



Міністерство
цифрової трансформації
України



Support to Ukraine's Reforms for Governance. Funded
by Global Affairs Canada. Implemented by Alinea.

Інструкція для міської, сільської та селищної рад* «Як створити ЦНАП?»

Один із способів отримати підтримку та схвалення громади –
полегшити та налагодити взаємодію із ними з метою задоволення їхніх потреб.

* Положення інструкції поширюються на випадки створення центрів надання адміністративних послуг ЦНАП військово-цивільними адміністраціями з урахуванням особливостей, передбачених Законом України «Про військово-цивільні адміністрації»

Рекомендації щодо створення центру надання адміністративних послуг міською, селищною, сільською радою.
Підготовлені командою Мінцифри спільно з проектом SURGe, що фінансується урядом Канади та впроваджується Alinea International.

Зміст

Навіщо створювати, хто відповідальний та яку форму ЦНАП обрати	2
Покрокова інструкція зі створення та функціонування ЦНАП	5
Крок 1. Узгодьте питання щодо розташування, наповнення та функцій ЦНАП із усіма зацікавленими сторонами	6
Лист контролю 1.1. Робоча група та як її створити	6
Лист контролю 1.2. Питання для узгодження та вирішення робочою групою	8
Лист контролю 1.3. Оберіть свій ЦНАП та складіть для нього графік	15
Крок 2. Підготуйте та прийміть рішення міської, селищної, сільської ради, органу місцевого самоврядування, щоб створити правові підстави для створення та функціонування ЦНАП	16
Лист контролю 2.1. Проекти рішень міської, селищної, сільської ради, органу місцевого самоврядування	16
Лист контролю 2.2. Документи, необхідні для облаштування ЦНАП	19
Крок 3. Підготуйте приміщення, обладнання, інші матеріально-технічні засоби та необхідне програмне забезпечення, організуйте необхідні доступи, підготуйте персонал. Повідомте громаду про початок роботи.	21
Лист контролю 3.1. Фінальний етап з облаштування приміщення, налаштування програмного забезпечення, призначення на посади, навчання та підготовка персоналу	21
Нормативно-правові акти, необхідні для утворення та забезпечення функціонування ЦНАП:	30
Додаткова інформація	31
Корисні контакти для консультацій	31

Навіщо створювати, хто відповідальний та яку форму ЦНАП обрати

Навіщо створювати центр надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП):

- отримати підтримку та схвалення громади;
- задовольнити потреби громади в отриманні базових послуг, які надає держава;
- створити простір для спілкування з громадою, збору ідей з удосконалення управління та розвитку громади;
- залучення громади до місцевого самоврядування.

У Житомирській області, завдяки високій якості обслуговування та управління ЦНАПом, керівниця ЦНАП отримала підтримку на місцевих виборах.

Хто може утворити ЦНАП: міська, селищна, сільська рада.

Яку форму ЦНАП обрати:



Більше про особливості різних форм ЦНАП

Як постійно діючого робочого органу	Як структурного підрозділу органу місцевого самоврядування (без статусу юридичної особи)	Як юридичної особи публічного права, виконавчого органу ради
<ul style="list-style-type: none"> • не є структурним підрозділом, а лише організаційним утворенням, яке забезпечує надання адміністративних послуг; • складається із працівників виконавчих органів ради, до посадових обов'язків яких включається виконання функцій адміністратора, або тих, які обіймають посади адміністраторів. Наприклад, на посадову особу, відповідальну за ведення Реєстру територіальної громади та реєстрацію місця проживання, можна покласти і функції адміністратора ЦНАП; • для матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП у структурі відповідної ради утворюється відповідний структурний підрозділ (виконавчий орган), на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності ЦНАПу; • ЦНАП очолює керівник структурного підрозділу (виконавчого органу), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності ЦНАПу; • затверджується окремо Положення про ЦНАП і Положення про структурний підрозділ, на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності ЦНАПу. 	<ul style="list-style-type: none"> • весь персонал ЦНАП юридично перебувають в цьому одному структурному підрозділі; • керівник ЦНАП очолює структурний підрозділ; • вид структурного підрозділу залежить від кількості персоналу. 	<ul style="list-style-type: none"> • структурний підрозділ самостійно забезпечує проведення кадрової роботи, управляє фінансовими питаннями, здійснює матеріально-технічне забезпечення; • має самостійний баланс, рахунки в органах Казначейства, печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням, власні бланки; • в штаті повинні бути передбачені інші посади, визначені законодавством (наприклад, спеціаліст (або уповноважений структурний підрозділ) з питань запобігання та виявлення корупції).

Вибір організаційно-правової форми є індивідуальним для кожної територіальної громади та залежить від її кадрової та фінансової спроможності.

Покрокова інструкція зі створення та функціонування ЦНАП

Три прості кроки, залучивши експертів, у яких є досвід утворення ЦНАП, ви зможете наблизитися до своєї громади:

1. Узгодьте питання щодо розташування, наповнення та функцій ЦНАП із усіма зацікавленими сторонами.
2. Підготуйте та прийміть рішення міської, селищної, сільської ради, щоб створити правові підстави для створення та функціонування ЦНАП.
3. Підготуйте приміщення, обладнання, інші матеріально-технічні засоби та необхідне програмне забезпечення, організуйте необхідні доступи, підготуйте персонал. Повідомте громаду про початок роботи.

Далі детальніше наведено кожен із кроків, а також уже створено колонки, щоб ви могли позначати статус виконання кожного завдання.

Крок 1. Узгодьте питання щодо розташування, наповнення та функцій ЦНАП із усіма зацікавленими сторонами

Щоб задовольнити потреби громади та створити ЦНАП, що може стати прикладом для наслідування, а також мінімізувати можливі скарги та невдоволення роботою ЦНАП, залучіть до його створення усі зацікавлені сторони, створивши робочу групу.

Лист контролю 1.1. Робоча група та як її створити

	Короткий опис	Лист контролю
Члени робочої групи	<p>Варто залучати осіб, у яких вже є досвід роботи у сфері адмінпослуг, реформуванні державних чи місцевих органів влади, кадрової політики, архітектури та будівництва, місцевого самоврядування.</p> <p>Наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> • посадових осіб місцевого самоврядування; • громадських активістів; • представників територіальних громад. 	<p>Впишіть членів робочої групи:</p> <p>Голова:</p> <hr/> <p>Члени:</p> <hr/> <p>Секретар</p>
Завдання робочої групи	<p>Вивчення та узгодження питань з визначення переліку послуг, місце розташування ЦНАП, його приміщення, часу прийому громадян, кількості працівників тощо.</p>	
Створення робочої групи	<p>Щоб створити робочу групу, потрібно прийняти відповідне розпорядження міського, селищного, сільського голови.</p> <p>У розпорядженні слід вказати, хто буде виконувати функцію секретаря (вести протоколи, повідомляти про засідання всіх членів робочої групи), хто буде головою робочої групи (керувати та координувати діяльність робочої групи) та членами робочої групи.</p>	<p>Впишіть відповідального за створення робочої групи:</p> <hr/> <p>Запишіть дату, до якої повинна бути створена робоча група:</p> <hr/>

	Короткий опис	Лист контролю
Розпорядок роботи	<p>Перше засідання: потрібно скласти план роботи і запитань (приблизний перелік питань та їх короткий опис наведено у Листі контролю 1.2.), які повинна вирішити робоча група.</p> <p>В залежності від плану роботи скласти графік засідань (не рідше ніж 1 раз на два тижні).</p>	<p>Складіть графік засідань робочої групи: Перше засідання: _____ (вказіть дату) Періодичність засідань: _____ Дати наступних засідань:</p>

Лист контролю 1.2. Питання для узгодження та вирішення робочою групою

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
<p>Перелік послуг, які повинен надавати ЦНАП</p>	<p>Затверджується рішенням міської/селищної/сільської ради.</p> <p>Повинен обов'язково включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є міська, селищна, сільська рада (її виконавчі органи або посадові особи); • адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, за переліком, що затверджується Кабінетом Міністрів України. <p>Якщо у мешканців громади є потреба отримувати інші адміністративні послуги, їх включають до переліку за рішенням органу місцевого самоврядування, що утворив ЦНАП.</p> <p>У цьому Вам допоможе розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” (наразі Мінцифри готує проєкт розпорядження з метою актуалізації переліку послуг та на виконання вимог Закону України від 3 листопада 2020 р. № 943-IX “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі” термін).</p>	
<p>Кого ЦНАП повинен обслуговувати</p>	<p>Усіх мешканців територіальної громади.</p> <p>Проте є послуги, які надаються незалежно від місця проживання (екстериторіальні послуги).</p>	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
	Також ви можете укласти договір про співробітництво з іншими територіальними громадами, з якими у вас є спільні інтереси та цілі. У такому разі ЦНАП буде обслуговувати також і території відповідних територіальних громад.	
Забезпечення територіальної доступності	<p>Можливість відвідати найбільш наближену до місця проживання особи точку доступу (ЦНАП, територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора тощо). Критеріями територіальної доступності є відстань або час, що витрачається на дорогу до нього.</p> <p>Рекомендуємо, щоб відстань до місця надання послуги становила не більше ніж 14 кілометрів, а якщо територіальна доступність визначається часом на дорогу – не більше двох годин пішої доступності до нього або за наявності розвинутої мережі публічного транспорту – не більше ніж 30 хвилин транспортної доступності до нього.</p> <p>Якщо в територіальній громаді(ах), які обслуговує ЦНАП, є населені пункти, що знаходяться на відстані більш ніж 14 кілометрів до ЦНАП та із населенням понад 10 тис. мешканців, у такому населеному пункті рекомендовано утворити територіальний підрозділ (далі – ТП).</p> <p>Якщо в територіальній(их) громаді(ах), які обслуговує ЦНАП, є населені пункти, що знаходяться на відстані більш ніж 14 кілометрів до ЦНАП та із населенням понад 500 мешканців, у такому населеному пункті рекомендовано утворити віддалене робоче місце адміністратора (далі – ВРМ-адміністратора) або спеціально обладнаний майданчик для пересувного віддаленого робочого місця адміністратора.</p> <p>За рішенням сільської, селищної, міської ради окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адмінпослуг: отримання заяв та документів, видача результатів, надання адмінпослуг, може здійснювати староста.</p> <p>ТП/ВРМ-адміністратора може бути утворений на базі ЦНАП розформованої територіальної громади, яка увійшла до складу новоствореної територіальної громади. Для цього потрібно прийняти відповідне рішення сільської, селищної, міської ради.</p>	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
	Також рекомендовано утворити пересувні віддалені робочі місця адміністраторів незалежно від місця розташування ЦНАП та кількості постійного населення, що проживає на території, для обслуговування маломобільних груп населення (осіб з інвалідністю, осіб з тимчасовими розладами здоров'я, осіб похилого віку, вагітних жінок та осіб, які доглядають за дитиною до 6 років тощо). У такому разі процедура надання послуги також повинна передбачати отримання результатів послуги без візиту до ЦНАП, ТП чи ВРМ-адміністратора.	
Місце розташування ЦНАП	ЦНАП та/або його ТП чи ВРМ-адміністратора розміщується в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для громадян місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.	
Узгодження приміщення, в якому буде знаходитися ЦНАП, його доступності та зонування	<p>Пріоритетним є пошук існуючого приміщення, проте, якщо у органу самоврядування є бюджет на будівництво нового приміщення й альтернатива відсутня, такий варіант теж можливий. У такому разі варто орієнтуватися на загальні вимоги до будівель, які передбачені державними будівельними нормами (далі – ДБН).</p> <p>Також будівля та приміщення повинні бути доступними та зручними для усіх груп відвідувачів (батьки з маленькими дітьми, особи із вадами руху, зору, слуху, особи похилого віку, іноземці та інші групи). Детальні рекомендації наведено у ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”.</p> <p>Вхід до приміщення ЦНАПу. Пріоритет – перший поверх без сходинок. Якщо сходи є, повинні бути облаштовані пандус та поручні з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місця для тимчасового розміщення дитячих колясок.</p> <p>На вході до приміщення ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням ЦНАПу та табличка з адресою, графік роботи. Також може розміщуватися позначення “Центр Дії”. Макет позначення “Центр Дії” є в загальному доступі.</p>	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
	<p>Рекомендуємо використовувати короткі та лаконічні найменування (наприклад, “Центр надання адміністративних послуг”, “ЦНАП” або “Центр Дії”), з урахуванням вимог законів України “Про рекламу” та “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.</p> <p>У приміщенні ЦНАПу облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення. За наявності можливостей слід облаштувати дитячий куточок, а у вбиральні встановити повивальний столик для немовлят.</p> <p>Зонування приміщення При будівництві чи реконструкції вже наявної будівлі слід брати до уваги, що приміщення у ЦНАП поділяється на відкриту і закриту частини.</p> <p>Відкрита частина призначена для прийому, інформування, очікування та обслуговування громадян та розміщується на найнижчому поверсі будівлі, є доступною для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп. У цій частині виділяють сектори прийому, інформування, очікування, обслуговування. Рекомендована загальна площа секторів очікування та обслуговування для громад з населенням до 50 тис. – не менше ніж 50 кв. м, для громад з населенням від 50 до 100 тис. – від 70 кв. м, а для громад, чисельність яких перевищує 100 тис., – від 100 кв. м.</p> <p>Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах. Вона призначена виключно для опрацювання документів, пошти, консультування та здійснення попереднього запису громадян на прийом до адміністраторів за допомогою телефону, електронної пошти, а також розміщення архіву та зони відпочинку для працівників ЦНАПу.</p> <p>Зонування відкритої частини:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сектор прийому – облаштовується при вході до приміщення ЦНАПу. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування громадян з питань роботи ЦНАПу. 	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
	<p>Зокрема, інформування, чи може ЦНАП вирішити питання громадянина, який звернувся, спосіб оплати платних адміністративних послуг, рахунки та банківські реквізити для сплати адміністративного збору, іншу допомогу громадянам, які звертаються у ЦНАП;</p> <ul style="list-style-type: none"> • сектор інформування – облаштовується з метою ознайомлення відвідувачів з порядком та умовами надання адміністративних послуг. <p>Тут в доступному для перегляду місці розміщуються інформаційні стенди та/або інформаційні термінали з актуальною, вичерпною інформацією, необхідною для одержання адміністративних послуг, з урахуванням можливостей осіб з інвалідністю (наприклад, матеріали, надруковані шрифтом Брайля), інших маломобільних груп населення, іноземців тощо. У разі наявності у ЦНАП інформаційних терміналів, слід використовувати голосову інформацію та відеоінформацію, а також інші способи спілкування, які є зручними для осіб з інвалідністю (наприклад, жестову мову).</p> <p>Сектор облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення громадянами необхідних документів та можливості самообслуговування онлайн.</p> <p>У доступному місці організовується збір відгуків, зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг (наприклад, скринька та/або книга відгуків і пропозицій, постери з QR-кодом для онлайн-відгуку, сторінка з анкетною відгук на комп'ютері для самообслуговування);</p> <ul style="list-style-type: none"> • сектор очікування – розміщується в приміщенні, облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. <p>У цьому секторі також розміщують систему звукового та візуального інформування осіб похилого віку та осіб з інвалідністю.</p> <p>Кількість місць очікування для громадян пропонується визначати в залежності від кількості населення, яке обслуговується ЦНАПом:</p>	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
	<ul style="list-style-type: none"> • менше 20 тис. – не менше 10 місць; • 20-50 тис. – від 15 місць; • 50-100 тис. – від 20 місць; • більше 100 тис. – від 30 місць. <p>Для оплати громадянами адміністративного збору розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування);</p> <ul style="list-style-type: none"> • сектор обслуговування – утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць (одна велика кімната замість багатьох кабінетів із закритими дверима). <p>Для швидкого обслуговування громадян робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому громадян повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАПу.</p>	
<p>Матеріально-технічне забезпечення ЦНАП</p>	<p>Визначити перелік нерухомого та рухомого майна як органу місцевого самоврядування, що може використовуватися для створення та функціонування ЦНАП, а також майна інших власників (державної, спільної комунальної, приватної власності), що можна взяти в оперативне управління (користування, оренду тощо).</p> <p>Для майна органу місцевого самоврядування з'ясовується цільове призначення, наявність необхідної документації, можливі обмеження щодо користування зазначеним майном тощо.</p> <p>Приклад нерухомого майна: земельна ділянка, будівля, приміщення для розміщення ЦНАПу, ТП, ВРМ-адміністратора.</p> <p>Приклад рухомого майна: предмети облаштування, обладнання, комп'ютерна техніка, програмні та технічні засоби, які необхідні для функціонування ЦНАПу, ТП, ВРМ-адміністратора.</p>	

Питання	Короткий опис	Дата виконання та відповідальний(-а)
Графік прийому громадян у ЦНАП	Час прийому громадян є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються у ЦНАП без перерви на обід. Складіть графік роботи свого ЦНАП у Листі контролю 1.3. нижче.	
Визначення кількості працівників для роботи у ЦНАП	<p>Чисельність працівників встановлюється на пленарних засіданнях сільської, селищної, міської ради шляхом затвердження пропозиції сільського, селищного, міського голови структури виконавчих органів ради, загальної чисельності апарату ради та її виконавчих органів.</p> <p>Рекомендуємо визначати кількість працівників ЦНАПу відповідно до кількості населення:</p> <ul style="list-style-type: none"> • менше 10 тис. – не менше 4 осіб; • 10-20 тис. – від 6 осіб; • 20-50 тис. – від 8 осіб; • 50-100 тис. – від 12 осіб; • більше 100 тис. – від 15 осіб. <p>Для ТП рекомендована кількість працівників не менше 2 осіб.</p>	
Розрахунок витрат місцевого бюджету на утримання ЦНАП	<p>Для розрахунку коштів на утримання ЦНАП (ТП, ВРМ-адміністратора) необхідно врахувати такі витрати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • плата за приміщення (у разі оренди) та його утримання; • придбання столів, стільців та інших меблів; • придбання та обслуговування комп'ютерного обладнання та іншої необхідної техніки; • видатки на заробітну плату посадових осіб ЦНАПу та іншого персоналу; • на отримання доступу до необхідних громаді реєстрів та баз даних; • на охоронні послуги; • розхідні матеріали (бланки, листівки, канцелярське приладдя та товари, папір, розхідники до принтера та іншої техніки); • пов'язані з функціонуванням ТП та ВРМ-адміністраторів (за наявності таких), крім видатків згідно з пунктами, зазначеними вище, наприклад, транспортування справ між ЦНАП, ТП, ВРМ-адміністратора. 	

Лист контролю 1.3. Оберіть свій ЦНАП та складіть для нього графік

Оберіть Ваш ЦНАП	Вимоги щодо робочих годин	Складіть графік роботи свого ЦНАП	
ЦНАП, утворених: <ul style="list-style-type: none"> • Київською, Севастопольською міською, районною у місті Києві, Севастополі державною адміністрацією (у тому числі їх ТП); • міськими радами 	Не менше 6 днів/тиждень 7 год/день не менше ніж 1 день/тиждень до 20 години	пон.: сер.: чет.: суб.:	вів.: п'ят.: нед.:
ЦНАП, утворених селищними радами	Не менше 5 днів/тиждень 7 год/день не менше ніж 1 день/тиждень до 20 години	пон.: сер.: чет.: суб.:	вів.: п'ят.: нед.:
ЦНАП, утворених сільськими радами	Не менше 5 днів/тиждень 7 год/день	пон.: сер.: чет.: суб.:	вів.: п'ят.: нед.:
ТП, ВРМ-адміністратора (у тому числі пересувних) ЦНАП, утворених радами: <ul style="list-style-type: none"> • міськими; • селищними; • сільськими 	Час прийому визначається рішенням відповідної ради	пон.: сер.: чет.: суб.:	вів.: п'ят.: нед.:

Крок 2. Підготуйте та прийміть рішення міської, селищної, сільської ради, органу місцевого самоврядування, щоб створити правові підстави для створення та функціонування ЦНАП

Лист контролю 2.1. Проекти рішень міської, селищної, сільської ради, органу місцевого самоврядування

Рішення, яке потрібно прийняти	Короткий опис документа	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
Рішення про утворення ЦНАП	<p>Приймається сільською, селищною, міською радою. Зазначаються організаційно-правова форма створення ЦНАПу (постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ), строки створення та початок роботи, посадова особа, відповідальна за координацію роботи щодо створення ЦНАПу.</p>		
Рішення про утворення ТП, ВРМ-адміністратора	<p>Приймається сільською, селищною, міською радою у залежності від потреб населення, що проживають на території населеного пункту, зазначається, який саме утворюється об'єкт мережі, – ТП або ВРМ-адміністратора, основні завдання, права, структура, організація роботи ТП або ВРМ-адміністратора.</p> <p>За рішенням ради новообраної тергромади ЦНАП розформованої громади може отримати статус територіального підрозділу ЦНАП або віддаленого робочого місця адміністратора.</p>		

Рішення, яке потрібно прийняти	Короткий опис документа	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
Положення про ЦНАП	Затверджується рішенням сільської, селищної, міської ради, визначає основні завдання, права, структуру, організацію роботи.		
Регламент ЦНАП	<p>Затверджується рішенням сільської, селищної, міської ради, визначає принципи надання адміністративних послуг, вимоги до приміщення, порядок прийняття та опрацювання документів.</p> <p>У разі запровадження обслуговування громадян за допомогою мобільного офісу та/або мобільного кейсу рекомендується в Регламенті визначити процедуру замовлення послуги та безпосередньо процедуру надання адміністративних послуг за допомогою мобільного офісу та/або мобільного кейсу. У такому разі процедура надання послуги також повинна передбачати отримання результатів послуги без візиту до ЦНАП, ТП чи ВРМ-адміністратора.</p>		
Рішення про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП	<p>Затверджується рішенням сільської, селищної, міської ради. Визначається потреба населення (з урахуванням його вікової та соціально-демографічної структури) за видами послуг.</p> <p>Перелік повинен обов'язково включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є міська, селищна рада (її виконавчі органи або посадові особи); 		

Рішення, яке потрібно прийняти	Короткий опис документа	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<ul style="list-style-type: none"> адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, за переліком, що затверджується Кабінетом Міністрів України. <p>Інші адміністративні послуги включаються до переліку за рішенням органу місцевого самоврядування, що утворив ЦНАП, з урахуванням визначених потреб населення у послугах.</p>		
Рішення про внесення змін до структури та загальної чисельності виконавчих органів	<p>Затверджується рішенням сільської, селищної, міської ради, визначає чисельність працівників ЦНАП.</p> <p>Окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адмінпослуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.</p>		
Затвердження посадових інструкцій працівників ЦНАП	<p>Затверджуються розпорядженням сільського, селищного, міського голови, визначають завдання, права та обов'язки, відповідальність та взаємовідносини за посадою.</p>		
Затвердження Стандарту якості обслуговування відвідувачів ЦНАП (рекомендовано для прийняття)	<p>Затверджується рішенням сільської, селищної, міської ради – вимоги (стандарт) обслуговування відвідувачів ЦНАПу. Посилання на примірний стандарт знаходиться у розділі “Додаткова інформація”.</p> <p>Може бути затверджено окремим розділом у Регламенті ЦНАП.</p>		

*У разі якщо ЦНАП утворюється як окрема юридична особа, також потрібно зареєструвати створення юридичної особи в ЄДРПОУ та відкриття рахунків.

Лист контролю 2.2. Документи, необхідні для облаштування ЦНАП

Назва документа	Призначення документа	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої документ потрібно прийняти/ підписати
<p>Акт приймання-передачі майна з державної або зі спільної комунальної власності територіальних громад до комунальної власності міської, селищної, сільської громади</p>	<p>Для забезпечення функціонування ЦНАП, який утворюється на території, та взяття зобов'язання використовувати майно за цільовим призначенням і не відчужувати в приватну власність (за необхідності).</p> <p>Щоб ознайомитися із порядком передачі нерухомого та рухомого майна з державної власності чи спільної власності територіальних громад у комунальну власність відповідних селищних, міських громад, рекомендуємо користуватися “Планом та Методичними рекомендаціями щодо утворення центрів надання адміністративних послуг міськими, селищними радами, що здійснюють свої повноваження в населених пунктах – адміністративних центрах районів (станом на 1 січня 2020 року), та ліквідації центрів надання адміністративних послуг, утворених при районних державних адміністраціях”. Наразі проекти розробляються командою Мінцифри у відповідності до Закону України від 3 листопада 2020 р. № 943-ІХ “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі” .</p>		

Назва документа	Призначення документа	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої документ потрібно прийняти/ підписати
Договори оренди майна, що перебуває у державній власності та/або спільній власності територіальних громад (за необхідності)	Для забезпечення функціонування ЦНАП, який утворюється на її території, та використання майна, що перебуває у державній власності та/або спільній власності територіальних громад (визначається предмет договору, умови, плата, права, обов'язки сторін, відповідальність, строки, умови зміни та розірвання договорів).		
Договори з надавачами супутніх послуг	Копіювання документів, банківське / касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.		

Якщо у вас немає приміщення і прийнято рішення його побудувати, вам потрібно врахувати час на будівництво, підключення всіх комунікацій та здачу об'єкта.

Крок 3. Підготуйте приміщення, обладнання, інші матеріально-технічні засоби та необхідне програмне забезпечення, організуйте необхідні доступи, підготуйте персонал. Повідомте громаду про початок роботи.

Лист контролю 3.1. Фінальний етап з облаштування приміщення, налаштування програмного забезпечення, призначення на посади, навчання та підготовка персоналу

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
Облаштування приміщення	Здійснюється з урахуванням вимог до секторів, описаних у Листі контролю 1.2. (меблі, сейфи, комп'ютерне обладнання, телефони тощо), та плану приміщення.		
Налаштування обладнання та підключення його до мережі	Встановлення операційних систем, підключення до мережі Інтернет, електронна система керування чергою тощо.		
Призначення на посаду	Призначаються відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування сільським, селищним, міським головою на конкурсній основі або шляхом переведення (у разі необхідності, за згодою сторін) на рівнозначну чи нижчу посаду без конкурсного відбору.		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>Під час реорганізації районних державних адміністрацій, у зв'язку зі змінами в адміністративно-територіальному устрої України, переведення державного службовця на посаду служби в органах місцевого самоврядування здійснюється без обов'язкового проведення конкурсу, за умови відповідності його професійної компетентності кваліфікаційним вимогам до відповідної посади.</p>		
<p>Навчання працівників</p>	<p>Навчання слід провести мінімум за 4 тижні до початку роботи адміністраторів та/чи відкриття ЦНАП. Для цього ЦНАП подає до Мінцифри контактні дані усіх нових адміністраторів та осіб, уповноважених виконувати функції адміністратора, заповнивши форму за посиланням: http://forms.gle/DHDGcf5uttioVr4H7</p> <p>У відповідь, за наявності навчальних матеріалів, Мінцифри організує навчальний процес та забезпечить навчальними матеріалами, посібниками, відеоуроками, у тому числі шляхом проведення тренінгів, навчальних семінарів (в офлайн/онлайн-режимі), стажування адміністраторів ЦНАП у суб'єкта надання адміністративної послуги, обмін кращими практиками між ЦНАП різних міст тощо.</p> <p>Забезпечить тестування знань та практичних навичок із метою перевірки засвоєння інформації та правильного її тлумачення для надання нової адміністративної послуги.</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
Виготовлення печаток та штампів	<p>В інструкції з діловодства установи визначаються види і кількість печаток, штампів, що застосовуються, перелік документів, підписи на яких відповідно до законодавства необхідно скріплювати печаткою установи, та порядок застосування печаток.</p> <p>Розпорядчим документом керівника установи визначаються порядок використання, місце зберігання печатки установи і посадові особи, відповідальні за її зберігання, а також перелік посадових осіб, підписи яких скріплюються печаткою установи.</p> <p>Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові або порядкового номера печатки (штампа) та найменування ЦНАП.</p>		
Налагодження взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг	<p>Прийняття узгоджених рішень, укладання відповідних договорів із держателями (адміністраторами) національних електронних інформаційних ресурсів та проведення навчання працівників ЦНАП щодо взаємодії (роботи) із зазначеними суб'єктами (ресурсами).</p> <p>Узгоджені рішення укладають з метою спільних дій, спрямованих на покращення якості надання адміністративних послуг населенню, насамперед шляхом забезпечення надання максимально можливого переліку адміністративних послуг у ЦНАП для мешканців; підвищення організаційного та матеріально-технічного рівня надання адміністративних послуг завдяки поєднанню зусиль органів місцевого самоврядування та органів державної влади; ефективного використання державних та комунальних ресурсів, зокрема фінансових, матеріально-технічних, людських. В узгодженому рішенні зазначається зобов'язання сторін, організація їхньої взаємодії.</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
<p>Затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, які надаватимуться ЦНАП</p>	<p>Інформаційна картка описує адміністративну послугу та повинна містити інформацію про:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту); 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) строк надання адміністративної послуги; 5) результат надання адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату); 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги. <p>Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.</p> <p>Технологічна картка адміністративної послуги описує порядок надання адміністративної послуги та повинна містити інформацію про:</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;</p> <p>2) відповідальну посадову особу;</p> <p>3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);</p> <p>4) строки виконання етапів (дії, рішення).</p> <p>Затверджуються сільською, селищною, міською радою.</p>		
<p>Створення та запуск веб-сайту ЦНАП або його сторінки</p>	<p>Орган, що утворив ЦНАП, створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАПу або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується така інформація:</p> <p>1) найменування ЦНАПу, його місцезнаходження та місцезнаходження його ТП, ВРМ-адміністраторів (у разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, електронної пошти;</p> <p>2) найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування;</p> <p>3) графік роботи ЦНАПу, його ТП, ВРМ-адміністраторів (у разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);</p> <p>4) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його ТП, ВРМ-адміністраторів (у разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>5) строки надання адміністративних послуг;</p> <p>6) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;</p> <p>7) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;</p> <p>8) супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАПу;</p> <p>9) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАПу, контактні телефони, адресу електронної пошти;</p> <p>10) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);</p> <p>11) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);</p> <p>12) положення про ЦНАП;</p> <p>13) регламент ЦНАПу;</p> <p>14) графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив ЦНАП (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАПу, його ТП, у приміщеннях, де розміщені ВРМ-адміністраторів);</p> <p>15) інша інформація, необхідна для зручного отримання послуг громадянами.</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>Інформація повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті ЦНАПу має бути зручною для пошуку та копіювання.</p>		
<p>Встановлення системи електронного документообігу (взаємодії) у ЦНАП</p>	<p>Мета: автоматизація роботи адміністраторів, підвищення швидкості обміну інформацією та прийняття рішень (зокрема, між ЦНАП та його ТП, ВРМ-адміністратора, а також між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних та інших послуг, та інформаційних систем), здійснення власної оцінки якості надання послуг.</p> <p>Для ЦНАП, що не забезпечені автоматизацією робочих процесів, розроблено програмний комплекс – інформаційну систему Програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг «Вулик» (ІС ПК ЦНАП Вулик), що є безкоштовною.</p> <p>Подати заявку на підключення можна за посиланням: https://register.vulyk.gov.ua/ Подаючи заявку на підключення до ІС ПК ЦНАП «Вулик», ви надаєте згоду на участь в онлайн-моніторингу Мінцифри.</p>		
<p>Підключення до системи моніторингу Міністерства цифрової трансформації</p>	<p>Мета впровадження моніторингу - збір та аналіз показників, що впливають на якість надання послуги для подальшого їх покращення.</p>		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>Моніторинг та оцінка якості адміністративних послуг здійснюватиметься відповідно до Порядку та за показниками, визначеними постановою Кабінету Міністрів України (наразі проект розробляється командою Мінцифри на виконання Закону України від 3 листопада 2020 р. № 943-IX “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі” термін).</p> <p>Моніторинг та оцінка якості послуг ЦНАП передбачає:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) збір даних щодо облаштування ЦНАП, процедур та результатів із надання послуг громадянам; 2) аналіз даних на відповідність показникам якості надання адміністративних послуг; 3) здійснення оцінки; 4) вжиття заходів для покращення рівня обслуговування; 5) запровадження зворотного зв'язку з громадянами, що отримали послугу у ЦНАП, з метою оцінки рівня задоволеності; 6) звітування до Мінцифри щодо результатів моніторингу ЦНАП; 7) забезпечення онлайн-моніторингу (інтеграції до системи онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг). 		

Завдання	Короткий опис	Відповідальний(а), що контролюватиме виконання	Дата, до якої завдання повинно бути виконано
	<p>Реалізація проекту запровадження онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг у ЦНАП дозволить отримувати якісну інформацію щодо надання публічних послуг в режимі реального часу, а також здійснювати періодичний моніторинг роботи та функціонування кожного ЦНАП з метою прийняття оптимальних управлінських рішень для забезпечення потреб населення у сфері надання публічних послуг.</p> <p>Моніторинг передбачає збір та обробку даних за показниками якості в рамках інформаційної взаємодії між інформаційними системами та системами електронного документообігу ЦНАП та Єдиним державним веб-порталом електронних послуг. Участь у моніторингу Мінцифри передбачає надання органами, що утворили відповідні ЦНАПи, письмової згоди на їх участь у проекті та забезпечення цими органами виконання робіт із приєднання інформаційних систем та/або систем електронного документообігу ЦНАП до порталу Дія через інтерфейс прикладного програмування (API). За допомогою здійснених заходів результати роботи ЦНАП будуть враховані у відповідних рейтингах.</p>		

Нормативно-правові акти, необхідні для утворення та забезпечення функціонування ЦНАП:

- Закон України “Про адміністративні послуги”;
- Закон України “Про місцеве самоврядування”;
- Закон України “Про службу в органах місцевого самоврядування”;
- Закон України “Про військово-цивільні адміністрації”;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг”;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг”;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44 “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги”;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг”.

Додаткова інформація

1. Доступні шаблони та зразки (папка буде оновлюватися відповідно до змін у чинному законодавстві): <https://drive.google.com/drive/folders/1AJL9eN41ms0OF2FRC0qQC0SIDVX2sKs0?usp=sharing>
2. Створення центрів надання адміністративних послуг в ОТГ: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/27/Stvorennya_CNAP_v_OTG_versiya_19.06.2017.pdf
3. Будівництво ЦНАП. Приклади проєктної документації: <https://tsnap.ulead.org.ua/projects-cnap/>
4. Збірник матеріалів зі створення та функціонування ЦНАП: <https://decentralization.gov.ua/cnap/library>
5. Рекомендації з функціонування ЦНАП: <https://thedigital.gov.ua/cnap>
6. Стандарти обслуговування суб'єктів звернення та надання адміністративних послуг: <https://cnap.in.ua/manuals/library/>

Корисні контакти для консультацій

Питання	Контактна особа для консультацій
щодо навчання майбутнього персоналу ЦНАП	Осійчук Ірина, e-mail: edu@thedigital.gov.ua
щодо алгоритму створення ЦНАП	Шостак Алла, e-mail: cnap@thedigital.gov.ua
щодо системи моніторингу	Бобраніцька Марина, e-mail: bobranicka@thedigital.gov.ua
щодо фінансових питань	Цибулько Олеся, e-mail: tsybulko@thedigital.gov.ua
щодо Гіду з державних послуг / Реєстру адміністративних послуг	Коваленко Інна, e-mail: kovalenko@thedigital.gov.ua