

Харківський національний університет внутрішніх справ

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
(У СХЕМАХ)**

Навчальний посібник

Харків 2021

**Колектив авторів:**

**О. В. Брусакова, В. В. Крикун, К. О. Крут, В. А. Мельник, Л. Г. Могілевська,  
І. В. Панова, В. В. Сокурєнко, В. І. Стреляний, Д. В. Швець.**

**Рецензенти:**

**Гарашук Володимир Миколайович** – завідуючий кафедрою адміністративного права Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, доктор юридичних наук, член-кореспондент Національної академії правових наук України, заслужений діяч науки і техніки України, професор;

**Комзюк Анатолій Трохимович** – професор кафедри адміністративного права та процесу факультету № 1 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор, заслужений діяч науки і техніки України;

**Чирик Олена Юрїївна** – заступник начальника Головного управління Державної міграційної служби України в Харківській області, кандидат юридичних наук.

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Харківського національного університету внутрішніх справ  
(протокол № 5 від 25 травня 2021 р.)*

**Правове регулювання адміністративних послуг (у схемах) : навч. посіб. / МВС**  
П68 України, Харків. нац. ун-т внутр. справ ; за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф.  
В. В. Сокурєнка ; [О. В. Брусакова, К. О. Крут, І. В. Панова та ін.]. – Харків : ХНУВС,  
2021. – 120 с.

ISBN 978-966-610-252-5

У навчальному посібнику у вигляді структурно-логічних схем розкрито процедури надання адміністративних послуг посадовими особами органів державної влади та органів місцевого самоврядування, розкрито теоретичні та практичні аспекти проблематики адміністративних послуг з акцентом на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг тощо.

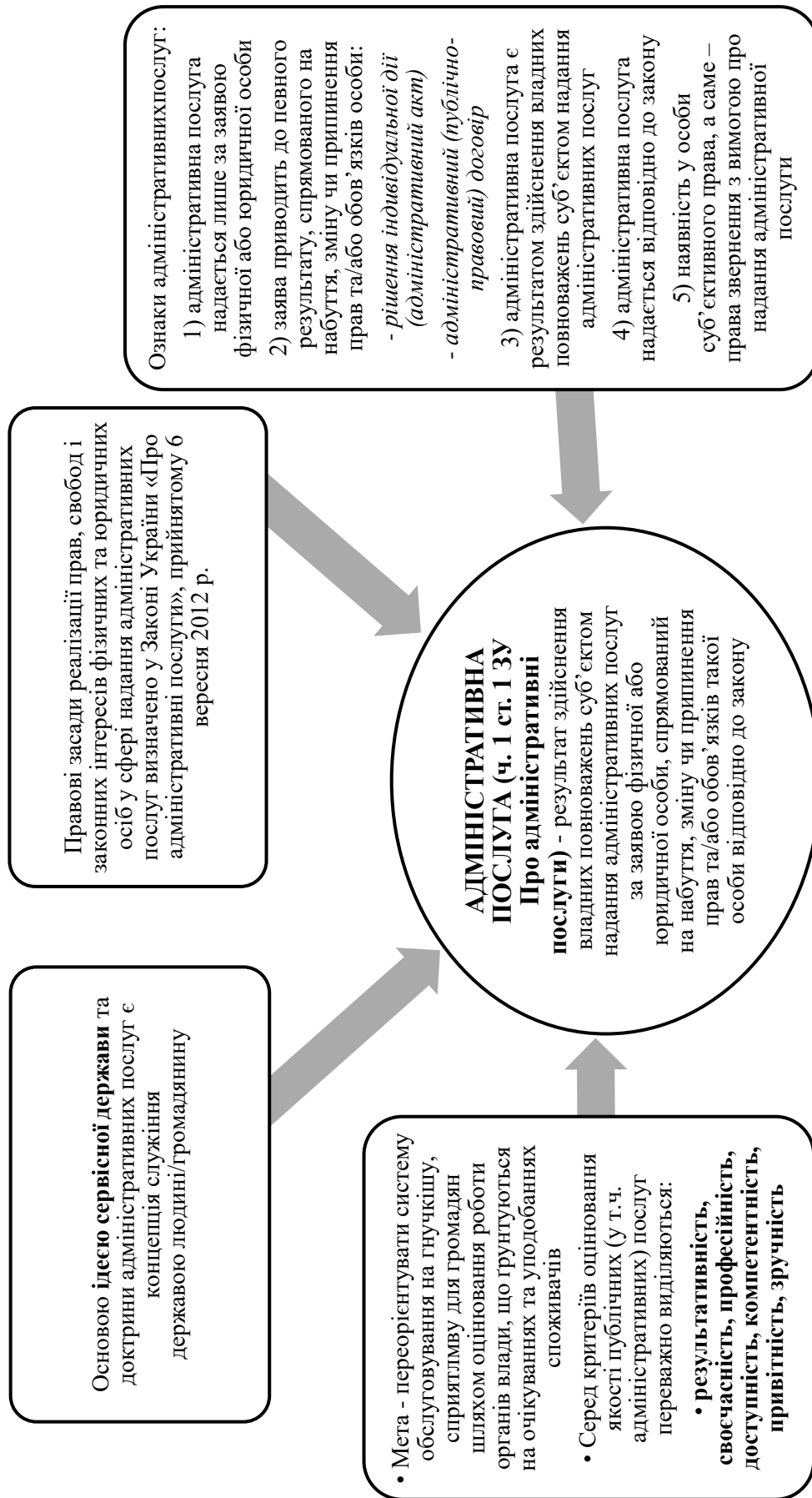
Для студентів, аспірантів, викладачів закладів різного рівня акредитації, наукових і практичних працівників та всіх, хто цікавиться питаннями адміністративного права.

**УДК 342.9.076(477)**

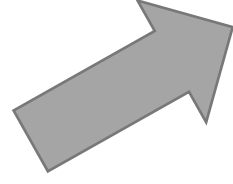
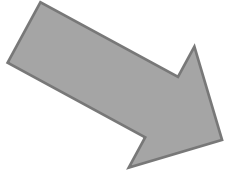
# Зміст

1. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг .....	4
2. Державна політика і законодавство України щодо надання адміністративних послуг .....	8
2.1. Принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності.....	10
2.2. Принцип стабільності .....	11
2.3. Принцип відкритості та прозорості .....	12
2.4. Принцип відкритості та прозорості .....	12
2.5. Принцип оперативності та своєчасності	
2.6. Принцип доступності інформації про надання адміністративних послуг.....	13
2.7. Принцип захищеності персональних даних .....	14
2.8. Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг .....	14
2.9. Принцип неупередженості та справедливості для суб'єктів звернень .....	15
2.10. Принцип доступності та зручності для суб'єктів звернень .....	15
3. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг .....	16
3.1. Інформація про адміністративні послуги (ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги») .....	16
4. Загальні правила надання адміністративних послуг .....	26
5. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП): створення та організація діяльності .....	44
6. Адміністративні послуги, які надає Міністерство внутрішніх справ та Національна поліція України .....	68
7. Адміністративні послуги, які надає Міністерство юстиції України .....	79
9. Адміністративні послуги, які надає Державна митна служба України .....	89
Додатки .....	91

# 1. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг



**СУБ'ЄКТ ЗВЕРНЕННЯ (ч. 2 ст. 1 ЗУ «Про адміністративні послуги»)** – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг



Термін «Фізична особа» означає, що усі категорії фізичних осіб: громадяни України, іноземці та особи без громадянства, фізичні особи-підприємці можуть бути суб'єктами звернення за адміністративними послугами

Для деяких категорій фізичних осіб права на отримання конкретних видів адміністративних послуг визначено українським законодавством (наприклад, паспорт громадянина України можуть та зобов'язані отримати лише громадяни України)

Юридична особа приватного права створюється на підставі установчих документів

Юридична особа публічного права створюється розпорядчим актом Президента України, органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим або органу місцевого самоврядування

### **СУБ'ЄКТ НАДААННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ (ч. 3 ст. 1 ЗУ «Про адміністративні послуги»)**

- орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.



Органи виконавчої влади, що надають адміністративні послуги:

- міністерства
- служби
- агенства
- інспекції
- національні комісії
- інші ЦОВВ

Органи місцевого самоврядування

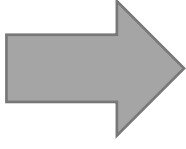
Інші делеговані суб'єкти



### **Цілі та завдання органів, що надають адміністративні послуги:**

- надання інформаційної, консультативної та практичної допомоги фізичним та юридичним особам в отриманні адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру для здійснення господарської діяльності
- розроблення та впровадження заходів для спрощення механізмів і скорочення термінів отримання у відповідних установах адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру
- визначення причини виникнення наявних перешкод у залучуванні та здійсненні господарської діяльності, надання пропозицій щодо подальшого реформування у сфері адміністративних послуг, у тому числі дозвільних процедур та оформлення документів дозвільного характеру
- підготовка пропозицій щодо перегляду чинного порядку отримання адміністративних послуг, здійснення погоджувальних (дозвільних) процедур державними органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствами та організаціями
- проведення моніторингу та аналізу документів дозвільного характеру щодо дотримання ними порядку здійснення дозвільних процедур

Послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу **публічних послуг**



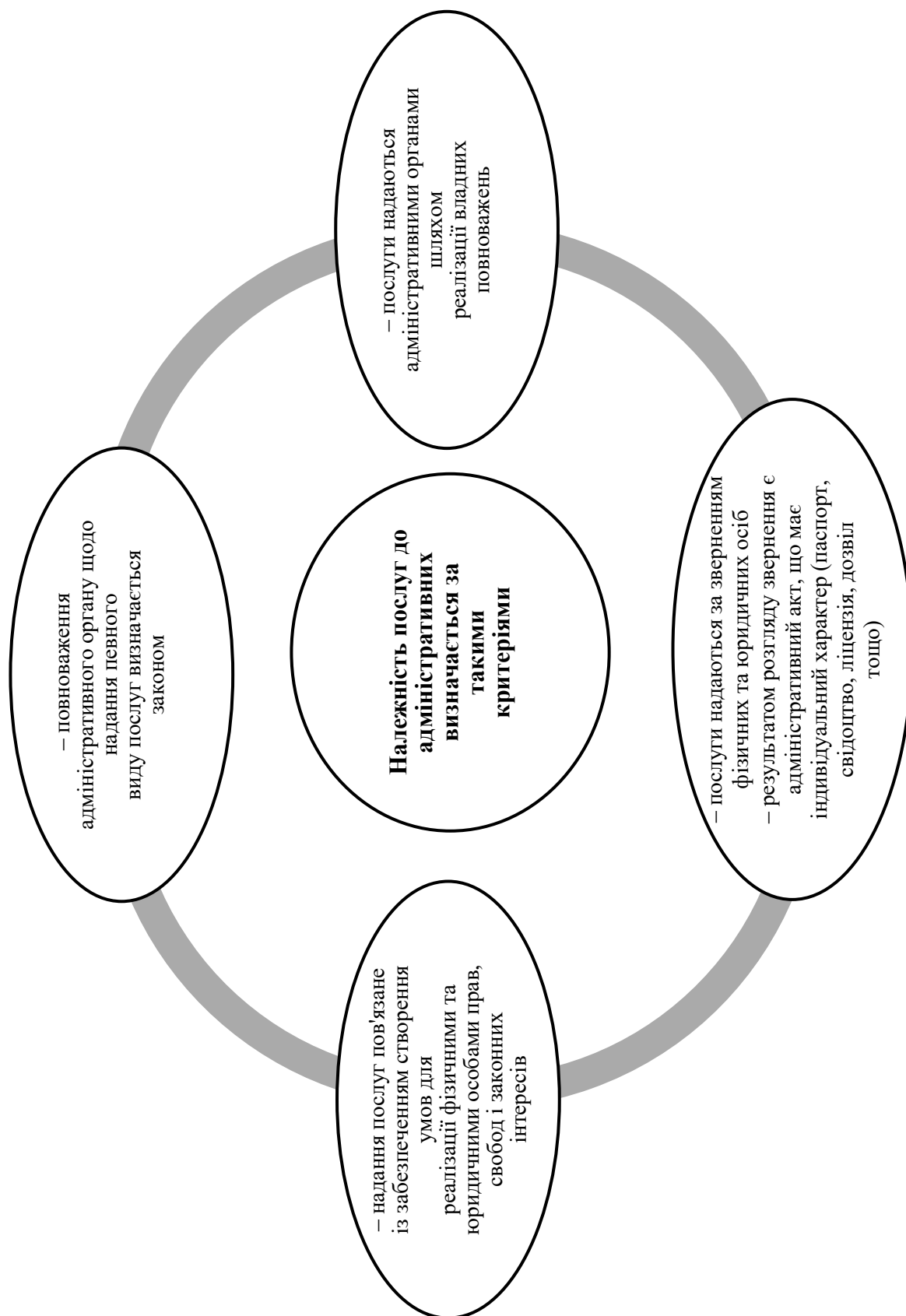
**Державні послуги** – надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету

**Муніципальні послуги** – надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету

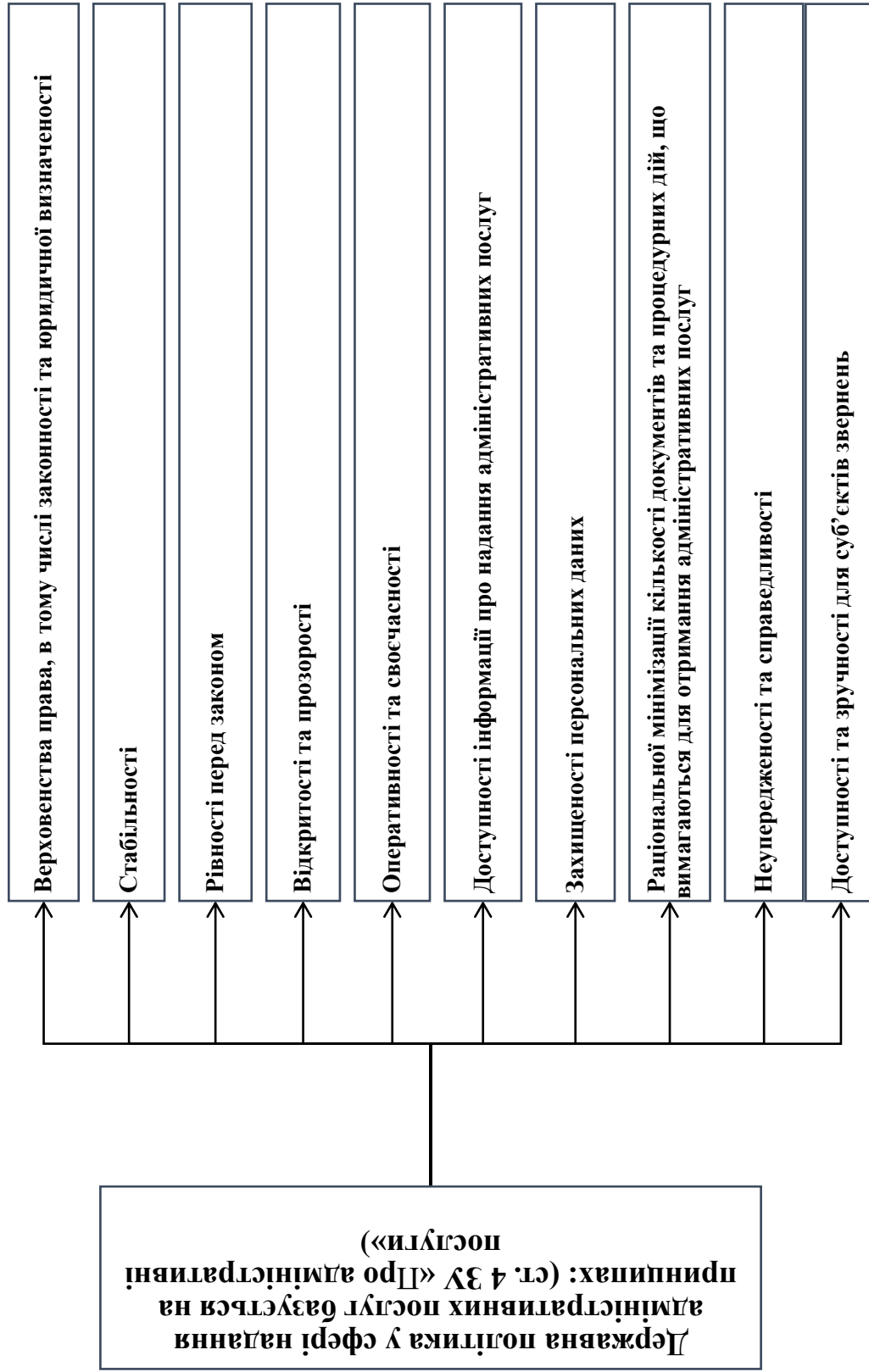


Важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є **адміністративні послуги**

## 2. Державна політика і законодавство України щодо надання адміністративних послуг







## 2.1. Принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності

➤ **Норми-принципи** – це основоположні засади, які визначають сутність і загальну спрямованість державної політики з надання адміністративних послуг в Україні. Ці норми-принципи спрямовані на створення оптимальних умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення, а також забезпечення правового порядку у відповідних відносинах

### 2.1. Принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності

Утвердження такого правопорядку, який обмежує розсуд державної, передусім виконавчої, влади, ставить її під контроль суспільства, створюючи для цього відповідні правові механізми

**Принцип верховенства права** обмежує і законодавчу владу, яка також є і виконавцем раніше ухвалених законів, тобто є «зв'язаною» законами

**Принцип законності** визначено у ст. 19 Конституції України, за якою «органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України». Норма встановлює спеціальнодозвільний спосіб (тип) правового регулювання для механізму держави. Аналогічні приписи містяться і в статтях 92 та 120 Конституції

**Принцип юридичної визначеності** як необхідна умова дотримання принципу верховенства права полягає у чіткості підстав, цілей та змісту нормативних приписів, а також законодавчого встановлення повноважень органів влади у відносинах із суб'єктами звернення

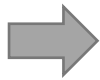
## 2.2. Принцип стабільності

Принцип стабільності передбачає сталість законодавства і врегульованим правовідносин, а також державної політики, забезпечення їх від різких, необґрунтованих змін при одночасному збереженні розвитку й послідовного усунення недоліків у регулюванні, тобто забезпечення політико-правової тяглості у державі

У ширшому контексті цей принцип означає стійкість, належність, правомірність функціонування усього механізму держави (системи публічних органів, установ і організацій; інших його елементів) та відповідної правової системи

У сфері надання адміністративних послуг принцип стабільності забезпечується, зокрема, вимогами ст. 5 Закону щодо встановлення вимог до регулювання відносин з надання адміністративних послуг – виключно законом. На думку суб'єкта законодавчої ініціативи, стабільності державної політики у сфері адміністративних послуг сприятиме і затвердження переліку таких послуг законом. Вважається, що це має перешкоджати довільному й частому перформатуванню такого переліку з волі Уряду чи інших органів виконавчої влади

### 2.3. Принцип рівності перед законом

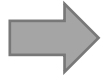


Принцип **рівності перед законом** означає формальну рівноправність – ідентичність обсягу прав і юридично санкціонованих можливостей учасників правовідносин, у нашому випадку – насамперед рівність суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг перед законом. Не менш важливе значення цього принципу у рівності різних суб'єктів звернення

Принцип віднаходить своє вираження у концептах формальної рівності, заборони дискримінації, відсутності необґрунтованих, безпідставних переваг чи привілеїв для якогось із суб'єктів звернення

У сфері надання адміністративних послуг принцип рівності суб'єктів звернення передбачає додержання вимоги обслуговувати відвідувачів у порядку черговості (в порядку «живої черги» чи з використанням електронної черги). Однакові чи однотипні послуги повинні надаватись на однакових умовах (щодо строків, переліку документів, оплати, змісту рішень)

### 2.4. Принцип відкритості та прозорості



Принцип **відкритості та прозорості** передбачає можливість насамперед для суб'єктів звернення – потенційних споживачів послуг та всіх зацікавлених суб'єктів – повсякчасно й оперативно отримувати всю повноту необхідних їм достовірних відомостей щодо функціонування системи надання адміністративних послуг як в Україні загалом, так і в конкретному ЦНАП чи суб'єкті надання адміністративних послуг, а також щодо окремих дій у рамках відповідного провадження з надання адміністративної послуги

Принцип відкритості та прозорості надання послуг є основним у роботі ЦНАП, адже ця вимога уможливилює ефективну реалізацію принципу «єдиного вікна» та зменшує корупційні ризики

Забезпечує функціонування спеціфічних інформаційних ресурсів із надання адміністративних послуг – Реєстру адміністративних послуг (ст. 16 ЗУ «Про адміністративні послуги»), а також Єдиного державного порталу адміністративних послуг

## 2.5 Принцип оперативності та своєчасності



**Оперативність** означає, що справу має бути вирішено якомога швидше, у якомога короткий період часу, незважаючи на офіційно відведений на це строк. Тобто цей принцип засуджує практику штучного й невмотивованого зволікання із прийняттям рішення у справі – до останнього дня чи іншого критично малого періоду часу в рамках відведеного законодавством строку

Вимога **своєчасності** акцентує на тому, що справу має бути вирішено у передбачений законодавством строк, при цьому у період до настання обставин, коли втрачається сенс в отриманні суб'єктом звернення відповідної послуги. Важливим є співвідношення мети звернення особи (задоволення приватних інтересів) і засобів (розгляд справи органом / надання послуги). Якщо мета – отримання послуги до певного значущого для суб'єкта звернення часу – стає з технічних чи процедурних причин нездійсненою, для особи втрачається сенс у такій послугі

## 2.6. Принцип доступності інформації про надання адміністративних послуг



Принцип доступності інформації надання адміністративних послуг означає достовірність, повноту і своєчасність подання відомостей про адміністративні послуги та порядок їх надання, а також іншої важливої для громадян інформації зі сфери адміністративних послуг, зокрема щодо порядку функціонування суб'єктів надання адміністративних послуг

Вимога **доступності інформації про надання адміністративних послуг** тісно пов'язана із відкритістю й прозорістю при наданні адміністративних послуг, та значною мірою також і з вимогами доступності та зручності для суб'єктів звернень. Натомість від першої групи вимог цей принцип відмежовується зосередженням уваги не на внутрішній взаємодії уповноважених органів і посадових осіб, документообігові чи моніторингові діяльності, а на наданні затребуваних необхідних відомостей суб'єктам звернення і в цьому сенсі – на функціонуванні передбачених Законом інформаційних ресурсів, насамперед Реєстру та Порталу. Так само, на відміну від принципу доступності та зручності, увага тут приділяється не організаційним і матеріально-технічним питанням створення, облаштування і налагодження роботи суб'єкта надання адміністративних послуг чи ЦНАП, а інформаційно-комунікаційній складовій діяльності

Принцип **доступності інформації про надання послуг** виражається у закріплених Законом гарантіях й організаційно-правових механізмах. Йдеться про норми Закону, які визначають конкретний порядок урегулювання тих чи інших аспектів надання адміністративних послуг: ст. 9 (порядок надання адміністративних послуг), ст. 10 (строки), ст. 11 (платність), статті 12 та 13 (щодо функціонування ЦНАП), тощо

## 2.7. Принцип захищеності персональних даних



Принцип захищеності персональних даних встановлює необхідність захисту відомостей про конкретну визначену особу чи особу, яку може бути достовірно встановлено, зокрема і в результаті використання згаданих відомостей. Захист персональних даних базується на ідеях поваги до людської гідності, верховенства права й на принципі пропорційності («необхідність узгодження основоположних цінностей поваги до недоторканності приватного життя й безперешкодного обміну інформацією між народами» – згідно з преамбулою *Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних*)

➤ Заява на отримання адміністративної послуги повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги. Закон «Про захист персональних даних» передбачає отримання не дозволу, а саме згоди суб'єкта персональних даних – добровільного волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки) висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про її надання.

## 2.8. Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг



Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг має на меті спрощення процедури отримання адміністративних послуг. Це стосується, насамперед, чітко визначеного переліку документів, необхідних для отримання адміністративної послуги. Принцип орієнтує органи публічної адміністрації і на зменшення кількості таких затребуваних у суб'єкта звернення документів (за рахунок внутрішнього документообігу й міжвідомчої комунікації), а також на раціоналізацію етапів у рамках єдиної цілісної послуги. При цьому таке зменшення має супроводжуватись спрощенням і прискоренням розгляду справи зі збереженням належної якості прийняття рішень у справі

➤ Механізм реалізації принципу закладено також у підпункті 1 пункту 3 Вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. Така картка готується з урахуванням критерію мінімізації дій суб'єкта звернення, але також і витрат часу та інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги

## 2.7. Принцип захищеності персональних даних

## 2.8. Принцип раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг

## 2.9. Принцип неупередженості та справедливості



Принцип неупередженості та справедливості похідний від принципу формальної рівності, адже при наданні певному суб'єктові не передбачених законом і невмотивованих переваг принцип рівності порушується. Разом із тим принцип акцентує на іншому аспекті рівності, спрямованому на дотримання визначеного верховенством права і законністю імперативу, який забороняє особисте, не підкріплене повноваженнями, втручання суб'єкта у справу та його неправомірну (приватну) вмотивованість у прийнятті певного рішення, що відрізнятиметься від аналогічних рішень при решті незмінних умов і обставин. Мірилом справедливості є принцип верховенства права й права людини, рівність усіх перед законом

## 2.10. Принцип доступності та зручності для суб'єктів звернень



Принцип доступності та зручності для суб'єктів звернень охоплює сукупність чинників і критеріїв (територіальне розташування суб'єкта надання послуг, наявність транспортної мережі, режим роботи, розвиток інформаційно-комунікаційної мережі), які забезпечують можливість доступу (безпосереднього чи дистанційного) до адміністративних послуг якомога більшому числу потенційних суб'єктів звернень у максимальному комфортній та прийнятній для них спосіб. Ця вимога є квінтесенцією більшості розглянутих вище принципів-вимог та перегукується з принципами відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг

### 3. Загальні вимоги щодо надання адміністративних послуг

#### 3.1. Інформація про адміністративні послуги (ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)

##### 3.1. Інформація про адміністративні послуги (ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)

###### Право на інформацію про адміністративні послуги

Одним із завдань інформаційного забезпечення діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг є створення належної системи доступу громадян до інформації щодо конкретних адміністративних послуг, законодавства та інших необхідних для громадян відомостей (безоплатний доступ до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, цілодобову Урядову телефонну довідку, інформування населення через засоби масової інформації)

###### Вимоги до інформаційних стендів

Інформаційні стенди та стійки повинні розташовуватись у зручному для перегляду місці та містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг, у тому числі інформаційні картки адміністративних послуг (з переліком документів, що вимагаються від особи для замовлення послуги) (ч.ч. 1 і 2 ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги»), зразки бланків заяв та зразки їх заповнення, зразки платіжних документів, банківські реквізити для оплати послуг, а також, наприклад, відповіді на питання, з якими найчастіше звертаються суб'єкти звернення

Перевагою інформаційних стендів є можливість розміщення на них графічних зображень: фотографій та схематичних матеріалів (наприклад, інструкцій та схеми користування системою управління чергою) та можливість оперативного оновлення такої інформації

###### Вебсайт

Електронне забезпечення роботи суб'єктів надання адміністративних послуг включає в себе вебсайт як систему взаємодії з інших вебсторінок із відображенням на них інформації стосовно діяльності органу та посилає на інші вебресурси мережі Інтернет (зокрема, сайти інших органів влади), а також сукупність тематично пов'язаних із сайтом окремих файлів (програм, формулярів документів та їх збірників, інформаційних довідників, презентацій, відео- та аудіофайлів) як безпосередньо прикріплених до цих сторінок, а також додаткову інформацію, таку як: адреса суб'єкта надання адміністративних послуг, номери довідкових телефонів, факсу, електронна пошта; перелік надаваних адміністративних послуг; відомості про плату за надання адміністративних послуг; інформаційні картки в електронному вигляді з описом кожної адміністративної послуги





#### Особистий прийом

- у кожного суб'єкта надання адміністративної послуги має бути офіційно затверджений керівником такого суб'єкта графік прийому суб'єктів звернення. Протягом часу такого прийому має здійснюватися і консультування суб'єктів звернення
- кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин



#### Канали консультування

Консультування залежно від виду інформації та суб'єкта її надання може бути розподілене на **загальноорганізаційне** (щодо організаційних питань діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг: загальних відомостей стосовно місцезнаходження органу влади (адреси, транспорту), структури, компетенції, графіків роботи, порядку прийому тощо.) і **тематично-спеціалізоване** (інформація щодо конкретної адміністративної послуги, порядку її отримання, переліку необхідних документів, строків надання тощо.)

Консультації на практиці можуть надаватися двома основними способами: шляхом особистого спілкування із суб'єктами звернення, а також дистанційного інформування споживачів адміністративних послуг у відповідь на їх звернення за допомогою відповідних технічних засобів зв'язку (п. 4 ч. 2 ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)



#### Довідники

Основне призначення довідників полягає у забезпеченні доступу до великих обсягів системно викладених відомостей щодо діяльності суб'єкта надання адміністративних послуг та порядку надання окремих категорій адміністративних послуг. З огляду на те, що в довідниках повинна міститись інформація, значною мірою ідентична до відомостей, передбачених до включення в інформаційні картки, необхідність довідників зумовлюватиметься, головним чином, системністю та обсягом поданої в них інформації. Наприклад, це може бути деталізована інформація щодо законодавства, відповідно до якого надається адміністративна послуга, тощо



#### Збір зауважень і пропозицій щодо якості адміністративних послуг

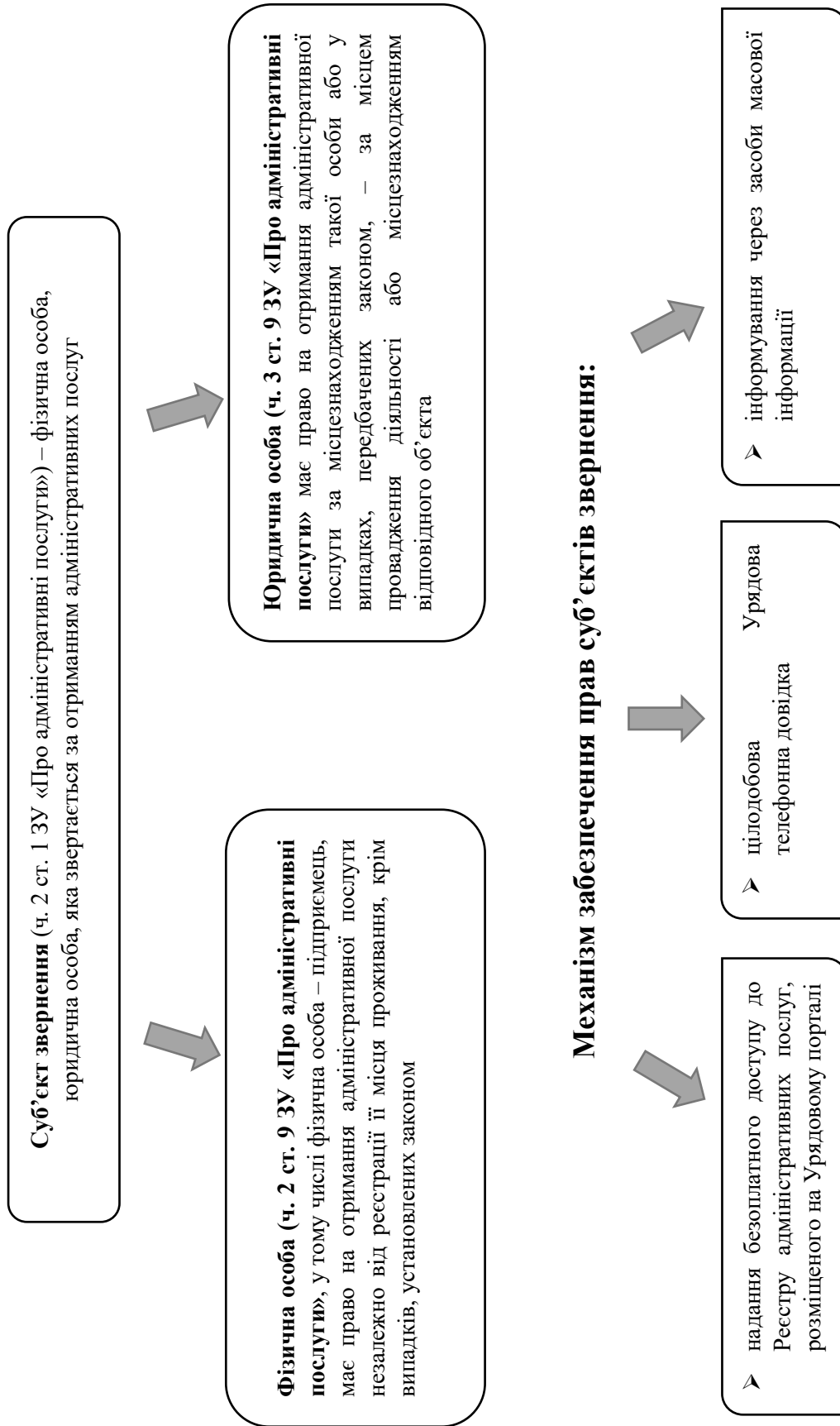
Пропозиція (зауваження) щодо якості надання адміністративних послуг – це порада, рекомендація щодо змін у діяльності органів державної влади і органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб

Суб'єкти надання адміністративних послуг повинні постійно дбати про якість своїх послуг. Обов'язковим інструментом контролю та покращення якості послуг є зворотний зв'язок зі споживачами послуг (суб'єктами звернень), що передбачає з'ясування думки споживачів послуг про поточну якість послуг і про можливі шляхи покращення якості

Суб'єкти надання адміністративних послуг можуть використовувати також додаткові інструменти зворотного зв'язку та оцінювання якості (наприклад, періодичні соціологічні опитування, опитування через вебресурс, внутрішній аудит тощо), а також вживати заходів реагування значно частіше, ніж раз на рік

## Інформація про адміністративні послуги (ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)

### 3.2. Суб'єкти звернення, їх права і обов'язки



**Обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг  
(ч. 2 ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)**

**Суб'єкт надання адміністративної послуги** (ч. 3 ст. 1 ЗУ «Про адміністративні послуги») – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги

**Обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг (ч. 2 ст. 6 ЗУ «Про адміністративні послуги»)**

1) облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обов'язі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги

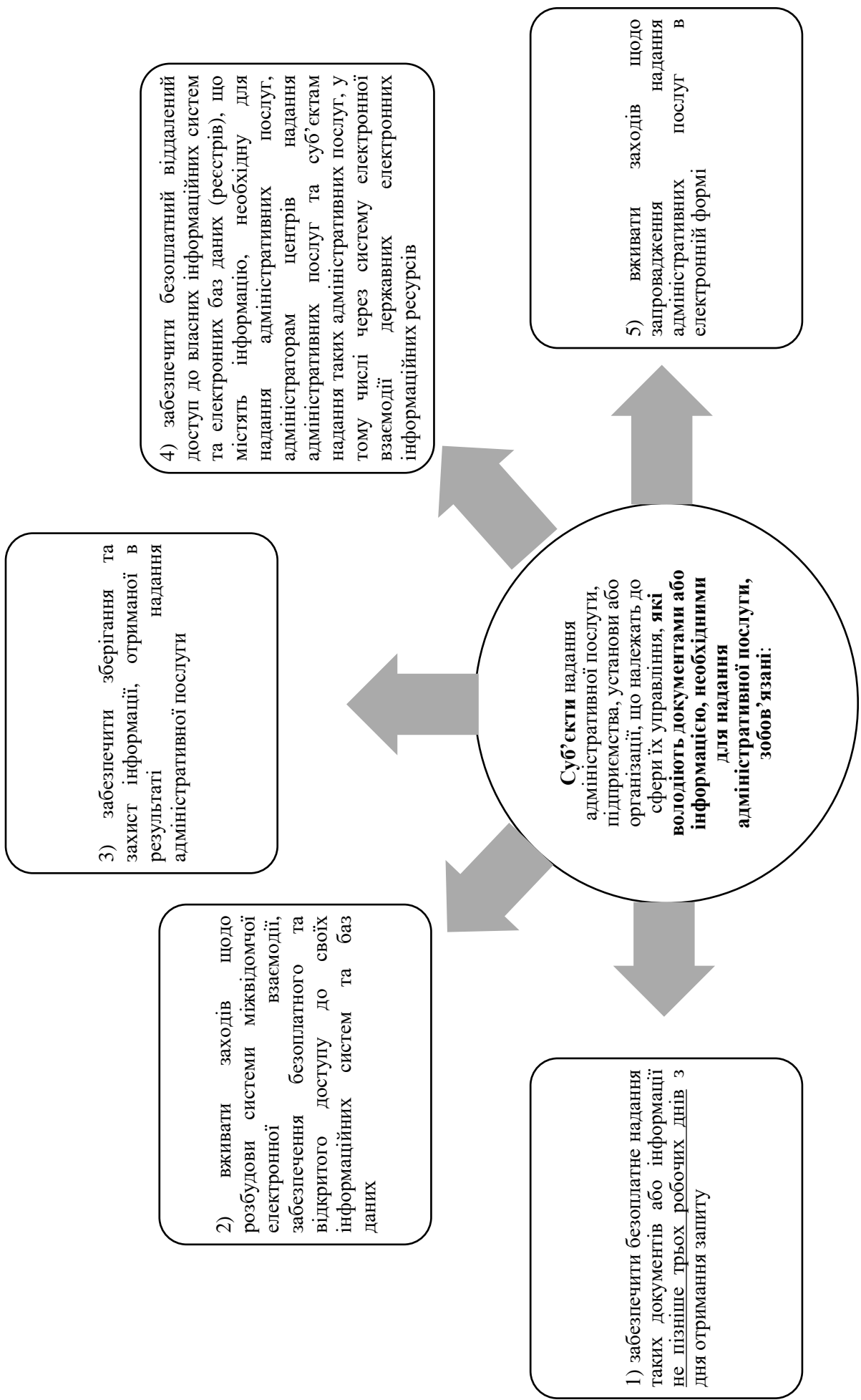
2) створення та функціонування вебсайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування

3) здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень

4) надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг

5) видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщеннях, у яких здійснюється прийом суб'єктів звернень

6) облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів



Суб'єкт надання адміністративних послуг *забезпечує*:



➤ **можливість безоплатного одержання** суб'єктами звернення у достатній кількості **бланків заяв та інших документів**, необхідних для звернення, в тому числі одержання бланків із вебсайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг

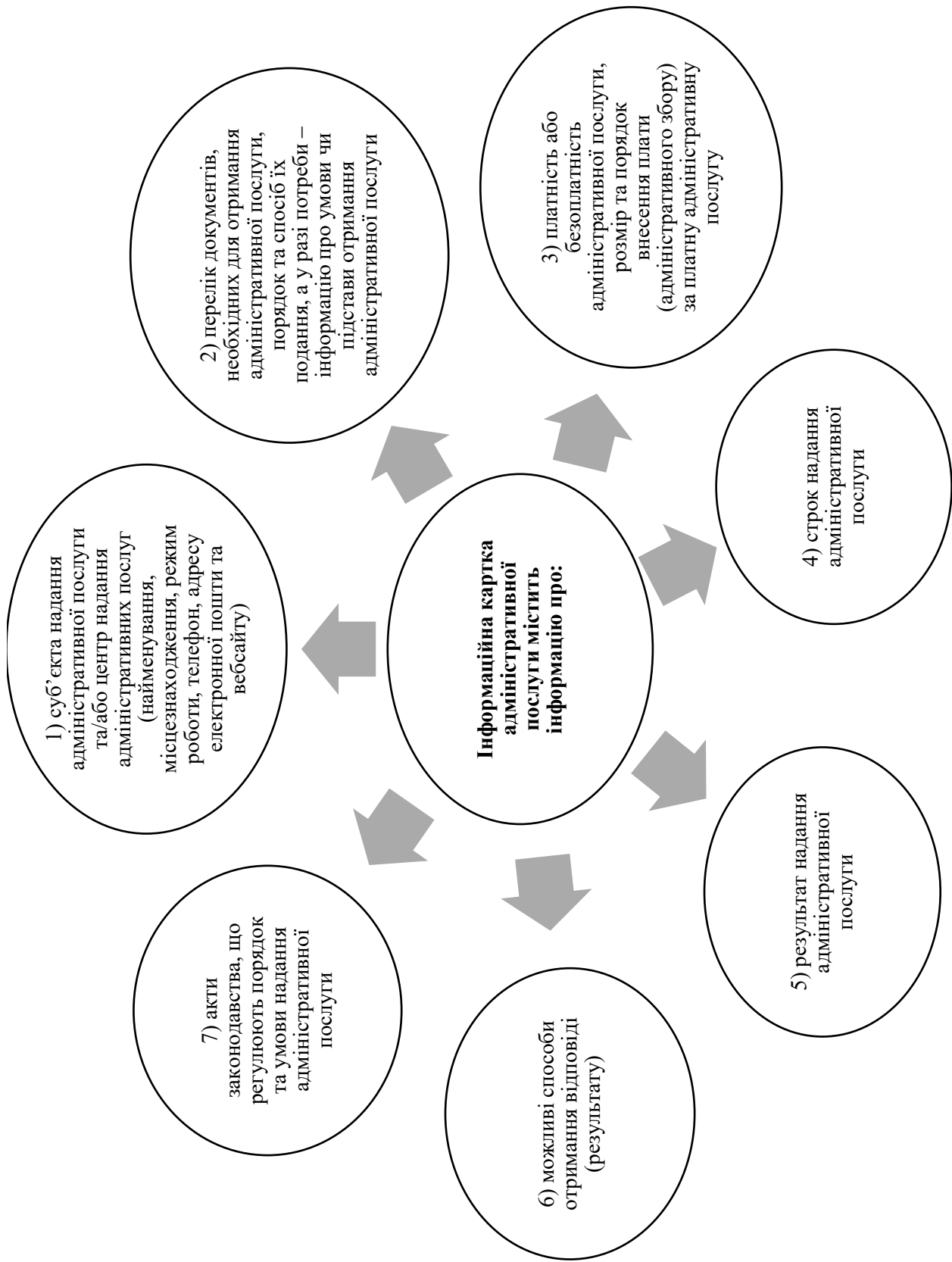


➤ **вільний доступ до своїх приміщень, у яких здійснюється прийом суб'єктів звернень**, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями

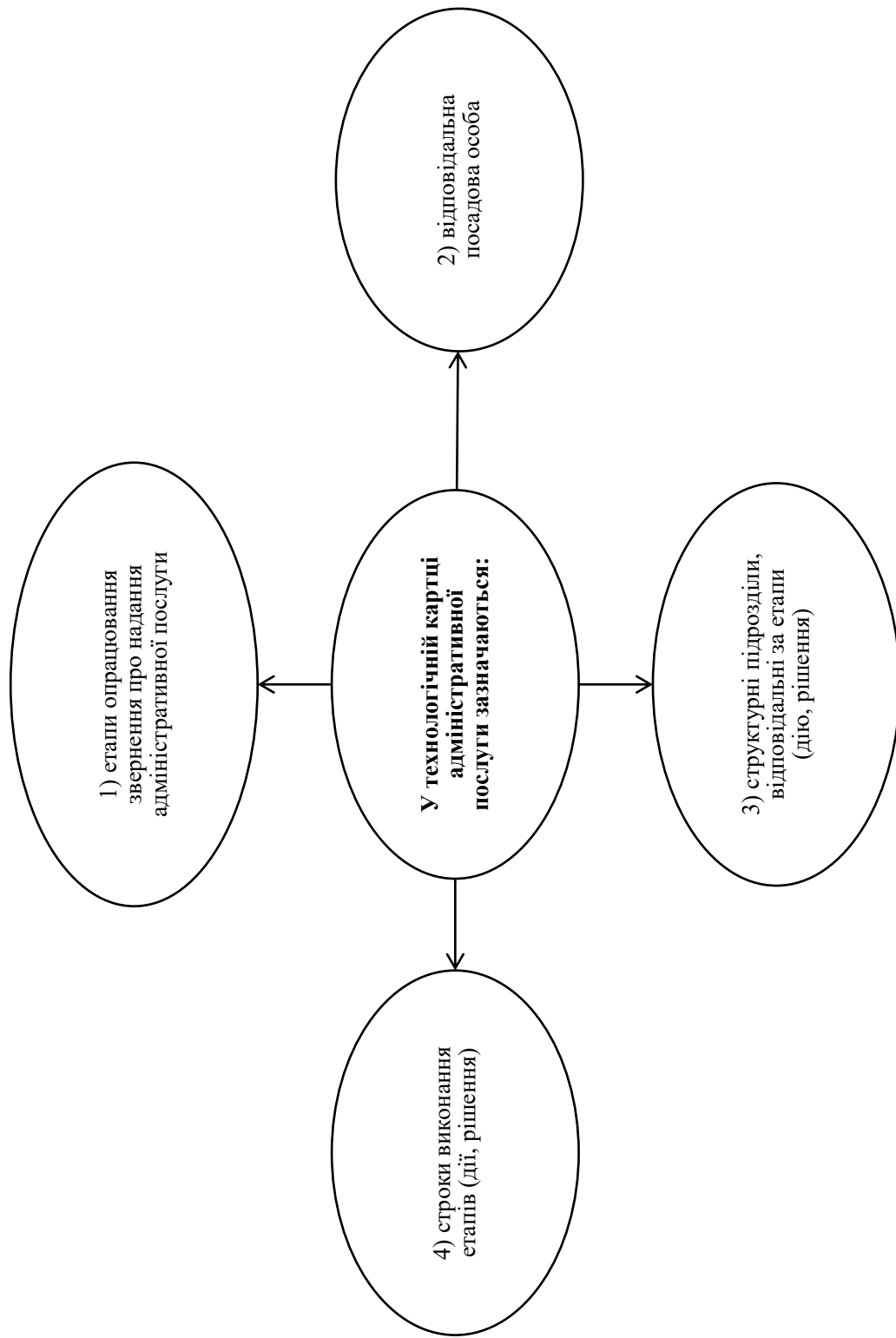
Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються **інформаційна і технологічна картки**, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується (ст. 8 ЗУ «Про адміністративні послуги»)



**Інформаційна картка** адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному вебсайті та в місці здійснення прийому суб'єктів звернень



**Технологічна картка** адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги (ч. 5 ст. 4 ЗУ «Про адміністративні послуги»)



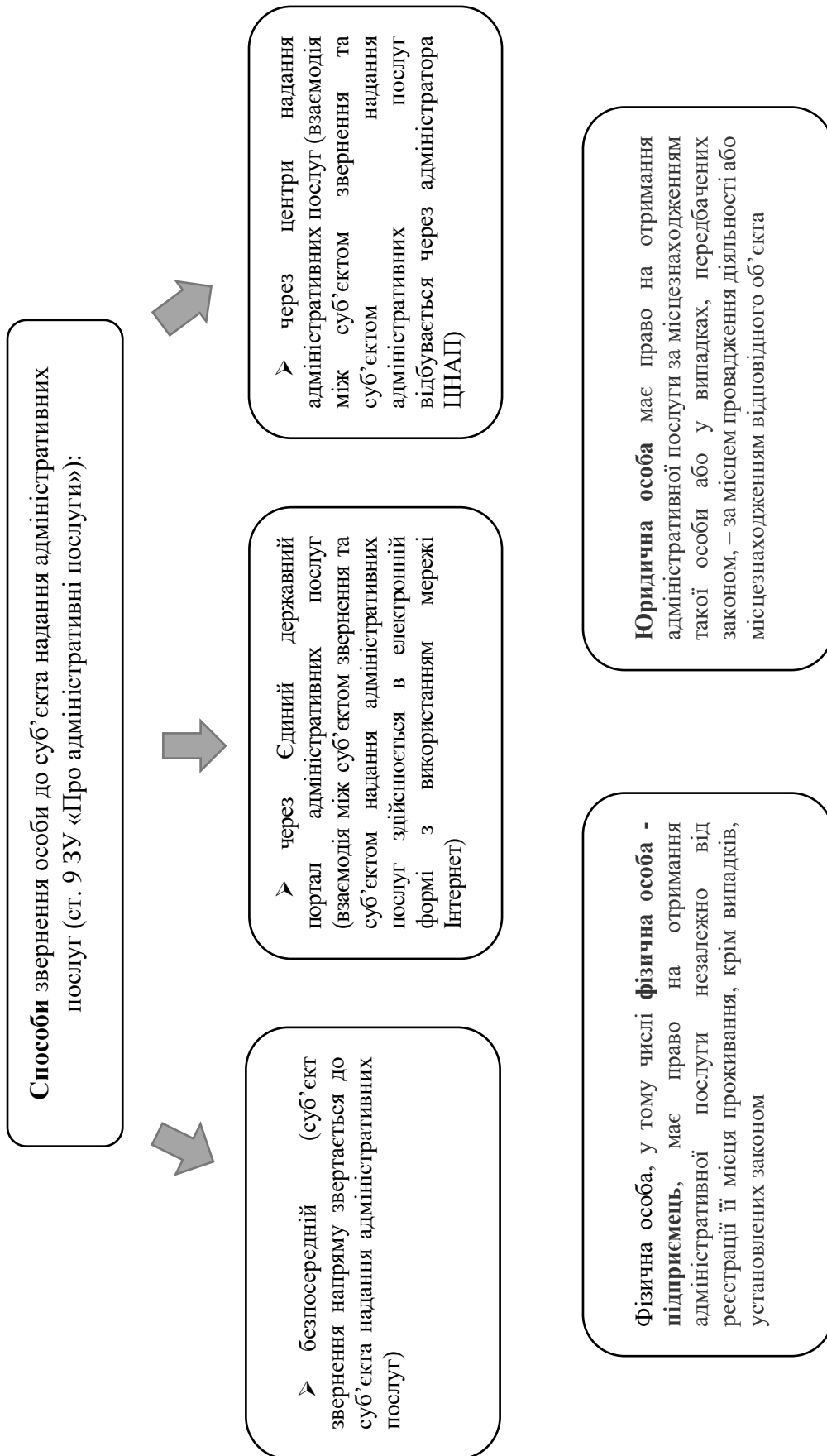


## Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг:

- Суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг). Такі вимоги не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, визначені законом

- Якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується

## 4. Загальні правила надання адміністративних послуг



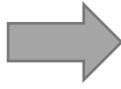
**Заява на отримання адміністративної послуги подається у наступних формах:**



**письмовій формі**

Заява складається суб'єктом звернення у фіксованому вигляді: на папері, у вигляді електронного листа тощо. Заява може викладатися заявником довільно або на визначеному уповноваженим органом бланку/формулярі. Іноді застосовується форма «заяви-анкети» (наприклад, у паспортних послугах)

Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою



**усній формі**

Усна заява – це звернення, яке викладається суб'єктом звернення (наразі – лише фізичною особою) при особистому відвідуванні суб'єкта надання адміністративної послуги або ЦНАП, і яке або обробляється негайно (невідкладно), або фіксується працівником суб'єкта надання адміністративної послуги, ЦНАП. До усної заяви може прирівнюватися і звернення з використанням телефону



**електронній формі**

через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування

- 
- Документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців
- 
- Документи, що посвідчують:
- 
- особу іноземця;
- 
- особу без громадянства;
- 
- отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист)
- 
- Документи військового обліку
- 
- Свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану
- 
- Документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії
- 
- Документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії
- 
- Документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи
- 
- Документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина
- 
- Документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти
- 
- Довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я
- 
- Документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи
- 
- Рішення, вирок, ухвали і постанови судів
- 
- Установчі документи юридичної особи
- 
- Рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства
- 
- Документи медико-соціальної експертизи
- 
- Посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги
- 
- Документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення
-

Документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців
Документи, що посвідчують:
особу іноземця;
особу без громадянства;
отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема, посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист)
Документи військового обліку
Свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану
Документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії
Документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії
Документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи
Документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина
Документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти
Довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я
Документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи
Рішення, вироки, ухвали і постанови судів
Установчі документи юридичної особи
Рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства
Посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги
Документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення

Способи отримання документів або інформації (без участі суб'єкта звернення):

➤ отримання відомостей у поданій заяві

➤ шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління (наприклад, витяги з реєстрів)

➤ через електронної державних інформаційних ресурсів систему взаємодії електронних ресурсів

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг (ст. 14 ЗУ «Про адміністративні послуги»):

1) забезпечення автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг

2) надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань

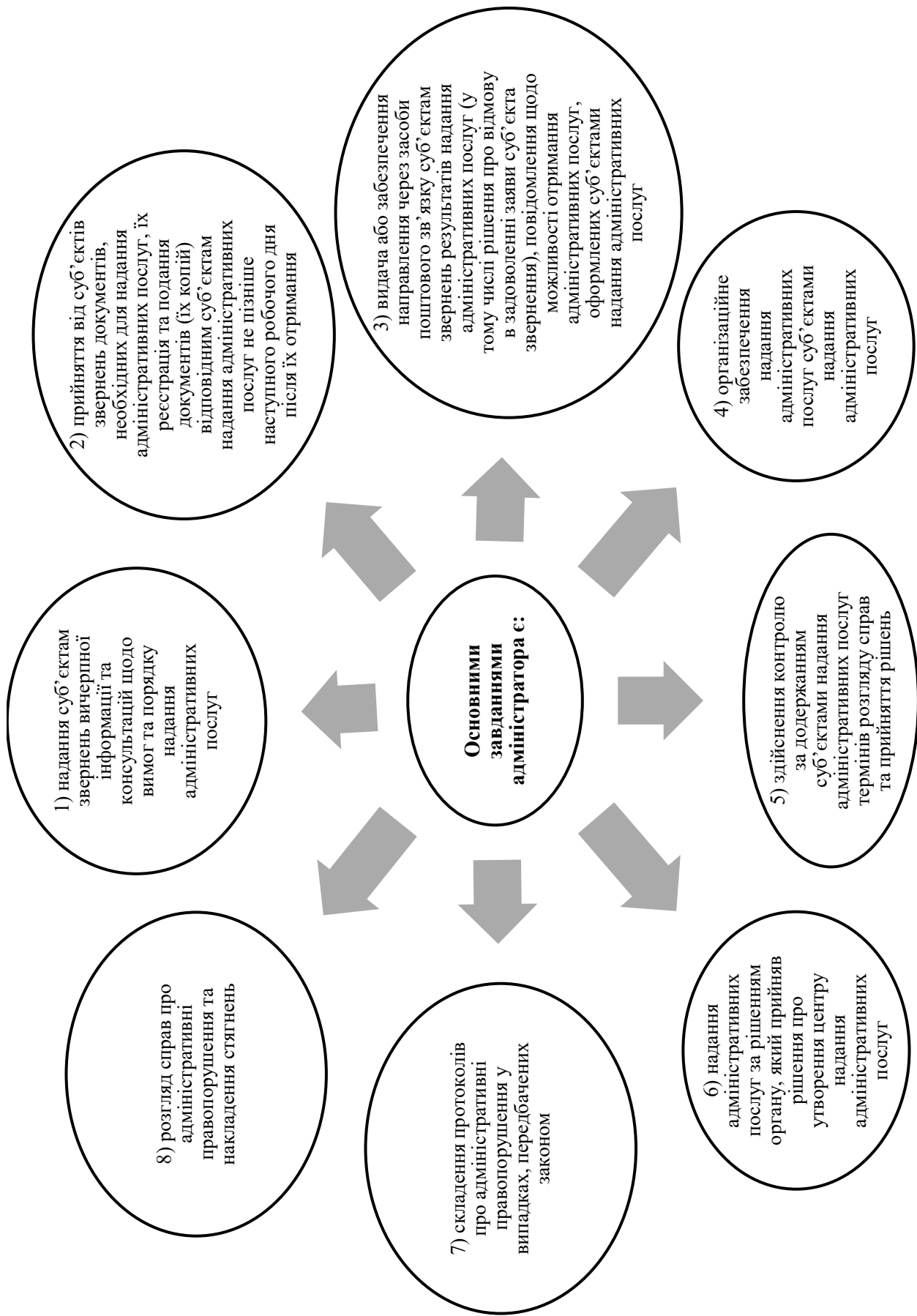
3) забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів

Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг здійснюють **адміністратори** – посадові особи органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги або організовують їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг (ст. 13 ЗУ «Про адміністративні послуги»)

У разі утворення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу до його складу включаються окремі посадові особи виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, на яких можуть покладатися всі або окремі завдання адміністратора

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства

Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру надання адміністративних послуг





1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг, у порядку, визначеному статтею 9 ЗУ «Про адміністративні послуги»

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

**Адміністратор має право:**

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення

3) інформувати керівника центру надання адміністративних послуг та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень

Строки надання адміністративних послуг (ст. 10 ЗУ «Про адміністративні послуги»):

Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом

У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги

Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

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

- **Наприклад,** Державна реєстрація шлюбу: шлюб реєструється після спливу одного місяця від дня подання особами заяви про державну реєстрацію шлюбу. За наявності поважних причин керівник органу державної реєстрації актів цивільного стану дозволяє державну реєстрацію шлюбу до спливу цього строку. У разі вагітності нареченої, народження нею дитини, а також якщо є безпосередня загроза для життя нареченої або нареченого, шлюб реєструється у день подання відповідної заяви, або у будь-який інший день за бажанням наречених протягом одного місяця

**Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір)**  
(ст. 11 ЗУ «Про адміністративні послуги»)



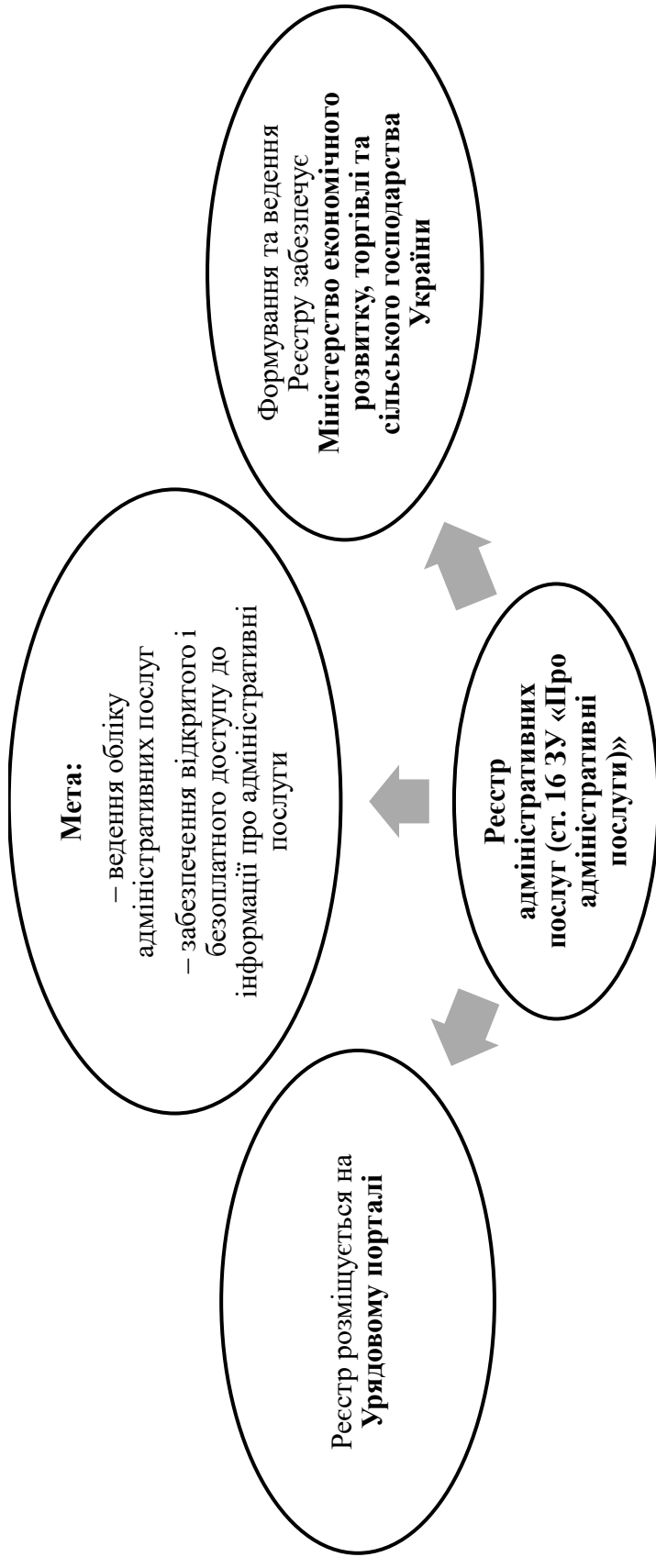
- Вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо)



- Безоплатно надаються послуги у сфері соціального забезпечення громадян (видача довідки про особу, яка добровільно повертається; призначення допомоги при народженні дитини; призначення субсидій для відшкодування витрат для оплати житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, рідкого та твердого пічного побутового палива тощо)



- Внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, здійснюється **безкоштовно**



**До Реєстру вносяться відомості про:**

Суб'єкта надання адміністративної послуги
Назву адміністративної послуги
Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі)
Результат надання адміністративної послуги
Правові підстави для надання адміністративної послуги та встановлення розміру плати за її надання

Види реєстрів адміністративних послуг:

➤ Реєстр адміністративних послуг місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування (у розрізі адміністративно-територіальних одиниць України)

➤ Реєстр адміністративних послуг ЦОВВ, інших державних (колегіальних) органів (їх територіальних органів)

**Єдиний державний портал адміністративних послуг** є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні (ч1 ст. 17 ЗУ «Про адміністративні послуги»)

Призначення Єдиного державного порталу адміністративних послуг

доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг

можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку

можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв

можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг

можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі

**Вимоги до Єдиного державного порталу адміністративних послуг**

Можливість морфологічного пошуку, за частиною слова, без урахування регістру введення

Можливість класифікації та пошуку адміністративних послуг за життєвими ситуаціями та категоріями

Моніторинг відвідувань

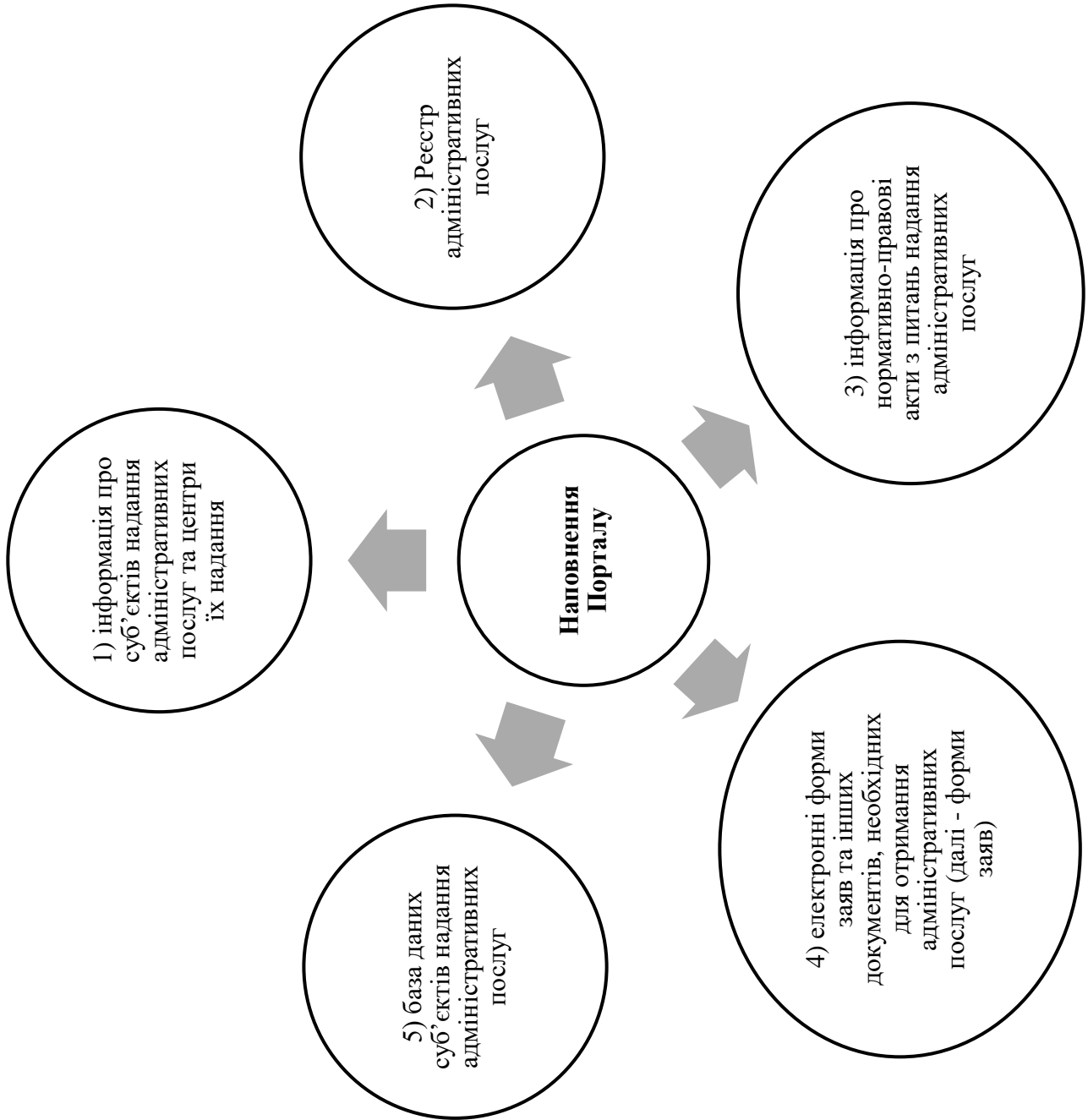
Захист даних (у тому числі персональних) від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування доступу до них шляхом здійснення організаційних і технічних заходів, впровадження засобів та методів технічного захисту інформації

Розмежування та контроль доступу до інформації, яка міститься на Порталі

Реєстрація подій, що відбуваються на Порталі і стосуються його безпеки

Наявність зрозумілих для користувачів інтерфейсів

Ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням електронного цифрового підпису





- Реєстрація користувачів на Порталі здійснюється за допомогою **електронного цифрового підпису** або іншими способами, які дають змогу належним чином ідентифікувати користувача

---

Розмежування доступу користувачів до захищених ресурсів Порталу на рівні завдань та інформаційних масивів

---

Ідентифікація та автентифікація користувачів

---

Перевірка повноважень користувачів і надання їм права на виконання певних дій із захищеними ресурсами (читання, модифікація, знищення, введення інформації тощо)

---

Реєстрація подій, пов'язаних із доступом до ресурсів Порталу, результатів ідентифікації та автентифікації користувачів, фактів зміни повноважень користувачів, результатів перевірки цілісності засобів захисту інформації

---

Блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів та автоматичне інформування відповідальної особи про вчинення таких дій

---

**Перелік інформації про  
суб'єктів надання  
адміністративних послуг та  
адміністративні послуги для  
розміщення її на Єдиному  
державному порталі  
адміністративних послуг**

Вид суб'єкта надання адміністративних послуг (державний колегіальний орган, центральний орган виконавчої влади, його територіальний орган, місцева держадміністрація, орган місцевого самоврядування тощо)

Найменування суб'єкта надання адміністративних послуг

Місцезнаходження, номер контактного телефону, офіційний вебсайт та адреса електронної пошти

Режим роботи

Перелік адміністративних послуг

Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги

Електронні форми заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги

Строк надання адміністративної послуги

Плата (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги

Нормативно-правові акти з питань надання адміністративної послуги

Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги та порядок оскарження

Категорія суб'єкта звернення (фізична, юридична особа)

Результат надання адміністративної послуги та способи його отримання

**Перелік інформації про центри надання адміністративних послуг для розміщення на Єдиному державному порталі адміністративних послуг**

---

Найменування органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування, при якому утворено центр надання адміністративних послуг

---

Найменування центру

---

Місцезнаходження, номер контактного телефону, офіційний вебсайт, адреса електронної пошти центру

---

Режим роботи центру

---

Перелік адміністративних послуг, які можна отримати через центр та суб'єктів їх надання

---

## 5. Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП): створення та організація діяльності

**Центр надання адміністративних послуг** – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» (ст. 12).

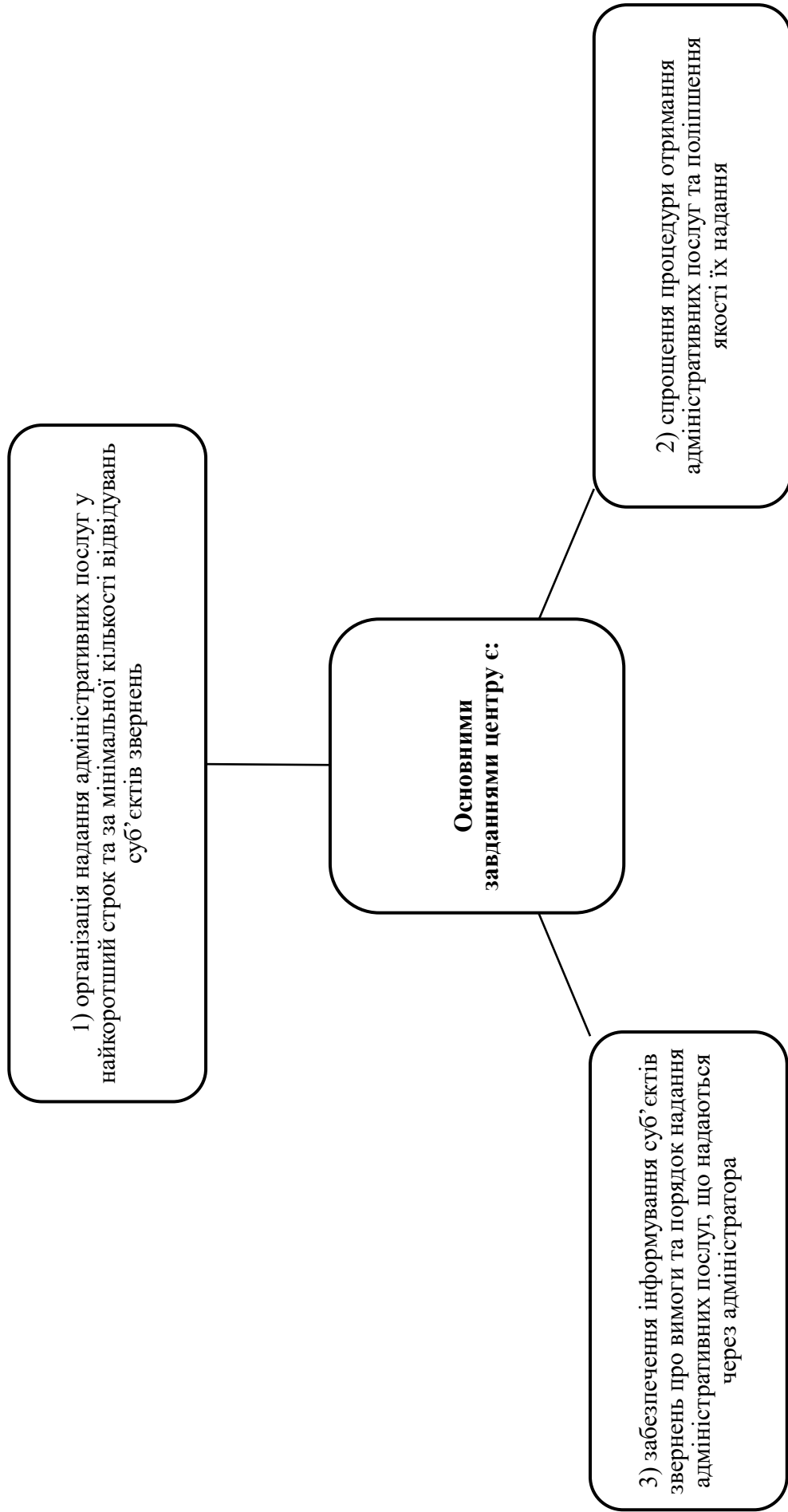
**Мета створення ЦНАП** полягає у забезпеченні зручних та доступних умов для отримання максимуму необхідних громадянам та суб'єктам господарювання адміністративних послуг при особистому (фізичному) зверненні за такими послугами

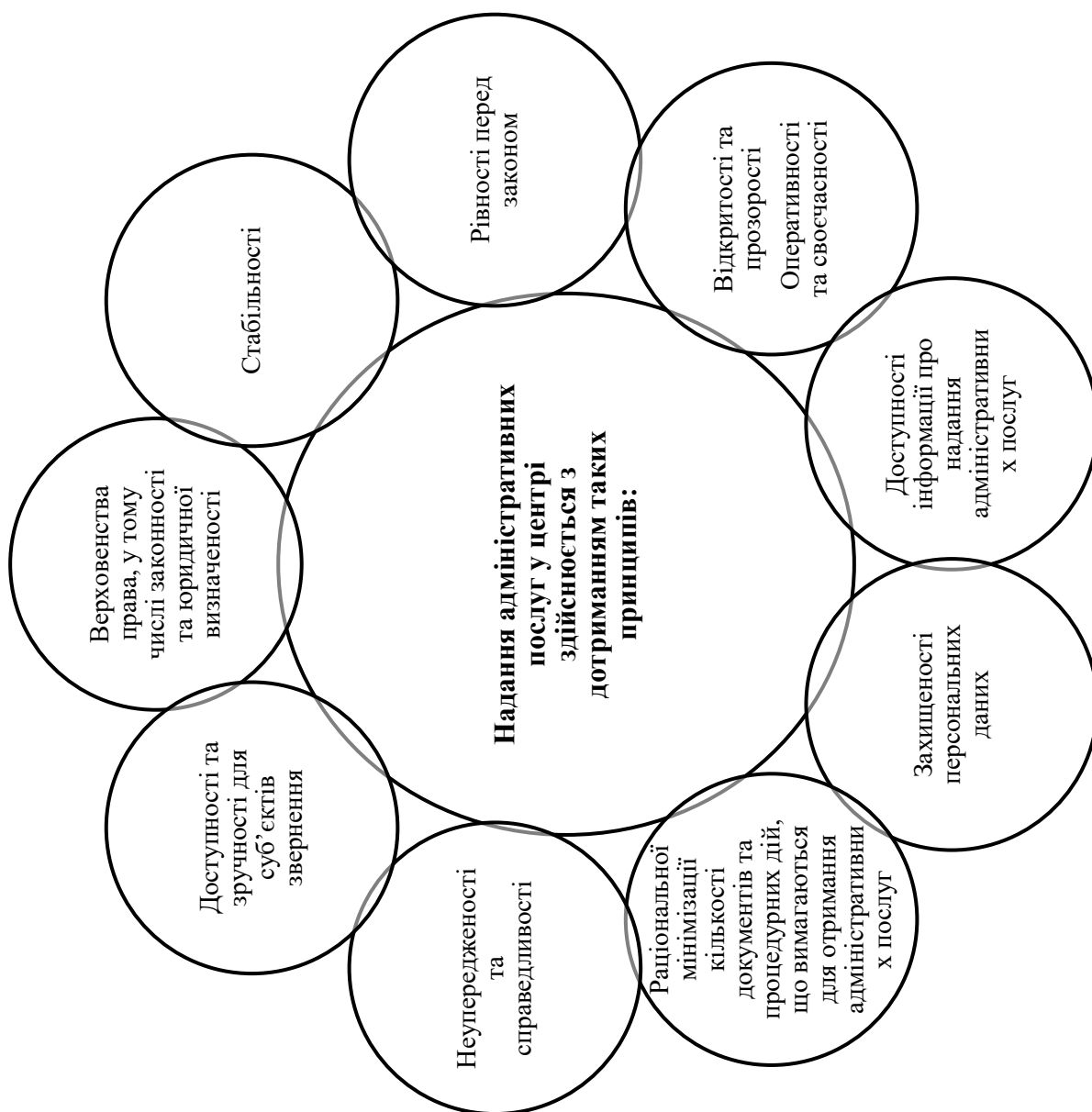
ЦНАП юридично може мати два статуси:  
**постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ:**

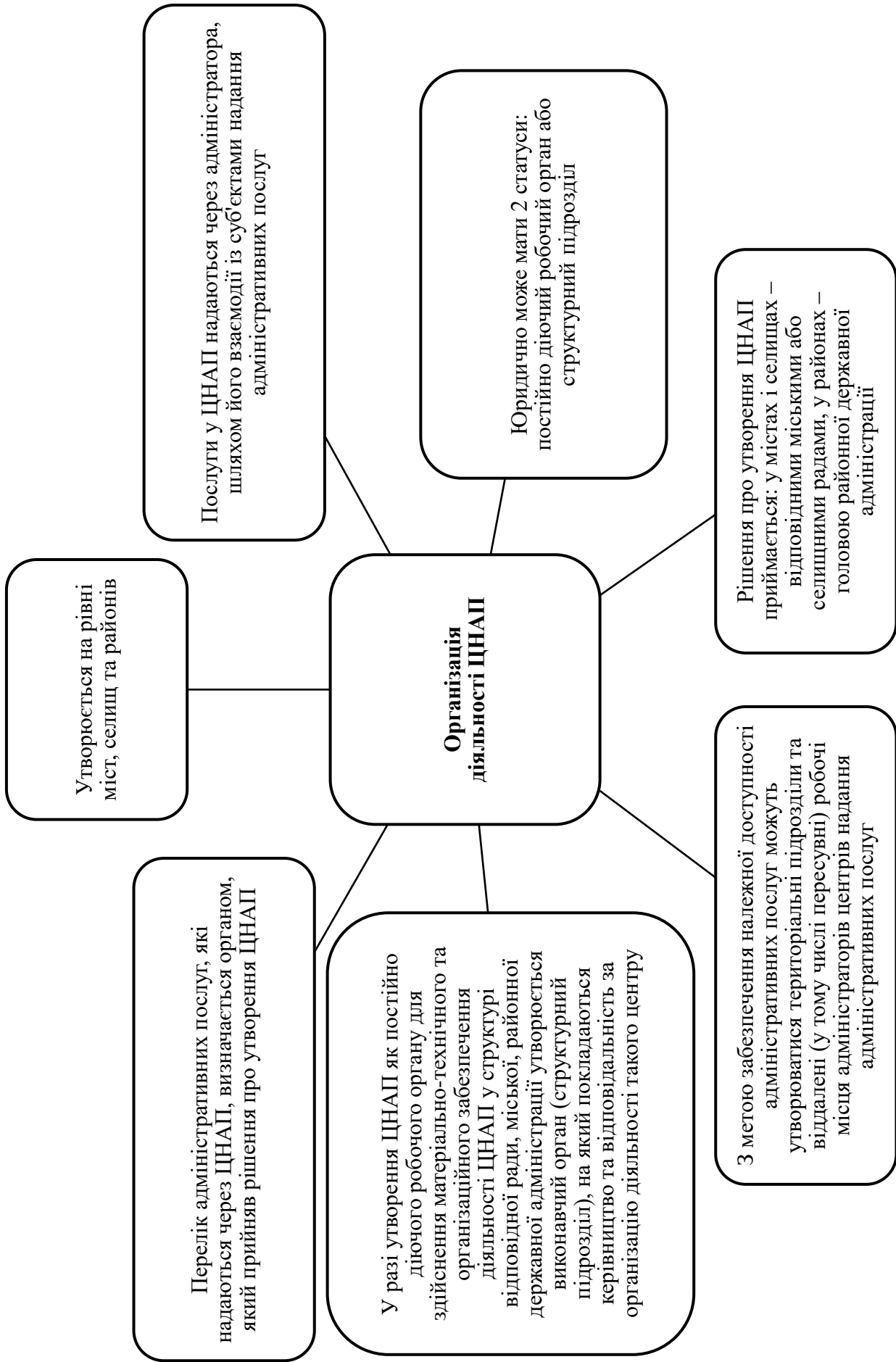
а) статус постійно діючого робочого органу передбачає його формування із числа працівників (посадових та/або службових осіб) різних суб'єктів надання адміністративних послуг, у тому числі залучення до складу такого органу працівників (посадових та/або службових осіб) різних суб'єктів надання адміністративних послуг принаймні для консультування;

б) статус структурного підрозділу виконавчого органу міської, селищної ради, районної державної адміністрації передбачає, що така одиниця є окремим утворенням із власним штатним розписом та власним персоналом (насамперед, адміністраторами)

Рішення про утворення ЦНАП приймається: у містах і селищах – відповідними селищними або міськими радами, у районах – головою районної державної адміністрації. У містах Києві та Севастополі центри надання адміністративних послуг утворюються за рішенням відповідних міських рад

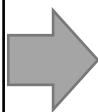






## Технологія створення Центру надання адміністративних послуг

**1) Передпідготовча робота.** Її суть зводиться, насамперед, до формування лідируючої команди з кількох осіб, які мають уявлення щодо ЦНАП і готові виконувати таку лідерську роль. Добре, коли серед членів цієї команди є представники на рівні міського голови або його заступника (аналогічно – і в районних державних адміністраціях). Ключовим питанням для успішності таких ініціатив є наявність політичної волі у місцевого керівництва



**2) Формування робочої групи проекту.** Доцільно залучити до проекту зі створення ЦНАП якнайширше коло підрозділів/працівників із різних структурних підрозділів. Усі повинні відчувати свою причетність до проекту. До складу робочої групи доцільно включити додатково також представників підрозділів, які будуть залучені до роботи ЦНАП. До складу робочої групи можуть бути включені представники усіх зацікавлених сторін, зокрема від громади міста, а також зовнішні консультанти, які мають відповідний досвід. Робоча група створюється не стільки для колегіального прийняття рішень, скільки для всебічного обговорення спірних питань та мінімізації ризиків від імовірних помилок

Як правило, серцевиною майбутнього ЦНАП є якийсь із найбільш прогресивних підрозділів у виконкомі (це може бути дозвільний центр, відділ звернень громадян тощо). Місцеве керівництво повинно заохочувати та винагороджувати таку ініціативність та додаткові навантаження на працівників





**3) Розроблення концепції (або програми) створення ЦНАП та її схвалення, а також плану заходів на виконання концепції (програми).** Така концепція / програма повинна передбачати висвітлення таких питань:

- недоліки (проблеми) існуючої системи надання адміністративних послуг у місті або районі
- модель, до якої пропонується перейти (на основі поєднання двох ключових принципів: єдиного офісу та єдиного вікна)
- технологія переходу (хто керуватиме проектом; які етапи будуть пройдені; як буде проведено функціональне обстеження або сертифікація; які зміни передбачаються у процедурах вирішення справ; які групи послуг надаватимуться у ЦНАП тощо)
- організаційне забезпечення (які підрозділи будуть залучені; хто забезпечуватиме роботу ЦНАП тощо)
- інформаційне забезпечення
- середньострокові та довгострокові перспективи (зокрема щодо залучення органів виконавчої влади до надання послуг через ЦНАП, створення територіальних філій) тощо

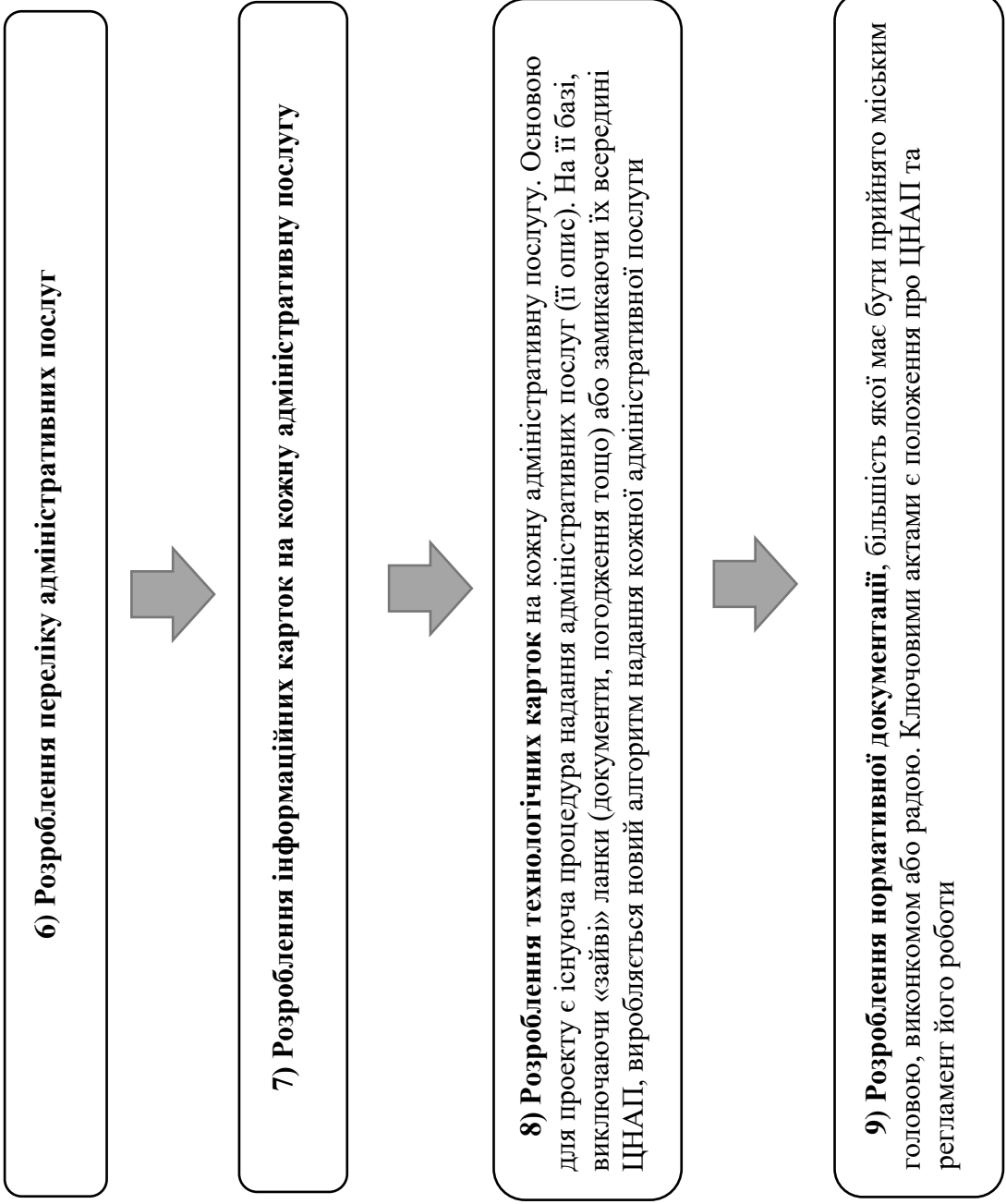
Для реалізації Концепції необхідно скласти відповідний план заходів. Концепція як стратегічний документ і заходи її реалізації як оперативний документ – за потреби можуть переглядатися і уточнюватися



**4) Підготовка приміщення** (це питання потрібно опрацьовувати якнайшвидше). Як свідчить досвід, без належного вирішення цього питання, тобто раціонального вибору і облаштування відповідного приміщення, всі інші дії можуть бути марними. Також доцільно передбачити пов'язаний захід – розроблення дизайну робочого місця працівника ЦНАП з орієнтацією на відвідувача



**5) Функціональне обстеження органу влади.** Потрібно зібрати повну інформацію щодо існуючого стану справ у відповідному органі влади з детальним описом послуг, які сьогодні надаються, та процедур їх надання



**10) Налагодження співробітництва між ЦНАП та «непідпорядкованими» адміністративними органами. Основним варіантом залучення непідпорядкованих органів є угоди (меморандуми) про співпрацю**



**11) Добір персоналу для роботи в ЦНАП, його підготовка**



**12) Розроблення та / або придбання програмного забезпечення та придбання оргтехніки**



**13) Забезпечення надання в ЦНАП супутніх послуг. Потрібно провести відбір надавачів супутніх послуг на конкурсних засадах**

**14) Проведення спеціальної інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо створення ЦНАП, яка повинна включати популяризацію ЦНАП. Окрім звичайних джерел, за допомогою яких має поширюватися інформація про роботу ЦНАП, на цьому етапі дуже важливо налагодити співпрацю з місцевими засобами масової інформації**



**15) Робота ЦНАП вимагатиме постійного моніторингу і коригування діяльності. Тож на початку проекту і через кожні наступні 1,5–2 роки доцільно проводити порівняльне оцінювання якості адміністративних послуг**

## Час прийому звернень суб'єктів звернення у ЦНАП

Прийняття звітів, декларацій, скарг

Надання консультацій

Прийняття та видача документів, не пов'язаних із наданням адміністративних послуг

Укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які мають монополіне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо)

Надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування

За рішенням органу, що утворює ЦНАП, у такому центрі також може здійснюватися

### Час прийому звернень суб'єктів звернення у ЦНАП

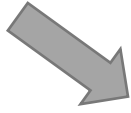
➤ цей час становить не менше шести днів на тиждень (тобто з понеділка до суботи включно)

➤ цей час становить не менше семи годин на день

➤ прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід (тобто йдеться про вимогу безперервної роботи протягом робочого дня)

➤ не менше двох днів на тиждень прийом суб'єктів звернень у ЦНАП здійснюється до двадцяті години

## Супутні послуги в ЦНАП



Надання **супутніх послуг**  
(виготовлення копій документів,  
ламінування, фотографування,  
продаж канцелярських товарів,  
надання банківських послуг тощо)  
може здійснюватися у приміщеннях  
ЦНАП



Добір суб'єктів господарювання  
для надання супутніх послуг  
здійснюється органом (посадовою  
особою), що утворив центр, 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

## Супутні послуги в ЦНАП

## Положення про Центр надання адміністративних послуг

**Положення про ЦНАП** є нормативно-правовим актом, у якому визначаються статус ЦНАП (це постійно діючий робочий орган чи структурний підрозділ); його основні завдання; статус персоналу; основні завдання адміністраторів та їх повноваження; статус керівника ЦНАП та його обов'язки; порядок фінансування та матеріально-технічного забезпечення ЦНАП (Постанова КМУ від 20 лютого 2013 р. № 118).



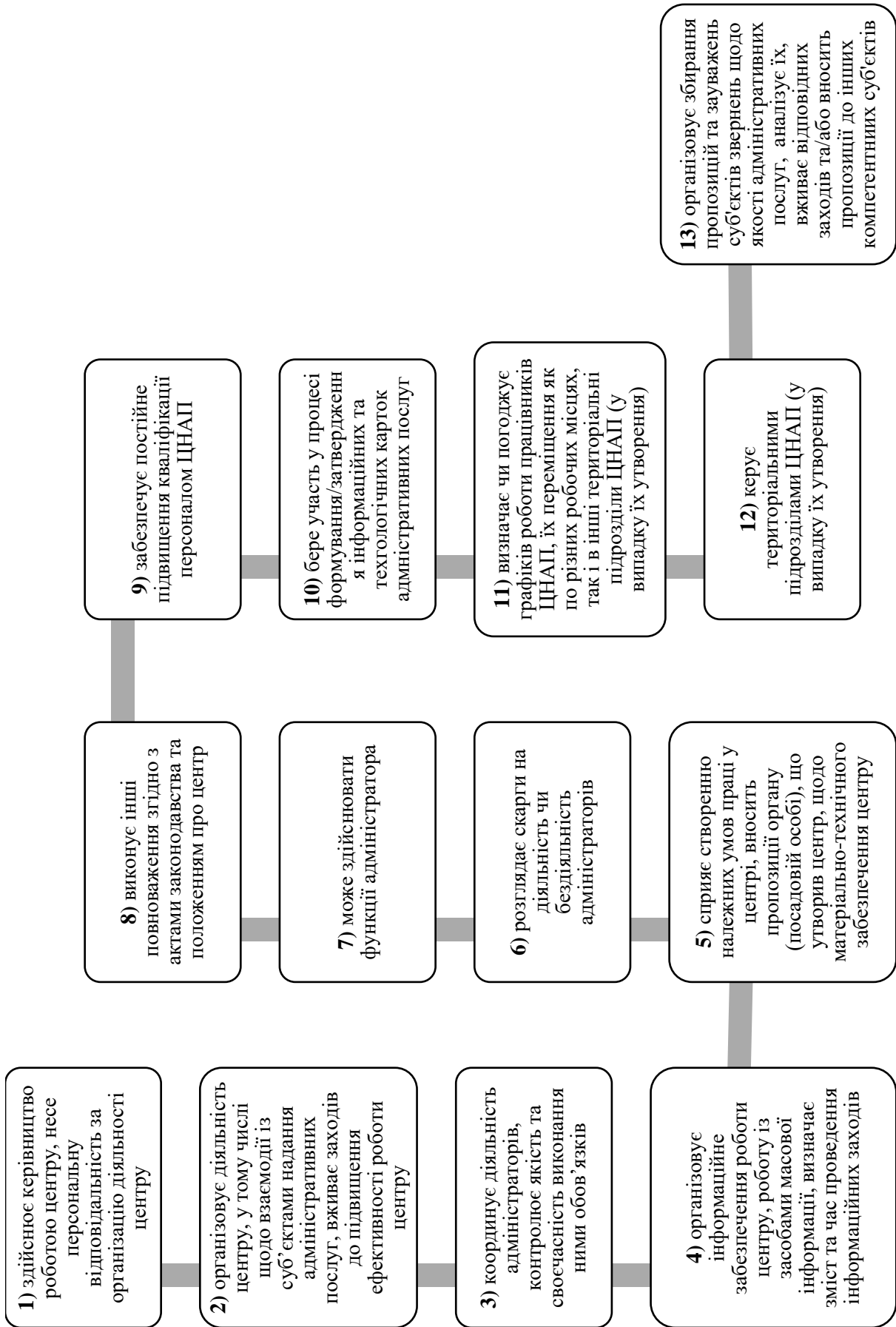
Кабінет Міністрів України затверджує **примірне положення про ЦНАП**. Термін «примірне» означає, що орган, який приймає рішення про утворення ЦНАП та відповідно затверджує власне Положення про ЦНАП, не зв'язаний примірним актом Кабінету Міністрів, а може використовувати його як певну основу для підготовки власного акта.

Важливо наголосити, що усі згадані примірні акти Кабінету Міністрів України мають рекомендаційний характер. Тому орган, який утворює ЦНАП, може відходити від тексту Примірного положення і Примірного регламенту й передбачати власні регулювання

У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу місцевої держадміністрації або виконавчого органу міської ради його очолює **керівник** структурного підрозділу (виконавчого органу), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським головою.

У разі утворення центру як структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради, керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським або селищним головою

## Повноваження керівника Центру надання адміністративних послуг

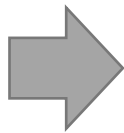




## Регламент Центру надання адміністративних послуг

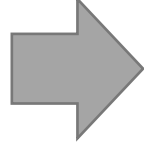
**Примірний регламент** визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг (Постанова КМУ від 1 серпня 2013 р. № 588).

**Примірний регламент ЦНАП** є нормативно-правовим актом, у якому визначається порядок діяльності ЦНАП, зокрема: принципи діяльності ЦНАП; вимоги до розміщення інформації у ЦНАП та про ЦНАП; правила керування чергою; порядок роботи з суб'єктами звернення, починаючи від першого візиту у ЦНАП і закінчуючи врученням оформленого результату наданої адміністративної послуги; порядок передачі документів від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративних послуг; порядок передачі документів від суб'єкта надання адміністративних послуг до ЦНАП тощо

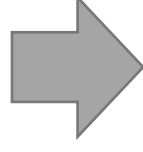


1) Центр розміщується в центральній частині міста/селища або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи. Вхід до центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглій до центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру (пункт 5 Примірного регламенту)

2) Приміщення центру поділяється на **відкрити** та **закрити 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 або другому 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 може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина (пункт 6 Примірної регламенту)

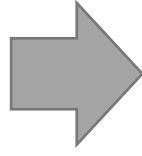


3) **Сектор прийому** облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру

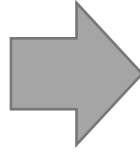


4) **Сектор інформування** облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів

**5) Сектор очікування** розміщується 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



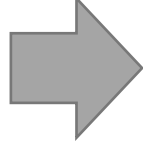
**6) Сектор обслуговування** повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру (пункт 10 Примірного регламенту). Це дуже важлива норма Примірного регламенту, адже вона спрямовує до використання для роботи з відвідувачами так званій «відкритий простір», а не кабінетну систему



**7) Відповідно до Примірного регламенту площа секторів очікування та обслуговування** повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру. Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для:

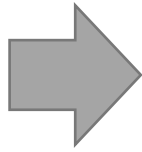
- центрів, які утворюються при міських радах міст, що є адміністративними центрами областей і Автономної Республіки Крим, а також м. Києва і Севастополя, – не менш як 100 кв метрів
- центрів, які утворюються при міських радах міст обласного та республіканського Автономної Республіки Крим значення, – не менш як 70 кв. метрів; інших центрів – не менш як 50 кв метрів

- 8) На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:**
- найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, 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
  - користування інформаційними терміналами (у разі її наявності)
  - користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності)

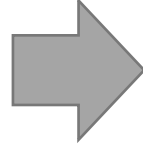


- 9) Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення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

**10) 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 (пункт 15 Примірнього регламенту)

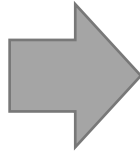


**11)** Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися **інформаційний підрозділ**. Інформаційний підрозділ центру також: інформує за усним 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 (пункт 19 Примірнього регламенту)

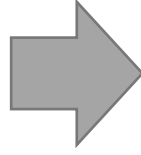


**12)** Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу **вебсайту центру** або окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена у пункті 12 Примірнього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація. Інформація на вебсайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання (пункти 20–21 Примірнього регламенту)

**13)** 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 (пункт 22 Примірнього регламенту)

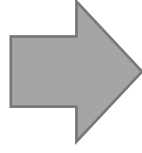


**14)** З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою. У разі запровадження **автоматизованої системи керування чергою** суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу 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). Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення (пункти 23, 24, 26 Примірнього регламенту). Варто додати, що у разі запровадження автоматизованої системи керування чергою реєстрація у такій системі є обов'язковою, і прийом суб'єкта звернення без реєстрації не допускається. Персоніфікована реєстрація суб'єкта звернення може бути доцільною у разі зловживань у приміщенні ЦНАП іншими особами, які недобросовісно впливають на формування черги (наприклад, реєструються у системі з метою наступного продажу місця дійсним суб'єктам звернення)

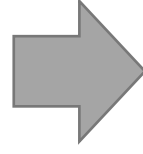


**15)** У центрі може здійснюватися **попередній запис** суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на вебсайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години (пункт 25 Примірнього регламенту). Варто додати, що попередній запис є факультативною опцією і відведені для нього години повинні добиратися таким чином, щоб не призводити до несправедливого обслуговування громадян і негативного впливу на чергу (наприклад, не рекомендується надавати можливість попереднього запису на пікові години відвідування ЦНАП, зокрема з 09.00 до 11.00)

**16) 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** (пункт 27 Примірнього регламенту)



**17)** 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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні (пункт 31 Примірнього регламенту)



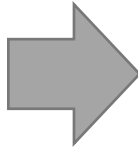
**18)** Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити **дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних** у межах, необхідних для надання адміністративної послуги (пункт 32 Примірнього регламенту)

**19)** 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. 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.

Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення **спосіб його повідомлення про результати** 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.

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

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 (пункти 33–37 Примірного регламенту)

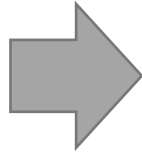


**20)** Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та / або сканування. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до **листа про проходження справи** у паперовій та / або електронній 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 (пункти 38–39 Примірного регламенту)



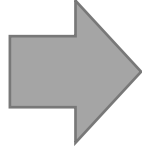
**21)** Після вчинення дій, передбачених пунктами 27–39 Примірнього регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття 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. **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 (пункти 40–41 Примірнього регламенту).

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 (пункт 42 Примірнього регламенту)

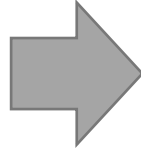


**22)** Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати центр 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 (пункти 43–44 Примірнього регламенту)

**23)** 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 (пункт 45 Примірного регламенту)

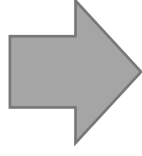


**24)** Адміністратор центру невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних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

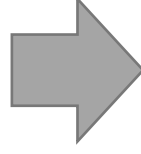


**25)** Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження або у випадках, передбачених законодавством, передається в іншій прийнятній для суб'єкта звернення спосіб. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи (пункт 47 Примірного регламенту)

**26)** 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 (пункт 48 Примірного регламенту)



**27)** 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 (пункт 50 Примірного регламенту)



**28)** Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результати надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігаються у центрі. **Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги** (пункт 51 Примірного регламенту)

## 6. Адміністративні послуги, які надає Міністерство внутрішніх справ та Національна поліція України

Адміністративні послуги, які надає Міністерство внутрішніх справ та Національна поліція для реалізації прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб, прийнято називати **сервісними послугами**. В Україні працює 158 сервісних центрів МВС.

**Головний сервісний центр МВС** здійснює надання платних і безоплатних послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ, а також бере безпосередню участь у реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

**Головний сервісний центр МВС** створений 7 листопада 2015 р. на виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ». Він є міжрегіональним територіальним органом Міністерства внутрішніх справ.

Головний сервісний центр МВС очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється Міністром внутрішніх справ



ГСЦ МВС у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, наказами Міністерства внутрішніх справ України, іншими нормативно-правовими актами тощо

**Система сервісних центрів МВС** має таку структуру:

- Головний сервісний центр МВС (самостійні структурні підрозділи)
- Регіональні сервісні центри ГСЦ МВС
- Територіальні сервісні центри РСЦ ГСЦ МВС

---

Надає платні та безоплатні послуги

---

Здійснює комплекс заходів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації (перереєстрації) та зняттям з обліку призначених для експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування транспортних засобів усіх типів

---

Здійснює контроль за відповідністю конструкції транспортних засобів установленним вимогам стандартів, правил і нормативів, за дотриманням законодавства, що визначає порядок сплати зборів (обов'язкових платежів), використанням транспортних засобів в умовах воєнного і надзвичайного стану, а також ведення їх обліку

---

Видає свідоцтва про допуск транспортних засобів до перевезення небезпечних вантажів

---

Проводить реєстрацію (перереєстрацію) транспортних засобів з видачею свідоцтв про реєстрацію, тимчасових реєстраційних талонів (далі - реєстраційні документи) та номерних знаків на транспортні засоби, здійснення обміну реєстраційних документів та номерних знаків на транспортні засоби, зняття з обліку зареєстрованих транспортних засобів

---

Здійснює в установленому порядку державний облік зареєстрованих транспортних засобів юридичних та фізичних осіб - власників транспортних засобів і формування Єдиного державного реєстру МВС

---

Вносить до Єдиного державного реєстру МВС інформацію про накладення або зняття встановлених у визначеному законодавством порядку обмежень щодо транспортних засобів або їх власників

---

Приймає та передає в РСЦ МВС для направлення до ГСЦ МВС заявки на виготовлення індивідуальних номерних знаків транспортних засобів

---

Видає індивідуальні номерні знаки власникам транспортних засобів за прийнятими заявками

---

Приймає та передає в РСЦ МВС документи для направлення на погодження до ГСЦ МВС заявок на проведення дублювання первинних ідентифікаційних номерів чи нанесення спеціальних індивідуальних номерів на складові частини транспортних засобів

---

Видає та продовжує термін дії свідоцтв про допущення транспортних засобів до перевезення небезпечних вантажів

---

Видає довідки про притягнення до кримінальної відповідальності, відсутність (наявність) судимості, її зняття, погашення

Здійснює оформлення та видачу дозволів на встановлення та використання на транспортних засобах спеціальних звукових і світлових сигнальних пристроїв

Проводить огляд транспортних засобів для здійснення процедури їх переобладнання

Проводить перевірку придатності транспортних засобів для видачі свідоцтв про допущення транспортних засобів до перевезення визначених небезпечних вантажів

Взаємодіє з фахівцями експертної служби МВС під час здійснення комплексу заходів із проведення державної реєстрації (перереєстрації) та зняття з обліку транспортних засобів

Приймає іспити на право керування транспортними засобами всіх категорій, здійснює видачу та обмін національного й міжнародного посвідчень водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії та вносить інформацію до Єдиного державного реєстру МВС

Здійснює ведення обліку надходження, витрачання, наявності номерних знаків і бланкової продукції, а також надання в РСЦ МВС інформації про їх потребу

Забезпечує зберігання посвідчення водія на право керування транспортними засобами у разі позбавлення особи права на керування транспортним засобом, а також копій документів про позбавлення спеціального права

Здійснює облік закладів, які здійснюють підготовку, переїдготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів та контроль за їх діяльністю

Веде реєстр підприємств, установ, організацій та інших суб'єктів господарювання, які здійснюють торгівлю транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери

Забезпечує формування в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, загальнодержавної бази даних про результати обов'язкового технічного контролю транспортних засобів на підставі інформації про результати перевірки технічного стану транспортного засобу, що надається суб'єктами проведення обов'язкового технічного контролю, та інформації про укладення договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, що підлягають обов'язковому технічному контролю, що надається страховиками

Здійснює прийом фізичних або юридичних осіб і розгляд звернень громадян з усіх питань, що належать до повноважень ТСЦ МВС

Забезпечує присутність адміністраторів при укладанні та оформленні безпосередньо в ТСЦ МВС договорів, на підставі яких здійснюється набуття права власності на транспортні засоби

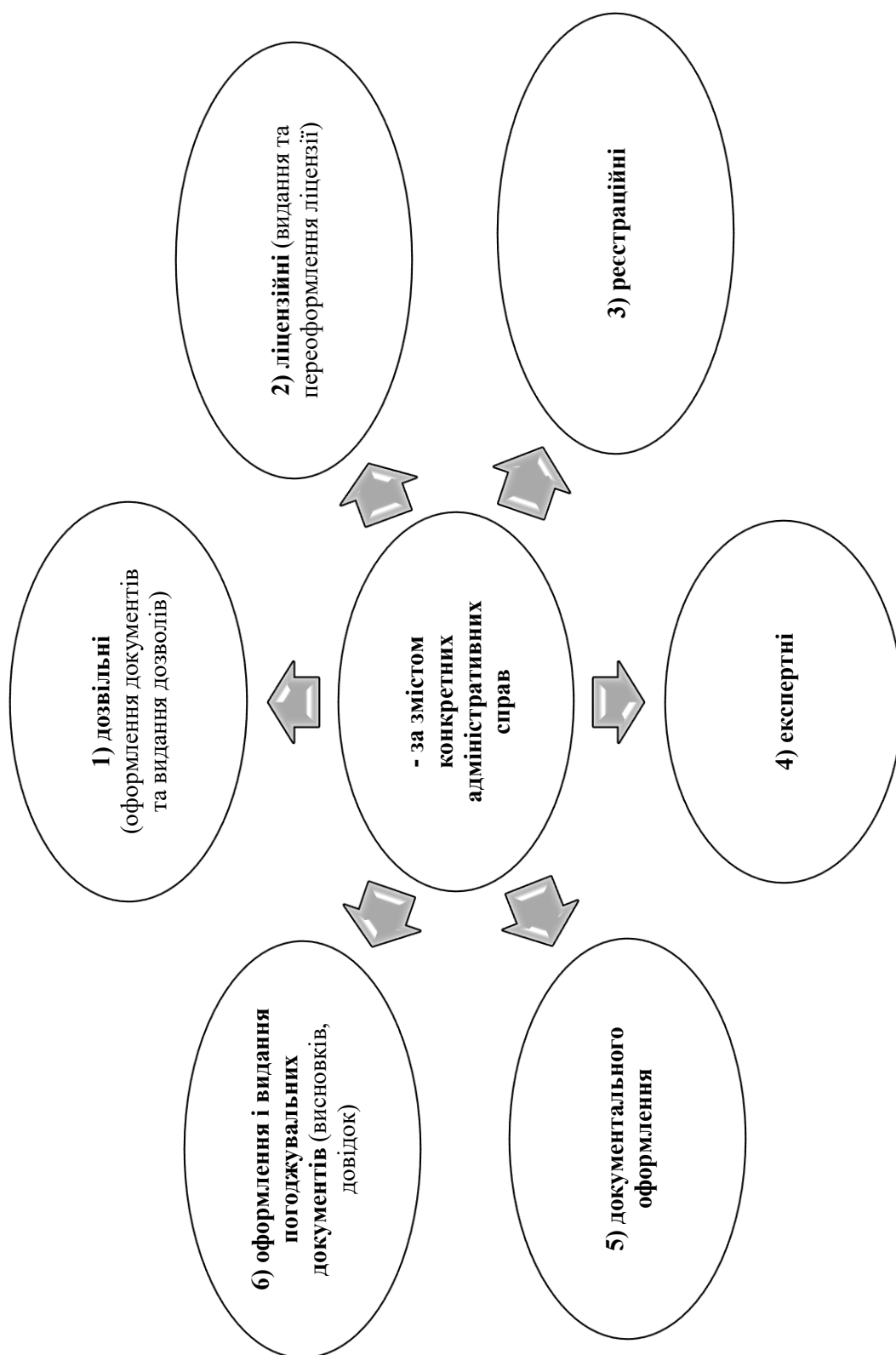
Здійснює контроль за додержанням законодавства у сфері своєї діяльності у встановлених законодавством випадках

Проводить щомісячні внутрішні перевірки матеріалів, що стали підставами для державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку транспортних засобів, оформлення та видачі реєстраційних документів, номерних знаків на них, приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія, свідомств про допущення транспортних засобів до перевезення визначених небезпечних вантажів

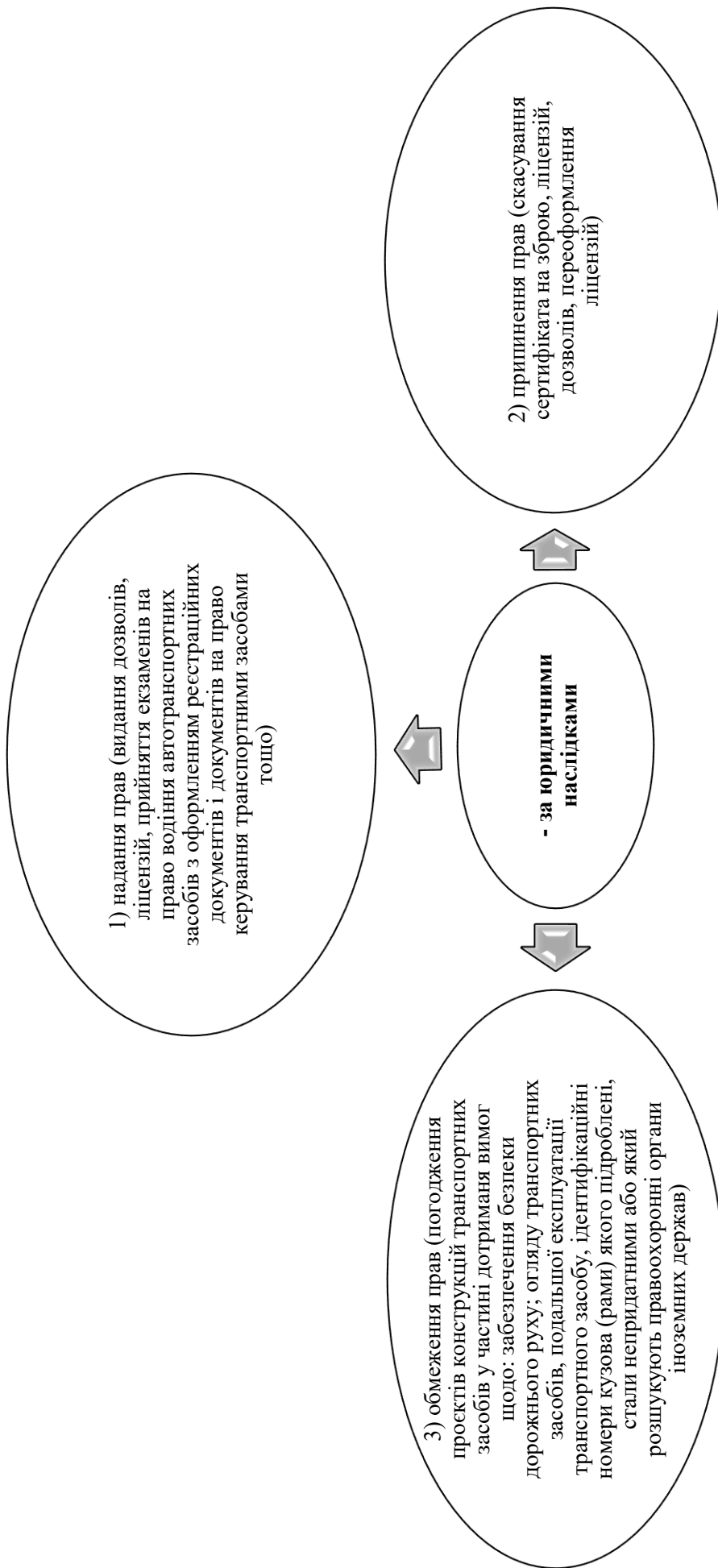
Сприяє підвищенню якості послуг, що надаються ТСЦ МВС

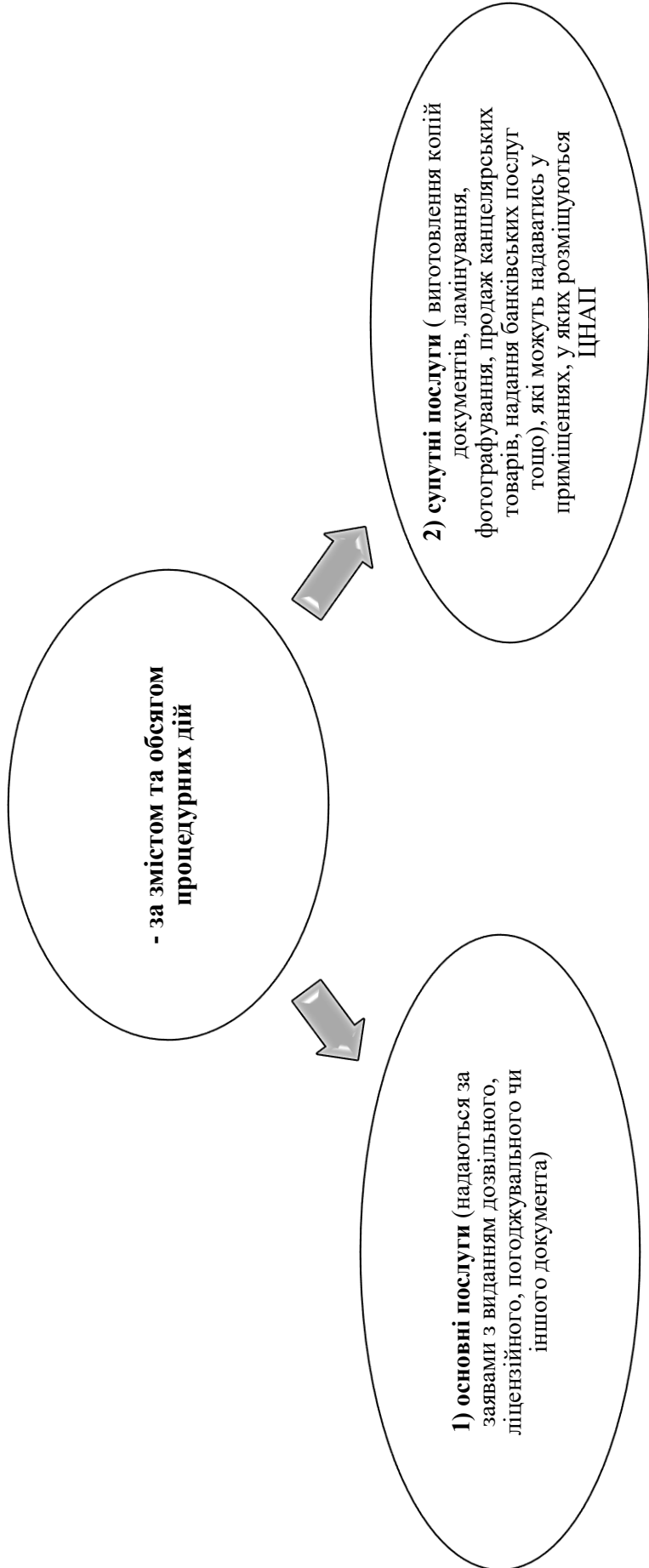
Розробляє та надає в РСЦ МВС пропозиції щодо покращення діяльності ТСЦ МВС

**Адміністративні послуги, які надаються Міністерством внутрішніх справ Національною поліцією класифікуються за критеріями:**









## Адміністративні (сервісні) послуги Міністерства внутрішніх справ

✓ Довідка про відсутність судимості

✓ Посвідчення водія

✓ Номерні знаки: виготовлення та зберігання

✓ Реєстрація та експлуатація транспортного засобу

✓ Мобільні сервісні центри МВС

✓ Погодження конструкцій транспортних засобів

✓ Надання витягу з ЄДР ТЗ та порядку доступу до НАІС

✓ Інформація для юридичних осіб, торговельних організацій, автошкіл

✓ Перевезення небезпечних вантажів та технічний контроль

## Адміністративні (сервісні) послуги, які надає Національна поліція України

✓ Видача дозволів на придбання і перевезення вогнепальної зброї, боєприпасів, інших предметів, на які поширюється дозвільна система для юридичних та фізичних осіб

✓ Видача дозволу на зберігання і носіння (реєстрація, перереєстрація): нагородної зброї, мисливської, холодної, пневматичної зброї, інших предметів, на які поширюється дозвільна система

✓ Переоформлення зброї за місцем її обліку з одного власника на іншого

✓ Видача дозволу (оформлення документів) на відкриття та функціонування об'єктів дозвільної системи, що працюють з вибуховими матеріалами, піротехнічних майстерень та інших об'єктів відповідно до Положення про дозвільну систему, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 1992 р. № 576

✓ Видача ліцензії на:

- виробництво та ремонт вогнепальної зброї невійськового призначення і боєприпасів до неї, холодної зброї, пневматичної зброї калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду, торгівля вогнепальною зброєю невійськового призначення та боєприпасами до неї, холодною зброєю, пневматичною зброєю калібру понад 4,5 міліметра і швидкістю польоту кулі понад 100 метрів на секунду
- виробництво спеціальних засобів, заряджених речовинами сльозоточивої та дратівної дії, індивідуального захисту, активної оборони та їх продаж
- надання послуг з охорони власності та громадян
- провадження діяльності, пов'язаної з виробництвом, торгівлею піротехнічними засобами;
- провадження діяльності, пов'язаної з наданням послуг стрільбищами невійськового призначення та функціонування мисливських стендів

✓ Видача дублікатів документів дозвільного характеру у разі їх втрати або пошкодження

✓ Переоформлення ліцензії, видача дубліката ліцензії, видача копії ліцензії (зазначених вище)

✓ Оформлення та видача:  
– дозволу на перевезення надгабаритних, великовагових вантажів  
– документів щодо погодження маршрутів дорожнього перевезення небезпечних вантажів

✓ Забезпечення супроводження для безпечного перевезення негабаритних, великовагових та небезпечних вантажів, автобусів та інших транспортних засобів спеціалізованими автомобілями Національної поліції з використанням спеціальних світлових або звукових сигналів

✓ Доставка, зокрема з використанням спеціальних транспортних засобів, затриманих за порушення правил, норм і стандартів у сфері безпеки дорожнього руху або технічно несправних транспортних засобів до визначеного замовником місця їх зберігання

✓ Підготовка і видача технічних умов на розміщення об'єкта дорожнього сервісу та малої архітектурної форми

✓ Перевірка проектної документації щодо будівництва, реконструкції і ремонту автомобільних доріг, вулиць та залізничних переїздів, об'єктів дорожнього сервісу, інших дорожніх споруд; забудови окремих територій населених пунктів; генеральних планів окремих забудов у населених пунктах; проектів комплексних схем організації руху та спорудження ліній міського електричного транспорту; схем організації дорожнього руху на відповідність технічним умовам та нормативно-правовим актам з безпеки дорожнього руху з подальшим оформленням документів щодо її розгляду та затвердження з наданням погодження або відмови в наданні погодження

✓ Обстеження з виїздом на місце території або окремих ділянок автомобільних доріг, вулиць і залізничних переїздів, на яких планується розміщення об'єктів дорожнього сервісу, малих архітектурних форм; ділянок вулично-дорожньої мережі, на яких планується відкриття нових або перегляд діючих маршрутів руху транспортних засобів, залучених до перевезення пасажирів

## 7. Адміністративні послуги, які надає Міністерство юстиції України

➤ **Міністерство юстиції України** (Мін'юст) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України.

Мін'юст є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну правову політику, державну політику з питань банкрутства, у сфері нотаріату, організації примусового виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб) (далі – виконання рішень), державної реєстрації актів цивільного стану, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації обтяжень рухомого майна, державної реєстрації юридичних осіб, громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, та фізичних осіб-підприємців, реєстрації статуту територіальної громади м. Києва, реєстрації статутів Національної академії наук та національних галузевих академій наук, державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності, у сфері виконання кримінальних покарань та пробації, у сфері правової освіти населення; забезпечує формування державної політики у сфері архівної справи і діловодства та створення і функціонування державної системи страхового фонду документації.



✓ Видача свідоцтва, анулювання свідоцтва, видача дубліката про право на здійснення діяльності арбітражного керуючого (розпорядника майна, керуючого санацією, ліквідатора)

✓ Видача виписки, витягу, довідки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

✓ Видача дубліката оригіналів установчих документів та змін до них, засвідчених державним реєстратором



✓ Видача свідоцтва про присвоєння кваліфікації судового експерта

✓ Включення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців відомостей про закриття відокремленого підрозділу юридичної особи, про створення відокремленого підрозділу юридичної особи, про втрату оригіналів установчих документів юридичної особи, про рішення засновників (учасників) юридичної особи або уповноваженого ними органу щодо припинення юридичної особи

✓ Внесення змін до актових записів цивільного стану та поновлення актових записів цивільного стану та повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акта цивільного стану

- ✓ Державна реєстрація:
  - (акредитація) відокремлених підрозділів іноземних неурядових організацій, представництв, філій іноземних благодійних організацій
  - (легалізація) змін до відомостей про всеукраїнські професійні спілки, їх об'єднання, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - (легалізація) створення всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань
  - втраги чинності символіки (політичної партії, всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань, всеукраїнських об'єднань організації роботодавців, громадських об'єднань)
  - друкованих засобів масової інформації
  - змін до відомостей про всеукраїнську творчу спілку, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про всеукраїнські об'єднання організації роботодавців, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про відокремлений підрозділ іноземної неурядової організації, представництва, філії іноземної благодійної організації, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про політичну партію, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про постійно діючий третейський суд, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про символіку, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (політичної партії, всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань, всеукраїнських об'єднань організації роботодавців, громадських об'єднань)
  - змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань
  - змін до відомостей про юридичну особу, які містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
  - змін до установчих документів юридичних осіб
  - зміни прізвища, імені та по батькові (крім зміни у разі реєстрації шлюбу)



- ✓ Державна реєстрація:
  - зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора (державна реєстрація припинення всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців)
  - -зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора всеукраїнської творчої спілки
  - зміни складу комісії з припинення політичної партії/всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора
  - народження
  - обтяження речового права на нерухоме майно
  - переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа
  - переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту
  - постійно діючих третейських судів, засновниками яких є всеукраїнські громадські організації
  - права власності на нерухоме майно
  - права іншого речового права на нерухоме майно
  - припинення всеукраїнської творчої спілки в результаті її ліквідації на підставі рішення про припинення юридичної особи
  - припинення всеукраїнської творчої спілки в результаті її реорганізації
  - припинення відокремленого підрозділу юридичної особи
  - припинення відокремленого підрозділу іноземної організації, представництва, філії іноземної благодійної організації
  - припинення постійно діючого третейського суду
  - припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця за її рішенням
  - припинення юридичної особи в результаті реорганізації
  - припинення юридичної особи в результаті її ліквідації
  - припинення юридичної особи в результаті її ліквідації на підставі рішення про припинення юридичної особи (державна реєстрація припинення всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців)
  - припинення юридичної особи в результаті її ліквідації на підставі рішення про припинення юридичної особи (при державній реєстрації припинення політичної партії/всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань)

- ✓ Державна реєстрація:
- припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців);
- припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (при державній реєстрації припинення політичної партії/всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань);
- розірвання шлюбу;
- рішення про припинення всеукраїнської творчої спілки, прийнятого загальними зборами (з'їздом, конференцією) творчої спілки;
- рішення про припинення політичної партії/всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань, прийнятого з'їздом (конференцією) політичної партії/всеукраїнських професійних спілок, їх об'єднань;
- рішення про припинення юридичної особи;
- рішення про припинення, прийнятого з'їздом (конференцією) об'єднання організацій роботодавців;
- символіки політичної партії, об'єднань організацій роботодавців, організацій роботодавців;
- смерті;
- статусу територіальної громади міста Києва;
- створення всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців;
- створення всеукраїнської творчої спілки;
- створення відокремленого підрозділу юридичної особи;
- створення політичної партії;
- фізичної особи-підприємця;
- шлюбу;
- створення юридичної особи (у тому числі в результаті виділу, злиття, перетворення, поділу);

✓ Внесення змін до запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

✓ Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

✓ Отримання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

✓ Анулювання актових записів цивільного стану

✓ Видача свідоцтва про право на зайняття нотаріальною діяльністю, видача повторного свідоцтва про право на зайняття нотаріальною діяльністю

✓ Проставлення апостиля:

– на виписках, витягах та довідках з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

– на офіційних документах, що видаються органами юстиції та судами, а також на документах, що оформляються нотаріусами України

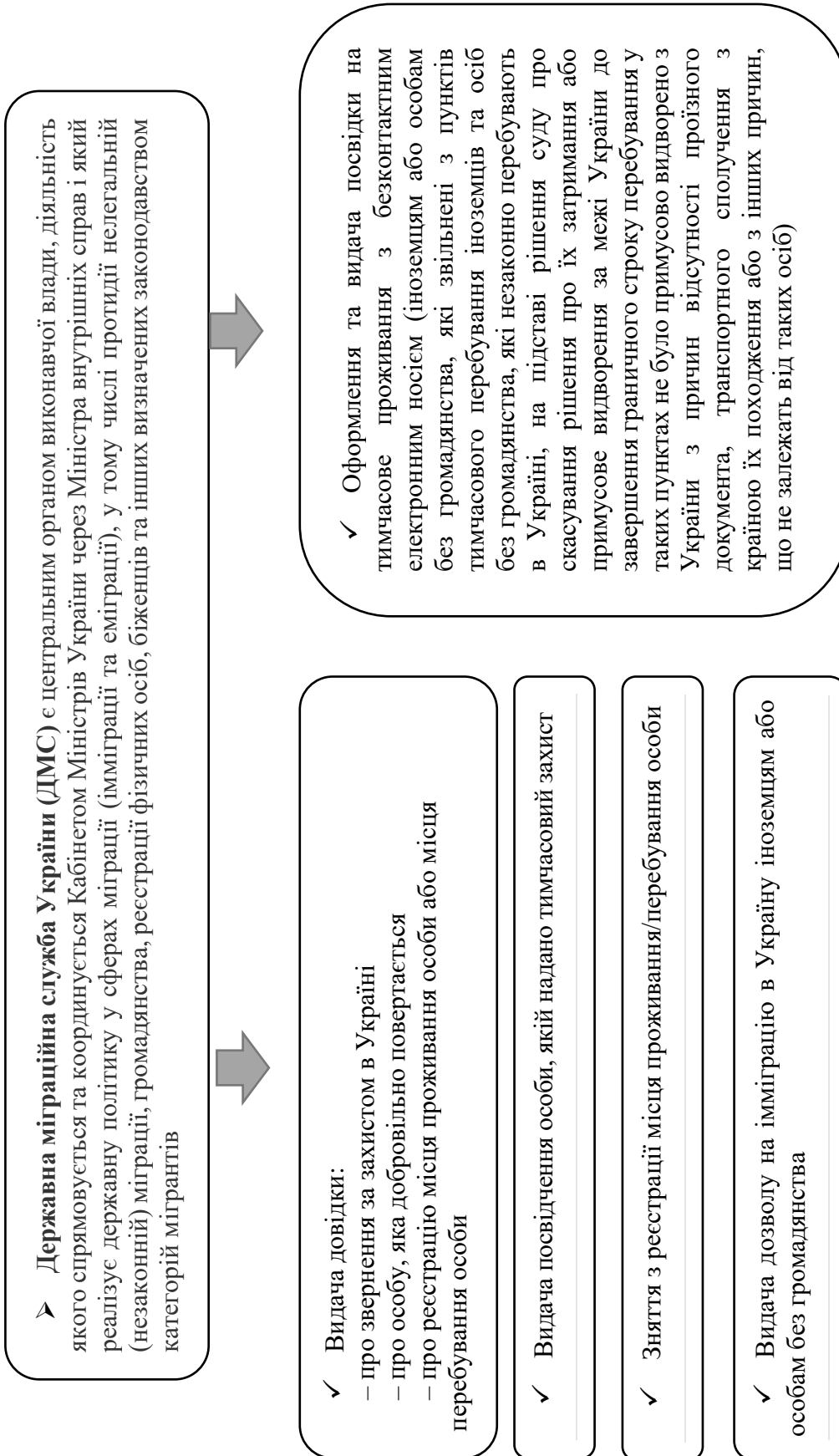
– на офіційних документах, що видаються судами, а також на призначених для використання на території іноземних держав документах, що оформлюються нотаріусами

✓ Скасування державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень

✓ Переоформлення свідоцтва про право на здійснення діяльності арбітражного керуючого (розпорядника майна, керуючого санацією, ліквідатора)

## 8. Адміністративні послуги, які надає

### Державна міграційна служба



✓ Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого) або обмін посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон

✓ Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого) та обмін посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, крім оформлення посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту вперше

✓ Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого) та обмін посвідчення біженця, крім оформлення посвідчення біженця вперше

✓ Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого) та обмін проїзного документа біженця

✓ Оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого) та обмін проїзного документа особи, якій надано додатковий захист

✓ Оформлення документів для виїзду громадянина України за кордон на постійне проживання

✓ Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України (у формі картки) у зв'язку: зі зміною інформації, внесеної до паспорта (крім додаткової змінної інформації); отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб — платників податків (РНОКПП) або повідомлення про відмову від прийняття зазначеного номера (за бажанням); виявлення помилки в інформації, внесеної до паспорта; закінчення строку дії паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання

- ✓ Оформлення та видача посвідки:
  - на постійне проживання
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які відповідно до закону прибули в Україну для працевлаштування)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для провадження культурної, наукової, спортивної, освітньої діяльності, а також іноземець або особа без громадянства, які прибули в Україну з метою участі в міжнародних та регіональних волонтерських програмах чи участі в діяльності волонтерських організацій)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для роботи кореспондентом або представником іноземних засобів масової інформації)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для роботи у представництвах іноземних суб'єктів господарювання в Україні, зареєстрованих у встановленому порядку)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для роботи у філіях або представництвах іноземних банків)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для участі в діяльності філій, відділень, представництв та інших структурних осередків громадських (неурядових організацій іноземних держав, зареєстрованих у встановленому порядку)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну для участі в реалізації проектів міжнародної технічної допомоги, зареєстрованих у встановленому порядку)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну з метою возз'єднання сім'ї з особами, зазначеними у частинах другій – дванадцятій статті 4 Закону України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»)
  - на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну з метою возз'єднання сім'ї з особами, які є громадянами України, або які під час перебування на законних підставах на території України у випадках, зазначених у частинах третій - тринадцятій статті 4 Закону України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства», уклали шлюб з громадянами України)

✓ Оформлення та видача посвідки:  
– на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну з метою навчання)  
– на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які прибули в Україну з метою проповідування релігійних віровчень, виконання релігійних обрядів чи іншої канонічної діяльності за запрошенням релігійних організацій та погодженням з державним органом, який здійснив реєстрацію відповідної релігійної організації)  
– на тимчасове проживання з безконтактним електронним носієм (іноземцям або особам без громадянства, які є засновниками та / або учасниками, та / або бенефіціарними власниками (контролерами) юридичної особи, зареєстрованої в Україні, та позмін частки власності яких або іноземної юридичної особи бенефіціаром (контролером) якої такі іноземці або особи

✓ Оформлення та видача тимчасового посвідчення громадянина України

✓ Послуга ID-14: оформлення паспорта вперше після досягнення 14-річного віку та номера платника податків

✓ Оформлення та видача у зв'язку із втраченою або викраденим посвідки на постійне проживання, її обмін та оформлення та видача у зв'язку із втраченою або викраденим посвідки на тимчасове проживання, її обмін

✓ Продовження строку дії довідки про звернення за захистом в Україні

✓ Реєстрація місця проживання/перебування особи

✓ Продовження строку дії посвідчення біженця

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Оформлення та видача паспорта:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм</li> <li>– громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм замість втраченого або викраденого</li> <li>– громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм у зв'язку з обміном у разі: зміни інформації, внесеній до паспорта для виїзду за кордон; виявлення помилки в інформації, внесеній до паспорта для виїзду за кордон; закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон; непридатності паспорта для виїзду за кордон для подальшого використання</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм (вперше після досягнення 14-річного віку)</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі, яка звертається за оформленням паспорта після досягнення 18-річного віку</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм особі, яка набула громадянства України</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втраченою/викраденим паспортом громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки)</li> <li>– -громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втраченою/викраденим паспортом громадянина України (у формі картки)</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України</li> <li>– громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки) у зв'язку: зі зміною інформації, внесеній до паспорта (прізвища, імені, по батькові, дати народження, місця народження); виявлення помилки в інформації, внесеній до паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання; досягнення 25- чи 45-річного віку особою, яка має паспорт зразка 1994 року (за бажанням)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Продовження строку дії посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Продовження строку перебування на території України іноземцям та особам без громадянства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Продовження строку дії посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист</li> </ul>



## 9. Адміністративні послуги, які надає Державна митна служба України

➤ **Державна митна служба України (Держмитслужба)** є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра фінансів

Держмитслужба реалізує державну митну політику, державну політику у сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування законодавства з питань митної справи



- Анулювання дозволу на відкриття та експлуатацію:
  - вантажного митного комплексу за заявою суб'єкта господарювання
  - вільної митної зони комерційного або сервісного типу за заявою суб'єкта господарювання
  - магазину безмитної торгівлі за заявою суб'єкта господарювання
  - митного складу за заявою суб'єкта господарювання
  - складу тимчасового зберігання за заявою суб'єкта господарювання

- ✓ Анулювання дозволу на провадження митної брокерської діяльності за заявою суб'єкта господарювання



- ✓ Видача на запит імпортера сертифіката підтвердження доставки, яким засвідчується факт надходження в Україну товарів, визначених у зазначеному сертифікаті

- ✓ Видача свідоцтва про допущення:
  - дорожнього транспортного засобу до перевезення товарів під митними печатками та пломбами
  - контейнера до перевезення вантажів під митними печатками та пломбами за типом конструкції
  - контейнера до перевезення вантажів під митними печатками та пломбами на будь-якому етапі після виготовлення контейнера

- ✓ Зупинення дії дозволу на відкриття та експлуатацію
- вантажного митного комплексу за заявою суб'єкта господарювання
- вільної митної зони комерційного або сервісного типу за заявою суб'єкта господарювання
- магазину безмитної торгівлі за заявою суб'єкта господарювання
- митного складу за заявою суб'єкта господарювання
- складу тимчасового зберігання за заявою суб'єкта господарювання

- ✓ Надання дозволу на відкриття та експлуатацію:
- вантажного митного комплексу
- вільної митної зони комерційного або сервісного типу
- магазину безмитної торгівлі
- митного складу
- складу тимчасового зберігання

- ✓ Зупинення дії дозволу на провадження митної брокерської діяльності за заявою суб'єкта господарювання

- ✓ Переоформлення дозволу на відкриття та експлуатацію:
- вантажного митного комплексу
- вільної митної зони комерційного або сервісного типу
- магазину безмитної торгівлі
- митного складу
- складу тимчасового зберігання

- ✓ Надання дозволу на провадження митної брокерської діяльності

- ✓ Надання статусу гаранта

- ✓ Переоформлення дозволу на провадження митної брокерської діяльності

- ✓ Прийняття рішення про допуск перевізників-резидентів до перевезень на умовах Конвенції МДП

- ✓ Продовження строку дії свідоцтва про допущення дорожнього транспортного засобу до перевезення товарів під митними печатками та пломбами

## Додатки

### Закон України «Про адміністративні послуги» (ВИТЯГ)

#### Стаття 1. Визначення термінів

1) адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;

2) суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

3) суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

#### Стаття 2. Сфера дії Закону

Дія цього Закону поширюється на суспільні відносини, пов'язані з наданням адміністративних послуг.

Дія цього Закону не поширюється на відносини щодо:

1) здійснення державного нагляду (контролю), у тому числі державного контролю за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин;

2) метрологічного контролю і нагляду;

3) акредитації органів з оцінки відповідності;

4) дізнання, досудового слідства;

5) оперативно-розшукової діяльності;

6) судочинства, виконавчого провадження;

7) нотаріальних дій;

8) виконання покарань;

9) доступу до публічної інформації;

10) застосування законодавства про захист економічної конкуренції;

10<sup>1</sup>) здійснення державного регулювання ринків фінансових послуг;

11) провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею;

12) набуття прав на конкурсних засадах;

13) набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу;

14) здійснення державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг;

15) сертифікації оператора системи передачі відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії»;

16) авторизації електронних майданчиків та прийняття рішення про відключення авторизованих електронних майданчиків від електронної системи закупівель, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі»;

17) здійснення дій, пов'язаних з охороною прав на об'єкти інтелектуальної власності (винаходи, корисні моделі, промислові зразки, компонування напівпровідникових виробів, торговельні марки (знаки для товарів і послуг), географічні зазначення, об'єкти авторського права і суміжних прав, реєстрація та акредитація організацій колективного управління).

#### Стаття 4. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах:

1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2) стабільності;

3) рівності перед законом;

- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

**Стаття 5.** Основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг виключно законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг, встановлюються:

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

**Стаття 6.** Інформація про адміністративні послуги

Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації.

У разі надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється проводити консультації з питань надання таких послуг поза межами центру надання адміністративних послуг.

**Стаття 7.** Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг

Суб'єкт надання адміністративних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання адміністративних послуг (визначення кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг).

У разі якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується.

Вимоги, передбачені частинами першою та другою цієї статті, не можуть погіршувати умови надання адміністративних послуг, визначені законом.

Моніторинг якості надання адміністративних послуг здійснюється за показниками та у порядку, що встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Моніторинг здійснюється з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних.

Суб'єктами моніторингу якості надання адміністративних послуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг, Київська та Севастопольська міські, районні у містах Києві та Севастополі державні адміністрації, суб'єкти надання адміністративних послуг, органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг.

Моніторинг включає збирання, обробку та аналіз даних з метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг.

Результати моніторингу, а також заходи щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг є відкритими та підлягають оприлюдненню не рідше одного разу на рік у порядку та за формою, що встановлюються Кабінетом Міністрів України.

**Стаття 8.** Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги

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

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

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

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

#### **Стаття 9. Порядок надання адміністративних послуг**

Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом.

Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, – за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

Заява на отримання адміністративної послуги (далі – заява) подається в письмовій, усній чи електронній формі.

Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі – з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом.

Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом.

Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення у випадках, передбачених законом, подає документи (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги), зокрема:

- 1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців;
- 2) документи, що посвідчують:
  - особу іноземця;
  - особу без громадянства;

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

3) документи військового обліку;

4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;

5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії;

6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії;

7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи;

8) документи про трудову діяльність, трудовий стаж і заробітну плату громадянина;

9) документи про освіту та/або професійну кваліфікацію, науковий ступінь та вчене звання і документи, пов'язані з проходженням навчання, що надаються закладами освіти;

10) довідки, висновки та інші документи, що надаються закладами охорони здоров'я;

11) документи Національного архівного фонду та інші архівні документи відповідно до законодавства про Національний архівний фонд та архівні установи;

12) рішення, вироки, ухвали і постанови судів;

13) установчі документи юридичної особи;

14) рішення, висновки і дозволи, що приймаються (надаються) органами опіки та піклування відповідно до законодавства;

15) документи медико-соціальної експертизи;

16) посвідчення та документи, що підтверджують право громадянина на отримання соціальної допомоги;

17) документи про державні і відомчі нагороди, державні премії та знаки розрізнення.

Суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з вебсайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує вільний доступ до своїх приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

**Стаття 10.** Строки надання адміністративних послуг

Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом.

У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

Суб'єкт надання адміністративних послуг надає адміністративну послугу, а центр надання адміністративних послуг забезпечує організацію надання такої послуги у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг, який діє на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений частиною першою або другою цієї статті, а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні (слуханні) після закінчення цього строку.

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

**Стаття 11.** Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір)

При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір).

Надання адміністративних послуг у сфері соціального забезпечення громадян здійснюється на безоплатній основі.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) зараховується до державного або відповідного місцевого бюджету, крім випадків, встановлених законом.

Плата за надання адміністративної послуги (адміністративний збір) вноситься суб'єктом звернення одноразово за весь комплекс дій та рішень суб'єкта надання адміністративних послуг, необхідних для отримання адміністративної послуги (включаючи вартість бланків, експертиз, здійснюваних суб'єктом надання адміністративної послуги, отримання витягів з реєстрів тощо).

Стягнення за надання адміністративних послуг будь-яких додаткових не передбачених законом платежів або вимагання сплати будь-яких додаткових коштів забороняється.

Внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, здійснюється безкоштовно.

**Стаття 12.** Центр надання адміністративних послуг

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону.

У центрах надання адміністративних послуг послуги надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Центр надання адміністративних послуг, утворений як постійно діючий робочий орган, забезпечує надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг мають власні найменування та можуть мати символіку. Окремо від найменування та символіки центри мають право використовувати позначення «Центр Дії».

**Стаття 13.** Адміністратор

Адміністратор – це посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

У разі утворення центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу до його складу включаються окремі посадові особи виконавчих органів (структурних

підрозділів) органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, на яких можуть покладатися всі або окремі завдання адміністратора.

Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;

3) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

#### **Стаття 14.** Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг

Організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом:

1) забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом;

2) надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань;

3) забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів.

#### **Стаття 15.** Надання супутніх послуг

У приміщеннях, де розміщуються центри надання адміністративних послуг, інших приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

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.

Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг, центром надання адміністративних послуг забороняється.

#### **Стаття 16.** Реєстр адміністративних послуг

Реєстр адміністративних послуг (далі – Реєстр) формується і ведеться центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг, з метою:

1) ведення обліку адміністративних послуг;

2) забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги.

Реєстр містить інформацію про:

1) перелік адміністративних послуг;



- 2) правові підстави надання адміністративних послуг;
- 3) суб'єкта надання адміністративних послуг;
- 4) розмір плати (адміністративний збір) за адміністративну послугу (у разі надання послуги на платній основі);
- 5) інші відомості, визначені Кабінетом Міністрів України.

**Стаття 17.** Єдиний державний портал адміністративних послуг

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

Держателем Єдиного державного вебпорталу електронних послуг є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг.

Відповідальний за адміністрування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг визначається Кабінетом Міністрів України.

Кабінет Міністрів України затверджує Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг.

У Положенні про Єдиний державний вебпортал електронних послуг визначаються основні завдання, функціональні можливості, суб'єкти ведення та інформація вебпорталу, строки та порядок подання інформації для розміщення на ньому, а також інші питання функціонування вебпорталу.

Захист інформації, що міститься в Єдиному державному вебпорталі електронних послуг, відповідно до вимог законодавства про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та про захист персональних даних здійснює центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг.

**Стаття 19.** Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

## **ПРИМІРНЕ ПОЛОЖЕННЯ**

### **про центр надання адміністративних послуг**

1. Центр надання адміністративних послуг (далі – центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при:

Київській та Севастопольській міських держадміністраціях;

райдержадміністраціях;

районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях;

виконавчому органі міської ради міста обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення.

Також центри можуть утворюватися при виконавчому органі міської міста районного значення, селищної, сільської ради у разі прийняття відповідною радою такого рішення.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого робочого органу або структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради приймається головою відповідної держадміністрації, міською, селищною або сільською радою, а у м. Києві та Севастополі – Київською та Севастопольською міською радою відповідно.

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, які надаються через центр, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

У містах і селищах, які є адміністративними центрами Автономної Республіки Крим, областей чи районів, а також у м. Києві та Севастополі на основі узгоджених рішень центри можуть забезпечувати також надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських держадміністрацій.

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

Центри, утворені райдержадміністраціями, на основі узгоджених рішень можуть забезпечувати також надання адміністративних послуг облдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування.

6. У центрі за рішенням органу (посадової особи), що його утворив, 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 органом (посадовою особою), що утворив центр, 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 повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, 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 держадміністрації, місцевої ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

10. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним або сільським головою.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про утворення центру.

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 додержанням 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 влади Автономної Республіки Крим, 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 керівника 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 керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

14. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу з метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення його діяльності у структурі Київської та Севастопольської міської, районної держадміністрації, виконавчого органу відповідної місцевої ради утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

15. У разі утворення центру як постійно діючого робочого органу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради його очолює керівник структурного підрозділу (виконавчого органу), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним, сільським головою.

У разі утворення центру як структурного підрозділу місцевої держадміністрації або виконавчого органу місцевої ради керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади головою місцевої держадміністрації, міським, селищним або сільським головою.

16. Керівник 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 органу (посадовій особі), що утворив центр, 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.

17. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

19. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.

У центрах, утворених при виконавчих органах міських рад міст, що є адміністративними центрами областей, Автономної Республіки Крим, а також при Київській та Севастопольській міських, районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях, час прийому суб'єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.

В інших центрах – не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальних підрозділах центру та у віддалених робочих місцях адміністраторів центру час прийому суб'єктів звернень визначається органом (посадовою особою), що утворив центр.

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.

За рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

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

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

# **ПРИМІРНИЙ РЕГЛАМЕНТ**

## **центру надання адміністративних послуг**

### **Загальна частина**

1. Цей Примірний регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі – центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Примірному 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.

### **Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр**

5. Центр розміщується в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщень центру, який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, 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 або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень 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.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

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 адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

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.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в центрах, утворених:

при виконавчих органах міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення (які є адміністративними центрами областей та Автономної Республіки Крим), а також при Київській та Севастопольській міськдержадміністраціях, – не менш як 30 місць;

при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення, – не менш як 20 місць;

при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях, – не менш як 10 місць.

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

У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування повинен бути 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 повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для центрів, утворених:

при виконавчих органах міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення (які є адміністративними центрами областей та Автономної Республіки Крим), а також при Київській та Севастопольській міськдержадміністраціях, – не менш як 100 кв метрів;

при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення, - не менш як 70 кв метрів;

при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністраціях, – не менш як 50 кв метрів.



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

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), 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;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про центр;

регламент центру;

графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися 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 праводносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на вебсайті центру (вебсайті органу, що утворив центр).

15. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення 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 в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

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

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним 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. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу вебсайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), 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 вичерпною.

Інформація на вебсайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

## **Керування чергою в центрі**

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів) 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 терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів, 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, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті центру (сторінки на вебсайті органу, що утворив центр) чи за допомогою Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг. 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 або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) 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.

30. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним 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.

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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

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 або поштовим відправленням.

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 Примірного регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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 проставлення печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

41. Передача справ у паперовій формі від центру (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх 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 (його територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), 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 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.

48. 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.

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 в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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

### **Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці**

52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Примірного регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

53. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Примірного регламенту.

54. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

### **Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в об'єднаній територіальній громаді**

55. Територіальний підрозділ центру, що утворений в об'єднаній територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

56. За рішенням сільської, селищної, міської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

# **ПОЛОЖЕННЯ**

## **про Єдиний державний вебпортал електронних послуг**

### **Загальна частина**

1. Це Положення визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія), зміст інформації на ньому та порядок її внесення, а також інші питання функціонування зазначеного вебпорталу.

2. Єдиний державний вебпортал електронних послуг має офіційну адресу в інтернеті – [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua).

Користування Порталом Дія здійснюється на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень.

Плата за надання адміністративних послуг з використанням Порталу Дія здійснюється відповідно до закону, інших електронних та публічних послуг згідно із законодавством.

3. Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у випадках, визначених цим Положенням.

### **Основні завдання Порталу Дія**

4. Портал Дія виконує такі основні завдання:

1) надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг;

2) створення та функціонування електронного кабінету користувача на вебпорталі, а також забезпечення через зазначений кабінет доступу користувачів до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про особу;

3) забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням вебпорталу;

4) забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ (справ, що розглядаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, іншими суб'єктами, які відповідно до закону уповноважені здійснювати публічно-владні управлінські функції, з метою прийняття рішень індивідуальної дії, спрямованих на набуття, зміну, припинення чи реалізацію прав та обов'язків особи, а також захисту її прав), а також під час розгляду з використанням вебпорталу інших питань;

5) сплата адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні, зокрема житлово-комунальні, послуги;



- 6) забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ у режимі реального часу;
- 7) отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ;
- 8) подання скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів;
- 9) формування засобами вебпорталу, у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), цифрових образів документів, які можуть пред'являтися (надаватися) особою на смартфоні через зазначений мобільний додаток;
- 10) проведення опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя;
- 11) проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються з використанням вебпорталу, у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо;
- 12) захист даних (у тому числі персональних) зазначеного вебпорталу від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації;
- 13) подання електронних звернень через вебпортал;
- 14) виконання інших завдань, визначених законодавством.

### **Функціональні можливості Порталу Дія**

5. Відповідно до завдань Портал Дія має такі функціональні можливості:

- 1) електронна ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованих електронних підпису та печатки, а також інших засобів ідентифікації, які дають змогу однозначно встановлювати особу;
  - 1<sup>-1</sup>) забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб (без їх особистої присутності) за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) з метою безоплатного надання кваліфікованих електронних довірчих послуг, пов'язаних з використанням віддаленого кваліфікованого електронного підпису Смарт-Дія;
- 2) застосування зрозумілих та зручних для користувачів інтерфейсів, у тому числі адаптованих для осіб з порушенням зору;
- 3) користування вебпорталом через комп'ютер, а також за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) через смартфон чи планшет;
- 4) завантаження, заповнення та подання заяв та інших документів за допомогою програмних засобів вебпорталу:
  - до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління;
  - до виконавців житлово-комунальних послуг з питань надання ними зазначених послуг, зокрема із встановлення, обслуговування, заміни та перевірки вузлів обліку;
- 5) автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів вебпорталу, відомостями, отриманими у порядку взаємодії з національними електронними інформаційними ресурсів;

б) автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів вебпорталу, наявності у зазначених документах граматичних помилок, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, – достовірності наданих у таких документах відомостей;

7) систематизація та пошук електронних послуг (у тому числі адміністративних та інших публічних послуг) за типовими, зокрема життєвими ситуаціями;

8) автоматичне пересилання звернень за належністю відповідному органу державної влади чи посадовій особі;

9) морфологічний пошук, за частиною слова, без врахування реєстру введення;

10) класифікація, кодифікація, пошук та аналіз відомостей вебпорталу, які використовуються для моніторингу та оцінки якості послуг;

11) взаємодія між інтегрованою системою електронної ідентифікації, системою електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів та системою електронної взаємодії органів виконавчої влади, системами електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень (далі – системи електронної взаємодії); можливість отримання через зазначені системи відомостей про показники якості послуг;

12) передача/прийняття та оброблення інформації у режимі реального часу, безперервність роботи вебпорталу;

13) розмежування та контроль доступу до інформації, яка міститься на вебпорталі;

14) перевірка повноважень користувачів і надання їм права на виконання певних дій із захищеними ресурсами (читання, модифікація, знищення, введення інформації тощо);

15) моніторинг відвідувань; реєстрація подій, що відбуваються на вебпорталі і стосуються його безпеки; блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів та автоматичне інформування технічного адміністратора про вчинення таких дій;

16) надання інформаційних та/або консультаційних послуг користувачам;

17) інші функціональні можливості, необхідні для виконання завдань вебпорталу.

## **Суб'єкти Порталу Дія**

6. Суб'єктами Порталу Дія є:

1) користувачі – суб'єкт звернення, суб'єкт розгляду звернень;

2) держатель;

3) технічний адміністратор.

7. Суб'єктом звернення є особа, яка використовує Портал Дія для отримання послуг, інформації, розгляду звернень та адміністративних справ.

Суб'єкт звернення має право:

користуватися вебпорталом безоплатно та цілодобово, зокрема створювати особистий електронний кабінет користувача;

зберігати в електронному кабінеті користувача створені за допомогою програмних засобів вебпорталу документи та їх чернетки, відцифрований образ обличчя особи, фото-, відеоматеріали та електронні документи;

отримувати інформаційну підтримку щодо порядку користування вебпорталом;

звертатися до технічного адміністратора та держателя з пропозиціями (зауваженнями) щодо функціонування вебпорталу.

Суб'єкт звернення зобов'язаний:

додержуватися встановленого порядку ведення вебпорталу;

не використовувати вебпортал, зокрема електронний кабінет користувача, для вчинення протиправних діянь.

8. Суб'єктом розгляду звернень є суб'єкт надання електронних, адміністративних та інших публічних послуг; центр надання адміністративних послуг; суб'єкт, який розглядає звернення, адміністративну справу або скаргу; інший суб'єкт, до якого суб'єкти звернення звертаються з використанням Порталу Дія для вирішення питань або отримання інформації (консультацій).

Суб'єкт розгляду звернень:

має права та обов'язки, передбачені цим Положенням для суб'єкта звернення;

застосовує встановлені єдині інформаційні довідники, реєстри, класифікатори та ідентифікатори;

своєчасно надає (оновлює) інформацію на вебпорталі;

забезпечує проведення в межах своїх повноважень постійного моніторингу актів, які є джерелом розміщеної на вебпорталі інформації, з метою її своєчасного оновлення;

отримує за згодою суб'єкта звернення або без його згоди у передбачених законом випадках електронні документи, відцифрований образ обличчя особи, фото-, відеоматеріали, які зазначений суб'єкт зберігає в особистому електронному кабінеті користувача;

надає суб'єктам звернення консультації, зокрема в режимі реального часу, стосовно питань, які вирішуються з використанням вебпорталу; за зверненням Мінцифри готує та надає для опублікування на вебпорталі відповіді на питання, які є актуальними для суб'єктів звернення.

9. Держателем Порталу Дія є Мінцифри.

Держатель:

забезпечує розроблення та прийняття нормативно-правових актів щодо функціонування веб-порталу;

забезпечує створення, розвиток, ведення, належне функціонування веб-порталу, а також зберігання даних та захист інформації на вебпорталі;

проводить аналіз та здійснює контроль за якістю функціонування веб-порталу;

встановлює єдині інформаційні довідники, реєстри, класифікатори та ідентифікатори, що застосовуються під час функціонування вебпорталу;

розглядає пропозиції (зауваження) щодо удосконалення функціонування вебпорталу;

встановлює порядок створення та функціонування електронного кабінету користувача;

встановлює порядок надання/блокування доступу (підключення робочих місць) до вебпорталу посадових осіб суб'єктів розгляду звернень.

10. Технічним адміністратором Порталу Дія є державне підприємство «ДІЯ», що належить до сфери управління Мінцифри.

Технічний адміністратор здійснює створення, модернізацію, розвиток, адміністрування та забезпечення функціонування Порталу Дія, що включає в себе, зокрема:

технічне і технологічне супроводження вебпорталу;

розроблення, створення, модернізацію, розвиток, впровадження та супроводження програмного забезпечення вебпорталу;

придбання апаратних засобів, необхідних для функціонування вебпорталу;

проведення моніторингу роботи вебпорталу, баз даних (довідників) та інформаційних ресурсів, підключених до нього;

захист вебпорталу, зокрема захист цілісності його бази даних, апаратного та програмного забезпечення, достовірність даних вебпорталу, захист від несанкціонованого доступу, незаконного використання, незаконного копіювання, спотворення, знищення даних вебпорталу, безпеку персональних даних;

надання/блокування в установленому порядку доступу до вебпорталу користувачам;

проведення навчання щодо наповнення вебпорталу, надання інформаційної підтримки щодо порядку користування ним;

ведення довідників та класифікаторів;

розгляд пропозицій (зауважень) щодо удосконалення функціонування вебпорталу та надання відповідних пропозицій держателю.

Технічний адміністратор здійснює за дорученням держателя інші заходи щодо функціонування вебпорталу.

### **Структура Порталу Дія та його взаємодія з електронними інформаційними ресурсами**

11. Портал Дія – це інформаційно-телекомунікаційна система, яка організаційно та функціонально складається з реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету, мобільного додатка Порталу Дія (Дія), інших підсистем та програмних модулів.

12. Реєстр адміністративних послуг є єдиною базою даних про адміністративні послуги, яка формується з метою ведення обліку адміністративних послуг та надання інформації про них. Для обробки відомостей про адміністративні послуги програмними засобами Порталу Дія назви послуг кодуються у визначеному Мінцифри порядку. Суб'єкти розгляду звернень та органи, що утворили центри надання адміністративних послуг, зобов'язані застосовувати кодування під час документування процедур надання адміністративних послуг.

13. Склад та функції електронного кабінету, підсистем та програмних модулів Порталу Дія, а також функції мобільного додатка Порталу Дія (Дія) визначаються держателем відповідно до визначених цим Положенням завдань та функціональних можливостей вебпорталу.

14. Взаємодія Порталу Дія з національними електронними інформаційними ресурсами здійснюється через системи електронної взаємодії у визначеному законодавством порядку.

15. Взаємодія між Порталом Дія та електронними інформаційними ресурсами суб'єктів розгляду звернень, які не підключені до систем електронної взаємодії, здійснюється у порядку інформаційної взаємодії, встановленому Мінцифри, з урахуванням вимог законодавства у сфері захисту інформації.

16. Суб'єкти розгляду звернень, які не мають власних електронних інформаційних ресурсів, використовують для надання послуг, розгляду звернень, адміністративних справ та інших питань електронні кабінети користувача, які вони створюють на вебпорталі.

## **Зміст інформації на Порталі Дія та порядок її внесення**

17. На Порталі Дія використовується така інформація:

1) відомості Реєстру адміністративних послуг згідно з додатком 1 – інформація надається суб'єктами надання адміністративних послуг;

2) про центри надання адміністративних послуг згідно з додатком 2 – інформація надається органами, що утворили центри надання адміністративних послуг;

3) про суб'єктів розгляду звернень (крім інформації про суб'єктів надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг, яка надається згідно з додатками 1 і 2) – інформація надається суб'єктами розгляду звернень за змістом та у порядку, що визначаються Мінцифри;

4) про показники якості послуг – інформація надається суб'єктами та органами, зазначеними у підпунктах 1–3 цього пункту, а також суб'єктами звернення (за бажанням). Порядок надання інформації, зміст та рекомендації щодо формування показників якості послуг визначаються Мінцифри;

5) про структурний підрозділ (посадову особу), що відповідає за своєчасне надання інформації на веб-портал, згідно з додатком 3 – інформація надається суб'єктами та органами, зазначеними у підпунктах 1–3 цього пункту;

6) електронні форми заяв та інших документів, необхідних для отримання електронних, у тому числі адміністративних та інших публічних послуг, або посилання на електронні інформаційні ресурси, на яких зазначені форми доступні для завантаження, заповнення та подання;

7) посилання на електронні інформаційні ресурси суб'єктів розгляду звернень;

8) інша інформація відповідно до визначених цим Положенням завдань та функціональних можливостей вебпорталу.

18. Надання на Портал Дія інформації, у тому числі шляхом внесення до неї змін, здійснюється через системи електронної взаємодії або через встановлену інформаційну взаємодію з електронних інформаційних ресурсів суб'єктів розгляду звернень.

19. У разі коли взаємодія з Порталом Дія не встановлена, суб'єкти розгляду звернень надають інформацію через електронні кабінети користувача, які вони створюють на вебпорталі.

20. Опублікування інформації, що використовується на Порталі Дія, здійснюється у визначених Мінцифри форматах даних.

21. Суб'єкти розгляду звернень повинні забезпечити надання (оновлення) інформації на Портал Дія не пізніше ніж протягом наступного робочого дня за днем набрання чинності відповідним актом (рішенням, дією), який є джерелом зазначеної інформації.

22. Суб'єкти розгляду звернень несуть відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність інформації, наданої ними для використання на вебпорталі.

23. На Порталі Дія також використовується (обробляється) інформація, яка подається суб'єктом звернення та/або надходить до вебпорталу у порядку взаємодії з національних електронних інформаційних ресурсів відповідно до визначених цим Положенням завдань та функціональних можливостей вебпорталу.

**ПЕРЕЛІК**  
**інформації Реєстру адміністративних послуг,**  
**що надається для використання на Єдиному державному вебпорталі**  
**електронних послуг «Портал Дія»**

1. Суб'єкт надання адміністративної послуги:

вид суб'єкта (державний колегіальний орган, центральний орган виконавчої влади, його територіальний орган, місцева держадміністрація, орган місцевого самоврядування тощо);

найменування суб'єкта та код згідно з ЄДРПОУ;

місцезнаходження, номер контактного телефону, офіційний вебсайт та адреса електронної пошти;

режим роботи суб'єкта.

2. Категорія суб'єкта звернення (фізична, юридична особа), який має право на отримання адміністративної послуги.

3. Адміністративна послуга:

назва та код (за наявності) послуги;

правові підстави, умови та випадки надання послуги;

перелік найбільш поширених питань, що стосуються надання послуги, з відповідями (перелік формується з урахуванням пропозицій Мінцифри та підлягає регулярному перегляду);

вичерпний перелік документів, необхідних для отримання послуги;

способи подання заяви та документів для отримання послуги;

строк надання послуги;

перелік підстав для відмови у наданні послуги;

відомості про порядок оскарження рішень, дій або бездіяльності посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

4. Розмір плати (адміністративний збір) за надання адміністративної послуги (у разі її надання на платній основі).

5. Результат надання послуги та способи його отримання.

**ПЕРЕЛІК**  
**інформації про центри надання адміністративних послуг,**  
**що надається для використання на Єдиному державному вебпорталі**  
**електронних послуг «Портал Дія»**

1. Найменування органу, при якому утворено центр надання адміністративних послуг, та код згідно з ЄДРПОУ.

2. Найменування центру.

3. Місцезнаходження, номер контактного телефону, офіційний вебсайт, адреса електронної пошти центру, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць (за наявності).

4. Режим роботи центру, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць (за наявності).

5. Переліки адміністративних та інших публічних послуг, які можна отримати у центрі, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях (за наявності) та суб'єктів їх надання.

**ПЕРЕЛІК**  
**інформації про структурний підрозділ (посадову особу),**  
**що відповідає за своєчасне надання інформації на Єдиному**  
**державному вебпорталі електронних послуг «Портал Дія»**

1. Найменування та код згідно з ЄДРПОУ суб'єкта розгляду звернень, до якого належить структурний підрозділ (посадова особа).

2. Найменування структурного підрозділу (за наявності).

3. Прізвище, ім'я, по батькові відповідальної посадової особи.

4. Номер контактного телефону відповідальної посадової особи.

5. Адреса електронної пошти відповідальної посадової особи.

Харківський національний університет внутрішніх справ

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
(У СХЕМАХ)**

Навчальний посібник

Коригування: *Т. Д. Мельник*

Комп'ютерне верстання: *К. О. Сологуб*

Формат 60x84/8. Ум. друк. арк. 14. Обл.-вид. арк. 4,3.

Тираж 150 пр. Зам. № 2021-1.

Видавець і виготовлювач –

Харківський національний університет внутрішніх справ,  
просп. Льва Ландау, 27, м. Харків, 61080.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3087 від 22.0.2008.