

**ПРОБЛЕМИ / ПОТРЕБИ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
(для сприяння покращення якості надання адміністративних послуг через
створення належних та ефективних ЦНАП, насамперед в ОТГ)**

12.09.2018

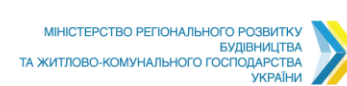
(робоча версія документа, розроблена експертами
Програми «U-LEAD з Європою», напрямок покращення
якості надання адміністративних послуг)

Зміст

Загальні питання. Внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги». Розвиток мережі ЦНАП	2
Персонал ЦНАП.....	6
Адміністративні послуги соціальної сфери. Пенсійні послуги	7
Реєстрація актів цивільного стану (РАЦС)	9
Реєстрація місця проживання	12
Паспортні послуги.....	13
Реєстрація нерухомості та бізнесу	16
Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК	18
«Нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами ОМС.....	20
Фінансова спроможність ОТГ / сталість ЦНАП / супутні послуги	20

№	Проблема / питання	Наслідки	Причини проблеми	Відповідальний орган	Пропозиція щодо вирішення	Можлива допомога Програми	Інші зацікавлені сторони
1.	Загальні питання. Внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги». Розвиток мережі ЦНАП						
1.1	Зміщені законодавчі акценти у визначенні суті ЦНАП замість належного (достатнього) переліку послуг на надання послуг через адміністратора.	Стимування розвитку ЦНАП саме як інтегрованих офісів, що зорієнтовані на належний перелік послуг, їх швидке і комфортне надання.	Існує проблема розуміння поняття (суті) ЦНАП через вторинні акценти у самому законодавчому визначенні поняття ЦНАП (у ч. 1 ст. 12 Закону). Суть ЦНАП для споживача у тому які послуги він/вона може там отримати, комфортно та швидко. Натомість організація робочих процесів – це відповідальність органу, що утворює ЦНАП / надає послуги.	Мінеконом розвитку, Мінрегіон	Змінити у Законі акценти у розумінні ЦНАП – на перелік послуг. Групи послуг визначені КМУ, повинні бути обов'язковими для усіх ЦНАП, в тому числі утворених ОМС. Необхідно при цьому враховувати специфіку громад: міст обласних центрів, міст обласного значення; громад в райцентрах, інших громад.	Лист в міністерство, профільний Комітет ВРУ. Комунікаційні заходи, законопроектні пропозиції, експертно-адвокаційна підтримка (можлива і через поправки щодо наявного законопроекту 6388).	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП, інші громадські організації, проекти МТД у сфері адмінпослуг
1.2	Закон передбачає надання адміністративних послуг у ЦНАП через адміністраторів. Водночас на практиці існують різні позиції, в т.ч. протилежні, чи «адміністратор» це лише окрема посада, чи й функції , що можуть покладатися на	В сільських та селищних громадах є значні виклики із залученням кваліфікованого персоналу на посади «чистих» адміністраторів. До того ж часто це потребує нераціонального збільшення штатів у малих громадах і тому часто голови вагаються створювати ЦНАП там, де окремі ОМС	Визначення у ч.1. ст. 12 поняття ЦНАП через «адміністратора» ускладнює у багатьох ситуаціях інтеграцію нових послуг у ЦНАП, особливо, якщо в таких ОМС не використовують функціональний підхід до розуміння «адміністратора» (т.б. як функцій, що можуть покладатися на різних посадових осіб такого ОМС). Фактично це стримує створення ефективних ЦНАП, де	Мінеконом розвитку, Мінрегіон, Нацдержслужба	Додати гнучкості у законодавчому регулюванні, передбачивши що «адміністратор» надає послуги за рішенням органу, що утворив ЦНАП (а не тільки «у випадках передбачених законом»); що у ЦНАП послуги можуть надаватися безпосередньо іншими посадовими особами органу, що утворив ЦНАП, а також – представниками інших суб'єктів надання	Листи у зацікавлені міністерства. Методичні рекомендації та, за можливості, законопроект щодо більшої гнучкості органів, що утворюють ЦНАП в організації робочих процесів. Адвокаційна і комунікаційна підтримка	ОМС і їх асоціації, Асоціація ЦНАП, інші ГО, проекти МТД у сфері адмінпослуг

	інших посадових осіб.	сумніваються у законності гнучкої моделі щодо формування ефективних структур ЦНАП і організації робочих процесів, - у таких ЦНАП швидкі послуги не надаються невідкладно та передбачають залучення двох і більше працівників, зайвих передач документів, «розмивання» відповідальності.	швидкі послуги надаються невідкладно. Адже в окремих громадах і навіть областях вважають, що «адміністратор» це лише окрема посада.		адміністративних послуг на яких покладаються повноваження адміністраторів. Наразі ж потрібно керуватися нормами законодавства щодо місцевого самоврядування, які надають відповідний рівень розсуду і відповідальності ОМС у визначенні структур ЦНАП, штатів, організації робочих процесів. Делегування повноважень з надання окремих груп адмінпослуги покликане підвищити якість та ефективність їх надання.	(можлива і через поправки щодо наявного законопроекту 6388). Можливий варіант рішення – роз'яснення Мінекономрозвитку у щодо оптимальних структур ЦНАП (в т.ч. з акцентами на можливість виконання функцій адміністраторів й іншими посадовими особами; на невідкладному наданні «швидких послуг»; на об'єднанні в одному структурному підрозділі ЦНАП і бек-офісних підрозділів)	
1.3	Існує юридична перешкода (невизначеність) як утворити віддалене робоче місце (ВРМ) на основі ММС (договору про співробітництво територіальних	Стимування розвитку територіальної доступності до послуг у сільських ОТГ, особливо у невеликих громадах. Хоча тут можна було б	Сьогодні, із ЗУ «Про адмінпослуги» так впливає, що утворити ВРМ може тільки той хто має власний (основний) ЦНАП. При цьому власник спроможного ЦНАП не зацікавлений у введенні штатних одиниць, які	Мінеконом розвитку, Мінрегіон	Треба у Законі «Про АП» прямо передбачити можливість створення ВРМ на підставі ММС, навіть у тих громадах, які не мають власного ЦНАП. Це дозволить також вводити посади адміністраторів та/або покладати функції	Лист в МЕРТ і Мінрегіон щодо суті питання. Законопроектна пропозиція. Адвокаційна і комунікаційна підтримка (можлива і через поправки щодо	Асоціація ОТГ, Асоціація міст, Всеукраїнська асоціація сільських та селищних



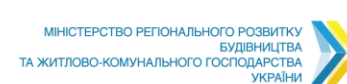
	громад) при відсутності власного ЦНАП.	використовувати механізм співробітництва територіальних громад. Тобто певні послуги населенню малих громад можуть надаватися шляхом виконання функцій бек-офісу (за потреби фронт-офісу) Центром більш спроможної громади або шляхом поєднання зусиль двох або більше громад.	розміщуватимуться у ВРМ в інших громадах. Альтернативою є лише зміна статусу «основного» ЦНАП на «спільний», що може зустрічати неприйняття з боку більших громад, які є «власниками» спроможних ЦНАП.		адміністраторів у таких громадах на інших посадових осіб.	наявного законопроекту 6388).	рад, Асоціація ЦНАП
1.4	У громадах (населених пунктах), які є одночасно районними центрами існує по два ЦНАП або є ризик утворення двох ЦНАП (громади і райдерж-адміністрації).	У таких містах та селищах утворюється по два окремих ЦНАП (ОМС і РДА), що незручно для громадян і невиправдано з т.з. публічних ресурсів. Також це є перешкодою інтеграції послуг в одному місці.	Закон України «Про адміністративні послуги» можна тлумачити, що існування ЦНАП при РДА є обов'язковим. З іншого боку, згідно ч.3 ст.12 цього Закону, «у містах і селищах, які є адміністративними центрами..., районів,...ЦНАП можуть забезпечувати надання адміністративних послуг на основі їх узгоджених рішень». Тобто відсутність ЦНАП при РДА у разі роботи ЦНАП ОМС у райцентрі законодавцем вважається припустимою. Але	Мінеконом розвитку, Мінрегіон	Визначити у Законі «Про адмінпослуги» «примусовий» механізм ліквідації ЦНАП РДА при створенні ЦНАП ОМС у відповідному населеному пункті та готовності громади (ОМС) обслуговувати усіх мешканців району. Це питання має також комплексно вирішуватися з припиненням діяльності відповідного органу державної реєстрації (нерухомості та бізнесу) в РДА.	Листи та законодавчі пропозиції зацікавленим міністерствам та профільному Комітету ВРУ. Адвокаційна і комунікаційна підтримка (можлива і через поправки щодо наявного законопроекту 6388).	ОМС та їх асоціації

			частим є суб'єктивний супротив та небажання голів РДА ліквідувати «свій» ЦНАП і співпрацювати з ОМС.				
1.5	Потреба визначення пріоритетів розвитку мережі ЦНАП з точки зору державної підтримки та підтримки ресурсами проектами МТД.	У планах Мінекономрозвитку (Офісу реформ) пріоритети створення ЦНАП визначені на підставі часової доступності, що при поганому (а часто взагалі відсутньому) сполученні громадським транспортом є неточним критерієм. Також відлік зроблений від існуючої мережі ЦНАП, включаючи ЦНАП райдержадміністрацій, які у своїй більшості є неналежними, що теж деформує уявлення про мережу дійсних ЦНАП.	Пріоритети чітко не визначені. Офіційної методики (аналітики) визначення мережі належних ЦНАП та поняття належного ЦНАП немає.	Мінеконом розвитку, Мінрегіон	Потрібно розробити/прийняти методичку (інструмент) для оцінки стану ЦНАП, їх належності (на основі оцінки інфраструктури та переліку послуг). Врахувати, що ОМС мають право самостійно утворювати ЦНАП, на власний розсуд (крім міст обласного значення, для яких це обов'язок). Врахувати, що ЦНАП райдержадміністрацій переважно є неналежними і в райцентрах потрібно стимулювати утворення «спільних» (міськрайонних) ЦНАП або повністю перехід ЦНАП у відповідальність ОМС. Модернізація існуючих ЦНАП має бути окремим напрямом активності. Врахувати, що розрахунок до точки доступу до послуг (ЦНАП чи його ВРМ / тер підрозділ) має	Аналітичні пропозиції зацікавленим міністерствам щодо оцінки стану мережі ЦНАП, потреб у пріоритетній державній підтримці	ОМС та їх асоціації, проекти МТД у сфері адмінпослуг

					здійснюватися у кілометровому вимірі, а не часовій доступності власним транспортом.		
1.6	Переобтяжені інформаційні картки (ІК) адмінпослуг у зв'язку з використанням типових ІК.	ОМС, використовуючи типові ІК, розроблені ЦОВВ, затверджують власні переобтяжені зайвою інформацією картки. Це незручно для суб'єктів звернення та не сприяє досягненню мети запровадження ІК.	Мінекономрозвитку на своєму сайті свого часу розмістило інформацію з формами інформаційної та технологічної карток. ЦОВВ використовують саме цю форму, а не прямі вимоги Закону «Про адміністративні послуги».	Мінеконом розвитку	Мінекономрозвитку доцільно оновити інформацію з формами інформаційної картки, обмежившись лише вимогам Закону «Про адміністративні послуги» (7 пунктів), і не рекомендувати подання більших обсягів інформації.	Лист в міністерство з описом проблеми та методичними рекомендаціями щодо інформації в ІК	Асоціація ЦНАП, ОМС та їх асоціації

2.	Персонал ЦНАП						
----	----------------------	--	--	--	--	--	--

2.1	Надмірні кваліфікаційні вимоги до адміністраторів, повна вища освіта за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста; стаж роботи в органах місцевого самоврядування та державної служби не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років.	Брак персоналу в ЦНАП ОМС, особливо в сільських громадах. Перешкоди у покладанні функцій адміністраторів на інших посадових осіб ОМС, що не відповідають вимогам встановленим до адміністраторів.	Високі кваліфікаційні вимоги, встановлені в наказі Голодержслужби до адміністраторів ускладнюють комплектацію ЦНАП персоналом, в т.ч. використання механізму виконання функцій адміністраторів іншими посадовими особами ОМС. При тому, що Закон «Про державну службу» (аналогічно і проекти щодо служби в ОМС) визначають загальними вимогами для зайняття посад категорії «В» – наявність вищої освіти ступеня	Мінеконом розвитку, Мінрегіон, НАДС	Раціоналізувати кваліфікаційні вимоги до адміністраторів ЦНАП. Це рішення може бути ухвалене щодо адміністраторів загалом або цільово для ЦНАП у сільській місцевості. Може бути достатньо і вищої освіти за ступенем бакалавра, а також досвіду роботи від 6 місяців.	Підготовка листів зацікавленим суб'єктами, нормопроектних пропозицій щодо змін Наказу НАДС (Голодержслужби) чи іншого законодавства.	Асоціації ОМС, Асоціація ЦНАП, Центральний офіс реформ при Мінрегіоні
-----	--	---	--	-------------------------------------	--	--	---



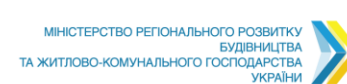
			молодшого бакалавра або бакалавра.				
2.2	Слабкі комунікаційні навички у багатьох працівників ЦНАП, емоційне вигорання персоналу ЦНАП через постійне спілкування з відвідувачами.	Зростання кількості відвідувачів незадоволених якістю обслуговування у ЦНАП, а саме привітністю персоналу.	Багато працівників ЦНАП взагалі не проходили тренінгових заходів з комунікаційних навичок. Брак системного підходу у цьому напрямі.	Мінеконом розвитку, НАДС	Запровадити обов'язкові (щорічні чи раз на два роки) обов'язкові комунікаційні тренінги для персоналу ЦНАП. Рекомендувати ОМС запроваджувати ротацію персоналу у великих ЦНАП на роботу фронт-офісі та бек-офісі.	Листи ЦОВВ з пропозиціями. Передача власного тренінгового модуля в обласні центри підвищення кваліфікації та в НАДС.	Асоціація ЦНАП, асоціації ОМС, інші ГО
3.	Адміністративні послуги соціальної сфери. Пенсійні послуги						
3.1	В більшості ЦНАП України немає адмінпослуг соціальної сфери попри нову редакцію розпорядження КМУ №523. Управління соцзахисту (УСЗН) райдержадміністрацій не знають як співпрацювати з ЦНАП або в кожному регіоні на власний розсуд визначають межі та механізми такої співпраці.	Громадяни не можуть отримати у більшості ЦНАП адмінпослуги соціальної сфери. Вони змушені окремо звертатися до УСЗН, часто не пристосованих до належної роботи з відвідувачами.	УСЗН погано інформовані про те що адмінпослуги соціальної сфери повинні надаватися через ЦНАП, і про те як це забезпечити.	Мінсоцполітики, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Треба сприяти єдиному розумінню підрозділами УСЗН обласного та районного рівня державної політики щодо інтеграції послуг до ЦНАП. Мінсоцполітики доцільно надати офіційне (письмове) пояснення своєї позиції в ОДА і РДА, а також забезпечити дотримання цієї позиції. Для подолання ризиків перехідного періоду доцільно передбачати в узгоджених рішеннях «період тестування / пілотування», коли зберігається паралельний прийом суб'єктів звернення і у ЦНАП, і в УСЗН.	Інформаційний лист з пропозиціями до Мінсоцполітики. Опрацювати питання комунікаційних заходів з УСЗН для доведення позиції міністерства щодо співпраці УСЗН з ОМС / ОТГ. Розробити і передати Міністерству модельний меморандум про співпрацю між УСЗН (РДА) та ОМС (ЦНАП ОТГ), в т.ч. з «етапом	Асоціація ЦНАП, асоціації ОМС, інші ГО

					Також потрібно переглянути окремі закони, які передбачають прийом заяв у громадян лише підрозділами соціального захисту, так як це ускладнює інтеграцію послуг до ЦНАП.	тестування / пілотування»	
3.2	Відсутність типових інформаційних та технологічних карток адмінпослуг соціальної сфери.	Відсутність типових ІК та ТК призводить до того, що у багатьох ОМС і райдержадміністраціях взагалі не затверджені картки, або ж окремі органи самотужки розробляють такі картки. Часто затверджуються картки поганої якості, з суперечливою або недостатньою інформацією.	Мінсоцполітики досі не розробило і не затвердило інформаційних та технологічних карток адмінпослуг соціальної сфери. Можливо у міністерстві раніше не вважали, що на ці послуги поширюється Закон «Про адміністративні послуги».	Мінсоцполітики, Мінекономрозвитку	Забезпечити розроблення та затвердження типових інформаційних та технологічних карток Міністерством соціальної політики.	Лист в Мінсоцполітики. За можливості, допомога експертів Програми у розробці інформаційних карток та/або передача наявних у Програми карток Міністерству	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП
3.3	ОМС / ЦНАП не мають доступів до реєстрів/баз даних Мінсоцполітики.	Це уповільнює та перешкоджає ефективному наданню окремих адмінпослуг соціальної сфери через ЦНАП	Нормативні перешкоди. Акти Мінсоцполітики не передбачають можливості доступу ОМС (ЦНАП) до реєстрів / баз даних міністерства.	Мінсоцполітики, Мінекономрозвитку	Надати ОМС / ЦНАП доступи до реєстрів Мінсоцполітики (через зміни у відомчі накази).	Лист в Мінсоцполітики, адвокація змін	Асоціація ЦНАП, асоціації ОМС
3.4	Пенсійний фонд України пропонує співпрацю з ЦНАП	Пенсійні послуги, навіть якщо і передбачені	ПФУ не надає можливості приймати заяви у пенсійних	ПФУ, Мінсоцполі	Розширити практику надання пенсійних	Інформаційні листи з описом проблем у	Асоціація ОТГ,

	<p>ОТГ лише у форматі прийняття заяв (документів) представником ПФУ за визначеним графіком.</p>	<p>переліками послуг ЦНАП ОТГ, але доступ до них обмежений лише періодами (графіком) приїзду представника ПФУ. Це також не відповідає Закону «Про адміністративні послуги», оскільки доступ до усіх послуг ЦНАП має бути постійним, і не може диференціюватися по окремих групах послуг. У дні і години роботи представника ПФУ у ЦНАП виникають штучні черги через обмежений обсяг прийомних годин.</p>	<p>справах через адміністраторів ЦНАП. Така практика є майже винятковою.</p>	<p>тики, Мінрегіон</p>	<p>послуг через персонал (адміністраторів) ЦНАП. Також ПФУ не повинен обмежувати надання власне послуг щодо призначення пенсій через ЦНАП (наразі це теж лише поодинокі практика).</p>	<p>Мінсоцполітики та ПФУ</p>	<p>Асоціація ЦНАП</p>
--	---	--	--	------------------------	--	------------------------------	-----------------------

4.	Реєстрація актів цивільного стану (РАЦС)						
----	---	--	--	--	--	--	--

4.1	<p>Складність інтеграції до ЦНАП послуг РАЦС у містах обласного значення та в райцентрах.</p>	<p>У абсолютній більшості ЦНАП України, особливо у містах обласного значення та в райцентрах, немає адмінпослуг сфери</p>	<p>Повноваження РАЦС у містах обласного значення та де-факто у райцентрах перебувають у компетенції</p>	<p>Мінюст, ВРУ (профільний Комітет), Мінекономрозвитку</p>	<p>Сприяти ухваленню законопроекту 6150, що передбачає децентралізацію повноважень у сфері РАЦС, тобто їх делегування органам</p>	<p>Лист Прем'єр-міністра, в Мінюст. Адвокаційна підтримка законопроекту.</p>	<p>ОМС та їх асоціації</p>
-----	--	---	---	--	---	--	----------------------------



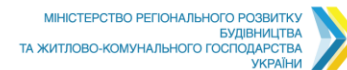
		РАЦС. Громадяни у одній життєвій ситуації (що включає послуги РАЦС) змушені спочатку звертатися до РАЦС Мінюсту, а потім окремо до ЦНАП ОМС.	територіальних підрозділів Мінюсту.		місцевого самоврядування.	Поінформувати профільний комітет та Мінюст про потребу вирішити у законопроекті окремі проблеми (зняти вимоги щодо назв посад та вимоги щодо юридичної освіти до відповідних посадових осіб, скоротити перехідний період передачі повноважень з 5 років до 1-2 років).	
4.2	Відкриття Мінюстом власних відомчих «офісів РАЦС» («Open Space»), у яких надаються лише послуги зі сфери РАЦС.	У більшості ЦНАП немає послуг РАЦС, ОМС дезорієнтовані, чи їм інтегрувати ці послуги у ЦНАП, чи політика Уряду змінилася. Замість входження послуг РАЦС до ЦНАП, утворюються окремі відомчі офіси РАЦС, що змушуватиме громадян й далі відвідувати і РАЦС, і ЦНАП при отриманні комплексу послуг в	Бракує послідовності державної політики щодо сфери послуг РАЦС, їх інтеграції до ЦНАП. Можливо, однією з причин тут є спроба отримання уваги ЗМІ до діяльності Мінюсту.	Мінюст, МЕРТ, Мінрегіон	Зупинити практику створення відомчих «офісів РАЦС» («Open Space») Мінюсту. Рекомендувати Мінюсту до ухвалення децентралізаційного закону «заходити» зі своїми працівниками (підрозділами) до існуючих ЦНАП (розпорядження Кабміну від 26.05.2014 № 523, в редакції від 11.10.2017 №782, таку можливість передбачає). Рекомендувати ОМС належно висвітлювати у ЗМІ конструктивно	Інформувати міністерства про хибність політики відкриття відомчих офісів. Комунікаційна підтримка належних практик співпраці Мінюсту (РАЦС) з ОМС (ЦНАП)	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО

		одній життєвій ситуації. Також має місце зайве витрачання публічних ресурсів по-суті на тимчасові офіси РАЦС.			позицію Мінюсту (там, де РАЦС «заходить» до ЦНАП).		
4.3	Технічні перешкоди інтеграції послуг РАЦС в ОТГ , особливо в частині надання цих послуг у старостатах (на віддалених робочих місцях ЦНАП).	Багато ОТГ не надають послуги РАЦС у старостатах (на віддалених робочих місцях ЦНАП), оскільки не можуть виконати усі технічні вимоги до цих послуг. Це ускладнює надання цих послуг та їх територіальну доступність в ОТГ. Також вимоги до приміщень для зберігання бланкової продукції РАЦС змушують ОМС до збереження окремих кімнат в/біля ЦНАП.	Підзаконними нормативними актами встановлені надмірні (застарілі) вимоги до зберігання бланкової продукції РАЦС, до ведення журналів. Та й у самих ЦНАП по-суті для послуг РАЦС вимагається окрема кімната.	Мінюст, Мінрегіон	Раціоналізувати вимоги до зберігання бланків свідоцтв РАЦС. Інший варіант - взагалі відмовитись від спеціальних бланків у сфері РАЦС, зробивши первинним джерелом електронний реєстр. Раціоналізувати інші вимоги технічного характеру та організаційного характеру (журнали тощо), які ускладнюють територіальне наближення послуг. Мін'юсту підготувати додаткове роз'яснення щодо організації надання послуг РАЦС через ВРМ, терпідрозділи ЦНАП або старостати.	Лист в Мінюст з пропозиціями, пропозиції до нормативних актів	Асоціація ОТГ
4.4	Юридично-процедурні перешкоди поточної інтеграції послуг РАЦС в ЦНАП міст обласного значення та райцентрах.	У більшості ЦНАП в райцентрах немає послуг РАЦС, через надмірність процедури надання цих послуг та складність умов для швидкого (невідкладного) їх	Поточні процедура надання послуг РАЦС у підрозділах Мінюсту вимагає підписування свідоцтв і спеціалістом, і керівником відділу РАЦС. Тож для надання послуг РАЦС у ЦНАП нині є лише рішення про	Мінюст	Змінити процедуру вчинення дій РАЦС в підрозділах РАЦС. Скасувати вимогу підписання свідоцтв РАЦС керівником відділу РАЦС, адже достатнім є підпис однієї посадової особи.	Лист в Мінюст. Пропозиції щодо змін у нормативних актах	ОМС та їх асоціації

		надання. Це унеможливило надання багатьох послуг за моделлю «життєвих ситуацій».	переміщення усього підрозділу РАЦС у ЦНАП, що часто неможливо або складно технічно.				
4.5	Неузгодженість графіків роботи РАЦС і ЦНАП.	За затвердженим графіком роботи РАЦС в понеділок не працює і тому в тих ЦНАП де розташовані підрозділи РАЦС в понеділок послуги не надаються.	Відомчими актами Мінюсту встановлено відповідний режим роботи, із роботою підрозділів РАЦС в суботу та вихідним днем у понеділок.	Мінюст, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Внести зміни до відомчих актів Мінюсту, сприяючи узгодженню (або можливості такого узгодження) графіків роботи РАЦС у ЦНАП.	Лист в Мінюст	Асоціація міста, Асоціація ЦНАП

5.	Реєстрація місця проживання						
-----------	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

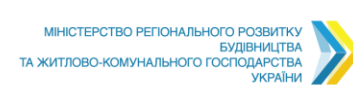
5.1	Складна процедура реєстрації місця проживання із обов'язковим підтвердження прав на житло.	У багатьох громадян відрізняються юридичне і фактичне місце проживання. Громадяни, що не можуть зареєструвати дійсне місце проживання, де-факто обмежені у користуванні багатьма правами. Органи реєстрації (і ЦНАП) виконують надмірну кількість дій для реєстрації місця проживання.	Де-юре система реєстрації місця проживання ще знаходиться у спадковому стані, близькому до дозвільної системи. Громадяни зобов'язані реєструвати місце проживання та підтвердити документально своє право власності / користування житлом. При цьому держава не гарантує забезпечення житлом.	МВС, ДМС	Стратегічно – потрібно перейти на декларативний (повідомний) принцип обліку місця проживання, тобто громадяни повинні (можуть) лише повідомляти своє місце проживання. Тобто реєстрація (точніше декларування) місця проживання має здійснюватися на підставі заяви (декларації) особи, без потреби додавання інших документів щодо житла.	Лист в МВС, ДМС.	ГО
5.2	Притягнення до адміністративної відповідальності	Персонал ЦНАП та органи реєстрації марно витрачають	Зважаючи на обов'язок реєстрації місця проживання у	МВС / ДМС	Відмовитись від адміністративної відповідальності	Лист в МВС та ДМС	Асоціація ЦНАП, інші ГО



	за порушення законодавства у сфері реєстрації місця проживання.	багату часу на складання постанов та протоколів у цій сфері, при тому, що основним видом стягнення є «попередження».	законодавстві встановлена адміністративна відповідальність за порушення вимог.		громадян у цій сфері. Можливо, залишити лише для окремих категорій осіб (військовозобов'язаних, учасників судових процесів, платників аліментів тощо), які повинні обов'язково реєструвати (повідомляти) своє місце проживання.		
--	---	--	--	--	---	--	--

6.	Паспортні послуги						
-----------	--------------------------	--	--	--	--	--	--

6.1	Висока вартість паспортного обладнання (робочих станцій для надання паспортних послуг).	Більшість ЦНАП ОМС не надають паспортних послуг через високу вартість обладнання. Це ускладнює доступ громадян до цих послуг.	Специфікація паспортного обладнання, яку використовує ДМС містить складові (зчитувачі біометрії та документів <i>Dermalog</i>), які фактично ведуть до монополізації закупівель у цій сфері. Лише один суб'єкт господарювання в Україні продає таке обладнання, що дозволяє встановлювати високі ціни на усі інші елементи комплексу, і відповідно обмежувати можливості ОМС у придбанні таких робочих місць.	МВС / ДМС, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Провести незалежну оцінку специфікації паспортного обладнання з метою усунення монопольних чинників у цій сфері та загального здешевлення вартості обладнання. Надати альтернативність придбання окремих складових робочої станції або гарантований державою доступ до монопольних складових робочої станції. Можливо – залучити Антимонопольний комітет до вивчення дотримання антимонопольного законодавства у роботі єдиного суб'єкта господарювання в Україні, який є дистриб'ютором обладнання <i>Dermalog</i> .	Лист Прем'єр-міністру та зазначеним ЦОБВ.	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО
------------	--	---	--	---	---	---	--



6.2	Висока вартість підключення до національної системи конфіденційного зв'язку та щомісячної абонплати за користування нею.	Більшість ЦНАП, особливо в менших громадах не надають паспортних послуг, враховуючи і ці фінансові тягарі.	Висока вартість підключення до національної системи конфіденційного зв'язку є стримуючим фактором для налаштування паспортних послуг у ЦНАП. Також гострим є питання розміру щомісячної абонплати за користування цією системою, адже у малих громадах, де є меншим попит на «закордонні паспорти» надання паспортних послуг може бути важким тягарем для місцевого бюджету.	МВС / ДМС, СБУ / Держспецзв'язку	Здешевити вартість підключення до національної системи конфіденційного зв'язку та щомісячної абонплати. Можлива альтернатива – розглянути питання державного фінансування таких видатків для віддалених сільських громад.	Лист Прем'єр-міністру та в зазначені органи з пропозиціями	Асоціація ОТГ
6.3	Перешкоди в отриманні ЦНАП ОМС – не райцентрів коштів від надання паспортних послуг.	ОМС (не райцентри) не мотивовані у налаштуванні паспортних послуг у ЦНАП, оскільки в поточній ситуації це і разові, і щомісячні значні видатки з місцевого бюджету, які до липня 2018 року не компенсувалися. Наразі ситуація з зарахуванням цих коштів у різних регіонах відрізняється, і	ДМС не виконувало норм Бюджетного кодексу про зарахування в місцеві бюджети плати за адміністративні послуги за місцем їх надання. Проведені Мінекономрозвитку наради, позиція Мінфіну і ДКС, листи відповідних органів лише з липня 2018 року почали змінювати ситуацію. Проте й у вересні 2018 в деяких регіонах підрозділи ДМС не здійснювали відрахування коштів у місцеві бюджети. Проблемним на практиці	МВС / ДМС, Мінрегіон, Мінекономрозвитку	Забезпечити неухильне виконання Бюджетного кодексу в частині зарахування плати в місцеві бюджети за адміністративні послуги за місцем їх надання повсюдно у всіх регіонах України. Опрацювати питання спрощення адміністрування (зарахування) відповідних коштів.	У разі невирішення проблеми – інформувати про неї зацікавлені міністерства та Прем'єр-міністра	ОМС та їх асоціації

		ОМС займають вичікувальну позицію. Це як наслідок для споживачів послуг обмежує їх доступ до паспортних послуг.	вважається і власне адміністрування цих коштів.				
6.4	Мобільні ЦНАП ОМС (віддалені / пересувні робочі місця в спеціально обладнаних транспортних засобах) не мають можливості надавати паспортні послуги.	ОМС, які запустили мобільні ЦНАП (наприклад, Славути, Кривий Ріг) не можуть надавати через ці ЦНАП паспортні послуги, що ускладнює доступ громадян до цих послуг. Це також погіршує самоокупність експлуатації таких мобільних ЦНАП.	ДМС не надає можливості ОМС працювати з паспортними послугами через мобільні ЦНАП. За наявною інформацією, на відповідні запити ОМС ДМС взагалі не надає відповіді. Водночас відомо про практику роботи мобільних офісів з паспортними послугами у ДП «Документ».	МВС / ДМС, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Дозволити ОМС надавати паспортні послуги через мобільні ЦНАП ОМС.	Лист Прем'єр-міністру і зазначеним ЦОБВ	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО, проекти МТД у сфері адмінпослуг
6.5	Вимоги до приміщень, у яких розміщується паспортне обладнання (робочі станції).	Розташування паспортних станцій у окремих кабінетах, що суперечить концепції ЦНАП (відкритого простору), підвищує корупційні ризики. Окремі ОМС не можуть у ЦНАП	Нормативними актами встановлені вимоги для розташування паспортного обладнання – окремі ізольовані приміщення із використанням ґрат на вікнах тощо.	МВС / ДМС	Необхідно переглянути вимоги до безпеки. Якщо обладнання належить ОМС, то сам ОМС відповідає за збереження такого обладнання. Тобто має бути гнучкість, в т.ч використання різних видів і засобів охорони. Навіть втрата такого обладнання не несе ризиків для паспортної сфери /	Лист в зазначені ЦОБВ	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП

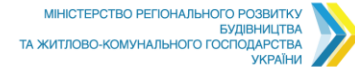
		виконати таких вимог.			держави, адже без доступу до ЄДДР і співпраці з ДМС його незаконне використання неможливе.		
7.	Реєстрація нерухомості та бізнесу						
7.1	Зберігання реєстраційних справ для громад (крім міст обласного значення) передбачене в районних державних адміністраціях.	Передача реєстраційних справ є зайвим тягарем і для ОМС, і для РДА. Особливо дошкульною є ця вимога для ОТГ, які розташовані далеко від райцентру.	Законодавство передбачає зберігання реєстраційних справ лише в РДА.	Мінюст	Передбачити зберігання реєстраційних справ у всіх суб'єктів державної реєстрації – ОМС. Тобто акредитовані суб'єкти і далі повинні передавати реєстраційні справи в РДА (чи місто обласного значення), а от органи місцевого самоврядування спроможні самостійно їх вести. Тим паче паперові версії реєстраційних справ нині не мають визначальної практичної цінності Якщо ж утворюється орган державної реєстрації в ОМС – центрі району, то тут взагалі усі реєстраційні справи можуть зберігатися в такому ОМС, з повним вивільненням РДА від цих функцій.	Лист в Мінюст з описом проблеми. Законопроектна пропозиція	ОМС та їх асоціації
7.2	Обов'язкова наявність органів державної реєстрації у	Це формально змушує зберігати відповідні штатні одиниці в РДА. Крім того,	Закони у сферах державної реєстрації нерухомості та бізнесу передбачають обов'язкову наявність	Мінюст	Передбачити у законодавстві ліквідацію суб'єктів державної реєстрації в РДА, у разі створення «спільних»	Лист в Мінюст з описом проблеми. Законопроектна пропозиція	ОМС, Асоціації ЦНАП

	районних державних адміністраціях, навіть при наявності «спільного» ЦНАП на базі ОМС.	обов'язкова наявність таких підрозділів є одним зі стримуючих факторів утворення спільних ЦНАП та конструктивної співпраці ОМС і РДА.	органів державної реєстрації у районних державних адміністраціях. РДА не може ліквідувати такий орган, навіть при утворенні «спільного» ЦНАП на базі ОМС.		ЦНАП (з ліквідацією ЦНАП РДА) та або охоплення ОТГ всієї території району.		
7.3	Адміністративний збір за видачу відомостей з реєстрів Мінюсту 100% зараховується до державного бюджету, а не до місцевих бюджетів.	ОМС, які утворили органи державної реєстрації та/або ЦНАП не отримують коштів від видачі відомостей з реєстрів Мінюсту, що перетворює для них цю діяльність на витратний тягар.	Норма Бюджетного кодексу передбачає 100% зарахування плати за видачу відомостей з реєстрів Мінюсту до державного бюджету, а не до місцевих бюджетів. Видатки ОМС на цю діяльність не покриваються.	Мінюст, Мінфін, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Спрямувати частину плати (до 85%) за видачу відомостей з реєстрів Мінюсту до місцевих бюджетів – за місцем надання послуг / створення ЦНАП. До 15% плати залишити за спеціальним фондом Державного бюджету.	Лист в зазначені міністерства. Законопроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації
7.4	Безоплатність реєстрації бізнесу (фізичних осіб-підприємців та юридичних осіб).	Багато громад не беруть повноважень з реєстрації бізнесу з огляду на їх «збитковість» (тобто видатки не компенсуються ні державою, ні суб'єктами звернень). Тож безоплатність цих послуг по суті ускладнює фізичний доступ до таких послуг.	Законодавство про реєстрацію бізнесу скасувало плату за реєстрацію ФОП та юр. осіб.	Мінюст, Мінфін, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Доцільно повернути плату за реєстрацію бізнесу. Це дозволить компенсувати видатки ОМС на цю діяльність, а також стимулюватиме ОМС брати на себе відповідні повноваження. Може бути встановлене правило про межі такої плати із правом ОМС самостійно визначати конкретні розміри (включно з 0 ставкою).	Лист в зацікавлені міністерства, законопроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації, асоціації підприємців, проекти МТД у сфері підтримки підприємництва

7.5	Непропорційно високі розміри плати за термінову (прискорену) реєстрацію прав на нерухоме майно.	Суб'єкти звернення дуже обмежені у можливостях термінової реєстрації прав на нерухомість. Державні реєстратори змушені двічі опрацьовувати одну справу, оскільки не можуть приймати швидких рішень, навіть якщо фізично це можливо, тобто послуги надаються повільніше, ніж це могло б бути. Місцеві бюджети недоотримують кошти за термінову реєстрацію, що було б популярнішим при помірніших розмірах зборів.	При ухваленні останньої редакції закону про державну реєстрацію прав на нерухоме майно існувала дуже обмежена кількість точок доступу до цих послуг та великий попит на ці послуги. Тому були запроваджені дуже диференційовані строки та розміри плати за послуги, аби пріоритетувати термінові звернення від інших. Але на сьогодні ця диференціація є неадекватною, адже мінімальний та максимальний розміри збору відрізняються майже в 50 разів. При тому що кількість суб'єктів державної реєстрації виросла в понад 5 разів і нині черг практично немає.	Мінюст, Мінфін, Мінрегіон, Мінекономрозвитку	Потрібно проаналізувати існуючу систему «строки - розміри плати» за ці адмінпослуги, та запропонувати зміни у законодавстві, що відповідатимуть поточному стану справ. Це повинно сприяти і швидшому наданню послуг з реєстрації нерухомості, і збільшенню надходжень до місцевих бюджетів. При цьому кількість видів строків має бути скорочена, а максимальний розмір плати суттєво зменшений.	Лист у зацікавлені міністерства, законопроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації
-----	--	--	---	--	--	--	---------------------

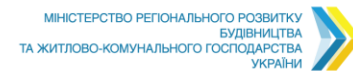
8. Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК

8.1	Гальмування процесу делегування повноважень з державної реєстрації	Складність інтеграції цих послуг у ЦНАП через потребу взаємодії ОМС із Держгеокадастро	Органи Держгеокадастру мають обмежену кількість персоналу, і високі корупційні ризики у збереженні відомчої	Мінагрополітики / Держгеокадастр, Мінекономрозвитку	Стратегічно потрібно сприяти законодавчій децентралізації повноважень з реєстрації земельних ділянок, тобто передачі цих повноважень	Лист Прем'єр-міністру та у зацікавлені міністерства. Можливі	ОМС та їх асоціації
-----	---	--	---	---	--	--	---------------------



	земельних ділянок ОМС від Держгеокадастру.	М. Неспроможність окремих підрозділів Держгеокадастру опрацьовувати відповідну кількість заяв, прийнятих через ЦНАП. Неможливість ОМС забезпечити своїх мешканців якісними послугами у цій сфері.	монополії на надання цих послуг.	звітку, Мінрегіон	ОМС. Це може бути диспозитивна децентралізація (за бажанням і в міру готовності окремих громад відкривати у себе функцію реєстрації зем. ділянок). Але це дозволить мінімізувати корупційні ризики у цій сфері, полегшуватиме інтеграцію послуг у ЦНАП.	законопроектні пропозиції	
8.2	Надмірні кваліфікаційні вимоги для надання доступу до роботи з відомостями ДЗК.	Обмежена кількість ОМС та ЦНАП можуть надавати самостійно витяги з ДЗК, ускладнений доступ суб'єктів звернення до цих послуг.	Встановлені у Законі «Про Державний земельний кадастр» надмірні кваліфікаційні вимоги для надання доступу до роботи з відомостями ДЗК (юридична або землевпорядна освіта та 2 річний досвід у цій сфері).	Мінагрополітики / Держгеокадастр, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Зняти надмірні законодавчі вимоги для надання доступу до роботи з відомостями ДЗК. Враховуючи, що це лише робота без права внесення змін у ДЗК, то тут не потрібні такі вимоги.	Лист в зацікавлені міністерства, законопроектні пропозиції та/або їх адвокати	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП
8.3	Надмірні вимоги до приміщень для роботи з послугами ДЗК.	Підрозділи Держгеокадастру можуть відмовляти у співпраці ОМС (ЦНАП) у зв'язку з невідповідністю їх приміщень відомчим вимогам. Це ускладнює	Відомчі нормативні акти встановлюють надмірні (і не досить чіткі) вимоги до приміщень для роботи з послугами ДЗК («окрема ізольована кімната»).	Мінагрополітики / Держгеокадастр, Мінекономрозвитку	Усунути надмірні вимоги до приміщень для отримання доступу до ДЗК.	Лист в зацікавлені міністерства, нормпроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП

		налаштування таких послуг у ЦНАП, і відповідно утруднює доступ до цих послуг для громадян. При виконанні цих вимог нівелюються стандарти ЦНАП щодо роботи у відкритому просторі.					
9.	«Нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами ОМС						
9.1	Законодавче обмеження вчинення нотаріальних дій посадовими особами ОМС лише в сільських населених пунктах.	У частині СМТ та міст ці послуги тепер не надаються, що ускладнює доступ громадян до таких послуг. Натомість у деяких містах і СМТ ці послуги і досі надаються, вочевидь через непоінформованість. Це може ставити під сумнів законність таких «нотаріальних дій».	Встановлене у 2014 році законодавче обмеження щодо вчинення нотаріальних дій посадовими особами ОМС лише в сільських населених пунктах.	Мінюст, Мінрегіон	Переглянути законодавче обмеження щодо вчинення зазначених дій лише в сільських населених пунктах, в т.ч. зважаючи на дискусійність статусу «селищ міського типу» та на потребу у цих послугах навіть у невеликих містах, де немає нотаріусів.	Листи в зазначені міністерства, законопроекті пропозиції	ОМС та їх асоціації
10.	Фінансова спроможність ОТГ / сталість ЦНАП / супутні послуги						



10.1	<p>Безоплатність багатьох адмінпослуг або невиправдано низькі розміри плати за значну кількість адмінпослуг (сфера РАЦС, вклейка фото в паспорт, реєстрація бізнесу, «нотаріальні дії» ОМС тощо).</p>	<p>У малих громадах підтримка діяльності ЦНАП є суттєвим тягарем для місцевого бюджету через безоплатність чи невиправдано низькі розміри плати за значну кількість адмінпослуг.</p>	<p>Окремі розміри плати за адмінпослуги чи прирівняні дії не переглядалися з 1993 року (сфера РАЦС, «нотаріальні дії» ОМС тощо). Окремі послуги були завжди безкоштовними (наприклад, вклейка фото в паспорт) або стали безоплатними (наприклад, реєстрація бізнесу). Питанням розмірів плати за послуги за адмінпослуги, що надаються ОМС не приділяється достатня увага.</p>	<p>Мінфін, Мінрегіон, Мінекономро звітку</p>	<p>Раціоналізувати (підвищити) розміри плати за більшість адміністративних послуг, в т.ч. впровадити платність низки адміністративних послуг (РАЦС, вклейка фото в паспорт, реєстрація бізнесу тощо). Для цього потрібні зміни у законодавстві. Результатом буде більша фінансова спроможність громад, та стійкість створених ЦНАП. 2-им варіантом вирішення питання – може бути ухвалення нового системного закону «Про адміністративний збір» із визначенням плати за найпопулярніші адміністративні послуги у одному законі.</p>	<p>Лист в зацікавлені міністерства</p>	<p>ОМС та їх асоціації</p>
10.2	<p>Недостатнє правове поле для прийняття персоналом ЦНАП готівкових платежів – плати за адміністративні послуги.</p>	<p>У громадах, де немає банківських відділень і засобів у суб'єктів звернень немає можливості оплатити на місці плату за адміністративні послуги, навіть коли це невеликі</p>	<p>Нормативні акти досить фрагментарно регулюють питання прийняття готівкових платежів за адміністративні послуги посадовими особами ОМС. Загалом це не заохочується законодавством і поточною практикою.</p>	<p>Мінфін, Мінрегіон, Мінекономро звітку</p>	<p>Усунути бар'єри у прийнятті готівкових коштів – плати за адміністративні послуги посадовими особами ОМС. Це питання може бути урегульоване окремо принаймні для сільських громад, де немає банківських установ та інших можливостей для внесення готівкових коштів.</p>	<p>Лист у зацікавлені міністерства з описом проблеми</p>	<p>ОМС та їх асоціації</p>

		суми. Це створює перешкоди у поданні повного пакету документів на послуги. Натомість прийняття готівкових коштів недостатньо урегульоване і допускається лише щодо місцевих податків і зборів					
10.3	Відсутність можливості у суб'єктів звернення замовляти деякі «супутні послуги» , корисні при замовленні адмінпослуг (як-от, відправлення результатів послуги поштою тощо).	Це змушує суб'єктів звернення повторно відвідувати ЦНАП (витрачаючи свій час та кошти на дорогу) навіть у тій ситуації, коли результат адмінпослуги міг би бути відправлений поштою. Посадові особи ОМС не можуть приймати кошти для виконання таких запитів, а місцеві бюджети також не мають можливості їх	Законодавство не передбачає можливості суб'єктів звернення замовляти деякі «супутні послуги» (як-от в відправлення результатів послуги поштою – рекомендованим / цінним листом тощо) за власний кошт.	Мінфін, Мінекономпро звітку	Визначити у законодавстві можливість оплати додаткових послуг суб'єктами звернення (зокрема, за відправлення результатів адміністративних послуг належними видами поштової кореспонденції).	Лист у зацікавлені міністерства з описом проблеми	ОМС та їх асоціації

		покривати. Це особливо актуально в ОТГ при утрудненій територіальній доступності до ЦНАП.					
10.4	Іменні печатки (штампи) адміністраторів.	Надмірні витрати на їх виготовлення, тому часто на практиці адміністратори довгий час працюють без печаток (штампів).	У Законі «Про адміністративні послуги» передбачено, що адміністратори мають «іменні печатки (штампи) із зазначення ПІБ» (ч. 3 ст. 13). При змінах у штаті ЦНАП це щоразу потребує видатків на нові печатки (штампи).	Мінекономро звітку, Мінрегіон	Внести зміни до Закону «Про адміністративні послуги». Печатки (штампи) можуть бути номерні, і при цьому ведеться реєстр закріплених печаток (штампів) за спеціалістами ОМС.	Лист в Мінекономрозв итку та профільний Комітет ВРУ. Законопроектна пропозиція та/або адвокація аналогічних ініціатив	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП

Розроблено експертами напрямку з покращення якості надання адмінпослуг населенню Програми «U-LEAD з Європою» за результатами Початкової фази та аналізу законодавства (станом на 12.09.2018)

