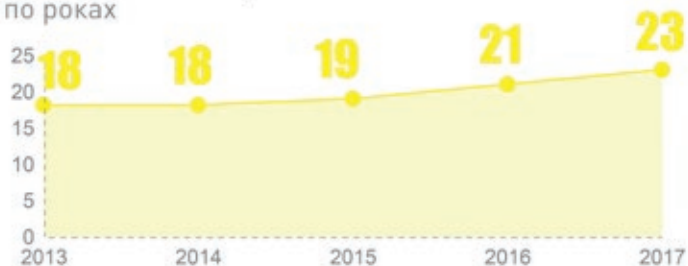




- **Розвиток мережі ЦНАП**
- за роками та у розрізі органів, що їх утворили

Утворення ЦНАП

по роках



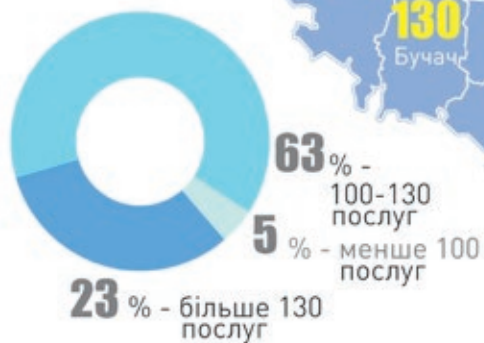
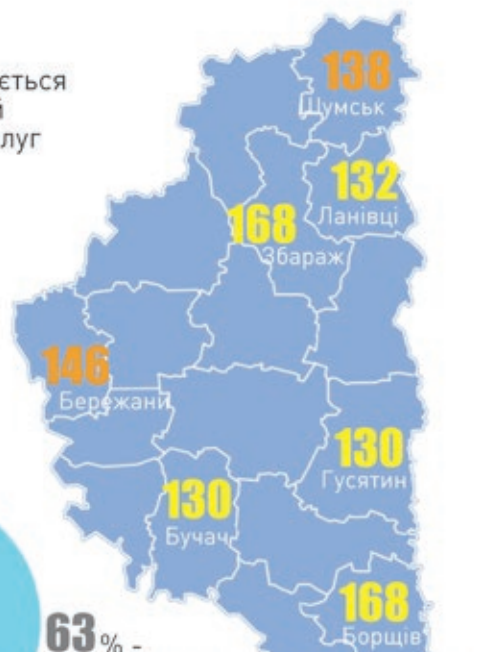
Розподіл ЦНАП

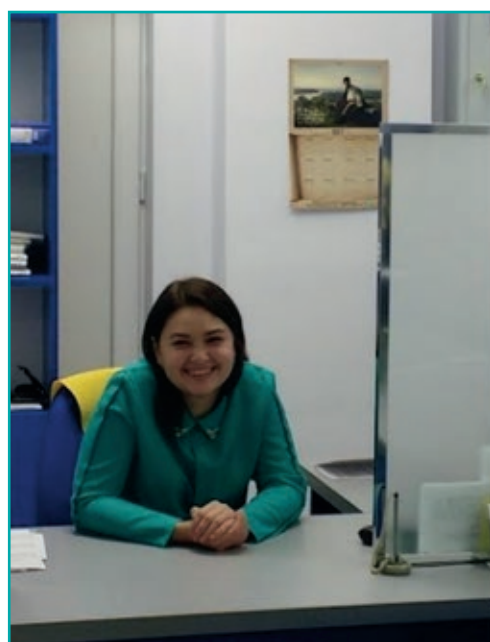
у розрізі органів, що їх утворили



- **Кількість послуг,**
- яка надається у ЦНАП (інформація за III квартали 2017 року)

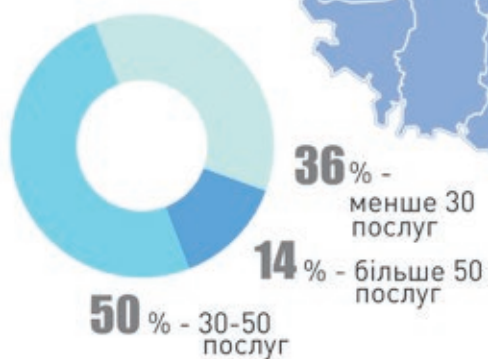
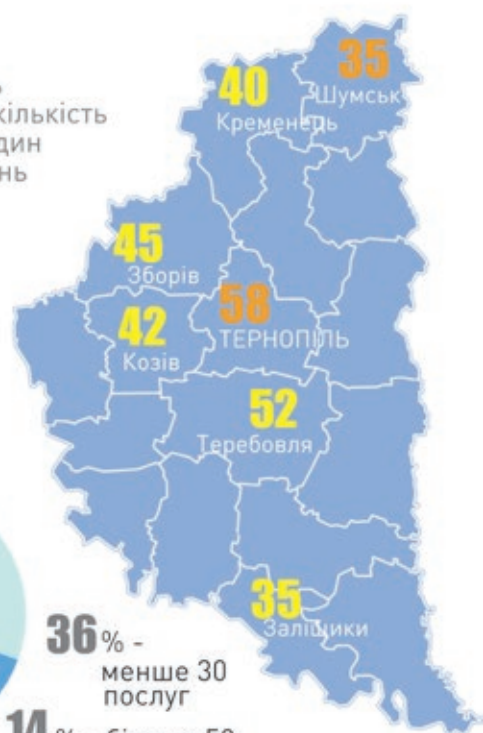
ЦНАП,
у яких надається найбільший перелік послуг



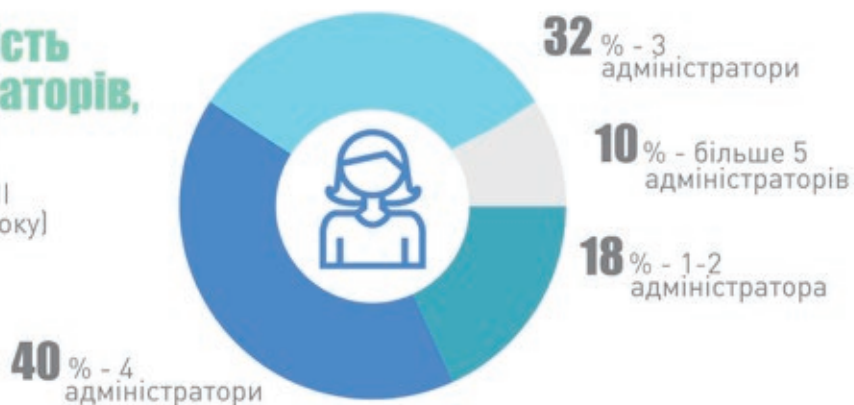


- **Середня кількість послуг,** що надається у ЦНАП за один робочий день (інформація за III квартали 2017 року)

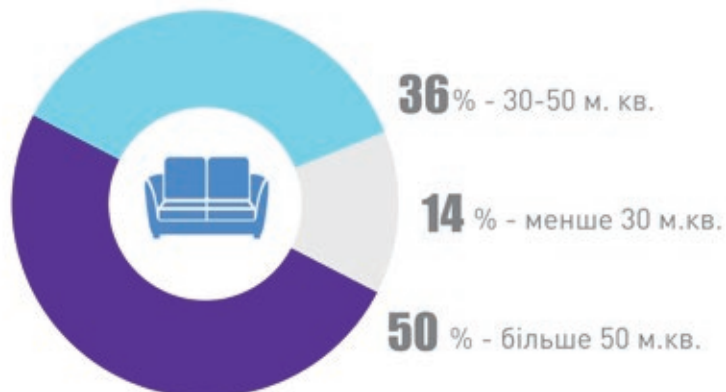
ЦНАП, які надають найбільшу кількість послуг за один робочий день



- **83 - кількість адміністраторів,** що працюють у ЦНАП області (інформація за III квартали 2017 року)



- **Площа секторів очікування та обслуговування,** які знаходяться у ЦНАП області (інформація за III квартали 2017 року)



Тернопільська область. Характеристика мережі ЦНАП (станом на 1 жовтня 2017 року)

Назва органу, що утворив центр	Кількість призначених адміністраторів	Площа центру, м²	Підключення до реєстрів				Загальна кількість послуг, надання яких запроваджено через центр	Послуг в тому числі:				Середня кількість послуг, що надаються за день
			єдрпоу	дррп	єддр	дзк		ода	рда	Міської/ селищної/сільської ради	цовв	
ЦНАП міст обласного значення												
Тернопільська міська рада	16	394	так	так	ні	ні	80	6	-	29	45	52
Кременецька міська рада	3	75	так	так	ні	ні	129	-	-	108	21	37
Бережанська міська рада	2	35	так	так	ні	ні	146	-	-	146	-	11
Чортківська міська рада	4	42	так	так	ні	ні	124	-	-	39	85	28
ЦНАП ОТГ												
Шумська міська рада	5	67,4	так	так	ні	ні	140	-	10	110	18	35
Підволочиська міська рада*	3											
ЦНАП РДА												
Бережанська РДА	4	77	так	так	ні	ні	118	-	34	-	84	29
Борщівська РДА	4	72	так	так	ні	ні	168	-	33	-	135	31
Бучацька РДА	2	57,6	так	так	ні	ні	130	-	48	-	82	34
Гусятинська РДА	4	86,4	так	так	ні	ні	130	-	41	-	89	26
Заліщицька РДА	3	100	так	так	ні	ні	117	-	40	-	77	35
Збаразька РДА	3	56	так	так	ні	ні	168	-	38	36	94	35
Зборівська РДА	3	54	так	так	ні	ні	111	-	24	4	83	45
Козівська РДА	3	75	так	так	ні	ні	120	-	40	5	75	42
Кременецька РДА	3	53	так	так	ні	ні	117	-	30	-	87	40
Лановецької РДА	1	58	так	так	ні	ні	132	-	55	-	77	20
Монастирська РДА	4	60	так	так	ні	ні	114	-	28	-	86	26
Підволочиська РДА	4	68	так	так	ні	ні	108	-	30	-	78	30
Підгаєцька РДА	2	32	так	так	ні	ні	100	-	23	-	77	16
Теребовлянська РДА	3	51	так	так	ні	ні	115	-	45	-	70	52
Тернопільська РДА	4	75	так	так	ні	так	117	-	37	-	80	58
Чортківська РДА	3	59,3	так	так	ні	ні	118	-	31	-	87	31
Шумська РДА	3	39,4	так	так	ні	ні	115	-	26	6	83	24

* ЦНАП утворено у жовтні 2017 року

4.2. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО РОЗШИРЕННЯ МЕРЕЖІ ЦНАП: НА ПРИКЛАДІ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Реформа адміністративних послуг, яка зараз перебуває в активній фазі проведення, впливає на зміну формату мережі ЦНАП, як країни, так і Тернопільської області в цілому. Постійне збільшення переліку послуг, які повинні надаватися через ЦНАП, змушує збільшувати як чисельність персоналу (адміністраторів) ЦНАП, так і площу їх приміщень.

На розширення мережі ЦНАП також впливає реформа децентралізації влади та місцевого самоврядування, оскільки завдяки їй, на території області збільшується кількість органів місцевого самоврядування (об'єднаних територіальних громад), які самотужки, чи за допомоги проектів та програм міжнародної технічної допомоги, прагнуть утворити власні ЦНАП, та розвивати мережу їх територіальних підрозділів та відокремлених для роботи адміністраторів ЦНАП по усій території ОТГ.

Перший ЦНАП ОТГ у Тернопільській області, розпочав свою роботу 12 жовтня 2016 року у Шумській ОТГ. Його відкриття стало можливим за фінансової підтримки проекту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду». Вже через рік за підтримки проекту GIZ «Реформа управління на Сході України» було відкрито наступний ЦНАП ОТГ у Підволочиську (жовтень 2017 року). Також до кінця 2017 за підтримки міжнародної допомоги у 2 ОТГ Тернопільської області планується відкриття ще два ЦНАП ОТГ. Детальніша інформація у таблиці нижче.

Таблиця 4.2.

Програми та проекти міжнародної технічної допомоги із розширення мережі ЦНАП, які здійснюють свою діяльність на території Тернопільської області

Назва проекту	Географія діяльності у Тернопільській області
Проекту ЄС/ПРООН «Місцевий розвиток, орієнтований на громаду»	ЦНАП Шумської ОТГ (діє)
Проект GIZ «Реформа управління на Сході України»	ЦНАП Підволочиської ОТГ (діє)
U-LEAD з Європою: Програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку (Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування» (початкова фаза))	ЦНАП Золотниківської ОТГ (відкриття планується у грудні 2017) ЦНАП Скалатської ОТГ (відкриття планується у грудні 2017)

Таким чином, кількість ЦНАП в ОТГ буде постійно зростати, що потребує напрацювання регіональної політики щодо розвитку мережі ЦНАП у кожній області, в тому числі і в Тернопільській. Основна суть регіональної політики щодо розвитку мережі ЦНАП повинна полягати в наступному:

1. першочергово потрібно підтримувати створення ЦНАП у ОТГ, найбільш територіально віддалених від існуючих ЦНАП;
2. ввести чітку типізацію ЦНАП, за рівнем послуг та охопленості території, яку ЦНАП повинен обслуговувати;
3. сприяти передачі функцій ЦНАП при РДА новоствореним ЦНАП ОТГ;
4. при плануванні розвитку обласної мережі ЦНАП (за погодження з ОТГ) потрібно уникати створення нових ЦНАП у тих населених пунктах, де вже діють існуючі ЦНАП;
5. сприяти та підтримувати створення ЦНАП на основі міжмуніципального співробітництва між кількома ОТГ.

Далі у кожному із наступних розділів спробуємо більш детально розглянути кожен із вище наведених пунктів.

4.2.1. ОРГАНІЗАЦІЯ МЕРЕЖІ ЦНАП В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

Формування мережі ЦНАП місцевого рівня у Тернопільській області було розпочато у 2016 році, від моменту відкриття першого ЦНАП в ОТГ області (Шумська ОТГ). Загалом, у межах України, протягом двох останніх років (2016-2017 рр.) в ОТГ було утворено 51 ЦНАП. Згідно до експертних прогнозів та Перспективного плану формування територій громад Тернопільської області, по закінченню першого етапу реформи децентралізації влади в Тернопільській області має бути утворено близько 40 ОТГ. Дві третини центрів таких ОТГ буде розміщуватись у селищах чи сільських населених пунктах, де до цього часу не було утворено жодного ЦНАП.

Однак, збільшення мережі ЦНАП на місцевому рівні до показника кількості ОТГ є нераціональним, оскільки утворення та забезпечення діяльності роботи ЦНАП є досить фінансово затратним.

Відповідно до цього рекомендуємо наступні вимоги до ЦНАП місцевого рівня:

1. першочергово потрібно створювати ЦНАП у ОТГ, які найбільш територіально віддалені від існуючих ЦНАП;
2. створювати ЦНАП для кількох ОТГ на основі міжмуніципального співробітництва між ними.

4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області

Також потрібно ретельно підходити до вибору місця розташування нового ЦНАП – потрібно створювати ЦНАП у тих центрах ОТГ, які знаходяться найближче до географічного центру території, для якої планується утворення ЦНАП, які мають зручне транспортне сполучення із іншими населеними пунктами цієї території, та мають найбільш розвинену соціальну інфраструктуру;

ЦНАП місцевого рівня має відповідати наступним вимогам:

1. ЦНАП має розміщатись у центрах ОТГ та обслуговувати все населення ОТГ, за рішенням ради якої він був утворений;
2. у ЦНАП мають надаватись усі послуги органу місцевого самоврядування, який утворив ЦНАП;
3. наявність системи електронного документообігу між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг місцевого, районного та обласного рівнів
4. кількість послуг, надання яких запроваджено через ЦНАП має включати адміністративні послуги, які визначені розпорядженням КМУ від 16.05.2014 № 523 в редакції розпорядження КМУ від 11.10.2017 № 782-р (за згодою ОМС, який утворив ЦНАП). Рекомендована кількість послуг надання яких повинне здійснюватися через ЦНАП ОТГ повинна бути не менше 150;
5. загальна площа зони обслуговування та зона очікування має становити не менше 50м². Рекомендована площа таких зон має бути не менше 100м².

Аналіз часової доступності до ЦНАП Тернопільської області

Однак, щоб зрозуміти де найбільш доцільно розміщувати ЦНАП місцевого рівня, першочергово необхідно провести аналіз часової (географічної) доступності до існуючих ЦНАП.

Визначення часової доступності до ЦНАП доцільно використовувати метод оцінки орієнтованого часу прибуття до обраного об'єкту (методологія ETA – Estimated Time of Arrival).

Ця методологія передбачає подальше коригування і уточнення отриманих результатів з урахуванням наявних місцевих чинників (наприклад таких, як стан наявної дорожньої мережі, обмеження швидкості руху у населених пунктах тощо). Використання таких алгоритмів є розповсюдженим для розрахунку можливого часу надання важливих послуг населенню (наприклад, послуг швидкої медичної допомоги). Для застосування даного методу були використані програмні продукти на основі яких створюються геоінформаційні системи різного призначення – це ArcGIS та QGIS. Для проведення дослідження також були використані відкриті поля геопросторових даних OpenStreetMap.

Таблиця 4.3.

Часова доступність до ЦНАП Тернопільської області

№ з/п		Населення, яке проживає у межах							
		до 10 хвилин		10-20 хвилин		20-30 хвилин		більше 30 хвилин	
		Тис. осіб	%	Тис. осіб	%	Тис. осіб	%	Тис. осіб	%
1	Існуючий стан	556	52,2	265,9	25,1	175,8	16,6	64,6	6,1
2	Проектні пропозиції	694,8	65,6	278,6	26,3	78,4	7,4	7,4	0,7

Згідно неї, у десяти хвилинній зоні часової доступності до ЦНАП автомобілем чи громадським транспортом проживає 52% населення області, у зоні від десяти до двадцяти хвилин до ЦНАП проживає 25% населення області, у зоні доступності більше 30 хвилин до ЦНАП – 6% населення області.

Таким чином, першочергове розміщення нових ЦНАП необхідно здійснювати:

1. у населених пунктах, які згідно Перспективних планів формування територій громад визначені як центри об'єднаних територіальних громад (ОТГ);
2. у центрах існуючих ОТГ, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 10 хвилин до найближчого ЦНАП;
3. у селищах міського типу чи селах із населенням більше 1 тис. осіб, які знаходяться в часовій доступності більше ніж 20 хвилин до найближчого ЦНАП.

4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області

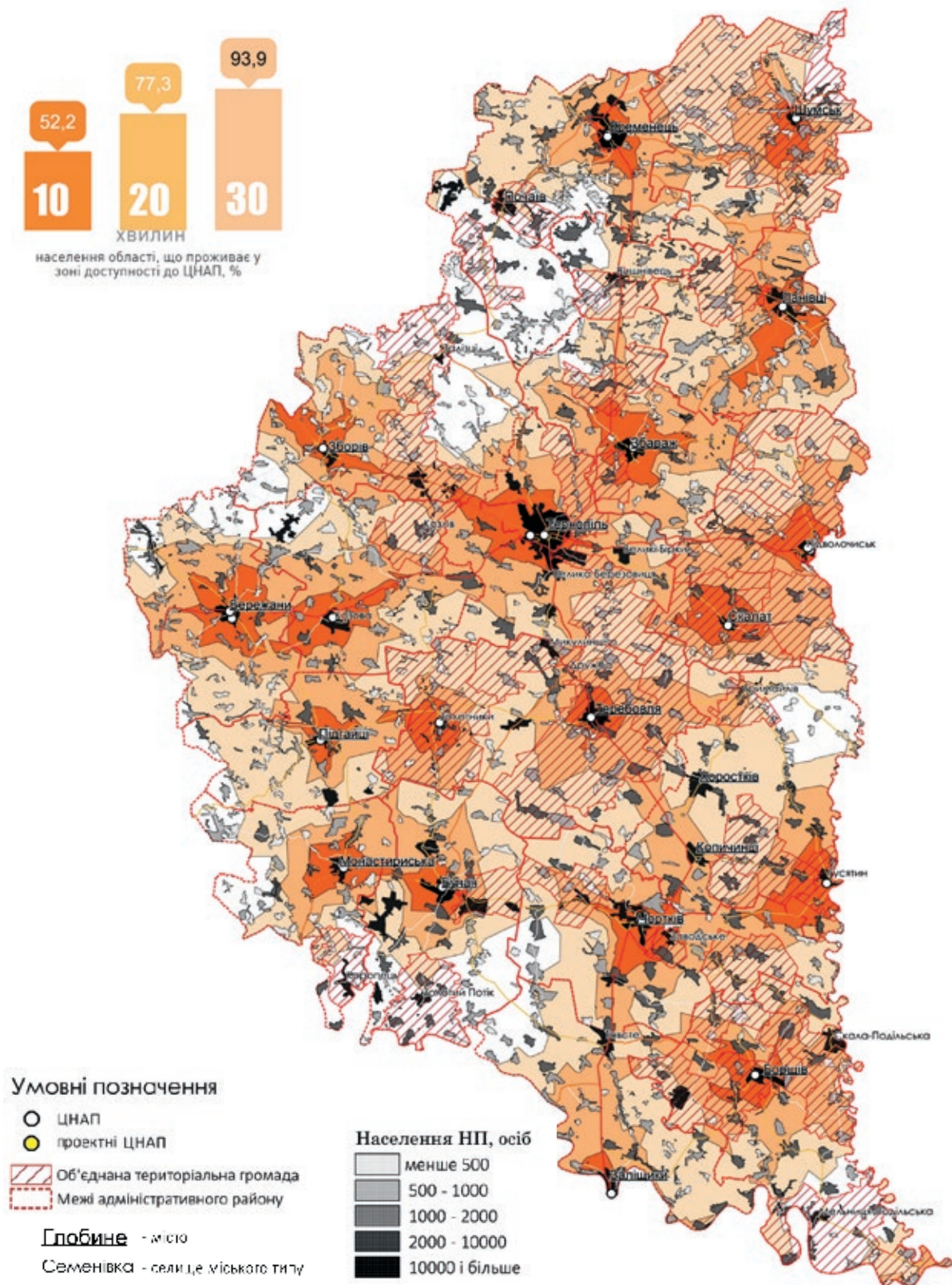


Рис. 4.1. Мапа часової доступності до ЦНАП Тернопільської області (існуючий стан)

(джерело: cnap.in.ua)

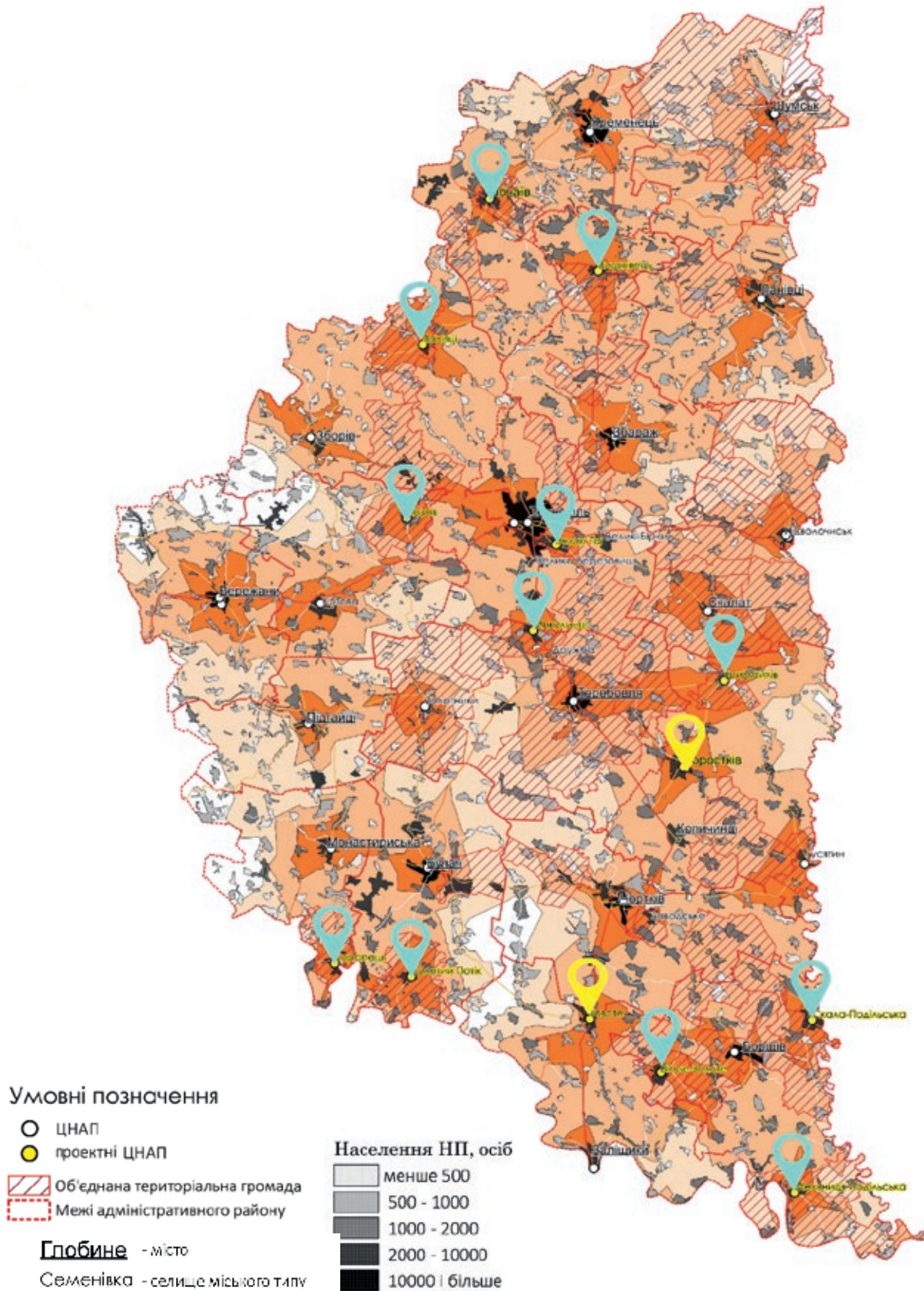


Рис. 4.2. Мапа часової доступності до ЦНАП Тернопільської області
 (проектні пропозиції згідно дослідження часової доступності)

(джерело : cnap.in.ua)

4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області

Отже, згідно проведеного дослідження на території Тернопільської області необхідно додатково розмістити 14 нових ЦНАП, що скоротить кількість населення області, яке проживатиме у межах зони доступності до ЦНАП більше 30-ти хвилин, до 1% від загальної чисельності населення області. Загалом сукупний кумулятивний відсоток від загальної чисельності населення області, яке отримає підвищення часової доступності до ЦНАП, становитиме 33%,.

Нижче у таблиці наведено перелік населених пунктів, у яких рекомендовано розміщати нові ЦНАП ОМС.

Таблиця 4.4

Пропозиції із розширення мережі ЦНАП Тернопільської області (згідно дослідження часової доступності до існуючих ЦНАП)

№ з/п	Назва ОТГ	Тип ОТГ	Чисельність населення ОТГ, тис. осіб
1	Більче-Золотецька	Сільська	3,9
2	Вишнівецька	Селищна	7,4
3	Великогаївська	Сільська	11,4
4	Гримайлівська	Селищна	2,7
5	Золозецька	Селищна	6,3
6	Золотопотіцька	Селищна	10,9
7	Козлівська	Селищна	4,6
8	Коропецька	Селищна	4,8
9	Микулинецька	Селищна	8,0
10	Мельнице-Подільська	Селищна	16,1
11	Почаївська	Міська	9,5
12	Скала-Подільська	Селищна	9,6
13	Хоростківська	Міська	7,0
14	Товстенська	Селища	3,3

Аналіз часової доступності мережі ЦНАП Тернопільської області допоміг визначити частину центрів ОТГ, у яких доцільно утворювати ЦНАП, оскільки дані центри розміщені на значній відстані від існуючих ЦНАП.

Однак, збільшення мережі ЦНАП на 14 додаткових Центрів не вирішить завдання забезпечення належного рівня надання послуг в ОТГ. Додатково також визначено населені пункти, центри ОТГ, де доцільно було б також утворити ЦНАП. Дані ЦНАП доцільно утворювати для обслуговування декількох ОТГ, які мають незначну площу території та чисельність населення. Такі ЦНАП необхідно утворювати шляхом укладання договорів міжмуніципального співробітництва. Це населені пункти: Копичинці, Озерна, Скорики, Байківці, Колиндяни, Білобожниця.

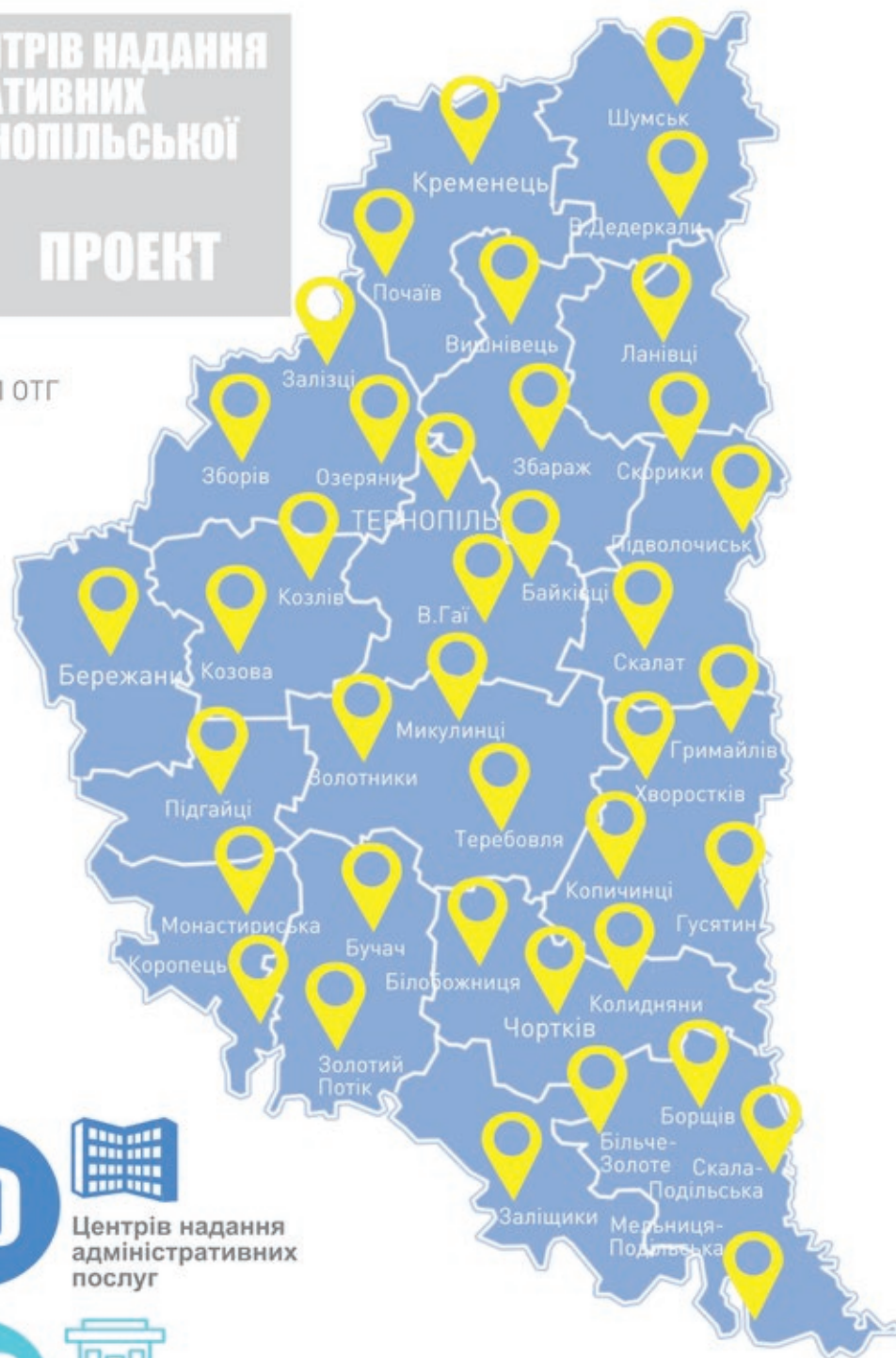
Таким чином, додатково на території Тернопільської області рекомендується розмістити нових 20 ЦНАП.

МЕРЕЖА ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ПРОЕКТ



ЦНАП ОТГ



40



Центрів надання адміністративних послуг

56



Територіальні підрозділи

4. Розвиток мережі ЦНАП на прикладі Тернопільської області

4.2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ПІДРОЗДІЛІВ ЦНАП

(В ТОМУ ЧИСЛІ НА ОСНОВІ МІЖМУНІЦИПАЛЬНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА)

Важливим питанням функціонування мережі ЦНАП – є організація їх територіальних підрозділів. Оскільки, територія деяких ОТГ є значною за площею, у віддалених населених пунктах таких ОТГ доцільно створювати територіальні підрозділи ЦНАП.

Територіальний підрозділ ЦНАП має забезпечувати надання усього переліку послуг, надання яких запроваджено через ЦНАП, але бути орієнтований на меншу кількість відвідувачів, відповідно до цього і меншу чисельність персоналу та площу.

Однак, при утворенні таких підрозділів необхідно дотримуватись наступних вимог:

1. територіальні підрозділи мають розміщуватись у населених пунктах з населенням не нижче 1 тис. осіб;
2. населений пункт, де передбачено розміщення територіальних підрозділів ЦНАП повинен мати зручну транспортну доступність, розвинену інфраструктуру, підключення до мережі Інтернет.

Також до уваги слід брати, те що частина ЦНАП буде сформована за спільними рішеннями ОТГ на основі укладання міжмуніципальних договорів. Тому у центрах тих ОТГ, які будуть обслуговуватись таким ЦНАП, необхідно створювати територіальні підрозділи ЦНАП. Тобто, ЦНАП, який буде утворено кількома ОТГ, повинен мати мінімум стільки територіальних підрозділів, скільки ОТГ його утворили за спільним рішенням.

Загалом, на території Тернопільської області пропонується створити 8 таких ЦНАП, які будуть в загальному обслуговувати до 19 ОТГ. Детально перелік населених пунктів, де рекомендовано створювати територіальні підрозділи ЦНАП наведено у додатках.

Таблиця 4.5.

Тернопільська область. Проектна кількість ОТГ та ЦНАП

Район	Кількість ОТГ в районі	Кількість ЦНАП	Кількість територіальних підрозділів (філій) ЦНАП
Бережанський	1	1	2
Борщівський	4	4	7
Бучацький	2	2	3
Гусятинський	4	4	4
Заліщинський	2	2	3
Збаразький	2	2	2
Зборівський	3	3	4
Козівський	2	2	2
Кременецький	2	2	3
Лановецький	1	1	3
Монастирський	2	2	2
Підволочиський	3	3	3
Підгаєцький	1	1	1
Теребовлянський	3	3	4
Тернопільський	3	3	5
Чортківський	4	3	4
Шумський	2	2	7
Всього	41	40	59

4.2.3. ОРГАНІЗАЦІЯ ВІДДАЛЕНИХ МІСЦЬ ДЛЯ РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП

Найнижчою ланкою у територіальній структурі ЦНАП може бути віддалене місце для роботи адміністратора ЦНАП (далі – ВРМ). Організація діяльності такого місця можливе у населених пунктах, що є центрами старостинських округів (колишніх центрах сільських рад) та у великих за чисельністю населення селах. Однак, доцільність відкриття такого віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП визначає керівництво ОТГ.

Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП в ідеалі має забезпечувати надання того ж переліку адміністративних послуг, що надає і центральний офіс ЦНАП. Однак, такий перелік може бути зменшений за рішенням органу, що утворив ЦНАП.

Окремим видом віддаленого місця для роботи адміністратора ЦНАП є мобільний офіс або мобільне робоче місце адміністратора ЦНАП. Це має бути відповідно технічно облаштований транспортний засіб (автомобіль, автобус, мікроавтобус), який за певним затвердженим графіком здійснює об'їзд населених пунктів ОТГ, де відсутній ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП. У автомобілі має бути облаштоване робоче місце адміністратора (за можливості 2 або 3) із комп'ютером, що підключений до мережі інтернет, інші технічні засоби (сканери, принтери тощо). Це дозволить здійснювати прийом громадян не у приміщенні адмінбудівлі (якщо така є), а безпосередньо у транспортному засобі.

Такий автомобіль також може здійснювати виїзд до осіб з обмеженими можливостями, які через певні умови не у змозі дістатися до ЦНАП чи ВРМ навіть у тих населених пунктах де вони є. Для цього у мобільному офісі, необхідно передбачати наявність окремої «мобільної валізи», у якій мають знаходитись комп'ютер, що підключений до мережі інтернет, зразки заяв, тощо.

Найбільша доцільність використання мобільного офісу у тих громадах, які включають велику кількість населених пунктів з малою кількістю населення.

5. ВИСНОВКИ

Загалом, на території Тернопільської області, розвиток мережі ЦНАП пропонується здійснювати за такими напрямками:

1. Розвиток мережі ЦНАП в ОТГ:
 - створення ЦНАП в ОТГ, які найбільш віддалені від існуючих ЦНАП (згідно карти доступності до ЦНАП);
 - створення ЦНАП для декількох ОТГ, на основі узгоджених рішень ОМС використовуючи механізми міжмуніципального співробітництва;
 - створення ЦНАП в населених пунктах, які є центрами адміністративних районів (райцентрами), за умови передача функцій ЦНАП при РДА новоствореному ЦНАП ОМС;
2. Створення територіальних підрозділів ЦНАП (в тому числі на основі договорів міжмуніципального співробітництва):
 - у населених пунктах, які мають значну чисельність населення та віддалені від центру ОТГ;
 - у центрах ОТГ, які утворили спільний ЦНАП на основі узгодженого рішення.
3. Створення віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП:
 - у центрах старостинських округів (колишніх центрах сільських рад);
 - у населених пунктах, які мають значну чисельність населення та віддалені від центру ОТГ.

Детальна інформація про перелік ОТГ (проектних та існуючих), у яких рекомендовано створювати ЦНАП, про перелік населених пунктів, у яких рекомендовано створювати територіальні підрозділи ЦНАП, наведена у **Додатку 4.2**.

При створенні центрів надання адміністративних послуг у відповідних ОТГ рекомендується враховувати досвід утворення та функціонування ЦНАП Шумської міської ради Тернопільської області та Миляцької сільської ради Рівненської області.

Зазначені Центри організовані з урахуванням потреб мешканців громади, що дозволяє забезпечувати обслуговування на високому рівні.

6. ДОДАТКИ

Додаток 2.1



Шумська міська рада
Сьоме скликання
П'ята сесія
Р І Ш Е Н Н Я

08 квітня 2016

№169

*Про організаційні дії щодо
створення Центру надання
адміністративних послуг
в Шумській міській раді*

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, реалізації прав і законних інтересів мешканців громади та відповідно до ст.59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", міська рада

ВИРІШИВ:

1. Утворити Центр надання адміністративних послуг Шумської міської ради з відповідним штатним розписом, в тому числі :
 - 1.1. Начальник ЦНАП – 1 од.;
 - 1.2. Адміністратори центрального офісу ЦНАП – 4 од.
 - 1.3. Адміністратори ЦНАП віддалених робочих місць – 5 од.
2. Затвердити Концепцію створення Центру надання адміністративних послуг в Шумській міській раді згідно Додатку 1.
3. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг в Шумській міській раді згідно Додатку 2.
4. Затвердити регламент роботи центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради згідно Додатку 3.
5. Затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг Шумської міської ради згідно Додатку 4.
6. Контроль за виконанням даного рішення доручити керуючому справами виконавчого комітету міської ради Г.Г. Собчук

Міський голова

В.Є. Плетюк

Павленко
Бойко
Собчук



**КОНЦЕПЦІЯ
створення Центру надання адміністративних послуг
в Шумській міській раді****1. Терміни, що використовуються в цій Концепції, використовуються в таких значеннях**

Адміністративна послуга – прийняття на підставі закону за зверненням конкретної фізичної або юридичної особи адміністративного акту, спрямованого на реалізацію та захист прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законів.

Адміністративний орган – орган виконавчої влади, міністерство і республіканський комітет Автономної республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові чи службові особи, інші суб'єкти, які законом або рішенням про делегування уповноважені виконувати владні (виконавчі та розпорядчі) функції з надання адміністративних послуг;

Адміністративний акт – рішення (правовий акт) індивідуальної дії, прийняте адміністративним органом за результатами розгляду звернення фізичної або юридичної особи, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків фізичної або юридичної особи.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – виконавчий орган Шумської міської ради, який забезпечує безпосередню роботу із одержувачами адміністративних послуг так, що всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника;

Одержувачі адміністративних послуг – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультаційної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає одержувач для отримання адміністративної послуги.

Результат послуги – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

Працівник ЦНАП – посадова особа органу місцевого самоврядування, яка:

- забезпечує «перший» контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи ЦНАП;
- надає детальну консультацію щодо бажаної адміністративної послуги, приймає вхідні та видає вихідні документи, здійснює їх реєстрацію в електронній базі даних;
- забезпечує взаємодію з відповідальними працівниками виконавчих органів, здійснює інформаційне забезпечення ЦНАП.

Електронна база даних – електронна система обліку і контролю, що складається з серверної частини, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішньо-організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Інформаційна картка – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги.

Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів міської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами міської ради, комунальними підприємствами міста Рівне відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Якість адміністративної послуги – сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

2. Загальні положення

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг (надалі – Концепція) визначає організаційно-правові питання створення і функціонування Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) в Шумській міській раді.

Мета Концепції – подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності Шумської міської ради та її виконавчих органів, зокрема в частині надання адміністративних послуг.

Основними складовими створення ЦНАП є:

- організаційне забезпечення створення ЦНАП та розподіл відповідальності;

- визначення реєстру адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, органами державної влади та формування інформаційних і технологічних карт послуг;
- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг;
- функціонування Центру надання адміністративних послуг;
- поліпшення механізму надання адміністративних послуг у виконавчих органах міської ради та органах державної влади міста Рівного;
- навчання та мотивація працівників ЦНАП;
- запровадження електронного документообігу із суб'єктами дозвільних процедур та адміністраторами ЦНАП.

3. Завдання Концепції

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради, комунальними підприємствами Шумської міської ради шляхом створення та функціонування Центру адміністративних послуг;
- підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів;

4. Принципи діяльності ЦНАП

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг – формування ефективної системи взаємодії працівників Центру із одержувачами;
- принцип поінформованості одержувачів адміністративних послуг – забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувачів;
- принцип зацікавленості виконавця в якісному і своєчасному наданні відповідної адміністративної послуги;
- принцип найменшої дії – максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів тощо);
- забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг з врахуванням специфічних особливостей і потреб їх одержувачів;
- встановлення зворотного зв'язку із одержувачами адміністративних послуг.

5. Основні функції ЦНАП

- надання адміністративних послуг;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів, обробка документів та видача результату послуги;
- організація доставки документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також доставка вихідних документів до ЦНАП;
- залучення представників виконавчих органів ради для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;

6. Організація діяльності ЦНАП

6.1. Планування.

Реалізація Концепції здійснюватиметься відповідно до річних планів заходів, у яких зазначаються суть заходу, терміни його виконання, особи відповідальні за виконання. У ході виконання план заходів має щоквартально уточнюватися, при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах.

6.2. Роль керівника.

Міський голова контролює процес створення ЦНАП. Для побудови дієвої системи правління процесом реформування надання адміністративних послуг міський голова особисто вирішує питання:

- про створення ЦНАП при міській раді;
- визначення структури ЦНАП і розподіл відповідальності;
- прийняття рішень у випадку конфліктів або неузгодженостей між надавачами адміністративних послуг, що надають адміністративні послуги в рамках ЦНАП;
- визначення основних напрямків плану заходів, моніторинг його виконання, аналізу причин відхилення.

Особливо важливим є проведення роз'яснювальної роботи серед працівників виконавчих органів міської ради щодо необхідності функціонування ЦНАП. Кожна посадова особа органів місцевого самоврядування повинна усвідомлювати, що організація та функціонування ЦНАП є одним з пріоритетних напрямів діяльності міської ради.

6.3. Організаційні питання створення ЦНАП.

В процесі створення ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити Перелік виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, що будуть надавати адміністративні послуги в ЦНАП;
- затвердити формуляр Реєстру адміністративних послуг;
- визначити Перелік вимог щодо створення та функціонування ЦНАП;
- визначити і підготувати приміщення та обладнати необхідну кількість робочих місць для посадових осіб виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств, а на перспективу і органів виконавчої влади;

6. Додатки

- розробити Положення про ЦНАП, в тому числі зазначити схему взаємодії підрозділів в ЦНАП;
- розробити Регламент роботи ЦНАП, та чітко визначити процедуру надання послуг в ЦНАП;
- розробити та затвердити посадові інструкції працівників ЦНАП;
- сформувати вимоги до електронної бази даних та програмного забезпечення ЦНАП;
- створити для споживачів адміністративних послуг умови щодо отримання в приміщенні ЦНАП супутніх послуг (копіювання документів, банківські послуги тощо).

6.4. Функціонування ЦНАП.

Центр надання адміністративних послуг в Шумській міській раді – це виконавчий орган Шумської міської ради.

ЦНАП забезпечує безпосередню роботу з надання адміністративних послуг споживачам таким чином, що усі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі споживача адміністративних послуг.

Координує та організовує роботу ЦНАП виконавчий комітет Шумської міської ради.

Працівники інших виконавчих органів здійснюють консультативну діяльність та прийом документів від одержувачів адміністративних послуг в Центрі упродовж усього часу його роботи відповідно до описів робочих місць. У випадку відсутності конкретного співробітника виконавчого органу його заміщає інший працівник, який діє відповідно до опису робочого місця.

При подальшому перегляді положень про виконавчі органи міської ради, а також посадових інструкцій працівників виконавчих органів міської ради в них повинні бути відображені обов'язки та відповідальність за здійснення діяльності в ЦНАП.

Виконавчі органи забезпечують розгляд звернень одержувачів адміністративних послуг, підготовку належних документів та їх передачу до ЦНАП.

Здійснення комплексної адміністративної послуги, що передбачає послідовне погодження документів та не потребує участі одержувачів послуг на проміжних стадіях, забезпечують працівники виконавчих органів міської ради. В такому разі фіксацію проходження вхідного пакету забезпечує працівник ЦНАП, який передає вхідний пакет до відповідного виконавчого органу та фіксує факт передачі на супровідному аркуші, що зберігається в Центрі. Порядок роботи ЦНАП визначається регламентом його роботи.

Надання адміністративних послуг їх одержувачам здійснюються на безоплатній основі, крім надання тих послуг, що відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.

7. Надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються відповідно до їх технологічних та інформаційних карток, що затверджуються заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання. Одержувач адміністративної послуги може ознайомитися з інформаційною картою в електронному вигляді та отримати її в інформаційно-консультативному вікні ЦНАП.

Технологічна картка є внутрішнім документом ЦНАП, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів міської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Технологічна та інформаційна картки формуються за єдиною структурною схемою, що містить основні розділи:

- вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- вимоги до документів, що надаються одержувачами адміністративної послуги;
- послідовність дій одержувача адміністративної послуги та виконавчого органу, що надає адміністративну послугу;
- інформацію про строки надання адміністративної послуги;
- перелік юридичних фактів, що є підставою для початку дій;
- інформацію про платність/безоплатність адміністративної послуги, в тому числі із зазначенням розміру плати та реквізитів для платежу (в разі платності);
- перелік нормативно-правових документів, що регулюють надання адміністративної послуги;
- підстави для відмови в наданні адміністративної послуги;
- результат дії, форма надання адміністративної послуги та порядок передачі результату;
- порядок оскарження дій (бездіяльності) і прийнятих рішень, що здійснені при наданні адміністративної послуги.

Одержувачі адміністративної послуги можуть отримати інформацію про порядок її надання шляхом:

- отримання письмової відповіді на своє звернення;
- телефонної консультації;
- ознайомлення з інформацією в приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, безкоштовного отримання відповідних інформаційних довідників (у разі їх друкування);
- ознайомлення з відповідною інформацією на офіційному веб-сайті міської ради в мережі Інтернет, інших джерелах інформації.

8. Поліпшення процесів надання адміністративних послуг

У ході надання адміністративних послуг буде виникати потреба у значній кількості доопрацювань та внесення змін в нормативні документи, що регламентують діяльність ЦНАП. Така потреба може виявлятися як під час звернення одержувачів адміністративних послуг, так і через аналіз процесів самими працівниками ЦНАП.

Зокрема, може виникнути потреба в наданні ЦНАП більших повноважень, що дозволить більш оперативно реагувати на очікування одержувачів, у тому числі на їх очікування, що перевищують рівень поточних нормативних вимог.

Особлива увага повинна приділятися перегляду документованих процесів, що регламентують діяльність ЦНАП (вивчення очікувань одержувачів, впровадження нових послуг тощо). Після напрацювання певного практичного досвіду за цими процесами доцільно переглянути відповідні документи і привести їх у відповідність з реальними схемами виконання процесів.

Після впровадження надання адміністративних послуг в ЦНАП необхідно забезпечити механізми постійного аналізу якості адміністративних послуг та її покращення. Підставами для змін можуть бути зміни діючих нормативних актів, скарги, пропозиції працівників тощо.

9. Навчання та мотивація працівників ЦНАП

На всіх етапах функціонування ЦНАП повинно проводитися навчання та підвищення кваліфікації працівників Центру, щоб забезпечити їх можливість виконувати свої функції з надання якісних адміністративних послуг. Також повинні проводитися заходи, спрямовані на підвищення мотивації працівників виконавчих органів ради, залучених до роботи в ЦНАП, їх позитивне ставлення до реалізації зазначеного проекту.

Метою навчання є забезпечення його учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних адміністративних послуг, а також розумінням загального процесу створення та функціонування ЦНАП.

Для досягнення цієї мети необхідним є спільне навчання усієї команди, яке включатиме значну частку практичних робіт та обговорень. Крім початкового (ввідного) навчання представників міської ради в рамках впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг, важливо забезпечити регулярне навчання всіх працівників Центру надання адміністративних послуг.

Формами такого навчання можуть бути:

- навчання в рамках наради апарату;
- навчання, що проводяться зовнішніми спеціалістами у виконавчих органах Рівненської міської ради та міжфункціональних групах;
- участь співробітників міської ради у зовнішніх короткотермінових навчальних курсах та тренінгах.

9.1. Проведення опитування працівників.

Для якісного функціонування ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників Центру (за можливості, анонімно) щодо їх задоволеності та бачення ними основних проблем в діяльності ЦНАП та в їх особистій роботі, основних завдань, що стоять перед ними. Отримана інформація повинна враховуватись при визначенні порядку виконання процесів, їх оптимізації. Такі анкетування мають стати регулярними, а їх результати мають бути важливою інформацією для аналізу діяльності Центру надання адміністративних послуг.

9.2. Заохочення працівників.

Впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг для працівників виконавчих органів міської ради є новим завданням, що вимагає додаткового часу та зусиль. Тому слід запровадити різні форми заохочення для співробітників, які продемонстрували високі результати в реалізації проекту. Це може бути як матеріальне заохочення (премії,

доплати, винагороди тощо), так і інші заходи заохочення (подяки, грамоти тощо).

Важливо, щоб заходи заохочення працівників застосовувалися регулярно, були доступні для усіх посадових осіб міської ради, щоб інформація про відзначених працівників широко розповсюджувалася. Слід застосовувати інструменти оперативного заохочення навіть за невеликі досягнення (починаючи з усної подяки міського голови особисто або на нараді апарату).

10. Інформаційне забезпечення ЦНАП

У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- реєстр адміністративних послуг;
- інформаційні картки надання адміністративних послуг;
- прізвища, імена, по батькові керівників міської ради, години прийому;
- формуляри заяв, зразки їх заповнення;
- інша інформація, необхідна для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

У ЦНАП формується та ведеться електронна база даних звернень одержувачів адміністративних послуг.

11. Фінансування діяльності ЦНАП

Фінансування створення і поточної діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

Для покращання обслуговування одержувачів адміністративних послуг виконавчий комітет міської ради може укла-

6. Додатки

дати договори на надання супутніх послуг – нотаріуса, розміщення банківського відділення, банкомату, копіювального апарату тощо. Головним критерієм конкурсного відбору надавачів супутніх послуг має бути синхронність їх роботи з режимом роботи ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

12. Очікувані результати

12.1. Для одержувачів адміністративних послуг:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;
- зменшення часу, необхідного для відвідування виконавчих органів, причетних до підготовки та надання документів реєстраційного та погоджувального характеру;
- отримання максимуму адміністративних послуг в одному місці;
- зручний для споживачів адміністративних послуг режим роботи ЦНАП;
- виконання ЦНАП функцій щодо отримання внутрішніх погоджень та висновків.

12.2. Для працівників виконавчих органів міської ради, які причетні до надання адміністративних послуг:

- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;
- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- покращення стану виконавської дисципліни;
- уникнення дублювання дій, пов'язаних з введенням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;
- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників.

12.3. Для керівництва міської ради:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг.

Керуючий справами виконкому

Г.Г. Собчук



ШУМСЬКА МІСЬКА РАДА
Тернопільської області
Сьоме скликання
Дванадцята сесія (позачергова)

РІШЕННЯ № 587

від 04 жовтня 2016 року

***Про затвердження Положення та
 Регламенту Центру надання
 адміністративних послуг
 Шумської міської ради***

З метою упорядкування діяльності центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради з питань реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг, керуючись постановами Кабінету Міністрів України: від 20.02.2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»; від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), відповідно до ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги», ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

В І Р І Ш И Л А:

1. Визнати таким, що втратили чинність п.3,4,5 рішення сесії від 08.04.2016 року №169 «Про організаційні дії щодо створення Центру надання адміністративних послуг в Шумській міській раді».

2. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг Шумської міської ради у новій редакції згідно Додатку № 1

3. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради у новій редакції згідно Додатку № 2.

4. Контроль за виконанням даного рішення доручити керуючому справами виконавчого комітету міської ради СОВЧУК Г.Г..

Міський голова

Павленко
 Мельничук
 Антонюк



В.Є. ПЛЕТЮК

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг Шумської міської ради
(нова редакція)

- 1.** Центр надання адміністративних послуг (далі – центр) утворений рішенням міської ради з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Шумській міській раді та безпосередньо підпорядковується міському голові.
- 2.** Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого робочого органу місцевої ради приймається головою міської ради.
- 3.** Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр.
- 4.** Основними завданнями центру є:
 - 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
 - 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
 - 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.
- 5.** Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг затверджується Шумською міською радою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначає Шумська міська рада, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.
- 6.** У центрі за рішенням Шумської міської ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).
- 7.** У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється Шумською міською радою, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.
- 8.** Центр облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням Шумської міської ради, можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.
- 9.** Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора – посадової особи місцевої ради, яка організовує надання адміністративних послуг.
- 10.** Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою міської ради.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається Шумською міською радою.
- 11.** Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

12. Основними завданнями адміністратора є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- 3) видача або забезпечення надсилання 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 про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- 5) здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- 6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- 7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- 8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

13. Адміністратор має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єкта 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 органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- 3) інформувати начальника центру 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 (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;
- 5) порушувати клопотання перед начальником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

14. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу місцевої ради його очолює начальник, на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Начальник призначається на посаду та звільняється з посади головою міської ради.

15. Начальник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

- 1) здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;
- 2) організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;
- 3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції Шумській міській раді, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 7) може здійснювати функції адміністратора;
- 8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

16. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями на основі узгоджених рішень.

17. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці рішенням Шумської міської ради утворено віддалені місця для роботи адміністраторів центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначений Шумською міською радою.

18. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр та становить не менше як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

6. Додатки

При цьому прийом суб'єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

У віддалених робочих місцях час прийому суб'єктів звернень адміністраторами центру визначається Шумською міською радою.

За рішенням Шумської міської ради, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

19. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок місцевого бюджету.

Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг.

20. Центр не є юридичною особою, є неприбутковою організацією, утворений у встановленому законом порядку та власних доходів (прибутків) не має.

Секретар міської ради

Л. В. ПАВЛЕНКО

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради
(нова редакція)

Загальні положення

1. Регламент центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради (далі – центр) визначає порядок організації роботи центру, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.
2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».
3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:
 - верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
 - стабільності;
 - рівності перед законом;
 - відкритості та прозорості;
 - оперативності та своєчасності;
 - доступності інформації про надання адміністративних послуг;
 - захищеності персональних даних;
 - раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
 - неупередженості та справедливості;
 - доступності та зручності для суб'єктів звернення.
4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, положенням про центр та регламентом центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується в центральній частині міста Шумськ, зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з графіком роботи.

Графік роботи центру та віддалених місць для роботи адміністраторів затверджується Шумською міською радою з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до центру облаштований пандусом з поручнями для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до центру території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання

6. Додатки

адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові адміністратора центру та зазначена інформація розміщується на бейджі адміністратора.

11. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

12. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його, віддалених місць для роботи адміністраторів центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його віддалених місць для роботи адміністраторів центру (прийомні дні та години, вихідні дні); перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його віддалені місця для роботи адміністраторів центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

положення про центр;

регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр його віддалені місця для роботи адміністраторів центру, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом надання допомоги адміністратором ЦНАП.

16. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Міська рада, що утворила центр, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це міську раду, що утворила центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Міська рада, що утворила Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розта-

шування центру (його віддалених місць для роботи адміністраторів центру), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

20. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

21. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в центрі

22. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

23. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у центрі

24. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його віддалених місцях для роботи адміністраторів центру.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

25. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

26. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його віддаленому місці для роботи адміністратора центру) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

27. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

28. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

29. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

30. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу – в електронній формі.

31. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його віддаленому місці для роботи адміністратора центру, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6. Додатки

32. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

33. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

34. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

35. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

36. Після вчинення дій, передбачених пунктами 24-35 цього регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в реєстраційній картці про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передає відповідні документи.

37. Передача справ у паперовій формі від центру (його віддаленого місця для роботи адміністратора центру) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, що утворила центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

38. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

39. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

40. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це керівника центру.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

41 Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру (його віддаленого місця для роботи адміністратора центру), про що зазначається в листі про проходження справи.

42. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

43. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив центр, і зберігається в матеріалах справи.

44. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення

та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

45. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

46. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

47. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається у центрі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, другий примірник опису вхідного пакета документів, документ, що підтверджує повноваження представника суб'єкта звернення, документ, що підтверджує плату за надання адміністративної послуги. У справі можуть зберігатися інші документи, що відносяться до зазначеної справи.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

Секретар міської ради

Л. В. ПАВЛЕНКО



КОПІЯ

ШУМСЬКА МІСЬКА РАДА
Тернопільської області
Сьоме скликання
дванадцята сесія (позачергова)

РІШЕННЯ №586

від 04 жовтня 2016 року

***Про затвердження переліку
адміністративних послуг***

Згідно Закону України «Про адміністративні послуги», з метою забезпечення оперативної організації початку роботи Центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради (далі – ЦНАП), керуючись ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» :

ВИРІШИЛА :

1. Затвердити перелік послуг, які надаватимуться ЦНАП Шумської міської ради згідно додатку.
2. Взяти до відома, що даний перелік коригуватиметься у бік збільшення у ході діяльності ЦНАПу, враховуючи попит громадян на ту, чи іншу послугу.
3. Керівнику ЦНАПу Шумської міської ради забезпечити виготовлення відповідних печаток та штампів, необхідних для роботи закладу за кошти бюджету міської ради.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на відповідну постійну комісію Шумської міської ради.



Плетюк В.Є

ПЕРЕЛІК

**адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг
Шумської міської ради**

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Державна реєстрація створення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки
2.	Державна реєстрація включення відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
3.	Державна реєстрація змін до відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів
4.	Державна реєстрація рішення про припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки
5.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) творчої спілки, територіального осередку творчої спілки
6.	Державна реєстрація припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки в результаті ліквідації
7.	Державна реєстрація припинення творчої спілки територіального осередку творчої спілки в результаті реорганізації
8.	Державна реєстрація створення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок
9.	Державна реєстрація включення відомостей про професійну спілку, об'єднання професійних спілок, організацію професійних спілок, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
10.	Державна реєстрація змін до відомостей про професійну спілку, організацію професійних спілок, об'єднання професійних спілок, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів
11.	Державна реєстрація рішення про припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок
12.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок
13.	Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок
14.	Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок в результаті реорганізації
15.	Державна реєстрація створення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців
16.	Державна реєстрація включення відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
17.	Державна реєстрація змін до відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів

№ п/п	Назва адміністративної послуги
18.	Державна реєстрація рішення про припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців
19.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців
20.	Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті ліквідації
21.	Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті реорганізації
22.	Державна реєстрація створення громадського об'єднання
23.	Державна реєстрація включення відомостей про громадське об'єднання, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
24.	Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів
25.	Державна реєстрація рішення про виділ громадського об'єднання
26.	Державна реєстрація рішення про припинення громадського об'єднання
27.	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення громадського об'єднання
28.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) громадського об'єднання
29.	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його ліквідації
30.	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його реорганізації
31.	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу громадського об'єднання
32.	Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ громадського об'єднання
33.	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу громадського об'єднання
34.	Державна реєстрація створення структурного утворення політичної партії
35.	Державна реєстрація включення відомостей про структурне утворення політичної партії, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
36.	Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
37.	Державна реєстрація рішення про припинення структурного утворення політичної партії
38.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) структурного утворення політичної партії
39.	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його ліквідації
40.	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його реорганізації
41.	Державна реєстрація громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи
42.	Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань

№ п/п	Назва адміністративної послуги
43.	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи
44.	Державна реєстрація структурного утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи
45.	Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
46.	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи
47.	Державна реєстрація підтвердження всеукраїнського статусу громадського об'єднання
48.	Державна реєстрація відмови від всеукраїнського статусу громадського об'єднання
49.	Державна реєстрація постійно діючого третейського суду
50.	Державна реєстрація змін до відомостей про постійно діючий третейський суд, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
51.	Державна реєстрація припинення постійно діючого третейського суду
52.	Державна реєстрація статутів територіальних громад
53.	Державна реєстрація: права власності на нерухоме майно; інших речових прав на нерухоме майно (крім державної реєстрації іпотеки нерухомого майна)
54.	Видача витягу, інформаційної довідки та виписки з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно
55.	Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа (крім громадського формування)
56.	Включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (крім громадського формування)
57.	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (крім громадського формування)
58.	Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
59.	Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту (крім громадського формування)
60.	Рішення про виділ юридичної особи (крім громадського формування)
61.	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)
62.	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)
63.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) юридичної особи (крім громадського формування)
64.	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (крім громадського формування)
65.	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (крім громадського формування)
66.	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)
67.	Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (крім громадського формування)

№ п/п	Назва адміністративної послуги
68.	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)
69.	Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу – підприємця, зареєстровану до 01 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
70.	Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням
71.	Державна реєстрація фізичної особи підприємця
72.	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (крім громадського формування)
73.	Оформлення та видача паспорта громадянина України
74.	Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість пошкодженого, втраченого або викраденого
75.	Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку
76.	Реєстрація місця проживання особи
77.	Зняття з реєстрації місця проживання особи
78.	Реєстрація місця перебування особи
79.	Оформлення та видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи
80.	Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру
81.	Внесення до земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку
82.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу
83.	Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу
84.	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу
85.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу
86.	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу
87.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі: 1) витягу з Державного земельного кадастру про: – землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць; – обмеження у використанні земель; – земельну ділянку; 2) вкопювання з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації
88.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
89.	Видача довідки про: 1) наявність та розмір земельної частки (паю); 2) наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання).
90.	Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою

№ п/п	Назва адміністративної послуги
91.	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями
92.	Видача висновку про погодження документації із землеустрою
93.	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
94.	Видача цільового направлення у вищий навчальний заклад першого і другого рівнів акредитації
95.	Видача фізичним особам висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів
96.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки
97.	Надання висновку про погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
98.	Видача містобудівних умов і обмежень забудови земельної ділянки.
99.	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки
100.	Видача цільових направлень для вступу до вищих навчальних закладів IV рівня акредитації абітурієнтам, які постійно проживають у сільській місцевості або селищах міського типу
101.	Включення (не включення) громадян до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги
102.	Повідомча реєстрація колективних договорів
103.	Встановлення статусу та видача посвідчень «Ветеран праці»
104.	Видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї
105.	Видача посвідчення дитини з багатодітної сім'ї у зв'язку з досягненням 6-річного віку
106.	Продовження дії посвідчення дитини з багатодітної сім'ї у зв'язку з досягненням 14-річного віку
107.	Продовження терміну дії посвідчення батьків/дитини з багатодітної сім'ї (18-23 роки)
108.	Продовження терміну дії посвідчення батьків багатодітної сім'ї
109.	Видача дублікату посвідчень батьків та дитини з багатодітної сім'ї
110.	Видача довідки про те, що посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавалося
111.	Оздоровлення дітей пільгових категорій
112.	Надання дозволу на виведення житлових приміщень і житлових будинків (їх частин) з житлового фонду міста
113.	Надання дозволу на створення та реєстрацію органу самоорганізації населення – вуличного комітету (ОСН-ВК)
114.	Погодження встановлення пам'ятників, монументів та меморіальних таблиць
115.	Надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами та продовження строку його дії
116.	Надання допомоги на поховання померлої особи, яка на момент смерті не працювала
117.	Надання дозволу на видалення зелених насаджень
118.	Взяття громадян на квартирний облік за місцем проживання при виконавчому комітеті міської ради, зняття з квартирної обліку
119.	Погодження на розміщення та облаштування об'єкта літньої торгівлі на території м. Шумськ
120.	Видача ордера на службову квартиру

6. Додатки

№ п/п	Назва адміністративної послуги
121.	Видача ордера на жилає приміщення громадянам, які перебувають на квартирному обліку за місцем проживання при виконавчому комітеті міської ради
122.	Присвоєння, зміна та анулювання адресного номера об'єкту нерухомості, земельній ділянці.
123.	Встановлення режиму роботи закладам торгівлі, побуту, ресторанного господарства та закладам дозвілля.
124.	Надання одноразової матеріальної допомоги.
125.	Надання дозволу на розробку технічної документації із землеустрою щодо об'єднання (поділу) земельної ділянки
126.	Затвердження технічної документації із землеустрою
127.	Рішення про зміну цільового призначення земельної ділянки
128.	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
129.	Рішення про внесення змін у рішення міської ради
130.	Видача примірника рішення міської ради про передачу земельної ділянки у власність або користування
131.	Рішення про поновлення договору оренди землі
132.	Рішення про припинення договору оренди землі
133.	Видача довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок
134.	Видача довідки про членство в веденні особистого селянського господарства
135.	Надання погодження на відведення земельної ділянки сільськогосподарського призначення державної власності
136.	Надання дозволу на виготовлення документації з експертної грошової оцінки земельної ділянки
137.	Рішення про затвердження документації з експертної грошової оцінки земельної ділянки
138.	Рішення про передачу земельної ділянки в оренду
139.	Видача довідки про склад сім'ї
140.	Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності: на потужностях (об'єкта) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження; на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів.

Додаток 2.4

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг сектору містобудування та архітектури
Шумської районної державної адміністрації

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Надання висновку про погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
2.	Видача містобудівних умов і обмежень забудови земельної ділянки.
3.	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг управління соціального захисту населення
Шумської районної державної адміністрації

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Включення (не включення) громадян до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги
2.	Повідомча реєстрація колективних договорів
3.	Встановлення статусу та видача посвідчень «Ветеран праці»

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг Шумського сектору управління державної
міграційної служби України у Тернопільській області

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг відділу у Шумському районі Головного
управління Держгеокадастру у Тернопільській області

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
2.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку
3.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць
4.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
5.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі викопіювань з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації
6.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель
7.	Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою
8.	Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачою витягу
9.	Внесення до земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку
10.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачою витягу
11.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачою витягу

6. Додатки

№ п/п	Назва адміністративної послуги
12.	Видача довідки про: 1) наявність та розмір земельної частки (паю); 2) наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання).
13.	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угоддями
14.	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачою витягу
15.	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачою витягу
16.	Державна реєстрація земельної ділянки з видачою витягу з Державного земельного кадастру

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг Шумського районного сектору
Управління ДСНС України у Тернопільській області

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки

ПЕРЕЛІК
послуг ДДХ, управління Держпродспоживслужби в Шумському районі

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1.	Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності на потужностях (об'єкта) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження
2.	Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів
3.	Експлуатаційний дозвіл операторам ринку, що провадить діяльність, пов'язану з виробництвом та/або зберіганням харчових продуктів, тваринного походження
4.	Міжнародні ветеринарні сертифікати (для країн СНД-ветеринарні свідоцтва форми № 1, № 2 та № 3) – при переміщенні за межі України
5.	Ветеринарні свідоцтва (для України-форми № 1 та № 2) – при переміщенні за межі території Автономної Республіки Крим, областей, міст Києва та Севастополя, районів, міст (крім харчових продуктів тваринного та рослинного походження для споживання людиною)
6.	Ветеринарні довідки-при переміщенні в межах району (крім харчових продуктів тваринного та рослинного походження для споживання людиною)

Додаток 2.5

ПЕРЕЛІК
адміністративних послуг, які надаються через віддалені робочі місця
центру надання адміністративних послуг Шумської міської ради

№ п/п	Назва адміністративної послуги
1	Вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- і 45-річного віку
2	Реєстрація місця проживання особи
3	Зняття з реєстрації місця проживання особи
4	Реєстрація місця перебування особи
5	Оформлення та видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи
6	Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру
7	Внесення до земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку
8	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу
9	Внесення до державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу
10	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу
11	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу
12	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу
13	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі: 1) витягу з Державного земельного кадастру про: – землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць; – обмеження у використанні земель; – земельну ділянку; 2) викопіювання з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації
14	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідки, що містить узагальнену інформацію про землі (території)
15	Видача довідки про: 1) наявність та розмір земельної частки (паю); 2) наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання).
16	Видача відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою
17	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угоддями
18	Видача висновку про погодження документації із землеустрою
19	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки
20	Видача цільового направлення у вищий навчальний заклад першого і другого рівнів акредитації
21	Видача фізичним особам висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів
22	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки
23	Надання висновку про погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
24	Видача містобудівних умов і обмежень забудови земельної ділянки.
25	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки
26	Видача цільових направлень для вступу до вищих навчальних закладів IV рівня акредитації абітурієнтам, які постійно проживають у сільській місцевості або селищах міського типу
27	Включення (не включення) громадян до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги
28	Повідомча реєстрація колективних договорів
29	Встановлення статусу та видача посвідчень «Ветеран праці»
30	Видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї

6. Додатки

№ п/п	Назва адміністративної послуги
31	Видача посвідчення дитини з багатодітної сім'ї у зв'язку з досягненням 6-річного віку
32	Продовження дії посвідчення дитини з багатодітної сім'ї у зв'язку з досягненням 14-річного віку
33	Продовження терміну дії посвідчення батьків/дитини з багатодітної сім'ї (18-23 роки)
34	Продовження терміну дії посвідчення батьків багатодітної сім'ї
35	Видача дублікату посвідчень батьків та дитини з багатодітної сім'ї
36	Видача довідки про те, що посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавалося
37	Оздоровлення дітей пільгових категорій
38	Надання дозволу на виведення житлових приміщень і житлових будинків (їх частин) з житлового фонду міста
39	Надання дозволу на створення та реєстрацію органу самоорганізації населення – вуличного комітету (ОСН-ВК)
40	Погодження встановлення пам'ятників, монументів та меморіальних таблиць
41	Надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами та продовження строку його дії
42	Надання допомоги на поховання померлої особи, яка на момент смерті не працювала
43	Надання дозволу на видалення зелених насаджень
44	Взяття громадян на квартирний облік за місцем проживання при виконавчому комітеті міської ради, зняття з квартирної обліку
45	Погодження на розміщення та облаштування об'єкта літньої торгівлі на території м. Шумськ
46	Видача ордеру на службову квартиру
47	Видача ордеру на жиле приміщення громадянам, які перебувають на квартирному обліку за місцем проживання при виконавчому комітеті міської ради
48	Присвоєння, зміна та анулювання адресного номера об'єкту нерухомості, земельній ділянці.
49	Встановлення режиму роботи закладам торгівлі, побуту, ресторанного господарства та закладам дозвілля.
50	Надання одноразової матеріальної допомоги.
51	Надання дозволу на розробку технічної документації із землеустрою щодо об'єднання (поділу) земельної ділянки
52	Затвердження технічної документації із землеустрою
53	Рішення про зміну цільового призначення земельної ділянки
54	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки
55	Рішення про внесення змін у рішення міської ради
56	Видача примірника рішення міської ради про передачу земельної ділянки у власність або користування
57	Рішення про поновлення договору оренди землі
58	Рішення про припинення договору оренди землі
59	Видача довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок
60	Видача довідки про членство в веденні особистого селянського господарства
61	Надання погодження на відведення земельної ділянки сільськогосподарського призначення державної власності
62	Надання дозволу на виготовлення документації з експертної грошової оцінки земельної ділянки
63	Рішення про затвердження документації з експертної грошової оцінки земельної ділянки
64	Рішення про передачу земельної ділянки в оренду
65	Видача довідки про склад сім'ї

Додаток 2.6

**Виконання місцевого бюджету
Шумської міської ОТГ Тернопільської області
2016 р. – I півріччя 2017 р. ***

	за 2016 рік				станом на 01.07.2017			% план 2017 від план 2016	% факт I півріччя 2017 від факт 2016
	Найменування по-казника / адміністративно-територіальна одиниця	Загальний фонд			Загальний фонд				
		надходження - план	надходження - фактично	% виконання (факт від плану)	надходження - план	надходження - фактично	% виконання (факт від плану)		
загалом за кодами 22010000 та 22090400		255 600,00	268 922,70	105%	500 500,00	391 590,86	78%	196%	146%
22010000	Плата за надання адміністративних послуг	122 800,00	130 120,77	106%	280 500,00	237 554,85	85%	228%	183%
22010300	Адміністративний збір за проведення державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	-	-	-	480,00	960,00	200%	-	-
22012500	Плата за надання інших адміністративних послуг	122 800,00	130 120,77	106%	210 000,00	150 674,85	72%	171%	116%
22012600	Адміністративний збір за державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень	-	-	-	70 020,00	85 920,00	123%	-	-
22090400	Державне мито, пов'язане з видачою та оформленням закордонних паспортів (посвідок) та паспортів громадян України	10 000,00	8 681,16	87%	10 000,00	3 361,16	34%	100%	39%

* за кодами бюджетної класифікації «плата за надання адміністративних послуг»

За даними Державної казначейської служби України

6. Додатки

Додаток 2.7

Характеристики центрів надання адміністративних послуг Шумської міської ради та Шумської районної державної адміністрації

(згідно даних моніторингу, проведеного Міністерством економічного розвитку і торгівлі України за I півріччя 2017 року)

Загальні відомості про центри надання адміністративних послуг									
Назва Центру (у тому числі територіальних підрозділів центру/віддалених робочих місць для роботи адміністраторів Центру)	Орган, що утворив Центр	Дата відкриття Центру	Форма утворення Центру (постійно діючий робочий орган, структурний підрозділ)	Адреса Центру (індекс, область, район, місто/селище, вулиця, номер будинку)	Адреса веб-сайту Центру або спеціалізована веб-сторінка центру на сайті органу, що створив Центр	Графік роботи Центру	Працівники Центру:		Надання консультацій представниками суб'єктів надання адміністративних послуг у Центрі
							керівник Центру (ПІБ)	кількість призначених адміністраторів	
ЦНАП Шумської міської ради (віддалені робочі місця с. Андрушівка, с. Іловиця)	міська рада	12.10.2016	постійно діючий робочий орган	47100 Тернопільська обл., м. Шумськ, вул. Івана Франка, 30	http://shumskagromada.gov.ua/	понеділок, середа, четвер: 08.00–17.15; вівторок: 08.00–20.00; п'ятниця: 08.00–16.00, без перерви	МЕЛЬНИЧУК Людмила Сергіївна	5	ні
— Відділ з організації діяльності ЦНАП Шумської райдержадміністрації	районна державна адміністрація	19.04.2013	структурний підрозділ	47100, Тернопільська обл., Шумський р-н, м. Шумськ, вул. Українська, 59	www.oda.te.gov.ua/shumska	понеділок, середа, четвер: 08.00–17.00; вівторок: 08.00–20.00; п'ятниця: 08.00–16.00	СОБАН Віталій Вікторович	3	так

Назва центру (у тому числі територіальних підрозділів Центру / віддалених робочих місць для роботи адміністраторів Центру)	Площа, м ²					Інформація про державні реєстри, інформаційні бази (системи) даних, до яких підключені						
	загальна площа відкритої частини приміщення Центру	У відкритій частині:				Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	Державний реєстр прав на нерухоме майно	Єдиний державний демографічний реєстр	Державний земельний кадастр	Інші реєстри та бази даних, до яких має доступ адміністратор центру	Надання у приміщенні центру супутніх послуг	Наявність в центрі електронних сервісів
		зони прийому (рецепції)	зони інформування	зони очікування	зони обслуговування							
ЦНАП Шумської міської ради (віддалені робочі місця с. Андрушівка, с. Іловиця)	67,4	0	3,8	41,2	22,4	так	так	ні	ні	ні	ні	електронний документообіг
Відділ з організації діяльності ЦНАП Шумської районної державної адміністрації	39,4	9,1	5,3	5	20	так	так	ні	ні	ні	ні	отримання адміністративних послуг у електронному вигляді

Адміністративні послуги, які надаються через Центр надання адміністративних послуг							
Назва Центру (у тому числі територіальних підрозділів Центру / віддалених робочих місць для роботи адміністраторів Центру)	Загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через Центр	з них послуг:				Кількість послуг, наданих через Центр:	
		обласної держадміністрації	районної держадміністрації	міської/селищної ради	територіальних органів ЦОВВ, визначених розпорядженням КМУ від 16.05.2014 № 523	з початку року	в середньому за місяць
ЦНАП Шумської міської ради (віддалені робочі місця с. Андрушівка, с. Іловиця)	140	—	10	110	20	6 438	715
Відділ з організації діяльності ЦНАП Шумської районної державної адміністрації	115	—	26	6	83	4 445	494



У К Р А Ї Н А

МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА ОБ'ЄДНАНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА

МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА РАДА ДУБРОВИЦЬКОГО РАЙОНУ

РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

(перша сесія сьомого скликання)

РІШЕННЯ

від 22 січня 2016 року

№ 41

**Про утворення відділу «Центр
надання адміністративних послуг
Миляцької сільської ради» та
затвердження його Положення**

З метою організаційного забезпечення надання адміністративних послуг, у відповідності до вимог Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись підпунктом 6 пункту 1 статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування», на виконання доручення Кабінету Міністрів України від 03.02.2012 р. №4959/0/1-12, враховуючи рекомендації постійних комісій Миляцька сільська рада

ВИРІШИЛА

1. Утворити відділ «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради Дубровицького району Рівненської області.

2. Затвердити Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради (додається).

3. Доручити сільському голові Ф. Хлебовичу затвердити: регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради;

перелік, інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаватимуться через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради.

4. Контроль за виконанням цього рішення доручити всім постійним комісіям сільської ради та секретарю сільської ради Ососкало С.В., а організацію його виконання – заступнику сільського голови Рожко Г.С.

Сільський голова



Ф. Хлебович

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення Миляцької сільської ради
Дубровицького району
Рівненської області
22.01.2016 № 41

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ «Центр надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради»

1. Загальні положення

- Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Миляцької сільської ради (далі – ЦНАП) є виконавчим органом Миляцької сільської ради Дубровицького району Рівненської області, створений рішенням Миляцької сільської ради як виконавчий орган, в якому забезпечується надання адміністративних послуг суб'єктам звернень за принципами «єдиного офісу», «єдиного вікна» та організаційної єдності.
- ЦНАП підзвітний і підконтрольний Миляцькій сільській раді Дубровицького району Рівненської області, підпорядкований їй виконавчому комітету, сільському голові.
- Метою створення та функціонування ЦНАП є забезпечення поліпшення якості адміністративних послуг, які отримують суб'єкти звернень.
- ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП.
- Для функціонування ЦНАП сформований перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністративні послуги яких будуть надаватися через ЦНАП.

2. Основні завдання ЦНАП

Основними завданнями ЦНАП є:

- 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 адміністратора.

3. Основні функції ЦНАП

Основними функціями ЦНАП є:

- Організація взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг з суб'єктами звернень;
- Інформування та консультування суб'єктів звернень з питань надання адміністративних послуг;
- Організація роботи з приймання вхідних документів, їх первинної обробки та видачі суб'єкту звернень вихідного пакету (результату адміністративної послуги);
- Забезпечення документообігу між усіма суб'єктами надання адміністративних послуг ЦНАП, які беруть участь у наданні адміністративних послуг через ЦНАП;
- Здійснення моніторингу і контролю за процедурами і термінами надання адміністративних послуг;
- Інформування суб'єктів звернень про результати надання адміністративних послуг;
- Залучення адміністраторів ЦНАП до вирішення спірних питань, що виникають у процесі здійснення адміністративних процедур, та надання професійної консультаційної допомоги;
- Забезпечення належного утримання і необхідного експлуатаційного обслуговування приміщень і обладнання ЦНАП;
- Забезпечення захисту персональних даних осіб, які звернулися до ЦНАП.

4. Організація діяльності ЦНАП, права та обов'язки персоналу ЦНАП

ЦНАП очолює начальник, який призначається та звільняється з посади за поданням сільського голови за погодженням сесії сільської ради.

Начальник ЦНАП підзвітний і підконтрольний Миляцькій сільській раді, підпорядкований їй виконавчому комітету, сільському голові.

Начальник ЦНАП організовує діяльність ЦНАП, забезпечує взаємодію між суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог цього Положення та Регламенту ЦНАП (далі – Регламенту), який затверджується сільським головою.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах адміністративно-територіальної одиниці Миляцької сільської ради за рішенням сільської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів такого ЦНАП, у яких забезпечується

надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який затверджений сільським головою.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. У ЦНАП Миляцької сільської ради – не менш п'яти днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальних підрозділах ЦНАП та у віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАП час прийому суб'єктів звернень визначається органом (посадовою особою), що утворив центр. При цьому суб'єктів звернень у ЦНАП здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20 – ї години.

6. Начальник ЦНАП відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

- Здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП;
- Організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП;
- Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- Організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- Сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив ЦНАП, щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП;
- Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- Може здійснювати функції адміністратора.

7. Адміністратори ЦНАП призначаються на посаду та звільняються з посади сільським головою. Повноваження адміністратора ЦНАП визначаються посадовою інструкцією.

8. Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, визначається сільським головою.

9. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

10. Основними завданнями адміністратора є:

- Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- Прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог закону України «Про захист персональних даних»;
- Видача або забезпечення надсилання через засоби поштової зв'язки суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- Здійснення контролю за дотримання суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- Складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках передбачених законом;
- Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

11. Адміністратор має право:

- Безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг документи та інформацію, пов'язані з наданням послуг, в установленому законом порядку;
- Погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- Інформувати керівника центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
- Посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;
- Порушувати клопотання перед керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

5. Інформування громадськості про створення і функціонування ЦНАП та вивчення громадської думки щодо діяльності ЦНАП

Для поліпшення поінформованості відбувається періодичне інформування громадськості про створення та функціонування ЦНАП.

Інформування громадськості здійснюється з приводу прийнятих щодо ЦНАП рішень Миляцької сільської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень сільського голови, анонсування та інформування за результатами проведення заходів, підсумків діяльності ЦНАП за звітні періоди роботи тощо.

Інформування громадськості про функціонування ЦНАП проводиться шляхом підготовки та публікації матеріалів у засобах масової інформації та на веб-сайті Миляцької сільської ради, виготовлення та поширення друкованої про-

6. Додатки

дукції, проведення брифінгів та прес-конференцій.

З метою визначення очікувань суб'єктів надання послуг та врахування пропозицій суб'єктів звернень у процесі вдосконалення діяльності ЦНАП проводиться вивчення громадської думки.

Вивчення громадської думки проводиться шляхом анкетування або опитування громадян (як власними силами, так і з залученням незалежних організацій), розміщення анкет на веб-сайті Миляцької сільської ради, в засобах масової інформації, проведення консультацій з громадськістю.

Результати проведеного вивчення громадської думки оприлюднюються та враховуються під час прийняття рішень для поліпшення якості адміністративних послуг

6. Фінансування діяльності ЦНАП

Фінансування створення і поточної діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів сільського бюджету, обласного та державного бюджетів, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством України

7. Ліквідація та реорганізація ЦНАП

1. Зміни та доповнення до цього Положення приймаються Миляцькою сільською радою.

2. Ліквідація та реорганізація ЦНАП проводиться Миляцькою сільською радою в порядку, встановленому чинним законодавством.

Секретар ради

БОВГИРЯ С. В.

Додаток 3.3



УКРАЇНА

МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА ОБ'ЄДНАНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА
МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА РАДА ДУБРОВИЦЬКОГО РАЙОНУ
РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Міляцького сільського голови

Від 09 листопада 2016 року

№ 157/01-03

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
Послуг Міляцької сільської ради

Відповідно до п.п.20, п.4, ст.42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», керуючись статтями 31-41 та пункту 1 статті 13 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» та з метою якісного надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Міляцької сільської ради об'єднаної територіальної громади (додається).
2. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника сільського голови з роботи виконавчих органів Рожка Г.С.

Сільський голова



Хлебович Ф.Ф.

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження Миляцького сільського голови
від 09 листопада 2016 р. № 157/01-03п

Перелік послуг
центру надання адміністративних послуг
миляцької сільської ради об'єднаної територіальної громади

1. Земельні питання, процедури:

1. Рішення сільської ради про надання у власність (в оренду) земельної ділянки комунальної власності фізичним особам
2. Рішення сільської ради про передачу безоплатно (надання) у власність (спільну сумісну, спільну часткову), (в оренду) з/д комунальної власності фізичним особам
3. Рішення сільської ради про поновлення договору оренди землі фізичним особам
4. Рішення сільської ради про припинення права користування земельною ділянкою, наданої на умовах оренди фізичним особам
5. Рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності

2. Нерухоме майно, будівництво:

1. Видача довідки про підтвердження поштової адреси об'єкту нерухомого майна
2. Рішення про присвоєння поштової адреси об'єкту нерухомого майна

3. Соціальна сфера:

1. Призначення житлових субсидій
2. Пільга на тверде паливо
3. Видача довідки про фактичне перебування /не перебування на обліку громадян отримувачів соціальних допомог (житлових субсидій)
4. Видача довідки про те, що посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавалися
5. Присвоєння почесного звання України «Мати – героїня»
6. Видача довідки для отримання пільг громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи
7. Видача довідки про проживання громадян на території населеного пункту, який відноситься до зони радіоактивного забруднення внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС
8. Надання грошової та матеріальної допомоги мало захищеним верствам населення
9. Оздоровлення дітей пільгових категорій
10. Видача довідки про склад сім'ї
11. Видача довідки згідно трудової книжки
12. Видача довідки про наявність земельної ділянки

4. Паспортні послуги (громадянство, міграція, переїзд):

1. Видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування
2. Зняття з реєстрації місця проживання особи
3. Реєстрація місця проживання особи

Додаток 3.4



УКРАЇНА

МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА ОБ'ЄДНАНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА
МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА РАДА ДУБРОВИЦЬКОГО РАЙОНУ
РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Миляцького сільського голови

Від 09 листопада 2016 року

№ 157/01-03 п

Про затвердження Переліку послуг
Центру надання адміністративних
послуг Миляцької сільської ради

Відповідно до п.п.20, п.4, ст.42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законів України «Про адміністративні послуги», «Про місцеві державні адміністрації», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523 «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» та з метою якісного надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг:

1. Затвердити перелік послуг Центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради об'єднаної територіальної громади (додається).
2. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника сільського голови з роботи виконавчих органів Рожка Г.С.

Сільський голова



Хлебович Ф.Ф.

РЕГЛАМЕНТ
центру надання адміністративних
послуг Миляцької сільської ради об'єднаної територіальної громади

Загальна частина

1. Регламент центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради (далі-Регламент) визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Миляцької сільської ради (далі – центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про центр та Регламентом центру.

Приміщення, в якому розміщено центр

5. Центр надання адміністративних послуг розміщується в с. Миляч адміністративному центрі Миляцької об'єднаної територіальної громади, в одноповерховій адмінбудівлі Миляцької сільської ради – зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

Адреса центру: вулиця Шкільна, 283 с. Миляч, Дубровицький район Рівненська область 34133.

На вході до приміщення розміщено інформаційну вивіску з найменуванням центру та графіком його роботи.

Графік роботи центру затверджується Миляцьким виконкомом, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до центру облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до центру території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщуватися на першому поверсі.

7. Сектор прийому облаштований при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та

консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

8. Сектор інформування облаштований для ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовано столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

9. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру та становить 60 кв. метрів.

12. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- положення про центр;
- регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування на стендах-накопичувачах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

16. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у центрі надаються адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. З метою покращення якості надання адміністративних послуг орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та

6. Додатки

порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

- інформує за усім клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

20. Мияцька сільська рада, як орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

24. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

26. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

Прийняття заяви та інших документів у центрі

27. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі.

28. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

29. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

30. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

31. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

32. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

33. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

34. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу – в електронній формі.

35. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

36. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

37. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

38. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

39. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

40. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-39 цього Регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

41. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

42. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

43. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це керівника центру.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

45. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

46. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження,

6. Додатки

або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

48. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

49. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

50. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

Додаток 3.5



У К Р А І Н А

МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА ОБ'ЄДНАНА ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА
МИЛЯЦЬКА СІЛЬСЬКА РАДА ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
ДУБРОВИЦЬКОГО РАЙОНУ
РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

від 06 листопада 2017 року

№ 110

Про затвердження доповнення до Переліку
адміністративних послуг, які надаються
виконавчим комітетом Миляцької сільської
ради через ЦНАП.

Відповідно до частини 6, статті 12, Закону України «Про адміністративні
послуги», статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,
викоком Миляцької сільської ради

В И Р І Ш И Л А :

1. Додати до переліку адміністративних послуг, які надаються виконавчим комітетом Миляцької сільської ради через ЦНАП, послуги згідно додатку №1.
2. Розробити інформаційні та технологічні картки (Кузка М.І.) в термін до 20 листопада 2017 року і подати їх на затвердження сільському голові.
3. Взяти до відома, що даний перелік послуг продовжуватиме коригуватися у бік збільшення у ході діяльності ЦНАПу, враховуючи попит громадян, на ту чи іншу послугу.
4. Контроль за виконання даного рішення покласти на заступника сільського голови (Рожко Г.С.)

Сільський голова



Хлебович Ф.Ф.

ПЕРЕЛІК АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ЧЕРЕЗ ЦНАП

1) Земельні питання, процедури:

1. Рішення сільської ради про надання у власність (в оренду) земельної ділянки комунальної власності фізичним особам;
2. Рішення сільської ради про передачу безоплатно (надання) у власність (спільну сумісну, спільну часткову), (в оренду) з/д комунальної власності фізичним особам;
3. Рішення сільської ради про поновлення договору оренди землі фізичним особам;
4. Рішення сільської ради про припинення права користування земельною ділянкою, наданої на умовах оренди фізичним особам;
5. Рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності;
6. Рішення про припинення права постійного користування земельною ділянкою;
7. Рішення про надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки в оренду;
8. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель і споруд;
9. Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель та споруд;
10. Рішення про надання дозволу на оформлення технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості) для будівництва і обслуговування жилого будинку, господарських будівель і споруд;
11. Рішення про надання дозволу на виготовлення експертної грошової оцінки земельної ділянки;
12. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у комунальну власність для будівництва і обслуговування будівель державної влади та місцевого самоврядування;
13. Рішення про розірвання договору оренди земельної ділянки;
14. Рішення про дозвіл на поділ земельної ділянки;
15. Рішення про надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність шляхом викупу;
16. Рішення про встановлення меж та передачу у власність земельної ділянки в натурі (на місцевості);
17. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо передачі земельної ділянки постійне користування;
18. Рішення про надання дозволу на розроблення детального плану території містобудівної документації в межах населеного пункту;
19. Рішення про надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо продажу земельної ділянки;
20. Рішення про переведення земельної ділянки до земель запасу сільської ради;
21. Видача довідки про наявність земельної ділянки;

2) Нерухоме майно, будівництво:

1. Видача довідки про підтвердження поштової адреси об'єкту нерухомого майна;
2. Рішення про присвоєння поштової адреси об'єкту нерухомого майна;

3) Соціальна сфера:

1. Видача довідки про фактичне перебування /не перебування на обліку громадян отримувачів соціальних допомог (житлових субсидій);
2. Видача довідки про те, що посвідчення батьків та дитини з багатодітної сім'ї не видавалися;
3. Видача довідки для отримання пільг громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
4. Видача довідки про проживання громадян на території населеного пункту, який відноситься до зони радіоактивного забруднення внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС;
5. Оздоровлення дітей пільгових категорій;
6. Пільга на тверде паливо в готівковій формі;
7. Державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
8. Державна одноразова допомога при народженні дитини;
9. Державна соціальна допомога на дітей, які перебувають під опікою та піклуванням;
10. Державна соціальна допомога на дітей одинокі матері;
11. Державна соціальна допомога при усиновленні дітей;

12. Державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям – інвалідам;
13. Державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію та інвалідам;
14. Державна соціальна допомога на дітей-сиріт, та дітей позбавлених батьківського піклування, грошове забезпечення батькам вихователями прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях.
15. Компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги;
16. Компенсація по догляду за престарілим, інвалідом 1 групи;
17. Одноразова винагорода жінкам, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»;
18. Грошова допомога малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом 1 групи внаслідок психічного розладу, який за висновком ЛКК потребує постійного стороннього догляду;
19. Тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину, або місце їх проживання не відоме;
20. Призначення житлових субсидій;
21. Надання грошової матеріальної допомоги громадянам сільської ради з місцевого бюджету;
22. Надання одноразової державної допомоги при вагітності і пологах;
23. Компенсація по догляду за престарілими громадянами, яким виповнилося 80 років і більше;
24. Видача довідки про склад сім'ї;
25. Видача довідки згідно трудової;
26. Видача довідки про право власності на житловий будинок;

4) Паспортні послуги (громадянство, міграція, переїзд):

1. Видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування;
2. Зняття з реєстрації місця проживання особи;
3. Реєстрація місця проживання особи;

5) Пенсійний фонд

1. Прийом документів для проведення перерахунків пенсій;
2. Видача довідок про перебування пенсіонера на обліку;
3. Оформлення анкет відомостей про пенсіонера для виготовлення пенсійних посвідчень;
4. Видача виготовлених пенсійних посвідчень;

6) Послуги державного реєстратора

1. Державна реєстрація права власності на нерухоме майно;
2. Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно;
3. Державна реєстрація обтяження речового права на нерухоме майно;
4. Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
5. Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна;
6. Внесення запису про скасування державної реєстрації прав;
7. Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
8. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно;
9. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку з допущенням технічної помилки не з вини державного реєстратора прав на нерухоме майно;
10. Внесення змін до записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у зв'язку із зміною відомостей про нерухоме майно, право власності та суб'єкта цього права, інші речові права та суб'єкта цих прав, обтяження прав на нерухоме майно та суб'єкта.

6. Додатки

Додаток 3.6

Виконання місцевого бюджету Миляцької сільської ОТГ Рівненської області 2016 р. – I півріччя 2017 р. *									
Найменування показника / адміністративно-територі- альна одиниця	за 2016 рік				станом на 01.07.2017			% план 2017	% факт I півріччя 2017
	Загальний фонд			Загальний фонд					
	надходження – план	надходження – фактично	% виконання (факт від плану)	надходження – план	надходження – фактично	% виконання (факт від плану)			
загалом за кодами 22010000 та 22090400		279,00	5 410,4	1 939%	5 500,00	2 105,45	38%	1 971%	44%
22010000 (22012500)	Плата за надання адміністративних послуг (Плата за надання інших адміністративних послуг)	0,00	3 996,54	-	4 000,00	1 983,05	50%	-	50%
22090400	Державне мито, пов'язане з видачою та оформленням закордонних паспортів (посвідок) та паспортів громадян України	279,00	1 413,86	507%	1 500,00	122,40	8%	538%	9%

* за кодами бюджетної класифікації «плата за надання адміністративних послуг»

За даними Державної казначейської служби України

Додаток 4.1.

Проектна кількість ОТГ та ЦНАП

Район	Назва ОТГ	Кількість населення, тис. осіб	Проектні територіальні підрозділи (філії), кількість населення, що обслуговуватиме, тис. осіб
Бережанський	Бережанська	41,2	Біще – 6,8 Саранчуки – 3,7
Борщівський	Борщівська*	34,7	Бабинці – 5,7 Озерянська ОТГ – 2,6 Більче-Золоте – 8,1
	Мельнице-Подільська	22,4	Урожайне – 5,1 Устя – 3,9
	Скала-Подільська	10,5	Гуштин – 2,5 Турильче – 1,8
Бучацький	Бучацька*	47,5	Язловець – 2,1 Осівці – 4,9
	Золотопотіцька	16,4	Жнибороди – 2,1
Гусятинський	Гусятинська*	21,2	Васильківецька ОТГ – 5,2 Городниця – 5,3
	Гримайлівська	10,3	Красне – 3,3 Малі Бірки – 1,8
	Копичинецька*	16,4	
	Хоростківська	14,5	
Заліщицький	Заліщицька	29,8	Дунів – 9,0 Угриньківці – 3,6
	Товстенська	19,1	Кошилівці – 8,1
Збаразький	Збаразька*	41,4	Киданці – 4,5 Колодненська ОТГ – 9,7
	Вишнівецька	16,6	
Зборівський	Зборівська	24,2	Гукалівці – 3,1 Вірлів – 2,7
	Залозецька	13,5	Загір'я – 2,5 Мшанець – 2,0
	Озернянська	7,4	
Козівський	Козівська	22,2	Ценів – 3,5
	Козлівська	11,3	Яструбове – 6,6
Кременецький	Кременецька	40,6	Колосова – 4,4
	Почаївська*	19,8	Лопушненська ОТГ – 4,2 Гаї – 2,6
Лановецький	Лановецька*	29,8	Білозірка – 4,2 Борсуківська ОТГ – 6,1 Вишгородок – 3,2
Монастирський	Монастирська	22,1	Високе – 3,7 Устя Зелене – 3,8
	Коропецька	6,7	
Підволочиський	Підволочиська	19,7	Кам'янки – 5,1 Іванівка – 3,1
	Скалатська	14,5	
	Скориківська	8,4	Нове Село – 4,6
Підгаєцький	Підгаєцька	18,9	Носів – 3,4

6. Додатки

Район	Назва ОТГ	Кількість населення, тис. осіб	Проектні територіальні підрозділи (філії), кількість населення, що обслуговуватиме, тис. осіб
Теребовлянський	Теребовлянська*	38,4	Нова Могильниця – 5,8 Іванівська ОТГ – 4,4
	Золотниківська	8,1	
	Микулинецька	22,0	Настасів – 2,6 Дарахів – 8,1
Тернопільський	Тернопільська	249,6	Почапинці – 3,0
	Байковецька	15,0	Великі Бірки – 9,3 Дубівці – 2,3
	Великогаївська	23,0	Баворів – 4,4 Мишковичі – 6,7
Чортківський	Чортківська*	54,7	Заводська ОТГ – 4,8 Нагірянська ОТГ – 10,8
	Білобожницька	10,0	Палашківська – 2,3
	Колиндянська	11,7	Кривеньке – 2,1
	Нагірянська	10,8	
Шумський	Шумська	22,9	Андрушівка – 2,5 Велика Іловиця – 0,5 Сураж – 1,8 Тилявка – 0,8 Шумбар – 1,3
	Великодедеркальська	10,8	Вілія – 2,9 Піщатинці – 4,0
Всього	40		59

Додаток 4.2.

**Інформація про перелік ОТГ
(проектних та існуючих), у яких рекомендовано створювати
ЦНАП та перелік населених пунктів, у яких рекомендовано
створювати територіальні підрозділи ЦНАП**

БЕРЕЖАНСЬКИЙ РАЙОН**1. Бережанська міська ОТГ (населення 41,2 тис. осіб)**

Центр надання адміністративних послуг Бережанської міської ОТГ (обслуговуватиме Бережанську міську раду та 13 сільських рад, а саме: Вільховецьку, Жовнірську, Куропатницьку, Куренівську, Лапшинську, Літятинську, Мечишівську, Надріччянську, Підвисоцьку, Посухівську, Потуторську, Рогачинську та Шибалинську, населення яких складає 30,7 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП у селах **Біще** (обслуговуватимуть Біщівську, Вербівську, Урманську, Рекшинську, Нараївську, Жуківську сільські ради, населення яких складає 6,8 тис. осіб) і **Саранчуки** (обслуговуватимуть Саранчуківську, Котівську, Рибниківську, Тростянецьку, Слов'ятинську, Божиківську сільські ради, населення яких складає 3,7 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-15 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

БОРЩІВСЬКИЙ РАЙОН**2. Борщівська міська ОТГ (населення 34,7 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Борщівської міської ОТГ (обслуговуватиме Борщівську міську раду та 7 сільських рад, а саме: Верхняківську, Висічанську, Пищатинську, Стрілковецьку, Циганську, Вовковецьку та Ланівцевську, населення яких складає 18,4 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Бабинці** (обслуговуватимуть Бабинцевську, Шупарську, Кривченську, Сапогівську, Сков'ятинську сільські ради, населення яких складає 5,7 тис. осіб), та **Озеряни (Озерянська ОТГ)** (обслуговуватимуть Озерянську, Жилинську, Пилатківську сільські ради, населення яких складає 2,6 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 7-15 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 15 до 30 хвилин. **Більче-Золоте (Більче-Золотецька сільська ОТГ)** (обслуговуватимуть Більче-Золотецьку, Мушкатівську, Олексинську, Глибочецьку, Шершенівську, Королівську сільські ради, населення яких складає 8,1 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Мельнице-Подільської селищної ОТГ (обслуговуватиме Більче-Золотецьку, Мушкатівську, Олексинську, Глибочецьку, Шершенівську, Королівську сільські ради, населення яких складає 8,6 тис. осіб).

3. Мельнице-Подільська селищна ОТГ (населення 22,4 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Мельнице-Подільської селищної ОТГ (обслуговуватиме Мельнице-Подільську селищну раду та 8 сільських рад, а саме: Вільховецьку, Дністровську, Збручанську, Кудринцевську, Худиківську, Гермаківську, Заліську та Іване-Пустенську, населення яких складає 13,3 тис. осіб).

Примітки: (Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 736-р Мельнице-Подільська селищна ОТГ увійшла в перелік ОТГ, що мають намір створити центри надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Урожайне** (обслуговуватимуть Урожайнівську, Вигодську, Панівцевську, Дзвиняцьку сільські ради, населення яких складає 5,1 тис. осіб) та **Устя** (обслуговуватимуть Устянську, Горошівську, Пилипченську сільські ради, населення яких складає 3,9 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 2-10 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 20 хвилин.

4. Скала-Подільська селищна ОТГ (населення 10,5 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Скала-Подільської селищної ОТГ (обслуговуватиме Скала-Подільську селищну раду та Іванківську сільську раду, населення яких складає 6,3 тис. осіб).

Примітки: (Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 736-р Скала-Подільська селищна ОТГ увійшла в перелік ОТГ, що мають намір створити центри надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Гуштин** (обслуговуватимуть Гуштинську, Бурдяківську і Лосяцьку сільські ради, населення яких складає понад 2,5 тис. осіб) і **Турильче** (обслуговуватимуть Турильченську і Ниврянську сільські ради, населення яких складає 1,8 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-10 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 20 хвилин.

БУЧАЦЬКИЙ РАЙОН**5. Буцацька міська ОТГ (населення 47,5 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Буцацької міської ОТГ (обслуговуватиме Буцацьку міську раду та 16 сільських рад, а саме: Трибухівську, Пишківську, Бариську, Добропільську, Жизномирську, Заривинецьку, Зубрецьку, Ліщанецьку, Медведівську, Озерянську, Переволоцьку, Пилявську, Підзамочківську, Ріпинецьку, Сороківську та Цвітівську, населення яких складає 40,5 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Язловець** (обслуговуватимуть Язловецьку і Передмістянську сільські ради, населення яких складає понад 2,1 тис. осіб), **Осівці** (обслуговуватимуть Осовецьку, Бобулинську, Киданівську,

6. Додатки

Старопетликівську, Новопетликівську та Зеленську сільські ради, населення яких складає 4,9 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-10 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 7 до 20 хвилин.

6. Золотопотіцька селищна ОТГ (населення 16,4 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Золотопотіцької селищної ОТГ (обслуговуватиме Золотопотіцьку селищну раду та 10 сільських рад, а саме: Возилівську, Костільницьку, Миколаївську, Русилівську, Скомороську, Сновидівську, Соколівську, Космиринську, Порохівську та Стінківську, населення яких складає 14,3 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Жнибороди** (обслуговуватиме Жниборідську, Берем'янську, Дулібівську сільські ради, населення яких складає 2,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-15 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

ГУСЯТИНСЬКИЙ РАЙОН

7. Гусятинська селищна ОТГ (населення 21,2 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Гусятинської селищної ОТГ (обслуговуватиме Гусятинську селищну раду та 3 сільські ради, а саме: Вільхівчицьку, Суходільську та Сидорівську, населення яких складає 10,7 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП у селі **Городниця** (обслуговуватиме Городницьку, Самолусківську, Личковецьку, Постолівську сільські ради, населення яких складає 5,3 тис. осіб) та **Васильковецькій ОТГ** (на сьогодні розроблена проектно-кошторисна документація центру, площа якого становитиме 40 м²), який обслуговуватиме Васильковецьку, Крогулецьку, Нижбірківську, Старонижбірківську, Целіївську сільські ради, населення яких складає 5,2 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-15 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

8. Гримайлівська селищна ОТГ (населення 10,3 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Гримайлівської селищної ОТГ (обслуговуватиме Гримайлівську селищну раду та 4 сільські ради, а саме: Лежанівську, Вікнянську, Глібівську та Пізнанську, населення яких складає 5,2 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Красне** (обслуговуватиме Красненську, Зеленівську, Калагарівську, Малолуцьку та Саджівецьку сільські ради, населення яких складає 3,3 тис. осіб) та **Малі Бірки** (обслуговуватиме Малобірівську, Товстенську та Раштовецьку сільські ради, населення яких складає понад 1,8 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-15 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

9. Копичинецька міська ОТГ (населення 16,4 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Копичинецької міської ОТГ (обслуговуватиме Копичинецьку міську раду та 9 сільських рад, а саме: Гадинківську, Котівську, Майданську, Опришківську, Сухоставську, Тудорівську та Яблунівську, населення яких складає 14,0 тис. осіб) та **Коцюбинську ОТГ** (Коцюбинська, Жабинецька сільські ради, населення 2,4 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від міста. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин.

10. Хоростківська міська ОТГ (населення 14,5 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Хоростківської міської ОТГ (обслуговуватиме Хоростківську міську раду та 6 сільських рад, а саме: Ключинську, Перемилівську, Сороківську, Увислівську, Хлопівську та Великоговилівську, населення яких складає 14,5 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від міста. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин.

ЗАЛІЩИЦЬКИЙ РАЙОН

11. Заліщицька міська ОТГ (населення 29,8 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Заліщицької міської ОТГ (обслуговуватиме Заліщицьку міську раду та 7 сільських рад, а саме: Бедриківську, Дзвиняцьку, Добрівлянську, Дуплиську, Зеленогайську, Івано-Золотівську та Колоднівську, населення яких складає 17,2 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Дунів** (обслуговуватиме Дунівську, Винятинську, Городоцьку, Зозулинську, Касперівську, Кулаківську, Новосілівську та Синьківську сільські ради, населення яких складає 9 тис. осіб) та **Угриньківці** (обслуговуватиме Угриньківську, Устечківську, Торськівську, Мишківську та Блищанську сільські ради, населення яких складає понад 3,6 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 2-12 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 25 хвилин.

12. Товстенська селищна ОТГ (населення 19,1 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Товстенської селищної ОТГ (обслуговуватиме Товстенську селищну раду та сільських рад, а саме: Ворвулинську, Головчинську, Лисівську, Литячівську, Солоненську, Шипівецьку та Сви́дівську, населення яких складає 11 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Кошилівці** (обслуговуватиме Кошилівську, Буряківську, Дорогичівську, Нирківську, Подільську, Садківську, Слобідську, Хмелівську та Шутроминську сільські ради, населення яких складає 8,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-12 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 25 хвилин.

ЗБАРАЗЬКИЙ РАЙОН**13.Збаразька міська ОТГ (населення 41,4 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Збаразької міської ОТГ (обслуговуватиме Збаразьку міську раду та 10 сільських рад, а саме: Черниховецьку, Старозбаразьку, Базаринську, Вищелуб'янську, Гніздичненську, Залужанську, Зарубинську, Красносільську, Кретівську та Синівську, населення яких складає 27,2 тис. осіб).

Робочі місця в селі **Киданці** (обслуговуватиме Киданецьку, Максимівську, Романовоселівську, Стрийську сільські ради, населення яких складає 4,5 тис. осіб) та **Колодненський ОТГ** (обслуговуватиме Колодненську, Доброводівську, Іванчанську, Кобильську, Нижчелуб'янську, Зарудянську, Шимковецьку та Новиківську сільські ради, населення яких складає 9,7 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 2-10 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 25 хвилин.

14.Вишнівецька міська ОТГ (населення 16,6 тис. осіб).

Центром надання адміністративних послуг Вишнівецької міської ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від міста. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин.

ЗБОРІВСЬКИЙ РАЙОН**15.Зборівська міська ОТГ (населення 24,2 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Зборівської міської ОТГ (обслуговуватиме Зборівську міську раду та 7 сільських рад, а саме: Беримівську, Зарудянську, Кабаровецьку, Млиновецьку, Погрібецьку, Розгадівську та Ярчовецьку, населення яких складає 10,8 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Гукалівці** (обслуговуватиме Гукалівську, Бзовицьку, Вовчківську, Гарбузівську, Оліївську, Перепельницьку та Ярославичівську сільські ради, населення яких складає понад 3,1 тис. осіб) та **Вірлів** (обслуговуватиме Вірлівську, Годівську, Кальненську, Пліснчанську та Славнянську сільські ради, населення яких складає 2,7 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-15 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 35 хвилин.

16.Залозецька селищна ОТГ (населення 13,5 тис. осіб).

Центр надання адміністративних послуг Залозецької селищної ОТГ (обслуговуватиме Залозецьку селищну раду та 8 сільських рад, а саме: Білогорівську, Гаї-за-Рудівську, Ратищівську, Тростянецьку, Чистопадівську, Гає-Розтоцьку, Мильнівську та Ренівську, населення яких складає 9 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Загір'я** (обслуговуватиме Загірянську, Панасівську і Серетецьку сільські ради, населення яких складає 2,5 тис. осіб) та **Мшанець** (обслуговуватиме Мшанецьку, Кобзарівську, Городищенську сільські ради, населення яких складає 2 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-10 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 20 хвилин.

17.Озернянська сільська ОТГ (населення 7,4 тис. осіб).

Центром надання адміністративних послуг Озернянської сільської ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від міста. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин.

КОЗІВСЬКИЙ РАЙОН**18.Козівська селищна ОТГ (населення 22,2 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Козівської селищної ОТГ (обслуговуватиме Козівську селищну раду та 12 сільських рад, а саме: Вівсянську, Вікторівську, Геленківську, Дибщенську, Золотослобідську, Кальненську, Козівківську, Кривенську, Олесинську, Плотичанську, Теофіпільську та Щепанівську, населення яких складає 18,7 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Ценів** (обслуговуватиме Ценівську, Потіцьку, Вибудівську, Будилівську та Бишківську сільські ради, населення яких складає 3,5 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-10 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 20 хвилин.

19.Козлівська селищна ОТГ (населення 11,3 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Козлівської селищної ОТГ (обслуговуватиме Козлівську селищну раду та 3 сільські ради, а саме: Покропивнянську, Слобідківську та Таурівську, населення яких складає 4,7 тис. осіб).

Примітки: (За кошти державного фонду регіонального розвитку планується створити ЦНАП у Козлівській територіальній громаді. Відкриття ЦНАП планується на кінець I кварталу 2018 року).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Яструбове** (обслуговуватиме Яструбівську, Ішківську, Денисівську, Городищенську, Купчинську та Великоходачківську сільські ради, населення яких складає 6,6 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-10 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 25 хвилин.

КРЕМЕНЕЦЬКИЙ РАЙОН**20.Кременецька міська ОТГ (населення 40,6 тис. осіб).**

Центр надання адміністративних послуг Кременецької міської ОТГ (обслуговуватиме Кременецьку міську раду та 9 сільських рад, а саме: Білокриницьку, Горянську, Великобережецьку, Великолининівську, Жолобівську, Катеринівську, Плосківську, Сапанівську та Чугалівську населення яких складає 36,2 тис. осіб)

6. Додатки

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Колосова** (обслуговуватиме Колосівську, Шпиколосівську, Дунаєвську та Попівецьку сільські ради, населення яких складає понад 4,4 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-12 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 25 хвилин.

21.Почаївська міська ОТГ (населення 19,8 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Почаївської міської ОТГ (обслуговуватиме Почаївську міську раду та 7 сільських рад, а саме: Старотаразську, Башуківську, Будківську, Лідихівську, Лосятинську, Ридомильську та Старопочаївську, населення яких складає 13 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП у Лопушненській ОТГ, яке обслуговуватиме Лопушненську, Великогорянську, Розтоцьку Староолексинську сільські ради, населення яких складає 4,2 тис. осіб), а також створити віддалене робоче місце **в селі Гаї** (обслуговуватиме Гаївську та Крижівську сільські ради, населення яких складає понад 2,6 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-15 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 35 хвилин.

ЛАНОВЕЦЬКИЙ РАЙОН

22.Лановецька міська ОТГ (населення 29,8 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Лановецької міської ОТГ (обслуговуватиме Лановецьку міську раду та 9 сільських рад, а саме: Гриньківську, Загірцівську, Іванковецьку, Карначівську, Краснолуцьку, Малобілівську, Молотківську, Юськовецьку та Якимівську, населення яких складає 16,4 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Білозірка** (обслуговуватиме Буглівську, Москалівську, Білозірську, Печірнянську, Ванжулівську та Бережанську сільські ради, населення яких складає понад 4,1 тис. осіб), **Вишгородок** (обслуговуватиме Вишгородоцьку, Вербоовецьку, Верещаківську, Влащинецьку та Лопушненську сільські ради, населення яких складає понад 3,2 тис. осіб) та в **Борсуківській ОТГ** (обслуговуватиме Борсуківську, Борщівську, Великокузьковецьку, Передмірську, Снігурівську та Чайчинецьку сільські ради, населення яких складає понад 6,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-15 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

МОНАСТИРИСЬКИЙ РАЙОН

23.Монастирська міська ОТГ (населення 22,1 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Монастирської міської ОТГ (обслуговуватиме Монастирську міську раду та 14 сільських рад, а саме: Бертниківську, Велеснівську, Гончарівську, Горішньослобідську, Григорівську, Доброводівську, Дубенківську, Заставецьку, Ковалівську, Комарівську, Криницьку, Оленівську, Швейківську та Чехівську, населення яких складає 14,6 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Високе** (обслуговуватиме Висоцьку, Горожанську, Гранітненську, Завадівську, Підліснюнську та Яргорівську сільські ради, населення яких складає понад 3,7 тис. осіб) та **Устя Зелене** (обслуговуватиме Устя-Зеленську, Тростянецьку, Лазарівську, Задарівську, Красіївську та Лядську сільські ради, населення яких складає понад 3,8 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 4-12 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

24.Коропецька селищна ОТГ (населення 6,7 тис. осіб)

Центром надання адміністративних послуг Коропецької селищної ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані до 10 км від селища. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин. На сьогодні проводиться капітальний ремонт адмінбудинку, в якому буде розміщений ЦНАП (площа майбутнього центру становитиме 55 м²).

ПІДВОЛОЧИСЬКИЙ РАЙОН

25.Підволочиська селищна ОТГ (населення 19,7 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Підволочиської селищної ОТГ (обслуговуватиме Підволочиську селищну раду та 6 сільських рад, а саме: Дорофіївську, Мисловецьку, Оріховецьку, Старомішинську, Супранівську та Чернілівську, населення яких складає 11,5 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Кам'янки** (обслуговуватиме Кам'янківську, Богданівську, Галушинську, Клебанівську, Хмелиськівську та Жеребківську сільські ради, населення яких складає 5,1 тис. осіб) та **Іванівка** (обслуговуватиме Іванівську, Качанівську, Рожиську та Турівську сільські ради, населення яких складає понад 3,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-15 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

26.Скалатська міська ОТГ (населення 14,5 тис. осіб)

Центром надання адміністративних послуг Скалатської міської ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від міста. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин

Примітка: (У Скалатській ОТГ за фінансової підтримки Європейського Союзу та Шведського агентства міжнародного розвитку (Sida) реалізується проект щодо створення ЦНАП, відкриття якого заплановано на перший квартал 2018 року)

27.Скориківська сільська ОТГ (населення 8,4 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Скориківської сільської ОТГ (обслуговуватиме Скориківську, Воробіївську, Пальчинську, Терпилівську та Токівську сільські ради, населення яких складає 3,8 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Нове село** (обслуговуватиме Новосільську, Гнилицьку, Кошляківську та Лисичинську сільські ради, населення яких складає 4,6 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5-8 км від запропонованих робочих місць. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 20 хвилин.

ПІДГАЄЦЬКИЙ РАЙОН**28.Підгаєцька міська ОТГ (населення 18,9 тис. осіб)**

Центр надання адміністративних послуг Підгаєцької міської ОТГ (обслуговуватиме Підгаєцьку міську раду та 15 сільських рад, а саме: Білокриницьку, Бронгалівську, Вербівську, Галицьку, Голгочанську, Литвинівську, Мирненську, Мозолівську, Мужилівську, Новосілівську, Поплавську, Сільцівську, Староміську, Угринівську та Юстинівську, населення яких складає 15,5 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Носів** (обслуговуватиме Носівську, Боківську, Гнильченську, Завалівську, Лисецьку та Шумлянську сільські ради, населення яких складає 3,4 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 4-12 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

ТЕРЕБОВЛЯНСЬКИЙ РАЙОН**29.Теребовлянська міська ОТГ (населення 38,4 тис. осіб)**

Центр надання адміністративних послуг Теребовлянської міської ОТГ (обслуговуватиме Теребовлянську міську раду та 9 сільських рад, а саме: Довгенську, Долинську, Кровинківську, Лошнівську, Мшанецьку, Острівцевську, Підгайчицьку, Плебанівську та Сушинську, населення яких складає 28,2 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Нова Могилиня** (обслуговуватиме Могилиницьку, Вербовецьку, Ласковецьку, Романівську та Буданівську сільські ради, населення яких складає 5,8 тис. осіб) та в **Іванівській ОТГ** (обслуговуватиме Іванівську, Глещавську, Ілавченську та Сороцьку сільські ради, населення яких складає 4,4 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 3-15 км від запропонованого робочого місця. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин.

30.Золотниківська сільська ОТГ (населення 8,1 тис. осіб)

Центром надання адміністративних послуг Золотниківської сільської ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані від 2 до 18 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин

Примітка: (У Золотниківській ОТГ за фінансової підтримки Європейського Союзу та Шведського агентства міжнародного розвитку (Sida) реалізується проект щодо створення ЦНАП).

31.Микулинецька селищна ОТГ (населення 22 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Микулинецької міської ОТГ (обслуговуватиме Микулинецьку і Дружбівську селищні ради та 4 сільські ради, а саме: Дворічанську, Заздрівську, Ладичинську та Мироліувівську, населення яких складає 11,3 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Настасів** (обслуговуватиме Настасівську, Йосипівську та Мар'янівську сільські ради, населення яких складає 2,6 тис. осіб) та **Дарахів** (обслуговуватиме Дарахівську, Струсівську, Різдвянівську та Хмелівську сільські ради, населення яких складає 8,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 2 до 10 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 20 хвилин.

ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ РАЙОН**32.Тернопільська міська ОТГ (населення 249,6 тис. осіб)**

Центр надання адміністративних послуг Тернопільської міської ОТГ (обслуговуватиме Тернопільську міську, Великоберезовицьку селищну ради та 12 сільських рад, а саме: Білецьку, Великоглибочевську, Гаї-Шевченківську, Довжанську, Івачеводолішівську, Петриківську, Підгороднянську, Плотицьку, Чистилівську, Куровецьку, Малашовецьку та Чернихівську, населення яких складає 246,6 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Почапинці** (обслуговуватиме Почапинську, Драганівську та Домагорицьку сільські ради, населення яких складає 3 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 2 до 8 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 20 хвилин.

33.Байковецька сільська ОТГ (населення 15 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Байковецької сільської ОТГ (обслуговуватиме Байковецьку, Лозівську, Шляхтиневську та Охримівську сільські ради, населення яких складає 3,4 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селищі **Великі Бірки** (обслуговуватиме Великобірківську селищну та Малоходаківську, Романівську, Ступківську, Смиковецьку Чернелово-Руську сільські ради, населення яких складає 9,3 тис. осіб). та в селі **Дубівці** (обслуговуватиме Дубівцевську, Стегниківську, Ігровицьку сільські ради, населення яких складає 2,3 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 5 до 12 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 10-25 хвилин.

6. Додатки

Примітки: (Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 736-р Байковецька сільська ОТГ увійшла в перелік ОТГ, що мають намір створити центри надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»).

34. Великогаївська сільська ОТГ (населення 23 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Великогаївської сільської ОТГ (обслуговуватиме Великогаївську, Дичківську і Товстолюзьку сільські ради, населення яких складає 11,9 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Баворів** (обслуговуватиме Баворівську, Грабовецьку, Козівську, Скомо-рохівську сільські ради, населення яких складає 4,4 тис. осіб) та **Мишковичі** (обслуговуватиме Мишковицьку, Буцнівську, Великолуцьку та Острівську сільські ради, населення яких складає 6,7 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 2 до 10 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 5 до 20 хвилин.

Примітки: (Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 736-р Великогаївська ОТГ увійшла в перелік ОТГ, що мають намір створити центри надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»).

ЧОРТКІВСЬКИЙ РАЙОН

35. Чортківська міська ОТГ (населення 54,7 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Чортківської міської ОТГ (обслуговуватиме Чортківську міську та 2 сільські ради, а саме Білівську та Горішньовигнанську, населення яких складає 49,9 тис. осіб)

Територіальні підрозділи ЦНАП в Заводській ОТГ (обслуговуватиме Заводську селищну, а також Угринську та Пастушівську сільські ради, населення яких складає 4,8 тис. осіб) та **Нагірянській ОТГ** (населення 10,8 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 5 до 7 км від селища. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 15 хвилин.

36. Білобожницька сільська ОТГ (населення 10 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Білобожницької сільської ОТГ (обслуговуватиме Білобожницьку, Ридодубівську, Ромашівську, Бичківську, Джуринську, Звиняцьку, Косівську та Скородинську сільські ради, населення яких складає 7,7 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Палашівка** (обслуговуватиме Палашівську, Полівецьку та Базарську сільські ради, населення яких складає 2,3 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 5 км від села. Часові затрати на дорогу складуть 10 хвилин.

37. Колиндянська сільська ОТГ (населення 11,7 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Колиндянської сільської ОТГ (обслуговуватиме Колиндянську, Великочорнокінецьку, Давидківську, Малочорнокінецьку, Тарнавську, Чорнокінецько-Волянську, Босирівську, Пробіжниську, Залісянську, Швайківську, Шманьківську та Шманьківчицьку, сільські ради, населення яких складає 9,6 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селі **Кривеньке** (обслуговуватиме Кривеньківську, Коцюбинчицьку, Сокиринську та Товстенківську сільські ради, населення яких складає 2,1 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані 8-13 км від села. Часові затрати на дорогу складуть від 15 до 25 хвилин.

38. Нагірянська сільська ОТГ (населення 10,8 тис. осіб)

Центром надання адміністративних послуг Нагірянської сільської ОТГ будуть надаватися послуги всім жителям громади. Населені пункти розташовані на відстані до 15 км від центру громади. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 35 хвилин

ШУМСЬКИЙ РАЙОН

38. Шумська міська ОТГ (населення 22,9 тис. осіб).

В Шумській об'єднаній територіальній громаді діє **центр надання адміністративних послуг Шумської міської ради** та **функціонують два віддалених робочих місця в Андрушівській та Іловицькій сільських радах**. Крім того **планується відкрити віддалені робочі місця в Суразькій, Тилявській та Шумбарській сільських радах**, в яких зможуть отримати адмінпослуги жителі навколишніх сіл, які розташовані на відстані від 3 до 15 км. затративши на дорогу від 5 до 30 хв.

39. Великодєдеркальська сільська ОТГ (населення 10,8 тис. осіб)

Центр надання адміністративних послуг Великодєдеркальської сільської ОТГ (обслуговуватиме Великодєдеркальську, Мізюринську, Радосівську, Садківську та Шкроботівську сільські ради, населення яких складає 6,8 тис. осіб).

Територіальні підрозділи ЦНАП в селах **Вілія** (обслуговуватиме Вілійську, Цеценівську та Людвищенську сільські ради, населення яких складає 2,9 тис. осіб) і **Піщатинці** (обслуговуватиме Піщатинську, Темногаєцьку, Підгаєцьку, Матвіївську та Великозагайцівську сільські ради, населення яких складає 4 тис. осіб). Населені пункти розташовані на відстані від 5 до 15 км від сіл. Часові затрати на дорогу складуть від 10 до 30 хвилин.

Примітки: (Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 736-р Великодєдеркальська сільська ОТГ увійшла в перелік ОТГ, що мають намір створити центри надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»).

Програма розвитку ООН в Україні

вул. Кловський узвіз, 1

Київ 01201, Україна.

ua.undp.org

facebook.com/UNDPUkraine