

Проблеми законодавства і практики у сфері надання адміністративних послуг

Документ, що Ви бачите складений експертами Програми «U-LEAD з Європою» (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення), на основі досвіду створення / модернізації 26 ЦНАП у громадах Початкової фази, та аналізу поточної практики і законодавства у цій сфері.

Цей документ було створено з метою фіксації ключових проблем, які перешкоджають якісному наданню адміністративних послуг, в тому числі ефективному функціонуванню центрів надання адміністративних послуг, насамперед в ОТГ у контексті підтримки реформи децентралізації.

Документ є основою для визначення пріоритетів і планування подальшої діяльності Програми щодо формування пропозицій до державної політики у сфері адміністративних послуг.

Цей документ було обговорено з використанням он-лайн каналів Програми, під час особистих зустрічей з окремими представниками органів влади, а також під час круглого столу, що відбувся 19-20 грудня 2018 року. До обговорення було залучено понад 70 експертів цільової групи, у тому числі відповідальні міністерства, асоціації, лідери громад, представники міжнародних проектів.

Вашій увазі пропонується доопрацьована версія Документа, що враховує отримані зауваження та пропозиції, проведені зустрічі та обговорення.

Наступним кроком є формування на основі структури Документа тематичних записок по окремих проблемах/питаннях політики, адресованих до відповідних міністерств, з пропозиціями щодо вирішення цих проблем.

Зміст

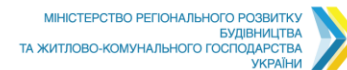
1. Загальні питання. Внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги». Розвиток мережі ЦНАП.....	2
2. Персонал ЦНАП.....	7
3. Адміністративні послуги соціальної сфери. Пенсійні послуги.....	8
4. Реєстрація актів цивільного стану (РАЦС).....	11
5. Реєстрація місця проживання.....	15
6. Паспортні послуги.....	16
7. Реєстрація нерухомості та бізнесу.....	19
8. Реєстрація земельних ділянок та видача відомостей з ДЗК.....	21
9. «Нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами ОМС.....	23
10. Фінансова спроможність ОТГ / сталість ЦНАП / супутні послуги.....	23

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

08.02.2019

(доопрацьована версія документа, розроблена експертами
Програми «U-LEAD з Європою», напромак покращення
 якості надання адміністративних послуг

№	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	Стримування 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.	Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Змінити у Законі акценти у розумінні (визначенні поняття) 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 Мінекономрозвитку, 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	В сільських та селищних громадах є значні виклики із залученням	Визначення у ч.1. ст. 12 поняття ЦНАП через «адміністратора» ускладнює у багатьох	Мінекономрозвитку, Мінрегіон,	Додати гнучкості у законодавчому регулюванні, передбачивши що	Листи у зацікавлені міністерства.	ОМС і їх асоціації, Асоціація ЦНАП, інші



<p>х 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 інших посадових осіб.</p>	<p>кваліфікованого персоналу на посади «чистих» адміністраторів. До того ж часто це потребує нераціонального збільшення штатів у малих громадах і тому часто місцеві голови вагаються створювати ЦНАП. Там, де окремі ОМС 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.</p>	<p>ситуаціях інтеграцію нових послуг у ЦНАП, особливо, якщо в таких ОМС не використовують функціональний підхід до розуміння «адміністратора» (тобто як функцій, що можуть покладатися на різних посадових осіб такого ОМС). Фактично це стримує створення ефективних ЦНАП, де швидкі послуги надаються невідкладно. Адже в окремих громадах і навіть областях вважають, що «адміністратор» це лише окрема посада. Крім того, це суттєво ускладнює власне формування штату ЦНАП, особливо у менших громадах.</p>	<p>Нацдержспл ужба</p>	<p>«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 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 ОМС повноважень з надання окремих груп адмінпослуг покликане підвищити якість та ефективність їх надання. Водночас це гостре питання потребує особливої аналітичної та консультативно-інформаційної підтримки</p>	<p>Методичні рекомендації та, за можливості, законопроект щодо більшої гнучкості органів, що утворюють ЦНАП в організації робочих процесів. Адвокаційна і комунікаційна підтримка (можлива і через поправки щодо наявного законопроекту 6388). Можливий варіант рішення – роз'яснення Мінекономрозв итку щодо оптимальних структур ЦНАП (в т.ч. з акцентами на можливість виконання функцій адміністраторів й іншими посадовими особами; на невідкладному наданні</p>	<p>ГО, проекти МТД у сфері адмінпослуг</p>
---	---	--	----------------------------	--	---	--

					для знаходження ефективного консесусу між різними заінтересованими сторонами.	«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) чи територіальний підрозділ (ТП) на основі ММС (договору про співробітництво територіальних громад) при відсутності власного ЦНАП.	Стимування розвитку територіальної доступності до послуг у сільських ОТГ, особливо невеликих. Хоча тут можна було б використовувати механізм співробітництва територіальних громад. Тобто певні послуги населенню малих громад можуть надаватися шляхом виконання функцій бек-офісу (за потреби фронт-офісу) ЦНАП більш спроможної громади або шляхом поєднання зусиль двох або більше громад.	Сьогодні, із Закону «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 розміщуватимуться у ВРМ/ТП 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.	Мінекономрозвитку, Мінрегіон	У Законі «Про адмінпослуги» доцільно передбачити можливість створення ВРМ на підставі ММС, навіть у тих громадах, які не мають власного ЦНАП. Це дозволить вводити посади адміністраторів та/або покладати функції адміністраторів у таких громадах на посадових осіб громади, у якій утворюється лише ВРМ / ТП	Лист в МЕРТ і Мінрегіон щодо суті питання. Законопроектна пропозиція. Адвокаційна і комунікаційна підтримка (можлива і через поправки щодо наявного законопроекту 6388). Аналітичний документ Програми щодо поточних можливостей використання ММС у сфері адмінпослуг.	Асоціація ОТГ, Асоціація міст, Всеукраїнська асоціація сільських та селищних рад, Асоціація ЦНАП

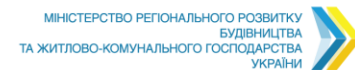
1.4	У громадах (населених пунктах), які є одночасно районними центрами існує по два ЦНАП або є ризик утворення двох ЦНАП (громади і райдерж-адміністрації)	У таких містах та селищах утворюється по два окремих ЦНАП (ОМС і РДА), що незручно для громадян і невиправдано з т.з. публічних ресурсів. Також це є перешкодою під час інтеграції послуг у кожному з таких ЦНАП і створення єдиної точки доступу до послуг для всіх мешканців громади та району.	Закон України «Про адміністративні послуги» можна тлумачити, що існування ЦНАП при РДА є обов'язковим. Проте згідно ч.3 ст.12 цього Закону, «у містах і селищах, які є адміністративними центрами..., районів,...ЦНАП можуть забезпечувати надання адміністративних послуг районних ... державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень». Тобто відсутність ЦНАП при РДА у разі функціонування ЦНАП ОМС у райцентрі законодавцем вважається припустимою. Але частим є суб'єктивний супротив та небажання голів РДА співпрацювати з ОМС для створення належного «спільного» ЦНАП на базі ЦНАП ОМС та ліквідувати «свій» ЦНАП.	Мінекономпр озвитку, Мінрегіон	Визначити у Законі «Про адмінпослуги» «примусовий» механізм ліквідації ЦНАП РДА при створенні ЦНАП ОМС у відповідному населеному пункті, який є адміністративним центром району, 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, оскільки сьогодні надходження коштів від плати за реєстраційні послуги у районні бюджети часто є суттєвим стримуючим фактором ліквідації ЦНАП 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
1.5	Потреба визначення пріоритетів розвитку мережі ЦНАП з точки зору державної підтримки та	У напрацюваннях окремих проектів МТД пріоритети створення ЦНАП визначені на підставі часової (30-хвилинної доступності	Пріоритети чітко не визначені. Офіційної методики (аналітики) визначення належного ЦНАП та розвитку мережі ЦНАП немає.	Мінекономпр озвитку, Мінрегіон	Потрібно розробити/прийняти методик (інструмент) для оцінки стану ЦНАП, їх належності (на основі оцінки переліку послуг ЦНАП та інфраструктури).	Аналітичні пропозиції зацікавленим міністерствам щодо оцінки стану мережі ЦНАП, потреб у пріоритетній	ОМС та їх асоціації, проекти МТД у сфері адмінпослуг

	<p>підтримки ресурсами проектів МТД</p>	<p>автотранспортом), що при поганому (а часто взагалі відсутньому) сполученні громадським транспортом є не найкращим 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 і потреби її розвитку.</p>		<p>Враховати, що ОМС мають право самостійно за рішенням відповідної ради утворювати ЦНАП (крім міст обласного значення, для яких це обов'язок), тож загальна кількість ЦНАП може наблизитися до кількості громад (усіх спроможних ОТГ). Враховати, 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. Враховати, що розрахунок до точки доступу до послуг (ЦНАП чи його ВРМ / терпідрозділ) має здійснюватися у кілометровому вимірі (наприклад, до 5 км. пішої доступності, до 15-20 км. доступності регулярним громадським транспортом).</p>	<p>державній підтримці через фінансові інструменти (зокрема, ДФРР, «прозорі офіси» Мінсоцполітики та інфраструктурну субвенцію ОТГ)</p>	
--	---	--	--	---	---	--

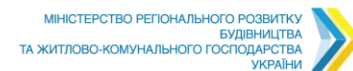
1.6	Переобтяжені інформаційні картки (ІК) адмінпослуг у зв'язку з використанням типових ІК або неналежною якістю типових ІК	ОМС, використовуючи типові ІК, розроблені ЦОВВ, затверджують власні переобтяжені зайвою інформацією картки. Це незручно для суб'єктів звернення та не сприяє досягненню мети запровадження ІК.	Мінекономрозвитку на своєму сайті свого часу розмістило інформацію з формою інформаційної картки. ЦОВВ використовують саме цю форму, а не прями вимоги Закону «Про адміністративні послуги». Закон передбачає обов'язкову силу «типових ІК» для ОМС в частині делегованих повноважень, що перешкоджає ініціативному удосконаленню ІК органами місцевого самоврядування	Мінекономрозвитку	Мінекономрозвитку доцільно оновити інформацію з формою інформаційної картки, обмежившись лише вимогами Закону «Про адміністративні послуги» (7 пунктів), і не рекомендувати подання більших обсягів інформації. Крім того, пропонується змінити юридичний статус ІК, що затверджуюся ЦОВВ по делегованих до ОМС повноваженнях з «типових» на «примірні». Це дозволить дати більше гнучкості ОМС у покращенні якості ІК.	Лист в міністерство з описом питання та рекомендаціям и Програми щодо інформації в ІК. Пропозиції до Закону «Про адміністративні послуги»	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	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, особливо під час створення ЦНАП у сільській місцевості та/або ВРМ, в т.ч. застосування механізму виконання функцій адміністраторів іншими посадовими особами	Мінекономрозвитку, Мінрегіон, НАДС	Рационалізувати кваліфікаційні вимоги до адміністраторів ЦНАП. Це рішення може бути ухвалене щодо адміністраторів загалом або цільово для ЦНАП та/або ВРМ 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
-----	---	---	--	------------------------------------	---	--	---



	я та державної служби не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років		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 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. Емоційне «вигорання» персоналу ЦНАП внаслідок тривалої роботи з відвідувачами та постійного розширення переліку послуг ЦНАП.	Мінекономрозвитку, НАДС	Запровадити обов'язкові (щорічні чи раз на два роки) обов'язкові комунікаційні тренінги для персоналу ЦНАП. Рекомендувати ОМС запроваджувати ротачію персоналу у великих ЦНАП на роботу у фронт-офісі та бек-офісі	Листи ЦОБВ з пропозиціями. Передача тренінгового модуля Програми в обласні центри підвищення кваліфікації та в НАДС.	Асоціація ЦНАП, асоціації ОМС, інші ГО
3.	Адміністративні послуги соціальної сфери. Пенсійні послуги						
3.1	У більшості ЦНАП немає адмінпослуг соціальної сфери попри нову редакцію розпорядження КМУ №523. Управління соцзахисту (УСЗН) райдержадміністрацій не	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 адмінпослуг соціальної сфери до ЦНАП. Мінсоцполітики доцільно надати офіційне (письмове) пояснення позиції Уряду в ОДА і	Інформаційний лист з пропозиціями до Мінсоцполітики. Опрацювати питання комунікаційних заходів з УСЗН для доведення позиції міністерства щодо співпраці	Асоціація ЦНАП, асоціації ОМС, інші ГО



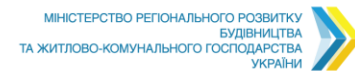
	знають як співпрацювати з ЦНАП або в кожному регіоні на власний розсуд визначають межі та механізми такої співпраці				РДА, а також забезпечити дотримання цієї позиції. Для подолання ризиків перехідного періоду доцільно передбачати в узгоджених рішеннях «період тестування / пілотування», коли зберігається паралельний прийом суб'єктів звернення і у ЦНАП, і в УСЗН. Також потрібно переглянути окремі закони, які передбачають прийом заяв у громадян лише підрозділами соціального захисту, так як це ускладнює інтеграцію послуг до ЦНАП	УЗСН з ОМС / ОТГ. Розробити і передати Міністерству модельний меморандум про співпрацю між УСЗН (РДА) та ОМС (ЦНАП ОТГ), в т.ч. з «етапом тестування / пілотування». Можливо, у законодавстві передбачити право «паралельного» прийому для адмінпослуг соціальної сфери.	
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	Мінсоцполітики досі не розробило і не затвердило типових інформаційних 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 Програмі карток Міністерству	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП

		недостатньою інформацією. УСЗН пояснюють відсутність інформаційних карток та неможливість співпрацювати з ЦНАП наявністю великої кількості «винятків» у переліках документів для надання послуг, що впливає з конкретних життєвих ситуацій, і необхідністю громадян звертатися лише до УСЗН.					
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 ОТГ лише у форматі прийняття заяв (документів) представником ПФУ за	Доступ до пенсійних послуг, навіть якщо вони і передбачені переліками послуг ЦНАП ОТГ, обмежений лише періодами (графіком) приїзду представника ПФУ у відповідну громаду.	ПФУ не надає можливості приймати заяви у пенсійних справах через адміністраторів ЦНАП. Така практика є майже винятковою.	ПФУ, Мінсоцполітики, Мінрегіон	Розширити практику надання пенсійних послуг через персонал (адміністраторів) ЦНАП. Також доцільно рекомендувати ПФУ не обмежувати надання послуг щодо призначення пенсій через ЦНАП (наразі це	Інформаційні листи з описом проблем у Мінсоцполітики та ПФУ	Асоціація ОТГ, Асоціація ЦНАП

	визначеним графіком (агентські пункти)	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 значний попит на такі послуги та обмежений обсяг прийомних годин.			теж лише поодинокі практика). Тобто усі послуги ПФУ повинні надаватися за графіком роботи ЦНАП.		
--	--	--	--	--	---	--	--

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

4.1	Складність інтеграції до ЦНАП послуг РАЦС у містах обласного значення та в райцентрах	У абсолютній більшості ЦНАП, які функціонують або створюються ОМС, зокрема у містах обласного значення та в райцентрах, немає адмінпослуг сфери РАЦС. Громадяни у одній життєвій ситуації (що включає послуги РАЦС) змушені спочатку звертатися	Повноваження РАЦС у містах обласного значення та де-факто у райцентрах перебувають у компетенції територіальних підрозділів Мін'юсту.	Мін'юст, ВРУ (профільний Комітет), Мінекономрозвитку	Сприяти ухваленню законопроекту 6150, що передбачає децентралізацію повноважень у сфері РАЦС, тобто їх делегування органам місцевого самоврядування	Лист Прем'єр-міністра, в Мін'юст. Адвокаційна підтримка законопроекту. Поінформувати профільний комітет та Мін'юст про потребу вирішити у законопроекті окремі проблеми	ОМС та їх асоціації
-----	--	---	---	--	---	---	---------------------

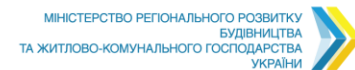


		до підрозділів РАЦС Мінюсту, а потім окремо до ЦНАП				(зняти вимоги щодо назв посад та вимоги щодо юридичної освіти до відповідних посадових осіб, скоротити перехідний період передачі повноважень з 5 років до 1-2 років).	
4.2	Відкриття Мін'юстом власних відомчих «офісів РАЦС» («Open Space»), у яких 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 одній життєвій ситуації. Також має місце зайве витрачання публічних ресурсів по-суті на тимчасові офіси РАЦС	Бракує послідовності державної політики щодо сфери послуг РАЦС, їх інтеграції до ЦНАП.	Мін'юст, МЕРТ, Мінрегіон	Зупинити практику створення відомчих «офісів РАЦС» («Open Space») Мін'юсту, особливо у населених пунктах, де функціонують належні ЦНАП. 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 конструктивну позицію Мінюсту (там, де РАЦС «заходить» до ЦНАП).	Інформувати міністерства про хибність політики відкриття відомчих офісів. Комунікаційна підтримка належних практик співпраці Мін'юсту (РАЦС) з ОМС (ЦНАП)	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО

4.3	Юридично-організаційні перешкоди надання послуг РАЦС у старостинських округах (на віддалених робочих місцях ЦНАП) в ОТГ	Після створення ОТГ припиняється надання послуг РАЦС у старостинських округах (колишні сільські ради), оскільки існуюче нормативне регулювання не враховує потреби ОТГ. Послуги РАЦС централізуються у адміністративних центрах ОТГ, територіальна доступність до цих послуг у віддалених від центру ОТГ населених пунктах погіршується.	Діючі нормативно-правові акти у сфері РАЦС не врегульовують та не враховують потреб ОТГ. Невирішеними є наступні питання: 1) існує можливість для ОМС (ОТГ) визначати лише одну посадову особу, відповідальну за надання послуг РАЦС та зберігання бланків свідоцтв; 2) система обліку бланків свідоцтв не врегульовує питання взаємодії між центром ОТГ та старостинськими округами; 3) існує єдина і наскрізна нумерація актових записів цивільного стану у межах кожного ОМС, що складно реалізувати в ОТГ.	Мін'юст, Мінрегіон	Врегулювати питання шляхом внесення відповідних змін до наказу Мін'юсту від 18.10.2000 № 52/5 «Про затвердження Правил державної реєстрації актів громадянського стану в Україні» (зі змінами) та наказу Мін'юсту від 29.10.2012 № 1578/5 «Про затвердження Порядку ведення обліку і звітності про використання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, а також їх зберігання», інших нормативних актів у сфері РАЦС	Лист в Мін'юст з пропозиціями, пропозиції до нормативних актів	Асоціація ОТГ
4.4	Технічні перешкоди інтеграції послуг РАЦС в ОТГ , особливо в частині надання цих послуг у старостинських округах (на віддалених робочих місцях ЦНАП)	Багато ОТГ не надають послуги РАЦС у старостинських округах (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.	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.	Мін'юст, Мінрегіон	Рационалізувати вимоги до зберігання бланків свідоцтв РАЦС. Інший варіант - взагалі відмовитись від спеціальних бланків у сфері РАЦС, зробивши первинним джерелом електронний реєстр. Рационалізувати інші вимоги технічного характеру та організаційного характеру (журнали	Лист в Мін'юст з пропозиціями, пропозиції до нормативних актів	Асоціація ОТГ

		Також вимоги до приміщень для зберігання бланкової продукції РАЦС змушують ОМС до збереження окремих кімнат в/біля ЦНАП			тощо), які ускладнюють територіальне наближення послуг. Мін'юсту підготувати додаткове роз'яснення щодо організації надання послуг РАЦС через ВРМ, терпідрозділи ЦНАП або старостати.		
4.5	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 та складність умов для швидкого (невідкладного) їх надання. Це унеможлиблює надання багатьох послуг за моделлю «життєвих ситуацій»	Поточна процедура надання послуг РАЦС у підрозділах Мін'юсту вимагає засвідчування актових записів підписами керівника та посадової особи, яка провела державну реєстрацію акту цивільного стану та скріплення печаткою.. Свідоцтво про державну реєстрацію акту цивільного стану підписується лише керівником органу, що його видав, та засвідчується печаткою такого органу. Тож для надання послуг РАЦС у ЦНАП нині є лише рішення про переміщення усього підрозділу РАЦС у ЦНАП, що часто неможливо або складно технічно	Мін'юст	Змінити процедуру вчинення дій РАЦС в підрозділах РАЦС. Скасувати вимогу підписання актових записів та свідоцтв РАЦС керівником відділу РАЦС, адже достатнім є підпис однієї посадової особи, яка провела державну реєстрацію акту цивільного стану	Лист в Мін'юст. Пропозиції щодо змін у нормативних актах	ОМС та їх асоціації

4.6	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 Мін'юсту встановлено відповідний режим роботи, із роботою підрозділів РАЦС в суботу та вихідним днем у понеділок	Мін'юст, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Внести зміни до відомчих актів Мінюсту, сприяючи узгодженню (або можливості такого узгодження) графіків роботи РАЦС у ЦНАП	Лист в Мінюст	Асоціація міст, 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 продовжує перебувати у 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. Реєстрація (точніше декларування) місця проживання має здійснюватися на підставі заяви (декларації) особи, без потреби додавання інших документів щодо житла	Лист в МВС, ДМС.	ГО, проекти МТД у сфері адмінпослуг
5.2	Притягнення до адміністративної відповідальності за порушення законодавства у сфері	Персонал ЦНАП та органи реєстрації марно витрачають багату часу на складання постанов та протоколів у цій сфері, при тому, що основним видом	Зважаючи на обов'язок реєстрації місця проживання, у законодавстві встановлена адміністративна відповідальність за порушення вимог	МВС / ДМС	Відмовитись від адміністративної відповідальності громадян у цій сфері. Залишити лише для окремих категорій осіб (військовозобов'язаних, учасників судових процесів, платників	Лист в МВС та ДМС	Асоціація ЦНАП, інші ГО



	реєстрації місця проживання	стягнення є «попередження»			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. Вартість закупівлі однієї робочої станції через ProZorro становить від 199 до 379 тисяч гривень, тобто на одну й ту ж продукцію, різниця в ціні може сягати до 180 тисяч гривень.	МВС / ДМС, Мінекономрозвитку, Мінрегіон, Антимонопольний комітет	Забезпечити належний державний контроль за закупівлею органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади робочих станцій. Надати 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 відповідальним державним органам	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО
6.2	Висока вартість підключення до	Більшість ЦНАП, особливо в менших громадах, не надають	Висока вартість підключення до національної системи конфіденційного зв'язку є	Держспецзв'язку	Здешевити вартість підключення до національної системи конфіденційного зв'язку, у	Лист відповідальним державним органам	Асоціація ОТГ

	<p>національної системи конфіденційно го зв'язку та щомісячної абонплати за користування нею</p>	<p>паспортних послуг, враховуючи і ці фінансові тягарі</p>	<p>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</p>		<p>т.ч. і послуг з атестації відповідності КСЗІ, та щомісячної абонплати. Можлива альтернатива – розглянути питання державного фінансування таких видатків для віддалених сільських громад</p>		
6.3	<p>Перешкоди в отриманні ЦНАП окремих ОМС – не райцентрів коштів від надання паспортних послуг</p>	<p>Окремі 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, а в окремих ОМС вирішення питання зарахування коштів у місцеві бюджети є дуже ускладненим і досі через недостатнє сприяння цьому процесу територіальних</p>	<p>У ДМС були проблеми з виконанням 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 другій половині 2018 року – на початку 2019 року в деяких регіонах підрозділи ДМС не здійснювали відрахування коштів у місцеві бюджети. І це попри загалом чітку та конструктивну позицію Голови ДМС.</p>	<p>МВС / ДМС, Мінрегіон, Мінекономрозвитку</p>	<p>Забезпечити неухильне виконання Бюджетного кодексу в частині зарахування плати в місцеві бюджети за адміністративні послуги за місцем їх надання (у ЦНАП, де встановлено робочу станцію) повсюдно у всіх регіонах України. Опрацювати питання спрощення адміністрування (зарахування) відповідних коштів та надання необхідної методичної допомоги для ОМС.</p>	<p>У разі невирішення проблеми – інформувати про неї зацікавлені міністерства та інші ЦОБВ</p>	<p>ОМС та їх асоціації</p>

		<p>підрозділів ДМС. Наразі ситуація з зарахуванням цих коштів у різних регіонах відрізняється, і ОМС займають вичікувальну позицію. Це як наслідок для споживачів послуг обмежує їх доступ до паспортних послуг</p>	<p>Проблемним на практиці вважається і власне адміністрування цих коштів.</p>				
6.4	<p>Мобільні ЦНАП ОМС (віддалені / пересувні робочі місця в спеціально обладнаних транспортних засобах) не мають можливості надавати паспортні послуги</p>	<p>ОМС, які запустили мобільні ЦНАП (наприклад, Славута, 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</p>	<p>ДМС не надає можливості ОМС працювати з паспортними послугами через мобільні ЦНАП. За наявною інформацією, на відповідні запити ОМС ДМС поки не надає відповіді. Водночас відомо про практику роботи мобільних офісів з паспортними послугами у ДП «Документ».</p>	<p>МВС / ДМС, Мінекономрозвитку, Мінрегіон</p>	<p>Розробити оптимальне технологічне рішення, що дозволить ОМС надавати паспортні послуги через мобільні ЦНАП ОМС.</p>	<p>Лист зазначеним ЦОВВ</p>	<p>ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП та інші ГО, проекти МТД у сфері адмінпослуг</p>
6.5	<p>Вимоги до приміщень, у яких розміщується паспортне обладнання (робочі станції)</p>	<p>Розташування паспортних станцій у окремих кабінетах, що суперечить концепції ЦНАП (відкритого простору),</p>	<p>Нормативними актами встановлені вимоги для розташування паспортного обладнання – окремі ізольовані приміщення із використанням ґрат на вікнах тощо</p>	<p>Держспецзв'язку</p>	<p>Необхідно удосконалити вимоги до безпеки, врахувавши необхідність надання адміністративних послуг мешканцям у фронт-офісі ЦНАП (відкритий простір). Має бути гнучкість, в т.ч використання різних видів</p>	<p>Лист в зазначені ЦОВВ</p>	<p>ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП</p>

		підвищує корупційні ризики. Окремі ОМС не можуть у ЦНАП виконати таких вимог			і засобів охорони. Навіть втрата такого обладнання не несе ризиків для паспортної сфери / 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. 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

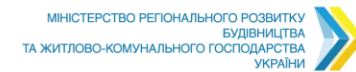
7.5	Непропорційно високі розміри плати за термінову (прискорену) реєстрацію прав на нерухоме майно	Суб'єкти звернення дуже обмежені у можливостях термінової реєстрації прав на нерухомість. Державні реєстратори змушені двічі опрацьовувати одну справу, оскільки не можуть приймати швидких рішень, навіть 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 у 2015 році 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 сумнівною, 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 майже 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 земельних ділянок ОМС від	Складність інтеграції цих послуг у ЦНАП через потребу взаємодії ОМС із Держгеокадастром. Неспроможність окремих підрозділів	Органи Держгеокадастру мають обмежену кількість персоналу, і високі корупційні ризики у збереженні відомчої монополії на надання цих послуг	Мінагрополітики / Держгеокадастр, Мінекономрозвитку, Мінрегіон	Стратегічно потрібно сприяти законодавчій децентралізації повноважень з реєстрації земельних ділянок, тобто передачі цих повноважень ОМС. Це може бути диспозитивна децентралізація (за	Лист у зацікавлені міністерства. Можливі законопроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації

	Держгеокадастру	Держгеокадастру опрацьовувати відповідну кількість заяв, прийнятих через ЦНАП. Неможливість ОМС забезпечити своїх мешканців якісними послугами у цій сфері			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		
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 адвокація	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 налаштування таких послуг у фронт-офісі ЦНАП, і відповідно утруднює доступ до цих послуг для громадян. При	Відомчі нормативні акти та вимоги КСЗІ 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 облаштування типового робочого місця та отримання доступу до ДЗК, які унеможливають надання цих послуг адміністраторами у фронт-офісі ЦНАП	Лист в зацікавлені міністерства, нормопроектні пропозиції	ОМС та їх асоціації, Асоціація ЦНАП

		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, законопроекти пропозиції	ОМС та їх асоціації
10.	Фінансова спроможність ОТГ / сталість ЦНАП / супутні послуги						
10.1	Безоплатність багатьох адмінпослуг або невинновдано низькі розміри плати за значну кількість адмінпослуг (сфера РАЦС,	У малих громадах підтримка діяльності ЦНАП є суттєвим тягарем для місцевого бюджету через безоплатність чи невинновдано низькі розміри плати за значну	Окремі розміри плати за адмінпослуги чи привіряні дії не переглядалися з 1993 року (сфера РАЦС, «нотаріальні дії» ОМС тощо). Окремі послуги були завжди безкоштовними (наприклад, вклейка	Мінфін, Мінрегіон, Мінекономрозвитку	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	Лист в зацікавлені міністерства	ОМС та їх асоціації

	вклейка фото в паспорт, реєстрація бізнесу, «нотаріальні дії» ОМС тощо)	кількість адмінпослуг	фото в паспорт) або стали безоплатними (наприклад, реєстрація бізнесу). Питанням розмірів плати за послуги за адмінпослуги, що надаються ОМС не приділяється достатня увага		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		
10.2	Недостатнє правове поле для прийняття персоналом ЦНАП готівкових платежів – плати за адміністративні послуги	У громадах, де немає банківських відділень, інших можливостей та інструментів для сплати за послуги, у суб'єктів звернень немає можливості внести на місці плату за адміністративні послуги, навіть коли це невеликі суми. Це створює перешкоди у поданні повного пакету документів на послуги. Натомість, прийняття готівкових коштів за платні	Нормативні акти досить фрагментарно регулюють питання прийняття готівкових платежів за адміністративні послуги посадовими особами ОМС. Загалом це не заохочується законодавством і поточною практикою	Мінфін, Мінрегіон, Мінекономпро звитку	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	Лист у зацікавлені міністерства з описом проблеми	ОМС та їх асоціації

		адміністративні послуги безпосередньо в ЦНАП 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 покривати. Це особливо актуально в ОТГ при утрудненій територіальній доступності до ЦНАП	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



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
------	---	--	---	-------------------------------	--	---	-------------------------------------

*Документ, розроблений експертами
Програми «U-LEAD з Європою», напрямок покращення
якості надання адміністративних послуг
(доопрацьований, станом на 08.02.2019)*

