

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет бізнес технологій та економіки

(повне найменування інституту, назва факультету)

Кафедра «Менеджменту та адміністрування»

(повна назва кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проєкту (роботи)

Магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему Організація надання публічних послуг в умовах воєнного стану на території Запорізького регіону

Виконав: студентка 2-го курсу
магістратури, групи БТЕз – 1813м
Спеціальності

281 – “Публічне управління та
адміністрування”

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)
“Регіональне управління”

ЗГУРСЬКА Г.А.

(прізвище та ініціали)

Керівник КОРОЛЬКОВ В.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент БОЛДУЄВ М.В.

(прізвище та ініціали)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри Менеджменту та адміністрування
Пуліна Т.В.
« » 2024 року

(прізвище, ім'я, по батькові)

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Рисунків – 14, Таблиць – 14.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
I	Корольков В.В., проф. каф. менеджменту	02.03.2024	30.05.2024
II	Корольков В.В., проф. каф. менеджменту	02.03.2024	02.10.2024
III	Корольков В.В., проф. каф. менеджменту	02.03.2024	21.10.2024
Нормоконтроль	ШИТІКОВА Л.В., доцент кафедри «Менеджмент»	02.03.2024	30.10.2024

7. Дата видачі завдання « 02 » 03 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання кваліфікаційної роботи та методики її виконання	02.03.2024	02.03.2024
2	Вибір теми	16.03.2024	16.03.2024
3	Затвердження переліку кваліфікаційних робіт на кафедрі	20.03.2024	20.03.2024
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	постійно	постійно
5	Наказ Ректора НУ «Запорізька політехніка» про затвердження тем кваліфікаційних робіт		
6	Видача завдання до кваліфікаційної роботи	20.03.2024	20.03.2024
7	Розробка робочого плану кваліфікаційної роботи за узгодженням з науковим керівником	06.04.2024	06.04.2024
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	30.05.2024	30.05.2024
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	02.10.2024	02.10.2024
10	Написання 3 розділу та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	21.10.2024	21.10.2024
11	Нормоконтроль	30.10.2024	30.10.2024
12	Попередній захист кваліфікаційної роботи	14.11.2024	14.11.2024
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	29.11.2024	29.11.2024
14	Захист кваліфікаційної роботи перед ЕК	11.12.2024-14.12.2024	11.12.2024-14.12.2024

Студент(ка)

_____ Ганна ЗГУРСЬКА
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи)

_____ Владислав КОРОЛЬКОВ
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота “Організація надання публічних послуг в умовах воєнного стану на території Запорізького регіону”: с. 130, рис. 14, табл. 14, 70 джерел.

Об’єктом дослідження є процес здійснення надання адміністративних послуг в запорізькому регіоні в умовах воєного стану. **Предметом дослідження** є нові завдання для ЦНАП Запорізького регіону що виникають під час війни і їх вирішення через механізми застосування технологій публічного адміністрування. **Мета роботи** – формування методичних рекомендацій щодо застосування технологій публічного адміністрування для вирішення завдань покращення роботи ЦНАП в умовах війни.

Методи дослідження: вивчення інституціонального середовища, законодавчої бази й аналіз літератури з даної теми; метод дослідження нормативної бази; метод порівнянь; метод системного підходу; абстрактно-логічні методи.

Результати та їх новизна. Проведено аналіз законодавчої бази стану надання адміністративних послуг і систематизацію нових завдань що виникають під час війни. Визначено механізми їх вирішення. Визначено шляхи удосконалення взаємодії з суб’єктами отримання адміністративних послуг.

Основні положення роботи. Розглянуті теоретичні основи формування системи надання адміністративних послуг. Досліджено нові завдання що виникають під час війни. Визначено механізми і шляхи покращення системи надання адміністративних послуг.

Значимість роботи та висновки. Рекомендації, що надані роботі, дозволять визначити завдання що виникають під час війни та механізми їх вирішення.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНА ПОСЛУГА, АДМІНІСТРАТИВНА ПРОЦЕДУРА, СУБ’ЄКТ ЗВЕРНЕННЯ, СУБ’ЄКТ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ.

ANNOTATION

Master's work: “Organization of public service provision in the conditions of war in Zaporizhzhia region”: p. 130, fig. 14, table. 14, 70 sources.

The object of the study is the process of providing administrative services in the Zaporizhzhia region in martial law. **Subject** - the new tasks for the Central Administrative Service of the Zaporizhzhia region that arose during the war and their solution through the mechanisms of applying public administration technologies. **Purpose** - to form methodological recommendations on the application of technologies for the provision of administrative services to solve the problems of improving the work of the ASPC in wartime.

Research methods: study of the institutional environment, legislative framework, and analysis of literature on this topic; method of research of the regulatory framework; method of comparisons; method of a systematic approach; abstract-logical methods.

Results and their novelty. The legislative framework of the state of administrative services provision and the systematization of new tasks arising during the war were analyzed. The mechanisms for their solution were determined. The ways of improving interaction with the subjects of administrative services were determined.

Main provisions of the work. The theoretical foundations of the formation of the system of administrative services provision were considered. The new tasks arising during the war were studied. The mechanisms and ways of improving the system of administrative services provision were determined.

Significance of the work and conclusions. The recommendations provided in the work will allow for determining the tasks arising during the war and the mechanisms for their solution.

Keywords: ADMINISTRATIVE SERVICE, ADMINISTRATIVE PROCEDURE, SUBJECT OF APPLICATION, SUBJECT OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICE.

ЗМІСТ

Завдання на магістерську роботу	
Реферат	
Перелік умовних позначень	
Вступ.....	9
Розділ 1 Теоретичні аспекти організації системи надання адміністративних послуг.....	14
1.1 Сутність поняття адміністративних послуг.....	14
1.2 Децентралізація влади та нові можливості формування системи надання адміністративних послуг.....	23
1.3 Теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг.....	31
Висновки до розділу 1	38
Розділ 2 Стан організації надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні.....	41
2.1 Загальна характеристика та діяльність департаменту надання адміністративних послуг Запорізької міської ради	41
2.2 Види та технології надання адміністративних послуг.....	50
2.3 Аналіз діяльності з надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні.....	60
Висновки до розділу 2	69
Розділ 3 Шляхи покращення системи надання адміністративних послуг в запорізькому регіоні в умовах воєнного стану.....	71
3.1 Нові завдання ЦНАП в умовах війни та суб'єкти надання адміністративних послуг.....	71
3.2 Технології надання адміністративних послуг для вирішення нових завдань.....	77
3.3 Шляхи покращення якості надання адміністративних послуг ..	84

Висновки до розділу 3.....	92
Висновки.....	94
Список використаних джерел.....	98
Додатки.....	107
Додаток А Перелік видів адміністративних послуг.....	108
Додаток Б Приклад інформаційної карти.....	127
Додаток В Приклад технологічної карти.....	130

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

Слово/словосполучення/	Скорочення	Умови використання
Центр надання адміністративних послуг	ЦНАП	у тексті
Кабінет міністрів України	КМУ	у тексті
Федеративна республіка Німеччина	ФРН	у тексті
Адміністративна послуга	АП	у тексті
Запорізька міська рада	ЗМР	у тексті
Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України	ЄДРПОУ	у тексті
Класифікатор видів економічної діяльності	КВЕД	у тексті
Сполучені штати Америки	США	у тексті
Європейський союз	ЄС	у тексті

ВСТУП

Актуальність теми. Протягом життя людина від народження і протягом усього життя здійснює діяльність за наслідками якої здійснюється зміна її громадянського стану і інші події. Все це реєструється в реєстрах і інших документах реєстрації стану. Процес реєстрації подій і підготовки відповідних офіційних документів має здійснювати державні служби. А послуги з реєстрації подій і підготовки документів є адміністративними.

Після набуття державності Україна отримала у спадщину механізм здійснення всіх адміністративних послуг від СРСР. Такий механізм був орієнтований на структуру державних служб обмеження можливих прав і свобод громадян. Багато станів життєдіяльності людини були обмежені. Не було можливості здійснення підприємницької діяльності, не було можливості купівлі–продажу житла і багато інших. Відповідно система надання адміністративних послуг після набуття Україною державності потребує кореної перебудови.

Побудова нової системи надання адміністративних послуг потребує попереднього вивчення і аналізу.

Вивчення закордонного досвіду організації системи надання адміністративних послуг і розробку перших пропозицій щодо формування вітчизняної системи надання адміністративних послуг проводили такі вітчизняні вчені як І. Бригілевич, С. Ванько, В. Загайний, І. Коліушко, О. Курінний, В. Стоян, В. Тимошук, Д. Шиманке і інші.

Після підготовки законодавчої бази і створення вітчизняної системи надання адміністративних послуг проблемам підвищення якості надання адміністративних послуг розглядали в своїх публікаціях такі вчені як В. Баштанник, Т. Буренко, Н. Грабар, О. Грибко, А. Жуковська, Т. Калита, А. Кірмач і інші.

Дослідження розвитку використання цифрових технологій в сфері надання адміністративних послуг проводили такі вчені, як Н. Опар, Т. Пуліна, О. Риженко, Т. Серьогіна, Л. Шитікова, і інші.

Дослідження негативних і позитивних чинників в системі надання адміністративних послуг, а також наслідки впливу війни розглядались в публікаціях таких вчених, як І. Бригіневич, Я. Жовнірчик, Ю. Іванов, І. Молчанова, А. Неділько, В. Пальчук, Т. Паутова, І. Репін, А. Сєніна, Я. Храпунова і інші.

Не зважаючи на велику кількість публікацій і розгляд процесів надання адміністративних послуг з різних аспектів ще залишається багато питань, які надає нам життя. Все це свідчить про те, що вітчизняна система знаходиться у стадії формування і потребує свого подальшого розвитку.

Військові дії на сході України у 2014 році за наслідками яких відбулась анексія Криму та окупація частини Луганської і Донецької областей, продовжились до початку широкомасштабного військового вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року. Активні бойові дії охопили фактично всю Україну. Особливі умови виникли на сході України на окупованих територіях, територіях бойових дій і територіях можливих бойових дій.

За наслідками війни суттєве змінюється пакет потрібних адміністративних послуг. Ускладнюються процеси надання адміністративних послуг. Все це вимагає змін інформаційних технологій надання адміністративних послуг, формування мобільних центрів. Виникли нові завдання ЦНАП, які раніше ніколи не займались вирішенням цих питань і такі послуги ніколи не виконувались. В цих умовах механізм надання адміністративних послуг потребує формування нових методичних рекомендацій щодо застосування технологій публічного адміністрування для вирішення нових завдань ЦНАП.

Мета і завдання магістерської роботи. Мета роботи – формування методичних рекомендацій щодо застосування технологій публічного

адміністрування для вирішення завдань покращення роботи ЦНАП в умовах війни.

Об’єктом дослідження є процес здійснення надання адміністративних послуг в запорізькому регіоні в умовах воєного стану.

Предметом дослідження є нові завдання для ЦНАП Запорізького регіону що виникають під час війни і їх вирішення через механізми застосування технологій публічного адміністрування.

Реалізація поставленої мети зумовила необхідність вирішення таких **завдань**:

- визначити сутність поняття адміністративних послуг та оцінити закордонний досвід надання адміністративних послуг;
- провести дослідження процесів впровадження реформи децентралізації влади та нові можливості формування системи надання адміністративних послуг;
- визначити теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг;
- провести аналіз загальної характеристики та діяльності департаменту надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні;
- провести дослідження видів та технологій надання адміністративних послуг;
- Провести аналіз діяльності з надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні;
- визначити нові завдання ЦНАП в умовах війни та провести дослідження суб’єктів надання адміністративних послуг;
- дослідити технології надання адміністративних послуг для вирішення нових завдань;
- визначити шляхи покращення якості надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. Для вирішення завдань дослідження застосовувались наступні методи проведення досліджень: вивчення інституціонального середовища, законодавчої бази й аналіз літератури з даної теми; метод систематизації і системного аналізу; метод аналізу і синтезу; метод системного підходу; метод порівнянь; історико-логічний метод; метод побудови технологій публічного адміністрування.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти України щодо впровадження адміністративної реформи, проведення реформи децентралізації, механізму організації системи надання адміністративних послуг через ЦНАП. Роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, дискусії науково-практичних конференцій, матеріали наукових публікацій в наукових періодичних видань, інформація мережі Інтернет, нормативна і статистична інформація Запорізької міської ради.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в поглибленому аналізі понять сутності застосування механізму надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг, а саме:

удосконалено:

– механізм реалізації технологій надання адміністративних послуг в умовах війни, що дозволило забезпечити збільшення кількості надання адміністративних послуг;

– методику використання нових технологій надання адміністративних послуг, що дозволило підвищити їх якість і скоротити час їх виконання;

дістали подальшого розвитку:

– систематизація нових завдань що виникають під час війни, що можуть вирішуватись за допомогою оновленої системи надання адміністративних послуг.

Апробація результатів магістерської роботи. За результатами проведеного дослідження було підготовлено і опубліковано тези доповіді за темою “Організація надання публічних послуг в умовах війни на території Запорізького регіону” та прийнято участь в роботі науково-практичної

конференції молодих вчених та студентів «Актуальні проблеми управління фінансово-економічною безпекою в умовах сучасних викликів», яка проходила в Центрально українському державному університеті імені Володимира Винниченка 31 жовтня 2024 року в режимі он-лайн.

Результати дослідження можуть бути рекомендовані для застосування при розробки і впровадження нових форм і методів механізму надання адміністративних послуг.

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота містить вступ, три розділі, висновки, список використаної літератури, додатки. Повний обсяг роботи – 130 сторінок, включаючи 14 таблиць, 14 рисунків. Список використаних джерел (70 найменувань) – 9 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність поняття адміністративних послуг

Відповідно словника української мови послуга – це дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому [53]. Розрізняють послуги залежно від класифікації дій, тобто які саме дії здійснюються за даною послугою. Будь яка послуга має визначати хто саме її надає – суб'єкт надання послуги. Також треба визначати хто отримає користь від послуги – суб'єкт отримання послуги. Для отримання послуги суб'єкт, якому потрібна послуга, має звернутись до суб'єкту, який може надати таку послугу. У цьому випадку суб'єкт, якому потрібна допомога - є суб'єктом звернення.

Якщо послуга – це дія, тобто робота, за виконання якої суб'єкт, що надає послугу може отримувати грошову, або іншу компенсацію.

Отже можна розрізнити послуги, які здійснюються на безоплатній основі і послуги, які потребують оплати.

В системі господарювання надання різних послуг визначається як вид економічної діяльності і потребує відповідного оформлення. Найчастіше це договір, суттєвими ознаками якого є визначення хто надає послугу, кому надає, яку саме послугу, в який термін і вартість послуги. Виконання послуги підтверджується оформленням відповідного акту виконання робіт або надання послуги. Відповідно законодавства договір може мати будьяку форму, аналогічно документ, який підтверджує отримання послуги також може мати будь яку форму: диплом, сертифікат, довідка, витяг з реєстру і т.і.

В залежності від характеру послуги розрізняють:

- Освітні послуги;
- Медичні послуги;

- Інформаційні послуги;
- Консультаційні послуги у відповідній галузі;
- Юридичні послуги;
- Послуги з надання екстреної допомоги;
- Інші.

Якщо суб'єктом звернення може бути будь-яка особа, то суб'єктом надання послуги має бути досвідчена у відповідній галузі особа, яка має відповідні компетентності, що підтверджуються документом про освіту, кваліфікацію, стажування, досвід. Для надання послуг суб'єкт надання послуг має бути офіційним представником будь-якої організації, або навіть фізичною особою підприємцем відповідно до посади якої надаються компетенції. В повсякденному житті відношення з надання послуг можуть виникати без будь-якого оформлення перевірки компетентностей і компетенцій між будь-якими суб'єктами. У такому разі відповідальність за якість і сутність послуги беруть на себе учасники такої домовленості. Для усунення шахрайства де які види діяльності потребують наявності ліцензії і офіційного оформлення. Отримання визначених послуг без будь-якого оформлення є порушенням закону і відповідальність за порушення закону несуть як суб'єкт надання послуги, так суб'єкт звернення.

Адміністративна послуга займає місце серед інших послуг. Сутність поняття “адміністративна послуга” досліджувалась багатьма науковцями світу. Само до цих досліджень звертались науковці України для побудови національної системи організації надання адміністративних послуг.

В розвинутих країнах світу, до яких можна віднести такі країни як, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія та інші, приділялось багато уваги саме підвищенню якості надання послуг державними службовцям народу. Для визначення якості послуг за ініціативою урядів здійснювалось оцінювання роботи органів влади, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів. До критеріїв оцінювання якості публічних та у тому числі адміністративних послуг

відносились: своєчасність, професійність, компетентність службовців, доброзичливість, комфорт, справедливість, результат.

За результатами такого оцінювання для підвищення якості надання публічних послуг у Великій Британії урядом було визначено, що підвищувати якість послуг необхідно шляхом встановлення стандартів роботи публічних служб щодо надання послуг. Для підвищення якості надання публічних послуг було прийнято Хартію Громадянина. На основі Хартії Громадянина було встановлено десятки національних (загальнодержавних) та більше ста тисяч місцевих хартій. Тобто органи затверджують власні хартії, де визначають стандарти послуг, які ними надаються, та цілі, які прагнуть досягти. Оцінку дотримання вимог хартій здійснюють, насамперед, споживачі. Це фактично і було початком упровадження доктрини “служіння” (“надання послуг”) [60, с32].

У світовій практиці частіше застосовується термін “публічна послуга”, який є більш широким. Адміністративна послуга у цьому випадку входить до складу публічних послуг.

У перше, на законодавчому рівні в Україні, визначення понять послуг, що надаються органами державної влади було надано в документі “Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади”, яку було схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. [17]

В концепції визначено що до сфери публічних послуг відносяться послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні.

Л. Кримчак, Л. Віхтюк і Є. Рудніченко в [19, с.56] надається класифікація електронних публічних послуг за різними класифікаційними ознаками.

За видами електронного подання публічні послуги розрізняються наступним чином:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувача отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

За сферою діяльності послуги поділяються на:

- послуги інформаційного характеру;
- послуги консультаційного характеру;
- послуги з підготовки політичних рішень або законів;
- послуги із взаємодії між установами та організаціями;
- послуги з надання допомоги та сприяння;
- послуги обслуговування державного замовлення;
- послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

За суб'єктом надання електронні послуги поділяються на:

- послуги, що надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами;
- послуги, що надаються місцевими органами державної влади;
- послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

За споживачами послуги поділяються на:

- B2B (Business-to-Business, Бізнес-Бізнес);
- B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-Громадянин);
- G2B (Government-to-Business, Уряд-Бізнес);
- G2C (Government-to-Citizens, Уряд-Громадянин);
- G2G (Government-to-Government, Уряд-Уряд);
- C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-Громадянин).

За місцем отримання електронні послуги поділяються на:

- послуги, що надає державний орган;
- послуги «єдиного вікна»;
- послуги, що надаються через портали органів влади.

З точки зору залучення в електронний сервіс послуги поділяються на:

- повністю автоматизовані;
- частково автоматизовані.

За результатом послуги поділяються на:

- послуги, які передбачають оформлення адміністративного акту;
- послуги, які не передбачають оформлення адміністративного акту.

Отже, публічні послуги охоплюють кілька суміжних категорій послуг, що надаються державою та місцевим самоврядуванням. За ознаками суб'єкту, що надає публічні послуги, необхідно розрізняти державні та муніципальні (комунальні) послуги.

Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету [17].

Муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету. За суб'єктом, який несе відповідальність за надання публічної послуги та джерелом її фінансування (видом бюджету), до державних послуг можна віднести також послуги, які надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами в порядку виконання делегованих державою повноважень тощо, а до муніципальних послуг – послуги, які надаються за рахунок місцевих бюджетів.

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [17].

Виходячі з цього до адміністративних послуг можна віднести звернення і щодо виконання обов'язків фізичної або юридичної особи, а саме подача звітів до податкових і інших служб, та отримання від них підтвердження щодо прийому таких звітів. Ці процедури мають здійснюватись на тих самих засадах що і адміністративні послуги.

Неадміністративними є послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад: освітні та медичні послуги тощо) [58, с.23].

Сутність терміну адміністративна послуга уточнюється чинними Законом України “Про адміністративні послуги” [28]. За визначенням закону “адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону”. Належність послуг до адміністративних визначається за такими ознаками: (Табл.1.1).

Закон також визначає хто може бути суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги: “Суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг”. Тобто як у випадку будь яких послуг обмежень і вимог до суб'єкту звернення немає. Закон також визначає хто є суб'єктом надання адміністративної послуги: “Суб'єкт надання адміністративної послуги - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги”.

Таблиця 1.1

Ознаки адміністративної послуги

№	Ознака
	адміністративна послуга надається за заявою фізичної або юридичної особи. Тому так звана “втручальна” діяльність адміністративного органу (інспекційні перевірки тощо) не є адміністративною послугою
	надання адміністративних послуг пов’язане із забезпеченням умов для реалізації суб’єктивних прав конкретної особи (тобто таких, що можуть бути захищені у судовому порядку). Найбільш типовими зразками адміністративних послуг є різноманітна діяльність щодо проведення реєстрації (суб’єктів господарювання, транспортних засобів, майнових прав тощо), видачі дозволів (ліцензій) та ін.;
	право на отримання особою конкретної адміністративної послуги має визначатися законом. В ідеалі закон повинен визначати і відповідне повноваження (правообов’язок) адміністративного органу, і порядок надання послуги. Також можливим є варіант, коли закон визначає загальні підстави для існування адміністративної послуги, а її “запровадження” залишається на розсуд компетентного органу (наприклад, законодавство про охорону архітектурної спадщини може передбачати повноваження органів місцевого самоврядування на обмеження руху в окремих частинах населеного пункту. Відповідно введення спеціального дозволу на в’їзд на певну територію населеного пункту буде муніципальною адміністративною послугою);
	адміністративні послуги надаються виключно адміністративними органами через реалізацію ними владних повноважень. Поняття “адміністративного органу” тут вживається не в устросьовому (статутному, організаційному) значенні (такими, наприклад, є органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування), а у функціональному. Тобто органом може вважатися будь-який суб’єкт (у тому числі установа, організація, підприємство незалежно від форми власності тощо), який на виконання закону чи у порядку делегування здійснює функції державного управління або місцевого самоврядування. Наприклад, адміністративними органами у функціональному значенні є бюро технічної інвентаризації (які мають сьогодні статус державно-комунальних підприємств) при вчиненні певних реєстраційних дій тощо ² . Прикметно, що отримати конкретну адміністративну послугу можна, як правило, тільки в одному адміністративному органі. В цьому сенсі адміністративний орган володіє “монополією” на надання такої адміністративної послуги;
	результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи. Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за даною послугою.

* Таблицю побудовано автором на основі [58]

Отже, законом визначається як сутність адміністративної послуги, так державні організації та установи, що можуть надавати адміністративні послуги. Відповідно до визначення коло адміністративних послуг обмежується послугами з реєстрації “набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов’язків такої особи відповідно до закону”. Тобто мова

тільки про права та обов'язки. Але залишається ще велике коло питань за межами визначення сутності адміністративної послуги з отримання документів, що підтверджують статус людини або зміну його статусу. Також у визначенні мова не йдеться про центр надання адміністративних послуг, хоч і визначається велика кількість різних державних установ і організацій. Це пояснюється тим, що центр надання адміністративних послуг не є самостійної державною установою, а знаходиться у складі органів місцевого самоврядування.

В. Тимошук в [58, с.54] розглядає адміністративну послугу можна розглядати в двох аспектах:

а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи;

б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи.

Зміст поняття “адміністративна послуга” підтримує наступні характеристики:

- напрями послуг;
- доступність та прозорість;
- стандарти якості;
- взаємодія з громадськістю;
- правова охорона.

Характеристика напрямів послуг визначає наступні можливі напрями надання адміністративних послуг: видача документів (паспортів, водійських посвідчень); оформлення прав власності; реєстрація відкриття підприємницької діяльності; внесення змін до статутних документів та інші.

Доступність і прозорість передбачає чітке визначення процедур та умов надання послуг, а також інформування про права і обов'язки громадян.

Стандарти якості дозволяють здійснювати процес надання адміністративних послуг з забезпеченням встановленого рівня якості та строків надання послуги.

Взаємодія з громадськістю передбачає залучення відгуку громадськості та її участі у вирішенні питань.

Правова охорона забезпечує право громадян на отримання адміністративної послуги у відповідності зі встановленими нормами і процедурами. Правова охорона також може використовувати механізми правової допомоги у випадках порушення їх прав чи надання послуги неналежної якості.

Основними законодавчими нормативно-правовими актами, що забезпечують надання адміністративних послуг є:

- Конституція України, яка визначає основні принципи правового регулювання взаємовідносин між державою та громадянами;
- Закон України "Про місцеве самоврядування", регулює аспекти надання адміністративних послуг на місцевому рівні. Закон враховує міжнародні стандарти та вимоги, спрямовані на покращення системи адміністративних послуг на рівні місцевого самоврядування;
- Закон України "Про адміністративні послуги", визначає правові та організаційні засади надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам;
- Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади;
- Закон України "Про адміністративну процедуру";
- Інші нормативно-правові акти.

Розгляд поняття "адміністративна послуга" визначає що вона є інструментом здійснення взаємовідносин органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб і інших суб'єктів, які відповідно закону уповноважені здійснювати функції державних послуг з громадянами та юридичними особами. Використання цього поняття

допомагає оцінювати взаємовідносини влади з суб'єктами звернення і підвищувати якість служіння народу.

1.2 Децентралізація влади та нові вимоги до формування системи надання адміністративних послуг

Визначення напряму реформування системи адміністративно-територіального устрою і його орієнтація на децентралізацію формувалися з початку набуття Україною державності.

Формування концепції децентралізації почалось одразу після набуття державності в Україні. Після перших кроків відновлення економіки і введення власної грошової одиниці “гривні” у 1996 році на порядку денному були процеси широкої приватизації і створення приватного сектору економіки. На законодавчому рівні також було підготовлено можливість створення підприємств малого і середнього бізнесу.

У 1997 році, підписавши Європейську Хартію місцевого самоврядування, Україна задекларувала визнання принципів європейського демократичного управління, й взяла на себе певні зобов'язання, пов'язані із реформами на місцях та їх законодавчою підтримкою. На виконання своїх зобов'язань у 1997 році був прийнятий перший у цьому напрямі Закон України “Про місцеве самоврядування в Україні”. З цього часу починаються процеси пошуку найбільш ефективної організації державного устрою.

У 1999 році був прийнятий Закон України “Про місцеві державні адміністрації”. Пізніше, у 2001 році для подальшого унормування системи відношень у державному устрої були прийняті Закони України "Про службу в органах місцевого самоврядування" і "Про органи самоорганізації населення". Але адміністративно-державний устрій залишався без змін. Для подальшого просування у цьому напрямі потрібним було визначення основних принципи побудови державного управління.

Світова практика для таких держав як Україна, яка має статус унітарної держави, визначає в основному два принципи побудови державного управління: принцип централізації і принцип децентралізації (рис.1.1) [56, с.48] .

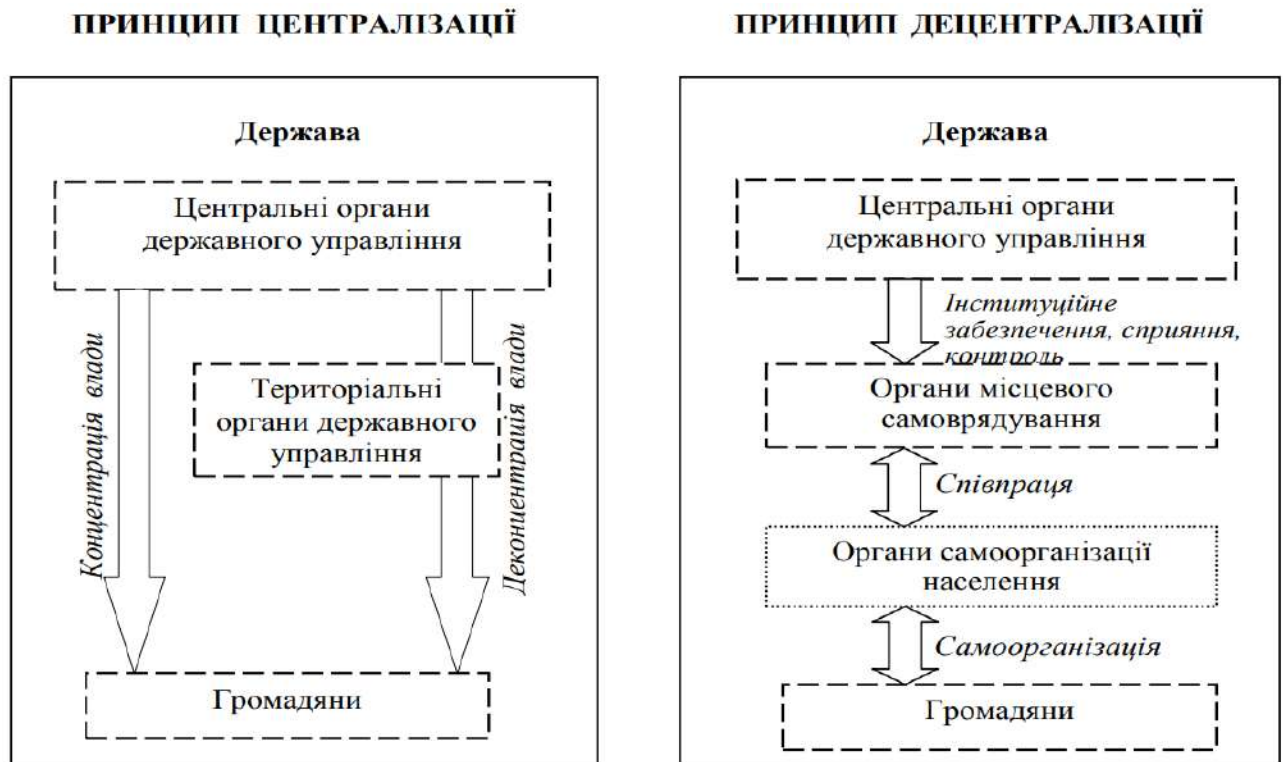


Рис. 1.1 Схема реалізації основних принципів управління в унітарній державі [56, с.48]

“Для тоталітарних й авторитарних політичних систем притаманна централізація влади з прямою чи завуальованою концентрацією з можливими елементами деконцентрації. При цьому у випадку горизонтальної деконцентрації вертикальна ієрархія системи управління не вибудовується й усі її місцеві та регіональні структури безпосередньо підпорядковуються центральній владі. У централізованій системі здійснення усіх форм публічної влади перебуває у залежності від центральних органів управління та під їх контролем” [56, с.48].

“Сучасні демократичні політичні системи діють за умов децентралізації публічної влади. У них важлива роль відводиться місцевому самоврядуванню. Держава при цьому має забезпечувати контроль за дотриманням органами місцевого самоврядування встановлених конституційних положень і вимог законодавства” [56, с.49].

В 1995 році Prud'homme в роботі «The dangers of decentralization» [67] розглядаючи сутність процесів децентралізації, “визначив такі основні ризики:

- 1) децентралізація посилює нерівномірність соціально-економічного розвитку територій;
- 2) децентралізація ускладнює імплементацію макроекономічної політики, що може призвести до макроекономічної нестабільності;
- 3) децентралізація може супроводжуватись зниженням ефективності соціально-економічної системи (у різних проявах) та посиленням корупції на локальному рівні” [67].

Разом з тим більшість авторів визначає, що будь-яка країна або регіон має можливість скористатись можливостями і перевагами, які надає децентралізація. Це може бути кроком до нового рівня розвитку. За результатами досліджень і спостережень виявлено фактичні наслідки, які мали місце у різних країнах і дозволили підтвердити або спростувати загрози процесів децентралізації.

Не зважаючи на існування протилежно спрямованих результатів децентралізації аналіз цих процесів у Європі та і інших країнах світу дозволяє виявити загальні тенденції, які склались протягом останніх десятиріч, вивчення яких формує позитивний досвід для управління процесом децентралізації.

Перші спроби формування основних концепцій децентралізації в Україні були зроблені у 2005 році. Але Україна на той час не була готова для таких докорінних змін державного устрою. Для цього не вистачало досвіду. Для формалізації процесів децентралізації, визначення механізмів і формування концепції доцільним було проведення додаткових досліджень а

також звернення до досвіду інших Європейських країн. Однією з таких країн, з якою Україна вже мала співпрацю була Швейцарія.

У 1997 році Швейцарія та Україна підписали Рамкову угоду про технічне співробітництво, а у 2000 році у Києві було відкрито Швейцарське бюро співробітництва для координації програми швейцарської допомоги в Україні в рамках двох урядових організацій — Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва (SDC), яка є складовою Федерального відділу закордонних справ, та Державного секретаріату Швейцарії з питань економіки (SECO), що є складовою Швейцарського федерального відділу з економічних питань.

Для формування концепції проєкту децентралізації президент України Віктор Ющенко звернувся у 2005 році до Швейцарії за допомогою підготувати такий проєкт.

Швейцарська агенція з розвитку та співробітництва позитивно сприйняла звернення. Підтримку децентралізації і реформи місцевого самоврядування в Україні. було визначено одним з ключових пріоритетів Стратегії співробітництва між країнами на 2007–2010 роки. У 2007 році у партнерстві з Міністерством регіонального розвитку і будівництва України був розпочатий Швейцарськоукраїнський проєкт «Підтримка децентралізації в Україні» DESPRO. Цей проєкт було сконцентровано на започаткуванні ефективної моделі управління та участі громадян у процесах ухвалення рішень як обов'язкової складової сталого розвитку держави.

Науковці України також працювали над визначенням оптимальної моделі адміністративно-територіальної реформи. За результатами дослідження Ігоря Соскина було охарактеризовано модель адміністративно-територіальної реформи в Україні і підкреслено необхідність її впровадження. На базі запропонованої моделі було проаналізовано існуючу законодавчу базу і підготовлено законопроект "Про внесення змін до Конституції України". При цьому було висвітлено досвід місцевого самоврядування європейських країн (Скандинавії та Вишеградської групи), який придатний для України [4].

Керівництво проектом DESPRO від України було покладено на кандидата психологічних наук Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України Оксану Гарнець, яка очолила Громадську організацію "ДЕСПРО".

Перша фаза діяльності DESPRO 2007-2009 була підготовчим процесом. Було підготовлено концептуальну та законодавчу бази реформи місцевого самоврядування та нової територіальної організації влади.

За результатами реалізації першої фази проекту було визначено що підхід соціальної мобілізації сприяє інтенсифікації демократизації суспільства і створює міцний фундамент для децентралізованого надання послуг.

Після обрання нового президента, новий уряд практично не користувався напрацюванням проекту. 2010-2014 рік були періодом стагнації проекту. Але зважаючи на позитивний досвід першої фази проекту DESPRO, учасниками проекту було усвідомлено необхідність здійснення подальших кроків у царині підтримки процесу децентралізації в Україні.

За цей період було реалізовано підготовку реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади, забезпечення та підвищення обізнаності та професійного рівня стейкхолдерів щодо впровадження децентралізації. Адаптація розроблених моделей децентралізованого надання послуг на місцевому рівні до законодавчих змін. Масштабування моделей на більш широку географію. Управління знаннями задля ефективного накопичення та передачі знань (у сфері просування та підтримки реформ та децентралізованого надання послуг). Започатковано веб-платформу “Спільнота Практик: Сталий Розвиток”.

Для проведення підготовчої роботи щодо впровадження нової системи надання адміністративних послуг в умовах проекту децентралізації за підтримкою Швейцарсько-українського проекту колективом науковців під керівництвом В. Тимощука готувались публікації: статті, посібники, рекомендації. Практичний посібник “Центри надання адміністративних послуг: створення та організація” за загальною редакцією В.Тимощука вже пройшов не одне видання. До нього увійшли матеріали досліджень оцінки

якості адміністративних послуг. Також у 2012 році також за підтримкою Швейцарсько-українського проєкту “підтримка децентралізації в Україні – DESPRO” колективом науковців видано електронний посібник – “Адміністративні послуги”. Все це сприяло прискоренню побудови нової системи надання адміністративних послуг.

Після революції Гідності у 2014 році новий уряд знов звернувся до напрацювань проєкту. Новий Уряд розпочав вже національний проєкт «Децентралізація». 1 квітня 2014 року ухваливши Концепцію реформування місцевого самоврядування і територіальну організацію влади в Україні [42]. Уряд Володимира Гройсмана, в свою чергу, визначив підтримку реформи децентралізації як одне зі своїх пріоритетних завдань.

Схвалена концепція практично набула статусу програмного документу по проведенню децентралізації.

В концепції визначаються:

- Мета Концепції;
- Проблеми, які потребують розв’язання;
- Шляхи і способи розв’язання проблем;
- Принципи реформування місцевого самоврядування територіальної організації влади;
- Завдання реформи;
- Етапи реалізації Концепції;
- Очікувані результати;
- Обсяг фінансових ресурсів.

Завдання реформи передбачають:

- Забезпечення доступності та якості публічних послуг;
- Досягнення оптимального розподілу повноважень між органами місцевого самоврядування та органами виконавчої влади;
- Визначення обґрунтованої територіальної основи для діяльності органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади з метою

забезпечення доступності та належної якості публічних послуг, що надаються такими органами;

– Створення належних матеріальних, фінансових та організаційних умов для забезпечення виконання органами місцевого самоврядування власних і делегованих повноважень.

На державному рівні майже одразу після схвалення концепції у липні 2014 року було прийнято Закон України “Про співробітництво територіальних громад”. 5 лютого 2015 року було прийнято ще два Закони України “Про засади державної регіональної політики” і “Про добровільне об’єднання територіальних громад”. Прийняття цих законів сприяло початку формування територіальних громад. Але на порядок денний вийшла нова проблема. Не всі територіальні угруповання мали спроможність створити достатній для здійснення діяльності і розвитку громади бюджет. А не велика чисельність окремих населених пунктів буде заважати відкривати заклади освіти, охорон здоров’я і інші. Таки громади для забезпечення життєдіяльності і освіти мають співпрацювати з більш спроможними територіальними громадами. Для визначення рівня спроможності постановою КМУ було затверджено Методику формування спроможних територіальних громад. Цей документ дозволив оцінювати рівень спроможності територіальної громади і визначення на пряму її подальшого розвитку. Закон про добровільне об’єднання територіальних громад визначив порядок пошуку найближчої спроможної територіальної громади. Для забезпечення представництва самоврядування в кожному населеному пункту було запропоновано інституційний механізм обрання старост.

Для формування системи надання адміністративних послуг в нових умовах у 2012 році було прийнято Закон України про адміністративну послугу. Закон чинний за станом на 01.01.2025 року зі змінами. Також прийнято постанови КМУ “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” та «Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», які сприяли

впровадженню нової системи надання адміністративних послуг. Продовжуючи підготовку законодавчої бази для організації надання адміністративних у 2022 році був прийнятий Закон України “Про адміністративну процедуру” [29].

Перелік основних Законів України і Постанов КМУ наведено у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Послідовність Закони України щодо побудови системи надання адміністративних послуг

Закони України та Постанови КМУ	Дата прийняття
Конституція України	1996
ЗУ “Про місцеве самоврядування в Україні”	21.05.1997 № 280/97-ВР
ЗУ “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”	06.09.2005 № 2806-IV
Розпорядження КМУ “Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади”	15.02.2006 №90-р
Постанова КМУ “Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг”	17.07.2009 №737
ЗУ “Про адміністративні послуги”	06.09.2012 № 5203- VI
Постанова КМУ “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги”	30.01.2013 №44
Постанова КМУ “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг”	20.02.2013 №118
Розпорядження КМУ “Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року”	24.07.2013 №614-р
Постанова КМУ “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг”	01.08.2013 №588
Постанова КМУ «Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»	03.10.2019 №155-
ЗУ “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”	03.11.2020 № 943-IX
ЗУ «Про адміністративну процедуру»	17.02.2022 №2073-IX

Отже, законодавчу базу щодо визначення сутності адміністративних послуг і формування системи їх надання практично створено. Але

залишаються питання, які мають вирішуватись на рівні місцевого самоврядування. Ці питання вирішуються шляхом затвердження місцевими радами відповідних документів про регламент роботи центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

1.3 Теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг

Теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг засновані на попередньому дослідженні досвіду надання адміністративних послуг державними органами у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах [15] (Табл.1.3).

Таблиця 1.3

Державні органи, що надають адміністративні послуги у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах

з/п Країна	Назва державного органу, що надає послуги
1	ФРН Офіси для громадян; універсами послуг
2	Канада “Інтегровані офіси” (єдині офіси)
3	Польща Централізована система Відділів Обслуговування Мешканців
4	Нідерланди Універсами послуг; Служба публічних послуг
5	Україна Центри надання адміністративних послуг

Види адміністративних послуг, які надаються ЦНАПами у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах наведено у Таблиці 1.4.

Враховуючі досвід передових країн світу в організації надання адміністративних послуг в Україні у 2012 році було прийнято Закон “Про адміністративну службу”. В цьому законі в статті 12 регламентовано формування у складі місцевих ряд структурного підрозділу – центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Відповідно закону “центр надання адміністративних послуг - це постійно діючий робочий орган або виконавчий

орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації. Послуги, у центрах надання адміністративних послуг, надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг” [28].

Таблиця 1.4

Послуги, які надаються ЦНАПами у ФРН, Канаді, Польщі та Нідерландах

№	Країна	Послуги, що надаються державними органами
1	2	3
1	ФРН	– реєстрація прибуття та вибуття громадян;
		– перереєстрація у рамках міста;
		– надання довідок про місце проживання;
		– надання та внесення змін у податкові картки;
		– засвідчення копій та підписів;
		– надання довідок про благонадійність (відсутність судимості);
		– закордонні паспорти, посвідчення особи, дитячі посвідчення,
		тимчасові паспорти, та посвідчення особи, посвідчення багатодітних
		сімей, посвідчення для інвалідів тощо
2	Канада	– призначення допомоги у випадку безробіття;
		– надання номеру соціального страхування;
		– видача паспортів;
		– послуги у сфері пенсійного забезпечення тощо
3	Польща	– питання обміну ID-карток;
		– реєстрація транспортного засобу;
		– отримання ліцензії тощо
4	Нідерланди	– реєстрація актів цивільного стану (народження дитини, попередню
		реєстрацію сімейних відносин, шлюбу та розлучення);
		– можна отримати широкий перелік документів особи (водійське
		посвідчення, паспорт, а також відповідні документи, витяги з них,
		чи їх копії, наприклад витяг із муніципального реєстру населення,
		який містить загальні особисті дані про усіх мешканців міста) тощо

* Побудовано автором на основі [14]

В залежності від територіальних і чисельних характеристик в регіоні ЦНАП має мережу територіальних підрозділів. За необхідністю можуть створюватись віддалені та пересувні робочі місця адміністраторів.

Методичні рекомендації щодо формування мережі територіальних підрозділів, та критерії, що визначають умови створення таких підрозділів

розробляє КМУ. Конкретизація регламенту роботи ЦНАП та визначення переліку адміністративних послуг що надаються через ЦНАП покладається на орган місцевого самоврядування, який прийняв рішення про утворення ЦНАП. При цьому КМУ затверджує перелік обов'язкових адміністративних послуг, який має надаватись ЦНАП.

Закон також визначає основні вимоги для організації процесу надання адміністративних послуг для підвищення їх якості і протидії корупційним діям.

За рішенням органу самоврядування, що утворив ЦНАП, можуть визначатись наступні послуги [28]:

- прийняття звітів, декларацій, скарг;
- надання консультацій;
- прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо);
- надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування;
- реєстрація користувачів засобів електронної ідентифікації та підписувачів згідно із законодавством у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг у разі укладення відповідних договорів з надавачами послуг електронної ідентифікації та надавачами електронних довірчих послуг.

Для якісного виконання адміністративних послуг ЦНАПу надається організаційне забезпечення, яке здійснюється шляхом [28]:

- забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі реального часу до інформації в інформаційних

системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом;

- надання на підставі запитів адміністраторів інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань;
- забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом, на підставі відповідних документів, одержаних від адміністраторів.

В приміщеннях ЦНАП можуть надаватись супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Закон про адміністративні послуги забороняє до супутніх послуг відносити надання консультацій та інформації, що пов'язана з наданням адміністративних послуг.

Проведення всіх операцій з надання адміністративних послуг заносить в реєстр, що забезпечує можливість мати інформацію про всі трансакції, що були проведені ЦНАПом. В реєстр заноситься наступна інформація[28]:

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

Система обліку наданих адміністративних послуг має забезпечувати відкритий і безоплатний доступ до інформації про адміністративні послуги.

В Україні запроваджений і функціонує єдиний державний портал адміністративних послуг, держателем вебпорталу якого є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг.

Не зважаючи на наявність сформованої законодавчої бази, яка визначає основи організації системи щодо надання адміністративних послуг залишаються можливості покращення такої системи. В своїх публікаціях вивчаючи процеси надання адміністративних послуг науковці надають свої пропозиції щодо визначення шляхів подальшого покращення системи (Рис.1.2) [50, с.202]

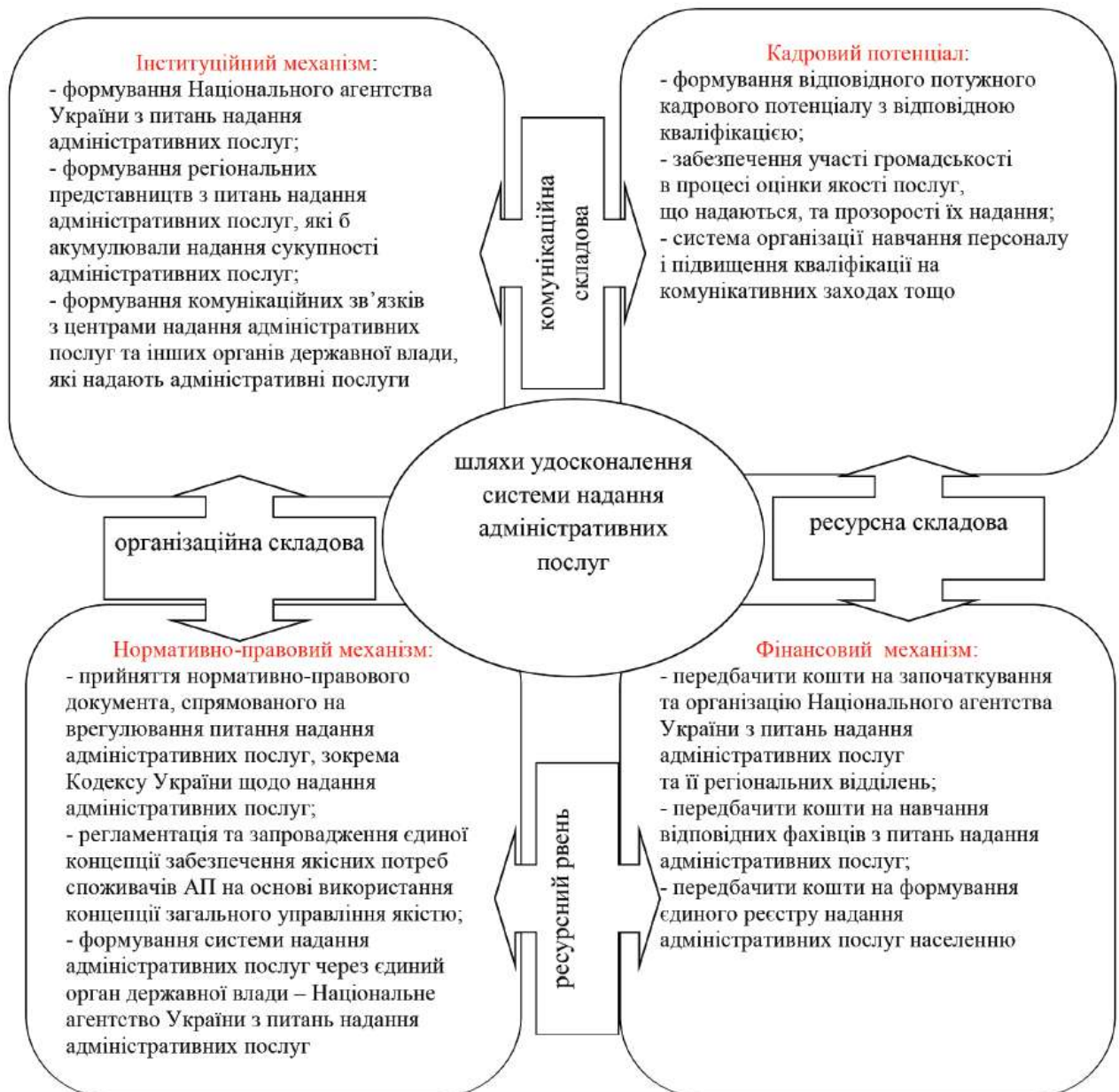


Рис. 1.2 Теоретична модель вдосконалення механізму надання адміністративних послуг [50, с.202]

Теоретична модель вдосконалення механізму надання адміністративних послуг, яку пропонує Н. Розмаріцина в [50, с.203] дозволяє оптимізувати процеси через забезпечення взаємодії наступних механізмів:

- інституційний механізм;
- кадровий потенціал;
- фінансовий механізм;
- нормативно-правовий механізм.

Взаємодія механізмів в моделі забезпечується через наступні зв'язки:

- взаємодія інституційного механізму з кадровим потенціалом здійснюється через комунікаційну складову;
- взаємодія інституційного механізму з нормативно-правовим здійснюється через організаційну складову;
- взаємодія нормативно-правового механізму здійснюється на ресурсному рівні з фінансовим механізмом;
- взаємодія кадрового потенціалу з фінансовим механізмом здійснюється через ресурсну складову.

Крім пропозицій по оптимізації взаємодії механізмів в [50, с.203] пропонується використання концепції Total Quality Management (TQM), яка має охоплювати всі підрозділи організації, всі види діяльності і направлена на використання матеріальних, технічних і людських ресурсів для найбільш ефективного задоволення потреб клієнтів, суспільства і співробітників організації.

Особлива увага приділяється забезпеченню якості обслуговування споживачів адміністративних послуг відповідно до їх потреб. У цьому аспекті якість наданої послуги визначається критеріями задоволення споживача і може оцінюватися тим, як задовольняє система потреби або перевищує очікування споживачів адміністративних послуг (рис. 1.3).

Використання концепції управління якістю стосовно надання адміністративних послуг висуває суттєво інші вимоги до технології оцінювання, ніж традиційні концепції управління якістю, зокрема: складанням

стратегії, орієнтованої на результат, визначення показників та оцінок всіх технологічних процесів [50, с.204]

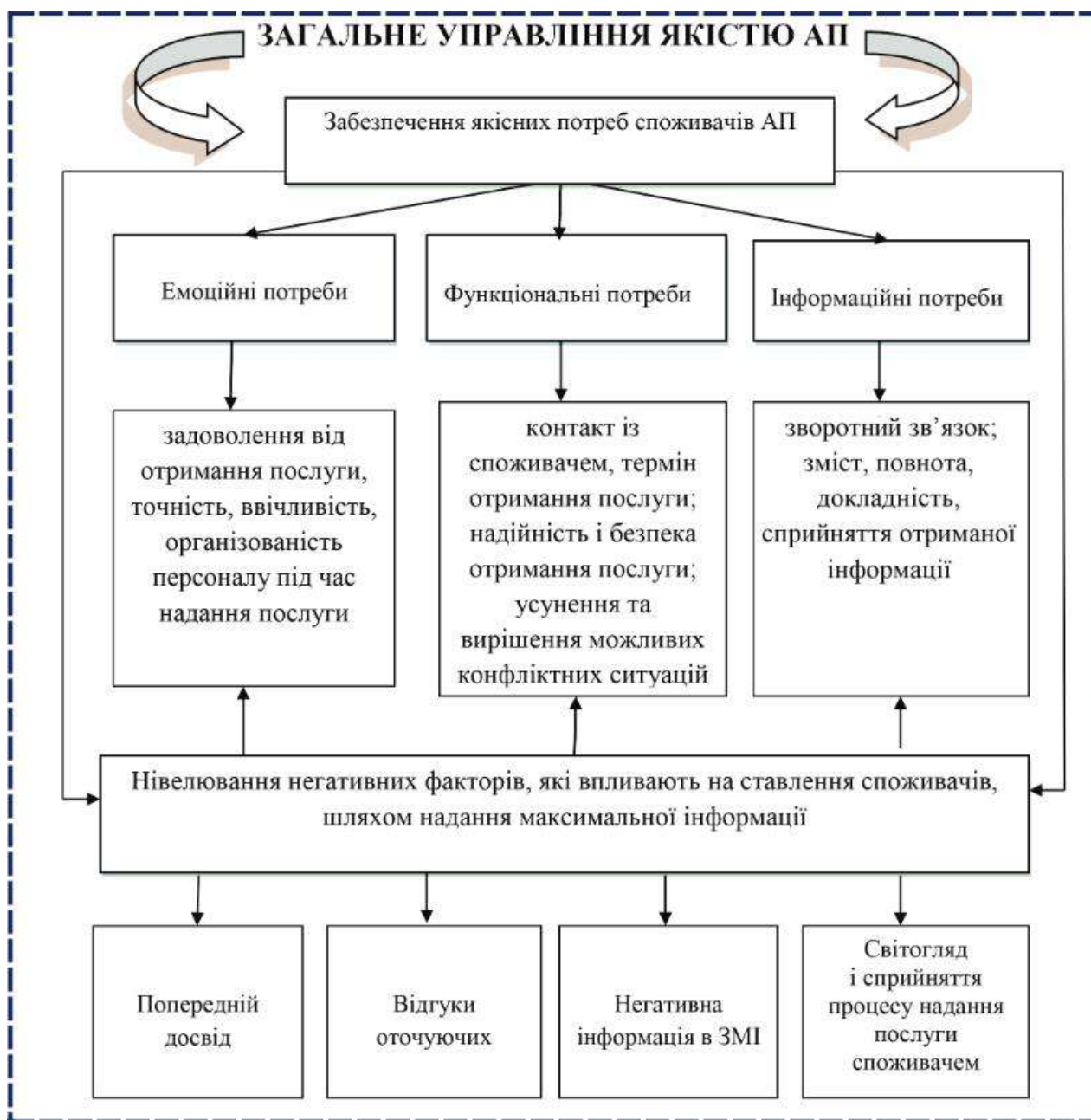


Рис. 1.3 Концепція забезпечення якісних потреб споживачів АП на основі використання концепції загального управління якістю [50, с.204]

У сучасному інститут адміністративних послуг в Україні знаходиться на етапі розвитку. Робота ЦНАП з надання адміністративних послуг постійно вивчається. Проходять дослідження існуючих механізмів надання сервісно-

публічних послуг органами виконавчої влади. Розглядаються пропозиції підвищення їх якості.

Однако розробка конкретних критеріїв щодо визначення якості надання сервісно-публічних послуг, а також зосередження достатньої уваги на проблемних аспектах забезпечення послуг центрами надання адміністративних послуг та систематизація нормативної бази у цій сфері усе ще залишаються серед основних невирішених питань сьогодення.

Так, завдяки поєднанню принципів діяльності ЦНАПів “єдиного офісу” і “відкритого простору”, різні органи державної влади та місцевого самоврядування зможуть:

- надавати максимум послуг в одному місці;
- уникнути черг та скоротити терміни надання послуг;
- збільшити кількість годин прийому відвідувачів (зокрема, у вихідні дні).

Робота ЦНАП на сьогодні ще потребує подальшого реформування. Під час воєного стану особливо в зонах наближених до бойових дій перед системою надання адміністративних послуг постають нові завдання, для вирішення яких потрібне застосування нових механізмів.

За результатами багатьох досліджень розглядаються питання удосконалення системи надання адміністративних послуг шляхом розбудови інституціональної бази, підвищення кваліфікації суб'єктів надання адміністративних послуг, встановлення і розширення комунікаційних зв'язків між ЦНАП і іншими органами публічної влади, які надають адміністративні послуги. Доцільним є участь громадськості в процесі оцінювання якості надання адміністративних послуг і інші.

Висновки до розділу 1

Проведено дослідження сутності поняття послуги. Визначено різновиди послуг. Зосереджено увагу на здійсненні послуг, які державні та

муніципальні органи надають суб'єктам звернення. У світовій практиці для означення таких послуг використовується термін “публічна послуга”.

Публічні послуги охоплюють кілька інших категорій послуг. До них відносяться Державні послуги, муніципальні послуги, адміністративні послуги і неадміністративні послуги.

Визначення сутності терміну “адміністративна послуга”, а також порядок здійснення адміністративних послуг надається в Законі України “Про адміністративні послуги”.

Реформування адміністративно-територіального устрою України в напрямку децентралізації створило нові умови для організації системи надання адміністративних послуг.

Законами України і Постановами КМУ створено інституційну базу для забезпечення побудови нової системи надання адміністративних послуг.

Великий внесок в розвиток системи надання адміністративних послуг зроблено вченими за підтримкою Швейцарсько-українського проекту ДЕСПРО. Підготовлено посібник “Адміністративні послуги”. На законодавчому рівні також прийнято Закон України “Адміністративну процедуру”.

Все це створило теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг.

Побудові національної системи надання адміністративних послуг передують дослідження досвіду ФРН, Канади, Польщі та Нідерландів, які вже впровадили створення центрів надання адміністративних послуг і визначили види послуг.

Визначено, що в залежності від територіальних і чисельних характеристик в регіоні ЦНАП має мережу територіальних підрозділів. За необхідністю можуть створюватись віддалені та пересувні робочі місця адміністраторів.

Результат створення системи ЦНАП і перші результати їх діяльності також досліджуються як науковцями, так державним органами,

відповідальними за створення ЦНАП. За результатами дослідження і аналізу роботи ЦНАП надаються пропозиції щодо оптимізації механізмів організації надання адміністративних послуг і сприяння підвищенню якості надання таких послуг суб'єктам звернення.

Однако розробка конкретних критеріїв щодо визначення якості надання сервісно-публічних послуг, а також зосередження достатньої уваги на проблемних аспектах забезпечення послуг центрами надання адміністративних послуг та систематизація нормативної бази у цій сфері усе ще залишаються серед основних невирішених питань сьогодення.

Робота ЦНАП на сьогодні ще потребує подальшого реформування. Під час воєного стану особливо в зонах наближених до бойових дій перед системою надання адміністративних послуг постають нові завдання, для вирішення яких потрібне застосування нових механізмів.

РОЗДІЛ 2

СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЗАПОРІЗЬКОМУ РЕГІОНІ

2.1 Загальна характеристика та діяльність департаменту надання адміністративних послуг Запорізької міської ради

Організація системи надання адміністративних послуг на території Запорізької області здійснюється відповідно до законодавчої бази та нових умов створення і функціонування центрів надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.

На території Запорізької області до початку війни для надання адміністративних послуг, у тому числі у віддалених сільських районах було організовано 106 центрів, мобільних центрів та віддалених робочих міст надання адміністративних суб'єктам звернення Запорізької області. За станом на сьогодні 78 центрів, які обслуговували населення на території, яка зараз окупована були реорганізовані. На території, підконтрольній Україні в Запорізькій області продовжують працювати 19 віддалених робочих міст і 9 пунктів на території міста Запоріжжя. Відповідно законодавчої бази організація надання адміністративних послуг покладена на органи місцевого самоврядування. За інформацією ЦНАП м. Запоріжжя на території Запорізької області підконтрольній Україні працює 31 пункт надання адміністративних послуг.

Для забезпечення створення системи надання адміністративних послуг у складі Запорізької міської ради (ЗМР) створено департамент адміністративних послуг, який підпорядкований заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

Департамент створено в 2016 році. Основне призначення надання адміністративних послуг та сприяння розвитку підприємництва. На

департамент покладено функції робочого органу з організації забезпечення надання адміністративних послуг та діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя. Адміністративні послуги у м. Запоріжжі надаються через відділи з надання адміністративних послуг департаменту, які розташовані у територіальних підрозділах ЦНАП м. Запоріжжя.

Засновником і власником департаменту адміністративних послуг є Запорізька міська рада. Департамент адміністративних послуг має стан зареєстрованої юридичної особи за даними Єдиного державного реєстру ЄДРПОУ 37573508. Основний вид діяльності за КВЕД: 84.11 Державне управління загального характеру.

Фінансові показники у зв'язку з військовим станом доступні тільки за підсумками 2020 року представлено в таблиці 2.1 [11].

Таблиця 2.1

Фінансові показники

Рік	2020
Дохід	22 219 675 ₴
Чистий прибуток	-535 244 ₴
Активи	12 678 713 ₴
Зобов'язання	139 199 ₴
Кількість працівників	—

Основним завданням департаменту є організація забезпечення надання адміністративних послуг та діяльності центру надання адміністративних послуг.

В нових умовах після початку збройної агресії російської федерації майже 70% території Запорізької області окуповано. По території Запорізької області проходить лінія бойових зіткнень. В наслідок цього в частина громад Запорізької області знаходиться на окупованій території, частина громад – в зоні бойових дій, частина громад в зоні можливих бойових дій і громади, які знаходяться на відстанні від можливих бойових дій.

Така ситуація створює необхідність врахування нових умов для забезпечення надання адміністративних послуг. Тому у 2023 році Запорізька міська рада на основі законів України, постанов КМУ, якими затверджені положення про забезпечення надання адміністративних послуг затвердила положення які дозволили почати формувати систему надання адміністративних послуг.

Рішення міської ради від 17.03.2023 № 89 було затверджено “Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя” [38]. Це положення розроблено відповідно до законів України “Про адміністративні послуги”, “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, “Про місцеве самоврядування” з врахуванням вимог постанови КМУ від 20.02.2013 №118 “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг”. Всі ці законодавчо-нормативні акти є діючими зі змінами за станом на теперішній час.

Положення визначає що функції робочого органу Запорізької міської ради Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя (ЦНАП м. Запоріжжя) покласти на департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради. (рис. 2.1.) [55].

Відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” ЦНАП м. Запоріжжя має власну символіку з позначенням “Центр надання адміністративних послуг”. Відповідно до вимог чинного законодавства України щодо врахування територіальної доступності обирається місце розташування центру та його територіальних підрозділів і робочих місць адміністраторів в межах адміністративно-територіальної одиниці.

Положення визначає структуру та компетенцію центру та встановлює правові засади його діяльності.

На центр покладається надання не тільки адміністративних, а і інших публічних послуг. Визначається що ЦНАП має надавати послуги в найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень. При цьому центр має забезпечувати:

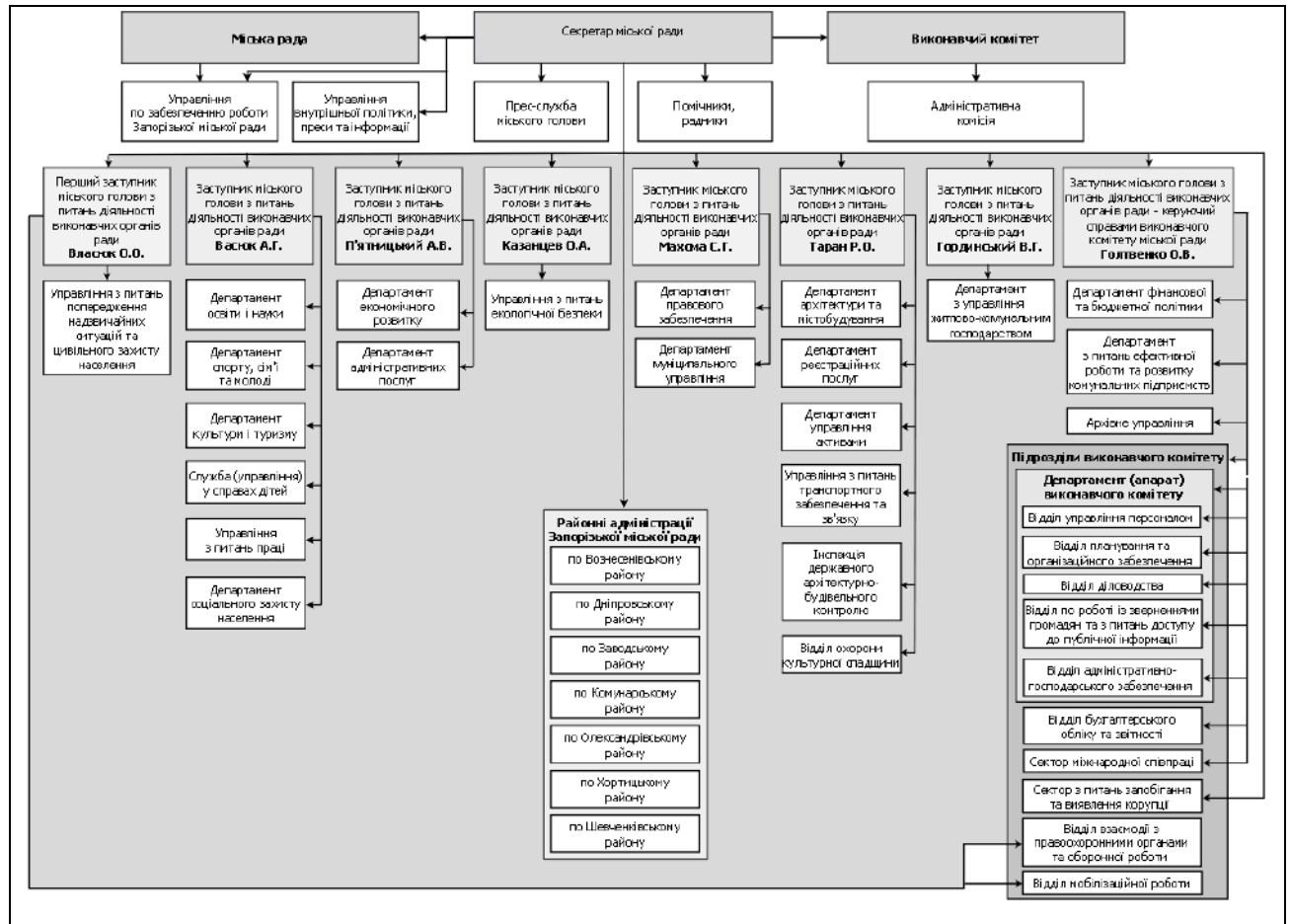
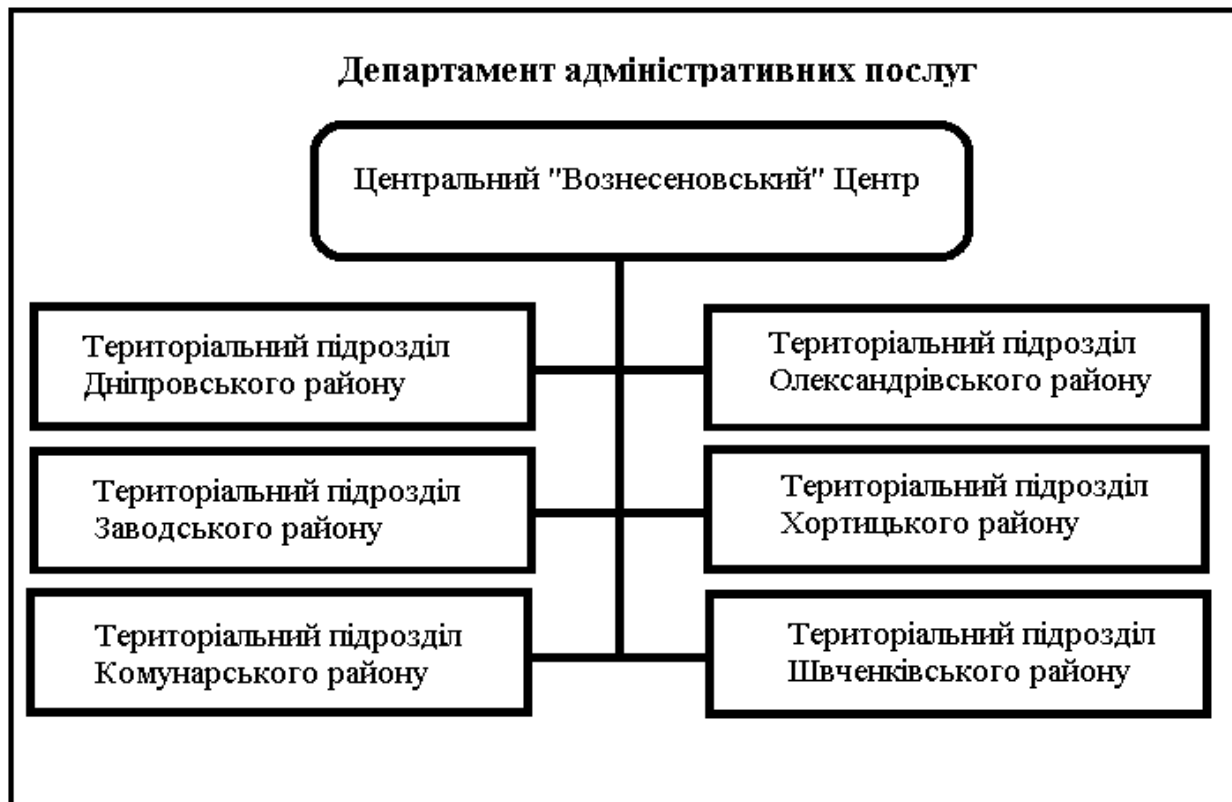


Рис.2.1 Організаційна структура Запорізької міської ради [55]

- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послугу ЦНАПом;
- запобігання проявам корупції загроз під час надання адміністративних та інших публічних послуг;
- здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу;
- здійснення інших повноважень на основі та на виконання конституції, законів України, постанов КМУ та інших нормативно-правових актів;

- організація ефективної взаємодії між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних та інших публічних послуг.
- ЦНАП м.Запоріжжя має наступну організаційну структуру (рис.2.2).



* Побудовано автором на основі “Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя”

Рис.2.2 Структура ЦНАП м. Запоріжжя

ЦНАП має центральний офіс “Вознесеновський”, який обслуговує суб'єктів звернення в Вознесенському районі, та шість територіальних підрозділів, які розташовані в районах міста Запоріжжя.

Перелік адміністративних послуг, які надає ЦНАП визначається Запорізькою міською радою. Крім того ЦНАП перелік адміністративних послуг має обов'язково включати :

- адміністративні послуги, суб'єктом яких є запорізька міська рада;
- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються змр у порядку виконання делегованих повноважень,

які є обов'язковими для надання через цнап, за переліком, що затверджується КМУ.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, в результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває у власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус або факт.

В цілому організація роботи ЦНАП побудована відповідно до закону України про надання адміністративних послуг. Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

ЗМР має контролювати і відстежувати якість надання послуг через моніторинг його діяльності. Для цього ЦНАП має вивчати громадську думку щодо ефективності роботи всіх територіальних відділень та задоволеності суб'єктів звернення якістю наданих адміністративних послуг. З метою отримання зворотного зв'язку ЦНАП має проводити:

- опитування відвідувачів шляхом анонімного анкетування в електронному та паперовому вигляді;
- опитування шляхом залишення відгуків та пропозицій на веб-сторінці цнап;
- аналізу звернень, які надійшли через скриньку зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг;
- аналізу відгуків у книзі відгуків та пропозицій.

Відповідно норм законів суб'єкт звернення отримує адміністративну послугу шляхом звернення до адміністратора ЦНАП. Адміністратор може також залучати до надання послуг посадових осіб, які працюють в ЦНАП. Кількість адміністраторів, які працюють в ЦНАП визначається ЗМР. Адміністратор має особисту печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП.

Основними завданнями адміністратора є надання консультацій щодо порядку надання адміністративних послуг, прийом від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, складання у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки і підписання. Після виконання запиту звернення адміністратор забезпечує надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг, або повідомлення про можливість отримання результатів адміністративних послуг у центральному або територіальних ЦНАП.

Адміністратор здійснює свою діяльність і повноважень відповідно до посадової інструкції.

Виконання робіт для виконання запиту за зверненням виконується відповідно до технології, яка передбачає забезпечення надання якісних послуг і найкоротші терміни. При виконання звернення адміністратор взаємодіє через засоби комунікацій з різними організаціями, реєстраторами і іншими відповідальними особами.

Адміністратор організовує видачу документів дозвільного характеру з врахуванням вимог Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”

Керівником центру і його територіальних відділень є директор департаменту адміністративних послуг ЗМР, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням міського голови.

Керівник ЦНАП організовує діяльність центру щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг і вживає заходів щодо підвищення ефективності і якості його роботи. Керівник ЦНАП координує діяльність адміністраторів, контролює якість і своєчасність виконання ними обов'язків., сприяє впровадженню прозорості, поліпшенню та підвищенню задоволеності замовників, наданню якісних адміністративних послуг.

Керівник ЦНАП у межах своїх повноважень має право порушувати клопотання перед заступником міського голови за розподілом обов'язків щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи ЦНАП, а також готувати пропозиції керівництву щодо вдосконалення роботи ЦНАП, у тому числі щодо поліпшення його матеріально-технічного забезпечення.

Фінансування діяльності ЦНАП здійснює департамент адміністративних послуг ЗМР в межах запланованого бюджету. Для фінансування також використовуватися інші джерела, що не заборонені чинним законодавством.

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

22.12.2023 року рішенням міської ради затверджено оновлене Положення про департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради [37].

В положенні визначено, що департамент адміністративних послуг ЗМР є виконавчим органом ЗМР. Він повністю підзвітний і підконтрольний ЗМР. Департамент реалізує повноваження виконавчих органів міської ради у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних та фізичних осіб –підприємців, державної реєстрації фізичних осіб, забезпечує надання адміністративних послуг через адміністраторів ЦНАП.

Основними завданнями департаменту є:

Забезпечення виконання повноважень та інших завдань у сфері організації надання адміністративних послуг;

Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень – офіційне визнання і підтвердження фактів набуття, зміни або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб підприємців, фізичних осіб підприємців – офіційне визнання шляхом засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, факту набуття або позбавлення статусу підприємця фізичною особою, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб підприємців, а також проведення інших реєстраційних дій відповідно до законодавства;

Реалізація державної політики у сфері державної реєстрації місця проживання фізичних осіб, формування та ведення реєстру територіальної громади міста Запоріжжя, передача інформації в рамках міжвідомчої взаємодії до Єдиного державного демографічного реєстру;

Організація виконання рішень органів державної влади, міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови в межах наданих повноважень.

Департамент є самостійною юридичною особою зі своїм бюджетом, засновником і власником якої є ЗМР і веде самостійний баланс та має рахунки відкриті в органах Державного казначейства України та бпківських установах. Має печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням, штамп та бланки встановленого зразку.

Майно департаменту належить йому на праві оперативного управління. Департамент в межах своїх повноважень має право укладати від свого імені угоди, договори з юридичними та фізичними особами, набувати майнових прав, нести обов'язки, бути позивачем, відповідачем та третьою особою у судах усіх інстанцій.

Отже, враховуючі можливості, які з'явилися за наслідками проведення реформи децентралізації і створення нових можливостей місцевого самоврядування для формування системи надання адміністративних послуг у відповідності до законодавства Запорізькою міською радою засновано Департамент надання адміністративних послуг, який є юридичною особою. До структури Департаменту включено територіальні центри надання адміністративних послуг. Все це дозволило створити систему, яка має

забезпечувати всіх суб'єктів звернення адміністративними послугами, а також надавати обмежені публічні послуги.

Основним нормативним документами місцевого рівня, які конкретизують норми законів України і постанов КМУ є:

Положення про департамент надання адміністративних послуг;

Положення про центр надання адміністративних послуг;

Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг.

Всі ці документи підготовлено з врахуванням норм і методичних рекомендацій затверджених КМУ.

Таким чином Запорізька міська рада має систему що спроможна надавати адміністративні послуги і задовольняти потреби суб'єктів звернення.

2.2 Види та технології надання адміністративних послуг

Реформа державного управління, проведення децентралізації, організація системи надання адміністративних послуг через ЦНАП визначили нові задачі. Після прийняття Закону України “Про адміністративні послуги”, затвердження постановою КМУ “Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” було визначено необхідність розробки інформаційного забезпечення для автоматизації процесів обробки інформації при наданні інформаційних послуг.

Для розробки такої системи розпорядженням КМУ було схвалено “Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року”.

В концепції було визначено, що в Україні на сучасному етапі розвитку виникає потреба побудови державного управління на принципах прозорості та відкритості. Має формуватись новий тип держави, який орієнтований на

задоволення потреб громадян, та суб'єктів господарювання, що має базуватись на зручному наданні адміністративних послуг.

Дослідження досвіду Франції і Канади свідчить про необхідність застосування інформаційної технології на основі спеціалізованої інформаційної системи.

В концепції було визначено, що сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг в Україні є недостатнім і потребує розробки і впровадження нової інформаційної системи.

Концепція ставила наступні вимоги нової інформаційній системі. Нова інформаційна система має:

- створити доступні та зручні умови для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг;
- підвищити рівень поінформованості суб'єктів звернень про адміністративні послуги;
- зменшити фінансові та часові витрати суб'єктів звернень під час отримання адміністративних послуг;
- підвищити якість надання адміністративних послуг;
- забезпечити інформаційну відкритість та прозорість діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг;
- створити нові робочі місця.

Концепція визначала обсяги фінансування для виконання програми за рахунок бюджету в обсязі 445,2 млн.гривень.

Це дозволило створити нову інформаційну систему для забезпечення центрів надання адміністративних послуг з орієнтацією на визначані технології здійснення операції по наданню адміністративних послуг.

Для визначення порядку надання адміністративних послуг постановою КМУ було затверджено типовий регламент центру надання адміністративних послуг, який визначає основи формування технологічних операцій.

Отже, після розробки такої інформаційної системи, з'явилась можливість широкого впровадження інформаційної системи і побудови центрів надання адміністративних послуг.

У 2019 році постановою КМУ було схвалено концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади.

За результатами впровадження нової інформаційної системи і визначення можливостей покращення інформаційної технології виникла необхідність внесення змін в законодавчу базу організації систем надання адміністративних послуг. Для цього у 2020 році був прийнятий Закон України “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”.

Останньою зміною законодавчої бази яка унормовує процеси надання адміністративних послуг був Закон України “Про адміністративну процедуру”.

Ця підготовка на інституційному рівні до створення нової системи надання адміністративних послуг надала широкі можливості місцевому самоуправлінню для забезпечення надання адміністративних послуг на рівні громад.

Базуючись на цих засадах Запорізька міська рада створила організаційну структуру – Департамент надання адміністративних послуг, визначила завдання департаменту, а також визначила його структурні підрозділи – територіальні центри надання адміністративних послуг. Для департаменту і центру надання адміністративних послуг міська рада оновила і затвердила відповідні положення про департамент адміністративних послуг і положення про ЦНАП.

Організація роботи по обслуговуванню суб'єктів звернення вимагає визначення регламенту, який має затвердити міська рада.

Рішенням міської ради від 17.03.2023 року №99 був затверджений «Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Запоріжжя та його територіальних підрозділів" [49].

Регламент підготовлено з метою організації роботи Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів у відповідності до вимог ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «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», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною Регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), а також “Концепції розвитку систем надання адміністративних послуг органами виконавчої влади” що прийнято постановою КМУ від 03.10.2019 № 155.

Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг і фактично описує технологію роботи центру. Насамперед регламент визначає дотримання основних принципів надання адміністративних послуг ЦНАП. Такими принципами є:

- верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- рівності перед законом;
- стабільності;
- неупередженості та справедливості;
- оперативності та своєчасності;
- відкритості та прозорості;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;

- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

Для отримання адміністративних послуг здійснюється взаємодія суб'єкту звернення з адміністратором ЦНАП. В окремих випадках у випадку неможливості своєчасного надання послуги адміністратором, як виняток, такі послуги можуть надаватись посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень із Запорізькою міською радою. Це погіршує обслуговування суб'єкту звернення і кількість таких форм обслуговування суб'єктів звернення має контролюватись. Керівництво ЗМР разом з адміністратором має розглядати і вивчати причини таких випадків та приймати рішення щодо їх зменшення та усунення.

Для забезпечення якісного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення територіальні підрозділи ЦНАП розміщуються в місцях, що мають зручний доступ до транспортної інфраструктури в приміщеннях, які забезпечують зручний доступ суб'єктів звернення у тому числі з обмеженими можливостями руху, інвалідністю та порушенням зору. Для цього доступ обладнується тактильними засобами та контрастними позначками.

Вхід в приміщення ЦНАП має визначатись вивіскою з позначенням “Центр надання адміністративних послуг”. Така надпис дублюється у тактильному вигляді шрифтом Брайля.

Якщо вхід в ЦНАП має сходинки, то він має облаштовуватись пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні ЦНАП має бути облаштована санітарна кімната з врахуванням потреб осіб з інвалідністю, які пересуваються на колісних кріслах.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які мають вади слуху залучається перекладач жестової мови.

Перед Входом до ЦНАП на прилеглий території мають облаштовуватись місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. Також мають визначатись місця для стоянки авто якими керують, або перевозяться особи з інвалідністю.

Для всіх територіальних підрозділів встановлюється графік прийому та видачі документів. Графік має передбачати один день на тиждень для обслуговування суб'єктів звернення до 20-00. Вознесенівський (центральний) ЦНАП здійснює такий прийом щочетверга, а інші територіальні підрозділи – щовівторка. Графік має бути доступним суб'єктам звернення безпосередньо при вході приміщення до ЦНАП, а також в соціальних мережах.

Приміщення ЦНАП поділяються на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині, яка розміщується на першому поверсі приміщення здійснюється прийом суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини. Відкрита частина має бути поділена на наступні сектори:

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

Закрита частина може знаходитись не обов'язково на першому поверсі. Призначення заритої частини це опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації, розміщення архіву. Суб'єкти звернення не мають доступу до закритої частини, такий доступ їм забороняється.

Основне при значення сектору прийому, який облаштовується при вході в приміщення, це загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП та його підрозділів.

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

У цьому секторі для зменшення кількості звернень до посадової особи, що обслуговує суб'єктів звернення, має бути розміщена наочна інформація для відповіді на найбільш розповсюджені питання.

На інформаційних стендах розміщується наступна інформація:

- найменування цнап, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, електронна адреса та посилання на сайт в інтернеті;
- графік роботи цнап, його територіальних підрозділів, відділених робочих місць адміністраторів;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через цнап та відповідні інформаційні карти адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати адміністративного збору;
- прізвище, ім'я та по батькові керівника цнап або керівника його територіального підрозділу;
- положення про цнап
- регламент роботи цнап.

Перелік адміністративних послуг що надає ЦНАП має групуватися за:

- моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення;
- за сферами правовідносин;
- за суб'єктами надання адміністративних послуг.

В секторі інформування забезпечується вільний доступ до Інтернету. Також сектор обладнується столами, стільцями і канцелярськими елементами для можливості підготовки документів за зразками. Також виставляються бланки найбільш розповсюджених заяв і інших бланків документів та прикладами заповнення форм цих документів.

Також в секторі розміщується скринь для висловлювань суб'єктів звернення щодо якості наданих послуг та/або книга відгуків і пропозицій.

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі в приміщенні ЦНАП та його територіальних підрозділах розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості надання ім. адміністративних послуг.

Сектор очікування за площею має бути розрахований на кількість осіб, що одночасно звертаються до ЦНАП і також обладнується столами, стільцями для можливості оформлення документів.

При отриманні багатьох послуг визначається необхідність сплати адміністративного збору. Для цього у приміщенні ЦНАП створюються умови для сплати цього збору через банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали).

Основним сектором де адміністратор зустрічається з суб'єктом звернення є сектор обслуговування. В секторі встановлюються відкриті робочі місця адміністраторів. Робочі місця мають нумерацію і розподіляються за принципом прийому і видачі документів.

Для скорочення терміну обслуговування суб'єктів звернення і підвищення якості їх обслуговування забезпечується наступна інформаційна технологія, яка підтримується інформаційною системою ЦНАП.

Основними документами для реєстрації і контролю виконання адміністративної послуги є інформаційна і технологічна картки.

На кожен адміністративну послугу суб'єктом надання адміністративних послуг оформлюється інформаційна карта і технологічна карта.

При прийомі заяви і документів, які необхідні для надання адміністративної послуги адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про заяву і перелік отриманих від суб'єкту звернення документів. Опис складається у двох примірниках,

підписується адміністратором із проставленням печатки відповідного адміністратора. Один примірник надається суб'єкту звернення. У примірнику ЦНАП суб'єкт звернення здійснює відмітку про отримання опису. Цей примірник зберігається в матеріалах відповідної адміністративної послуги.

Під час отримання вхідного пакету документів адміністратор ЦНАП зобов'язаний з'ясувати прийнятий для суб'єкту звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату і спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів: особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату. Варіант обраного способу визначається в описі вхідного пакету документів.

Вхідний пакет документів реєструється адміністратором з внесенням інформації в журнал реєстрації. Справі присвоюється номер, за яким здійснюється його ідентифікація в системі.

Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи. Лист також містить відомості про послідовність дій необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Після прийому заяви і документів від суб'єкту звернення адміністратор передає оформлений вхідний пакет суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого надіслано вхідний пакет.

Передача справ у паперовій формі між ЦНАП, його територіальними відділеннями, віддаленими робочими місцями адміністраторів до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня.

Суб'єкт надання адміністративної послуги після отримання справи зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу,

прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

Контроль за дотриманням строків розгляду справ суб'єктами надання адміністративних послуг здійснюється керівниками та адміністраторами ЦНАП.

Суб'єкт надання адміністративної послуги покладаються має своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення а також інші проблеми, що виникають під час розгляду справи а також надавати адміністратору інформацію про хід розгляду справи на його усний або письмовий запит. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи адміністратор невідкладно інформує про це керівника ЦНАП.

Після оформлення результату надання адміністративної послуги суб'єкт надання адміністративної послуги формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

Адміністратор невідкладно після отримання вихідного пакету від суб'єкту надання адміністративних послуг повідомляє у зазначений спосіб суб'єкта звернення про виконання адміністративної послуги. Вихідний пакет документів з результатом виконання адміністративної послуги разом з пакетом документів відповідно опису передається суб'єкту звернення особисто під підпис. Результат за довереністю може отримати інша людина, яка має такі повноваження.

Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і берігається в матеріалах справи.

Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та керівники ЦНАП та його територіальних підрозділів.

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

Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі.

Слід відзначити, що регламент роботи центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальних підрозділів визначає наявність інформаційної і технологічної карти. В примірному регламенті центру надання адміністративних послуг, що схвалено постановою КМУ від 01.08.2013 року №588 і яка є діючою визначається що “Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні” [45]. В регламенті, що затверджено міською радою Запоріжжя не визначається а ні порядок використання і призначення інформаційної карти, а ні порядок і призначення технологічної карти. Разом із тим ці документи є основними документами, які забезпечують виконання технологічного процесу опрацювання заяви суб'єкту звернення.

2.3 Аналіз діяльності з надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні

Відповідно організаційної структури департамент адміністративних послуг є структурним підрозділом Запорізької міської ради. Разом із тим департамент зареєстровано, як юридичну особу, засновником і власником якої є ЗМР. Такий стан справ дозволив департаменту мати особистий код ЄДРПОУ 37573508 і визначений за КВЕД вид економічної діяльності: 84.11 Державне управління загального характеру. Це дозволило створити самостійну

структуру з фінансовими можливостями і власним бюджетом, зберігаючи повний контроль за його роботою з боку ЗМР.

До складу департаменту, як окремого підприємства входять центральне відділення ЦНАП “Вознесенівського району” і шість територіальних відділень ЦНАП, що територіально розподілені по районах міста Запоріжжя. Крім того існують відділені робочі міста адміністраторів надання адміністративних послуг, для кращого забезпечення територіально віддалених районів міста Запоріжжя. Всі фінансові питання забезпечення ЦНАП і віддалених пунктів вирішує департамент надання адміністративних послуг.

Для забезпечення діяльності Департамент надання адміністративних послуг проводить закупівлі через систему Prozorro на основі проведених тендерів.

За результатами аналізу проведених закупівель у 2024 році через систему публічної аналітики Dozorro можна визначити найменування закупівель за підрозділами CPV за якими здійснювалось найбільша кількість тендерів (Таблиця 2.2)

Таблиця 2.2

Перелік найменувань закупівель за підрозділами

Підрозділ CPV лота	Найменування	Кіль-ть тендерів
09000000-3	Нафтопродукти, паливо, електроенергія та інші джерела енергії	13
50000000-5	Послуги з ремонту і технічного обслуговування	13
30000000-9	Офісна та комп'ютерна техніка, устаткування та приладдя, крім меблів та пакетів програмного забезпечення	10
72000000-5	Послуги у сфері інформаційних технологій: консультування, розробка програмного забезпечення, послуги мережі Інтернет і послуги з підтримки	8
39000000-2	Меблі (у тому числі офісні меблі), меблево-декоративні вироби, побутова техніка (крім освітлювального обладнання) та засоби для чищення	7
64000000-6	Поштові та телекомунікаційні послуги	6
71000000-8	Архітектурні, будівельні, інженерні та інспекційні послуги	5
65000000-3	Комунальні послуги	4
98000000-3	Інші громадські, соціальні та особисті послуги	3
	Інші	11

Перелік контрагентів, які приймали участь в тендерах і були основними постачальниками наведено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Перелік найбільш активних постачальників

Учасник	Кіль-ть тендерів
Приватна виробничо-комерційна фірма "КАЛИНА"	8
ТОВ СЕЛТІК ФРОСТ	7
Приватне акціонерне товариство «ДАТАГРУП»	5
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТРИУМФ, ПЛЮС"	5
ПП "ОККО-СЕРВІС"	5
КОНЦЕРН "МІСЬКІ ТЕПЛОВІ МЕРЕЖІ"	4
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКРНАФТА-ПОСТАЧ"	4
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ФУЛ ФЬЮЖН"	4
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ВЕЛЛОЙЛ"	4
КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВОДОКАНАЛ»	4
Інші	45

Тобто закупівлі забезпечували основну діяльність департаменту нафтопродуктами, послугами з ремонту і технічного обслуговування, офісна та комп'ютерна техніка, устаткування та приладдя, послуги в сфері інформаційних технологій: консультування, розробка програмного забезпечення, послуги підтримки мережі Інтернет, Меблі, Поштові і телекомунікаційні послуги, архітектурні будівельні, комунальні та інші громадські, соціальні і особисті послуги. Діаграма кількості проведених тендерів наведена на Рис. 2.3.

Діаграму аналізу закупівель за частотою участі в тендерах основних постачальників наведено на рис. 2.4.

Лідером кількості тендерів по постачанням на користь замовника Департамент надання адміністративних послуг є Приватна виробничо-комерційна фірма "КАЛИНА".



* Побудовано автором на основі інформації системи "ДОЗОРРО"

Рис.2.3 Діаграма закупівель за кількістю торгів по розділам



* Побудовано автором на основі інформації системи "ДОЗОРРО"

Рис.2.4 Діаграма закупівель за кількістю торгів по контрагентам-постачальникам.

На другому місті ТОВ СЕЛТІК ФРОСТ, потім Приватне акціонерне товариство «ДАТАГРУП», ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ТРИУМФ, ПЛЮС", і ПП "ОККО-СЕРВІС". За даною інформацією не можна визначити що саме за цими тендерами постачалось. Для більш детального аналізу потребується перевірка всіх закупівель. Це дозволить знайти можливі резерви і вийти безпосередньо на виробника.

Аналіз закупівельної діяльності визначає активну позицію, яка дозволяє повністю забезпечувати діяльність ЦНАП (Таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Закупівельна активність Департаменту адміністративних послуг

Характеристика	За весь час	2024
К-сть закупівель	657	85
Кіль-ть тендерів, що не відбулись	37	2
Кіль-ть скасованих тендерів	11	0
Середня Кількість учасників на торги	3,18	4,70
Середня Кіль-ть днів з завершення аукціону до кваліфікації переможця	4,51	4,00
Середня кіль-ть днів періоду уточнень	4,94	5,50
Середня кіль-ть днів подачі пропозицій	6,72	5,50

Додатковий аналіз дозволяє виявити, що де які закупівлі проходять без конкурентів. Результати додаткового аналізу закупівельної діяльності департаменту по закупкам у 2024 році наведено в таблиці 2.5.

Після окупації Запорізької області для здійснення діяльності з надання адміністративних послуг після початку війни пройшла релокація більшості центрів, пунктів і робочих місць надання адміністративних послуг. Нові пункти надання послуг розміщуються в місті Запоріжжя, а також Львова. Усього в Запорізькій області залишилось працювати 136 нуктів, де суб'єкти звернення мають можливість отримання адміністративних послуг. Якість надання таких послуг залежить інформаційного забезпечення таких пунктів.

Таблиця 2.5

Динаміка закупівель і продажів за останні три роки

Місяць 2024 року	К-сть всіх/конкурентних лотів	Очікувана вартість всіх/конкурентних лотів	% конкурентних	% зниження очікуваної вартості/бали	Середня к-ть учасників/бали	% зниження пропозицій в аукціоні/бали	% лотів з мінімальною к-стю учасників/бали	Відкритість	% лотів із дискваліфікаціями/бали	% різниця переможної і дискваліфікованої пропозиції до ОВ/бали
1	16 / 0	1 962 281 / 0	0,0%	-	-	-	-	-	-	-
2	20 / 0	2 126 940 / 0	0,0%	-	-	-	-	-	-	-
3	21 / 0	2 128 260 / 0	0,0%	-	-	-	-	-	-	-
4	25 / 1	2 437 033 / 131 256	5,4%	8,9% /	7,00 /	-	0,0% /	-	0,0% /	0,0% /
5	26 / 1	2 617 637 / 131 256	5,0%	8,9% /	7,00 /	-	0,0% /	-	0,0% /	0,0% /
6	31 / 1	3 823 513 / 131 256	3,4%	8,9% /	7,00 /	-	0,0% /	-	0,0% /	0,0% /
7	33 / 2	4 232 013 / 491 256	11,6%	4,6% /	5,00 /	0,0% /	0,0% /	-	50,0% /	7,3% /
8	33 / 2	4 232 013 / 491 256	11,6%	4,6% /	5,00 /	0,0% /	0,0% /	-	50,0% /	7,3% /
9	44 / 3	5 114 105 / 651 096	12,7%	6,5% /	5,33 /	0,0% /	0,0% /	-	33,3% /	4,8% /
10	52 / 5	5 482 499 / 802 896	14,6%	10,6% /	6,20 /	0,0% /	0,0% /	-	40,0% /	3,0% /
11	59 / 6	5 863 993 / 885 506	15,1%	10,6% /	6,20 /	0,0% /	0,0% /	-	40,0% /	3,0% /
12	76 / 11	11 575 613 / 5 900 254	51,0%	10,5% / 50,8	5,11 / 100,0	0,0% / 0,0	11,1% / 89,8	63,3	22,2% / 43,3	1,7% / 46,7

Результати аналізу використання інформаційних систем для на робочих місцях для надання адміністративних послуг наведено в таблиці 2.6.

Слід відзначити, що жодна з визначених інформаційних систем не забезпечує підтримку електронного документообігу (СЕД).

Доступність інформації щодо послуг ЦНАП здійснюється з використанням наступних способів:

- надання інформації через веб-сайт цнап (веб-сайт органу що утворив цнап);
- надання інформації за телефоном цнап;

- представлення інформації в інформаційному терміналі;
- представлення інформації на інформаційному стенді.

Таблиця 2.6

**Використання інформаційних систем для надання
адміністративних послуг**

Вид інформаційної системи	Кількість пунктів	Релакція
Немає інформаційної системи	94	Віддаленні робочі місця з окупованих територій
Інформаційна система "Вулик"	29	Віддаленні робочі місця громад в Запорізької області
Інформаційна система "ЦНАП-SQS"	3	Віддаленні місця міста Мелітополь
Програмно-інформаційний комплекс "е-Цнап Cloud"	7	Територіальні відділення ЦНАП м. Запоріжжя

За результатами аналізу забезпечення доступності інформації щодо послуг ЦНАП визначено що Веб-сайт ЦНАП (веб-сайт органу що утворив ЦНАП) мають 77 пунктів, з них тільки два мають всі варіанти способів надання інформації. 64 пункти мають майже всі способи, за винятком використання інформаційного терміналу, а 11 не мають також інформаційних стендів.

Серед пунктів, які не мають представлення в Інтернет просторі 9 мають представлення тільки на інформаційних стендах. 45 мають можливість надавати інформацію з використанням телефону і інформаційних стендів і тільки один пункт має всі три компоненти.

Якість і повнота надання адміністративних послуг залежить від наявності доступу до інформаційних реєстрів і баз даних. Інформація щодо наявності доступу до реєстрів від пунктів надання адміністративних послуг в Запорізькій області наведено в таблиці 2.7.

Найбільша кількість пунктів надання адміністративних послуг має доступ до Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія). Наступний реєстр, який має велику кількість підключень враховуючі що лінія фронту проходить через Запорізьку область і багато населених пунктів

зазнають руйнування через обстріли це Реєстр пошкодженого та знищеного майна. Трохи менш доступів має інтегрована інформаційна система “Соціальна громада”, а також Єдина інформаційна система соціальної сфери. Попитом також користуються Державний реєстр прав на нерухоме майно, Єдина державна електронна система у сфері будівництва і Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань. Значно меншу кількість доступу від громад визначається до Державного реєстру активів цивільного стану.

Таблиця 2.7

Наявність доступу до реєстрів

Найменування реєстру	Кількість пунктів, що мають доступ
Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал Дія)	51
Реєстр пошкодженого та знищеного майна	44
Інтегрована інформаційна система "Соціальна громада"	41
Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС)	30
Державний реєстр прав на нерухоме майно	19
Єдина державна електронна система у сфері будівництва	15
Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	13
Державний реєстр актів цивільного стану	10
Єдиний державний демографічний реєстр	2
Державний земельний кадастр	2
Єдина інформаційна система МВС	0
Реєстр застрахованих осіб	0

Єдиний державний демографічний реєстр майже немає підключень до робочих місць надання адміністративних послуг.

Активність доступу до реєстрів визначає потребу суб’єктів звернення у видах адміністративних послуг відповідно до ситуації яка слалася в Запорізький області.

Доступ до Реєстру територіальної громади через програмні засоби ДМС щодо внесення інформації про реєстрацію, розміщеними на офіційному сайті ДМС України мають 55 пунктів надання адміністративних послуг.

Аналіз наданих послуг за видами визначає структуру що наведена на рис.2.5.



** Побудовано автором на основі інформації Департаменту*

Рис.2.5 Діаграма наданих послуг за видами

Найбільша кількість адміністративних послуг надана з реєстрації місця проживання. Це свідчить про масові переселення в наслідок зміни місця проживання з районів бойових дій у більш віддалені і захищенні райони. Також фіксується велика кількість послуг, що пов'язані з реєстрацією нерухомого майна. Це є наслідком того, збільшується покупка житла за наслідками міграції населення. Також визначається суттєва частка послуг, що пов'язані з державною реєстрацією бізнесу та громадських формувань. Трохи менша кількість послуг з отримання довідки про взяття на облік ВПО.

Під час війни не тільки пройшла релаксація пунктів надання адміністративних послуг. Суттєво змінився характер послуг. Визначається його зміни за наслідками війни.

Якщо загальна кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через центр дорівнює 21329, то кількість адміністративних послуг, надання яких запроваджено через центр, та які фактично можуть бути надані у період дії воєнного стану дорівнює 17586, що складає 82% від загальної кількості послуг.

Висновки до розділу 2

Особливістю Запорізького регіону є окупація 70% території, а також проходження фронту через громади Запорізької області. Запоріжжя, як обласний центр знаходиться на підконтрольній Україні території, що покладає на Запоріжжя всі тяготи забезпечення адміністративними послугами населення, що вимушено мігрувало на підконтрольну Україні територію.

Для побудови системи надання адміністративних послуг у складі Запорізької міської ради створено підрозділ – департамент адміністративних послуг, який підпорядковано заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради. Для можливості більш оперативно і цілеспрямованого використання бюджету для побудови системи надання адміністративних послуг було створено юридичну особу – Департамент адміністративних послуг. Засновником і власником департаменту є міська рада. До складу департаменту входять центральний ЦНАП, територіальні відділення ЦНАП і віддаленні робочі місця адміністраторів.

Для організації роботи департаменту і центру надання адміністративних послуг міська рада затвердила відповідні положення, які створені відповідно існуючої законодавчо-нормативної бази.

Крім положення про надання адміністративних послуг міська рада затвердила положення про регламент роботи ЦНАП, який визначає організаційні аспекти і технології надання адміністративних послуг. Міська рада також затвердила перелік видів адміністративних послуг.

За результатами аналізу діяльності з надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні визначає широкі можливості департаменту надання адміністративних послуг. Проаналізовано активність участі департаменту в проведенні публічних закупівель для забезпечення роботи ЦНАП. Визначено наявність постійних зв'язків з суб'єктами господарювання, які здійснюють технічне та інформаційне обслуговування департаменту та забезпечують доступ до мережі Інтернет.

За результатами аналізу пунктів надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні визначено види інформаційних систем, які використовуються для надання адміністративних послуг.

Також проведено аналіз забезпечення доступності інформації для суб'єктів звернення про види послуг і пункти з надання адміністративних послуг.

Проаналізовано наявність доступу центрів і віддалених пунктів надання адміністративних послуг до реєстрів. Визначено якими реєстрами більше користуються пункти надання адміністративних послуг.

Також проаналізовано кількість наданих послуг за видами. Такий аналіз дозволив виявити в зміни умовах війни трендів звернень за адміністративними послугами. Що дозволяє визначити напрями покращення надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЗАПОРІЗЬКОМУ РЕГІОНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1 Нові завдання ЦНАП в умовах війни та суб'єкти надання адміністративних послуг

Територія громад Запорізької області майже на 70% окупована. По території Запорізької області проходять бойові дії. Перелік територіальних громад Запорізької області, які розташовані в зоні проведення бойових дій або які перебувають в тимчасовій окупації наведено в таблиці 3.1. [33].

На цих територіях надання адміністративних послуг є неможливим. Але віддалені центри, що представляють ці регіони пройшли релаксацію на підконтрольну Україні територію і продовжують надавати адміністративні послуги.

Загалом для надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні було створено 106 пунктів включаю ЦНАП, територіальні відділи ЦНАП, віддалені робочі місця, мобільні ЦНАП. Перед початком широкомасштабної агресії їх було вже 132. За територіальним розміщенням після початку бойових дій 9 знаходяться у місті Запоріжжя, 19 продовжують працювати в Запорізькій області на не окупованих територіях, а 78 пунктів були територіально розміщені та території, яка зараз є окупованою.

Аналітичне дослідження проводилось по інформації Департаменту надання адміністративних послуг з врахуванням 132 громад.

Враховуючі зміни потреб суб'єктів звернення академічних послуг на можливостей доступу до інформаційних джерел і встановлення комунікаційних зв'язків з суб'єктами надання адміністративних послуг Запорізька міська рада рішенням від 23.10.2024 року №34 затвердила

оновлений перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м.Запоріжжя та його територіальні підрозділи (Додаток А).

Таблиця 3.1

Перелік
територіальних громад Запорізької області,
які розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій
або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні)
станом на 23 листопада 2022 року

1. Бердянський район: 1) Андрівська сільська територіальна громада; 2) Андріївська селищна територіальна громада; 3) Бердянська міська територіальна громада; 4) Берестівська сільська територіальна громада; 5) Софіївська сільська територіальна громада; 6) Осипенківська сільська територіальна громада; 7) Приморська міська територіальна громада; 8) Чернігівська селищна територіальна громада. 2. Василівський район: 1) Благовіщенська сільська територіальна громада; 2) Василівська міська територіальна громада; 3) Великобілозерська сільська територіальна громада; 4) Водянська сільська територіальна громада; 5) Дніпрорудненська міська територіальна громада; 6) Енергодарська міська територіальна громада; 7) Кам'янсько-Дніпровська міська територіальна громада; 8) Малобілозерська сільська територіальна громада; 9) Михайлівська селищна територіальна громада; 10) Роздольська сільська територіальна громада; 11) Степногірська селищна територіальна громада. 3. Запорізький район: 1) Вільнянська міська територіальна громада; 2) Запорізька міська територіальна громада; 3) Комишуваська селищна територіальна громада; 4) Кушугумська селищна територіальна громада; 5) Матвіївська сільська територіальна громада; 6) Михайло-Лукашівська сільська територіальна громада; 7) Новомиколаївська селищна територіальна громада; 8) Новоолександрівська сільська територіальна громада; 9) Степненська сільської територіальна громада; 10) Таврійська сільська територіальна громада; 11) Тернуватська селищна територіальна громада; 12) Широківська сільська територіальна громада.	4. Мелітопольський район: 1) Веселівська селищна територіальна громада; 2) Кирилівська селищна територіальна громада; 3) Костянтинівська сільська територіальна громада; 4) Мелітопольська міська територіальна громада; 5) Мирненська селищна територіальна громада; 6) Новенська сільська територіальна громада; 7) Новобогданівська сільська територіальна громада; 8) Нововасилівська селищна територіальна громада; 9) Новоуспенівська сільська територіальна громада; 10) Олександрівська сільська територіальна громада; 11) Плодородненська сільська територіальна громада; 12) Приазовська селищна територіальна громада; 13) Семенівська сільська територіальна громада; 14) Терпіннівська сільська територіальна громада; 15) Чкаловська сільська територіальна громада; 16) Якимівська селищна територіальна громада. 5. Пологівський район: 1) Воздвижівська сільська територіальна громада; 2) Воскресенська сільська територіальна громада; 3) Гуляйпільська міська територіальна громада; 4) Кам'янська селищна територіальна громада; 5) Комиш-Зорянська селищна територіальна громада; 6) Малинівська сільська територіальна громада; 7) Малотокмачанська сільська територіальна громада; 8) Молочанська міська територіальна громада; 9) Оріхівська міська територіальна громада; 10) Пологівська міська територіальна громада; 11) Преображенська сільська територіальна громада; 12) Розівська селищна територіальна громада; 13) Смирновська сільська територіальна громада; 14) Токмацька міська територіальна громада; 15) Федорівська сільська територіальна громада.
--	---

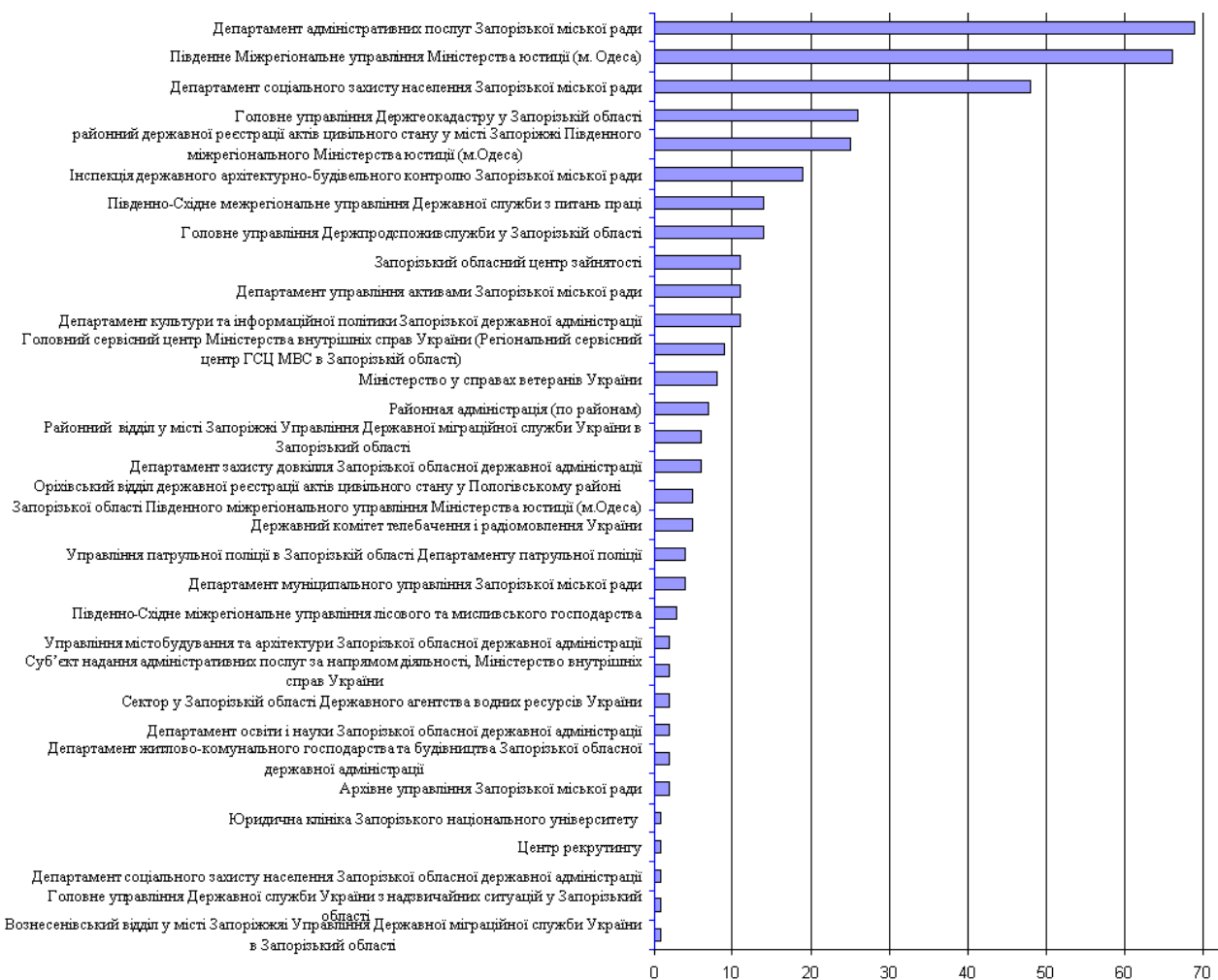
Зведений перелік суб'єктів надання адміністративних послуг наведено в таблиці 3.2

Таблиця 3.2

**Зведений перелік суб'єктів надання адміністративних послуг
м.Запоріжжя**

№	Суб'єкт надання адміністративної послуги	К-ть видів
1	Архівне управління Запорізької міської ради	2
2	Вознесенівський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області	1
3	Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Запорізькій області	1
4	Головне управління Держгеокадастру у Запорізькій області	26
5	Головне управління Держпродспоживслужби у Запорізькій області	14
6	Головний сервісний центр Міністерства внутрішніх справ України (Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Запорізькій області)	9
7	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради	69
8	Департамент житлово-комунального господарства та будівництва Запорізької обласної державної адміністрації	2
9	Департамент захисту довкілля Запорізької обласної державної адміністрації	6
10	Департамент культури та інформаційної політики Запорізької державної адміністрації	11
11	Департамент муніципального управління Запорізької міської ради	4
12	Департамент освіти і науки Запорізької обласної державної адміністрації	2
13	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради	48
14	Департамент соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації	1
15	Департамент управління активами Запорізької міської ради	11
16	Державний комітет телебачення і радіомовлення України	5
17	Запорізький обласний центр зайнятості	11
18	Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю Запорізької міської ради	19
19	Міністерство у справах ветеранів України	8
20	Оріхівський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Пологівському районі Запорізької області Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м.Одеса)	5
21	Південне Міжрегіональне управління Міністерства юстиції (м. Одеса)	66
22	Південно-Східне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці	14
23	Південно-Східне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства	3
24	Районная адміністрація (по районам)	7
25	Районний відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області	6
26	районний державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального Міністерства юстиції (м.Одеса)	25
27	Сектор у Запорізькій області Державного агентства водних ресурсів України	2
28	Суб'єкт надання адміністративних послуг за напрямом діяльності, Міністерство внутрішніх справ України	2
29	Управління містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації	2
30	Управління патрульної поліції в Запорізькій області Департаменту патрульної поліції	4
31	Центр рекрутингу	1
32	Юридична клініка Запорізького національного університету	1

Найбільшу кількість видів послуг надає безпосередньо Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради та Південне Міжрегіональне управління Міністерства юстиції (м.Одеса) і Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради (рис.3.1).



* Побудовано автором на основі інформації Департаменту

Рис.3.1 Розподіл кількості видів послуг по суб'єктам надання адміністративних послуг.

Більш 20 видів послуг надають Головне управління Держгеокадастру у Запорізькій області і районі відділення державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального Міністерства юстиції

(м. Одеса).

Кількість видів послуг, які закріплені за суб'єктом надання адміністративних послуг є характеристикою суб'єкту надання, яка свідчить про широту круга його обов'язків. Чим більше видів послуг забезпечує суб'єкт надання адміністративних послуг, тим більше ефективні комунікації мають бути налагоджені тз таким суб'єктом для передавання йому пакетів документів прийнятих адміністратором ЦНАП від суб'єкту звернення. Також має бути налагоджена технологія обробки таких пакетів суб'єктом надання адміністративних послуг з метою скорочення часу на обробку таких завдань. Для прискорення процедури обробки доцільним є налагодження передачі електронних документів засобами комунікаційного зв'язку. Передача фізичних документів може виконуватись кур'єром кілька разів на день.

Для визначення зв'язків між адміністратором і суб'єктом надання адміністративних послуг слід враховувати не тільки кількість видів послуг, а кількість звернень до таких послуг від суб'єкту звернення. Для оптимізації зв'язків можна використовувати модель зв'язків між адміністраторами і суб'єктами надання адміністративних звернень використовуючі загальну кількість інформаційних пакетів, що мають передаватись. У цьому випадку загальну кількість пакетів можна розраховувати за формулою:

$$N_k = \sum_i S_{ki} * W_{ki}, \quad (3.1)$$

Де N_k - загальна кількість пакетів, що передаються протягом робочого дня k - суб'єкту надання адміністративних послуг від адміністратора;

S_{ki} - послуга - i , k - суб'єкту надання адміністративних послуг від адміністратора;

W_{ki} - щоденна кількість послуг - i , k - суб'єкту надання адміністративних послуг від адміністратора.

Знаючи кількість пакетів можна побудувати і оптимізувати логістичну

схему зв'язків між адміністратором і суб'єктом надання адміністративних послуг.

Витяг з інформації по кількості фактично отриманих звернень за видами послуг наведено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Витяг інформації про кількість звернень за видами послуг

Суб'єкт виконання адміністративних послуг	Вид послуги	К-ть
Департамент надання адміністративних послуг	з реєстрації місця проживання	49957
Міграційна служба	паспортні послуги	1266
Департамент надання адміністративних послуг	довідки про взяття на облік ВПО	3488
Департамент надання адміністративних послуг	повідомлення про пошкоджене майно	865
Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради	оформлення житлових субсидій	1307
Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради	послуги для ветеранів війни, учасників бойових дій та членів їх сімей, визначені розпорядженням КМУ від 16.05.2014 №523	624
Департамент надання адміністративних послуг	послуги, пов'язані з державною реєстрацією нерухомого майна	32124
Департамент надання адміністративних послуг	послуги, пов'язані з державною реєстрацією бізнесу та громадських формувань	4858

Відповідно до наведеної інформації Департамент надання адміністративних послуг надає 5 послуг. Відповідна кількість звернень за послугою дорівнює: 1 дорівнює 49957; 2 дорівнює 3488; 3 дорівнює – 865; 4 дорівнює – 32124; 5 дорівнює – 4858. Виходячи з цього загальна кількість пакетів інформації що буде надходити до Департаменту надання адміністративних послуг дорівнює їх суммі, а саме - 91292.

За визначеною методикою можна розрахувати кількість пакетів щодня і потім визначити середньостатистичну кількість, яка буде оцінкою комунікаційного зв'язку.

Ця інформація є вхідною для побудови логістики між адміністраторами суб'єктами виконання адміністративних послуг.

Слід зазначити, що у випадку відсутності системи надання

адміністративних послуг кількість зв'язників була би значно більшою, тому що кожен суб'єкт звернення мав би звертатися безпосередньо до суб'єкту надання адміністративних послуг. Існуюча система надання адміністративних послуг вже вийшла за межі безпосередньо адміністративних послуг. Спектр послуг розширений і ця система практично здійснює надання публічних послуг.

Аналіз зміни структури надання адміністративних послуг в умовах війни свідчить про суттєве збільшення наступних послуг:

- послуги з перереєстрації місці проживання,
- послуги з реєстрації нерухомого майна;
- послуги з держаною реєстрацією та перереєстрацією бізнесу та громадських формувань;
- послуги з реєстрації ВПО;
- послуги з реєстрації пошкодження майна;
- оформлення житлових субсидій;
- паспортні послуги.

Така зміна структури послуг має враховуватись при оптимізації технологій проведення бізнес процесів у напрямку скорочення часу між зверненням суб'єкту звернення до адміністратора і виконання послуги.

3.2 Технології надання адміністративних послуг для вирішення нових завдань

Основи організації технології надання адміністративних послуг, порядок виконання дій та етапи відзначаються в регламенті роботи центру надання адміністративних послуг.

Регламент визначає учасників процесу, порядок оформлення документів і перелік операцій, які мають виконуватись під час виконання адміністративної послуги.

Відповідно регламенту основними учасниками процесу є суб'єкт звернення, який замовляє адміністративну послугу, адміністратор і суб'єкт виконання адміністративної послуги. Регламент роботи ЦНАП в кожній громаді будується на основі примірного регламенту, який було затверджено постановою КМУ в 2013 році [49]. Регламент визначає основні документи супроводження виконання адміністративних послуг.

Опис видів адміністративних послуг затверджується міською радою. Запорізька міська рада затвердила такий перелік рішення 23.10.2024 року № 34 [30]. (Додаток А). Кожний вид адміністративної послуги має інформаційну карту, яка визначає сутність виду послуги, перелік необхідних документів, законодавчу базу, суб'єкта надання адміністративної послуги. Приклад інформаційної карти наведено в додатку Б.

В інформаційній карті зазначається її призначення та вид послуги. Також в інформаційній карті надається описова інформація:

- інформація про суб'єкт надання адміністративних послуги, а саме:
 - a) місцезнаходження;
 - b) місце та спосіб подання документів;
 - c) інформація щодо режиму роботи;
 - d) телефон/факс адреса електронної пошти та веб сайт;
- нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги
- умови отримання адміністративної послуги, а саме:
 - a) підстава для отримання адміністративної послуги;
 - b) вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
 - c) спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
 - d) платність;
 - e) строк надання адміністративної послуги;
 - f) перелік підстав для відмови;

- g) результат надання адміністративної послуги;
- h) спосіб отримання відповіді.
- i) Примітка за необхідністю.

Види послуг та інформаційна карта для кожного виду послуг розміщена на сайті ЦНАП.

Для аналізу інформаційних процесів використовується структурна інформаційно-часова схема, яка будується за методикою А.Маміконова [24]. Структурну інформаційно-часову схему процесу взаємодії адміністратора із суб'єктом звернення та його обслуговування наведено на рис. 3.2.

Суб'єкт надання адміністративної послуги обирається адміністратором відповідно інформації, що зазначена і інформаційній карті.

Для кожного виду послуг крім інформаційної карти готується технологічна карта, яка також є обов'язковою для можливості виконання адміністративної послуги. Вимоги до підготовки технологічної карти адміністративної послуги затверджені відповідною постановою КМУ [32].

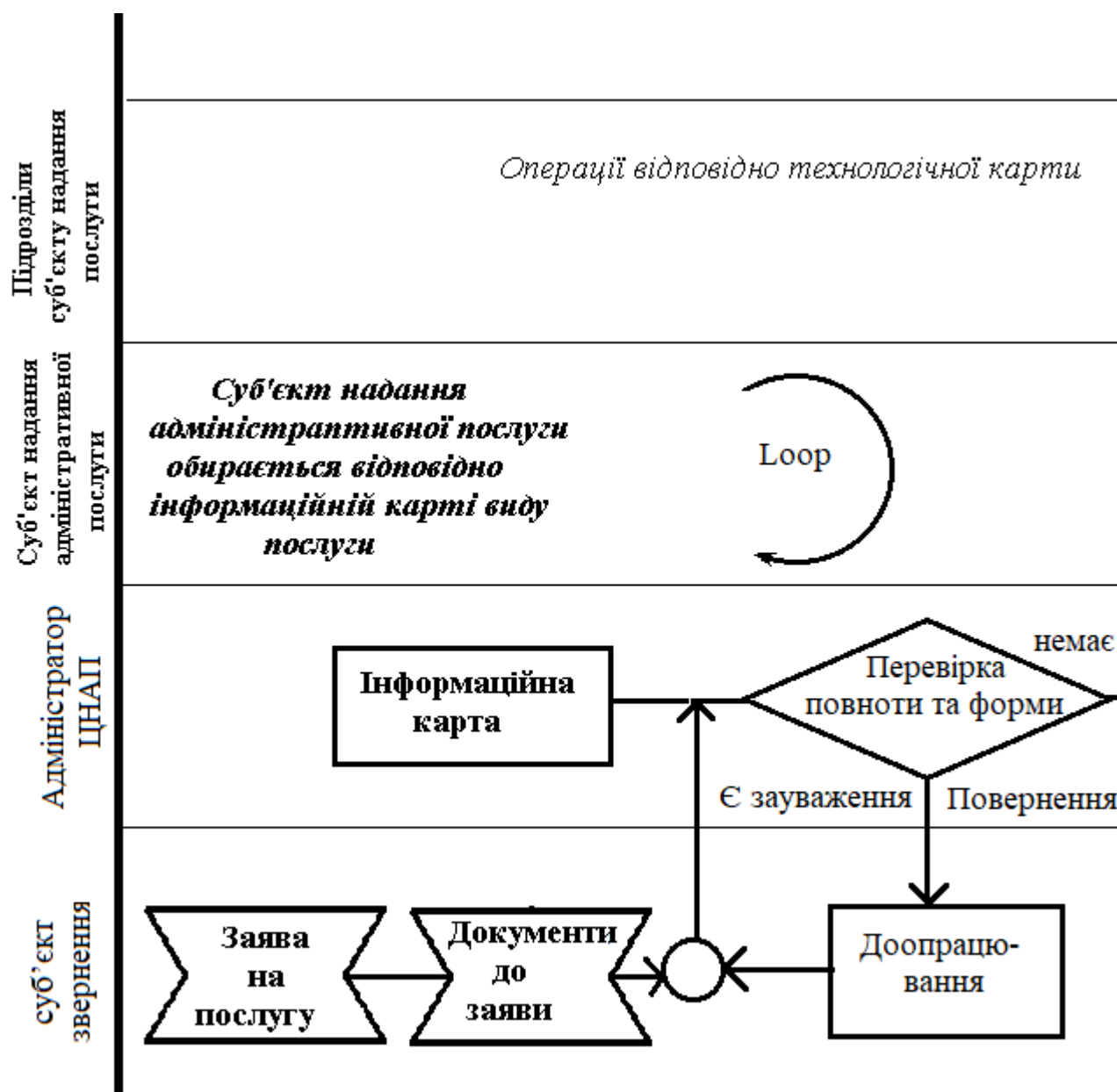
Технологічна карта адміністративної послуги визначає порядок надання адміністративної послуги. Суб'єкт надання адміністративної послуги, який зазначається в інформаційній карті, готує і затверджує технологічну карту.

Основними критеріями для технологічної карти є (Додаток В):

- мінімізація дій суб'єкта звернення, витрат часу і інших ресурсів суб'єкта надання адміністративної послуги;
- оперативність та своєчасність надання адміністративної послуги.

Інформаційна карта визначає технологію (послідовність) операцій для отримання результату з дотриманням вимог нормативно-правових актів, які встановлюють порядок, строк та умови надання адміністративної послуги. Також в інформаційній карті зазначається відповідальна особа суб'єкта надання адміністративної послуги та структурні підрозділи суб'єкта надання адміністративних послуг, відповідальні за здійснення операції. При формуванні технологічної карти проводиться нормування часу необхідного

на виконання операції і визначається загальний час виконання адміністративної послуги.



* Побудовано автором з використання методики А.Маміконова [24]

Рис.3.2 Узагальнена структурна інформаційно-часова схема процесу взаємодії адміністратора із суб'єктом звернення і надання адміністративної послуги.

Основними технологічними операціями опрацювання звернення та оформлення результату мають включати:

- реєстрацію отримання звернення;
- опрацювання звернення структурними підрозділами та відповідальними особами суб'єкта надання адміністративної послуги зі взаємодією (за необхідністю) з іншими органами для отримання документів, інформації, рішень, відповідей, необхідних для виконання адміністративної послуги;
- видачу результату надання адміністративної послуги.

В технологічній карті також зазначається механізм оскарження результату надання адміністративної послуги. Узагальнену інформаційно-часову схему процесу виконання завдання суб'єктом надання адміністративних послуг від суб'єкту звернення, що сформовано адміністратором після взаємодії з суб'єктом звернення наведено на рис. 3.3.

Відповідальною посадовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги є керівник структурного підрозділу чи його заступник.

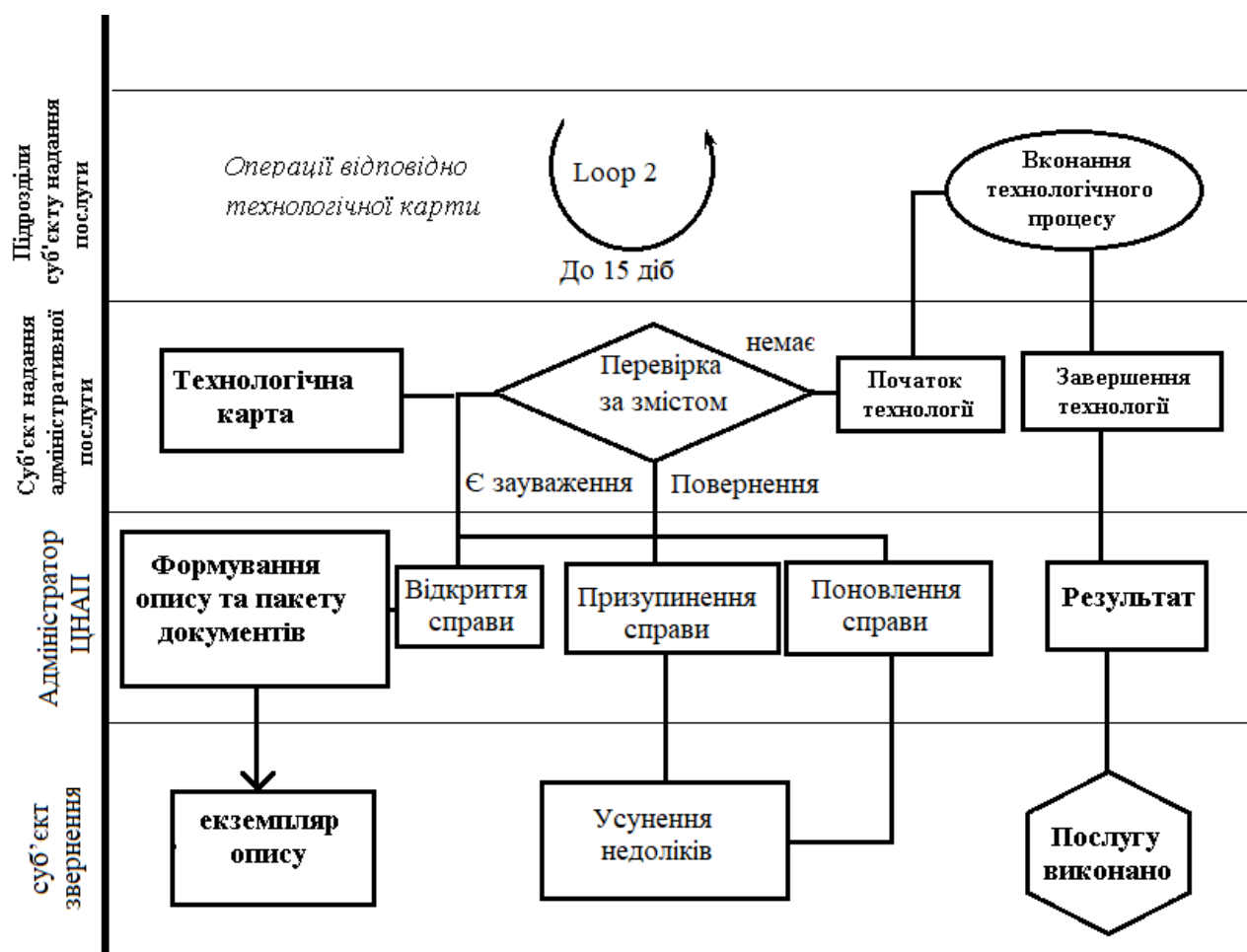
Строки виконання етапів адміністративної встановлюються з врахуванням зазначених строків виконання звернення. З необхідності окремі операції ехнологічної карти можуть супроводжуватись схемами і іншими додатковими матеріалами.

Час виконання операції і якість надання послуги повністю залежать від якості закладеної технології.

Повну узагальнену схему бізнес процесу надання адміністративної послуги наведено на рис. 3.4.

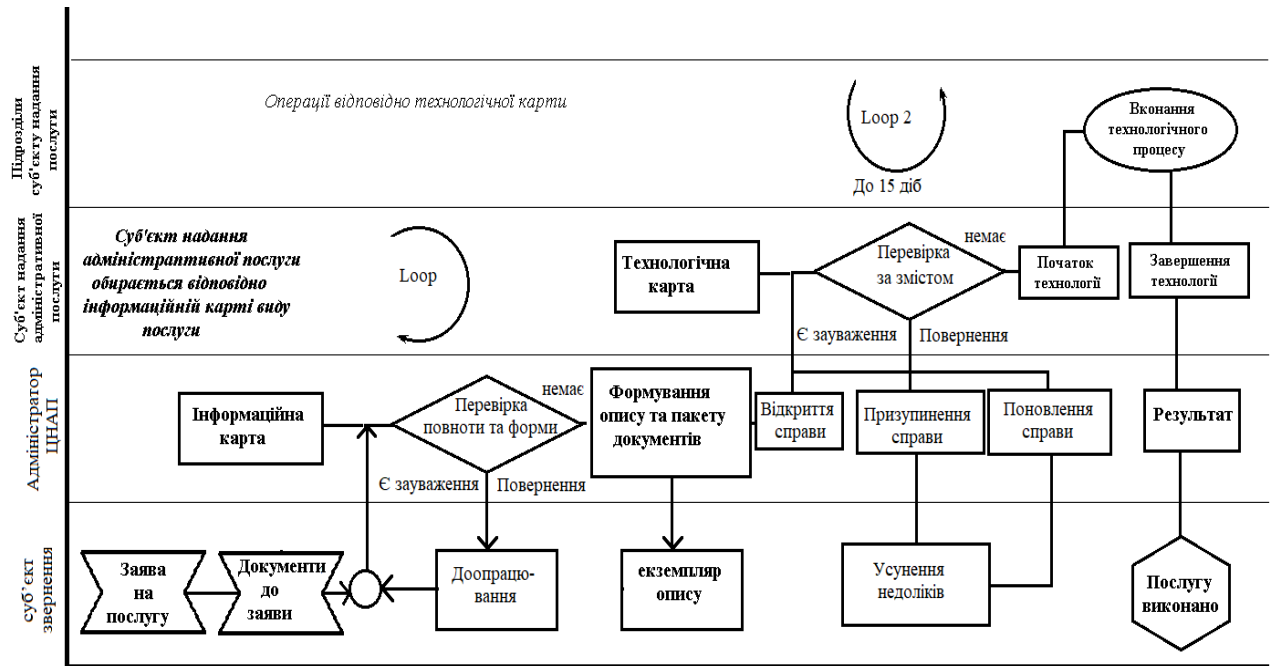
В схемі є етапи, які передбачають контроль вхідного пакету документів. Не якісна підготовка документів і не повнота пакету завжди приводять до затримки часу виконання послуги. Тому такі контрлі є необхідним елементом забезпечення якісного і своєчасного виконання замовлення від суб'єкту звернення.

Разом з тим наявність циклу збільшує час на виконання послуги. Але це здійснюється з причини не якісної підготовки вхідних документів суб'єктом звернення. Тому такі повернення завжди реєструються як призупинення технологічного процесу надання адміністративної послуги. Суб'єкту звернення надається часна усунення невідповідностей. Після усунення невідповідностей суб'єктом звернення технологічний процес виконання послуги відновлюється.



* Побудовано автором з використання методики А.Маміконова [24]

Рис.3.3. Узагальнена структурна інформаційно-часова схема процесу виконання завдання суб'єктом надання адміністративних послуг від суб'єкту звернення, що сформовано адміністратором після взаємодії з суб'єктом звернення.



* Побудовано автором з використання методики А.Маміконова [24]

Рис.3.4. Узагальнена структурна інформаційно-часова схема процесу надання адміністративної послуги.

Так система дозволяє забезпечувати якісне і своєчасне виконання завдань.

Під час виконання завдання суб'єктом надання адміністративних послуг може знадобитися звернення до інших служб. Це обов'язково має відображатися в технологічній карті суюєкту надання адміністративних послуг. Інша організація, яка буде співпрацювати під час виконання замовлення від суб'єкту звернення також має підготувати і затвердити технологічну карту. Така організація у цьому випадку також набуває статусу суб'єкту виконання адміністративних послуг.

Загальний час виконання адміністративної послуги розраховується з врахуванням часу, що потрібен на виконання операцій всіма учасниками процесу.

Структура інформаційної карти і вимоги до підготовки технологічної карти визначена в постановах КМУ. В регламенті таких форм не наведено. Більш того, в регламенті не конкретизовано технологію використання інформаційної карти і технологічної карти. Основний документ, який розглядається в операціях адміністратора – це заява від суб'єкту звернення і опис документів.

3.3 Шляхи покращення якості надання адміністративних послуг

Визначена інформаційна технологія щодо забезпечення виконання завдає надання адміністративних послуг описує всі форми документів та організацію їх взаємодії. Створення підрозділів надання адміністративних послуг дозволило суттєво скоротити кількість зв'язків між суб'єктами звернень і суб'єктами надання адміністративних послуг. Скорочення зв'язків можна розглянути на простому прикладі. До впровадження системи адміністративний послуг навіть між 4 суб'єктами звернення і 4 суб'єктами надання адміністративних послуг встановлювалось 16 зв'язків (рис.3.5). Кількість зв'язків можна розрахувати за формулою:

$$S = M * N, \quad (3.2)$$

де S - кількість зв'язків;

M - кількість суб'єктів звернення;

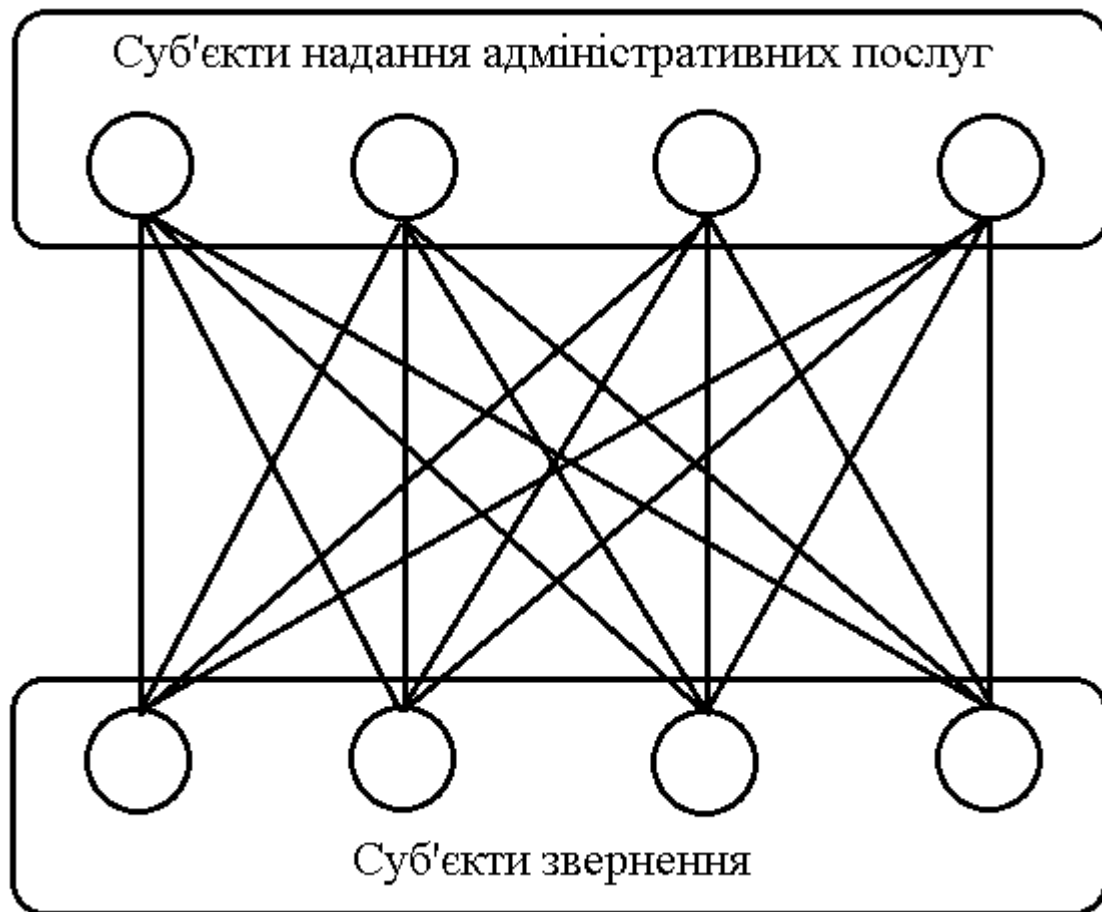
$M \quad N$ - кількість суб'єктів надання послуг.

Відповідно після впровадження системи надання адміністративних послуг пункт надання адміністративних послуг бере на себе розподіл зв'язків між суб'єктами звернень і суб'єктами надання адміністративних послуг, що приводить до скорочення чисельності таких зв'язків. Кількість зв'язків можна розрахувати за формулою:

$$S = M + N \quad (3.3)$$

Для варіанта визначення кількості зв'язків між 4 суб'єктами звернення і 4 суб'єктами надання адміністративних послуг в умовах впровадження систем надання адміністративних послуг кількість зв'язків дорівнює 8 (рис.3.6).

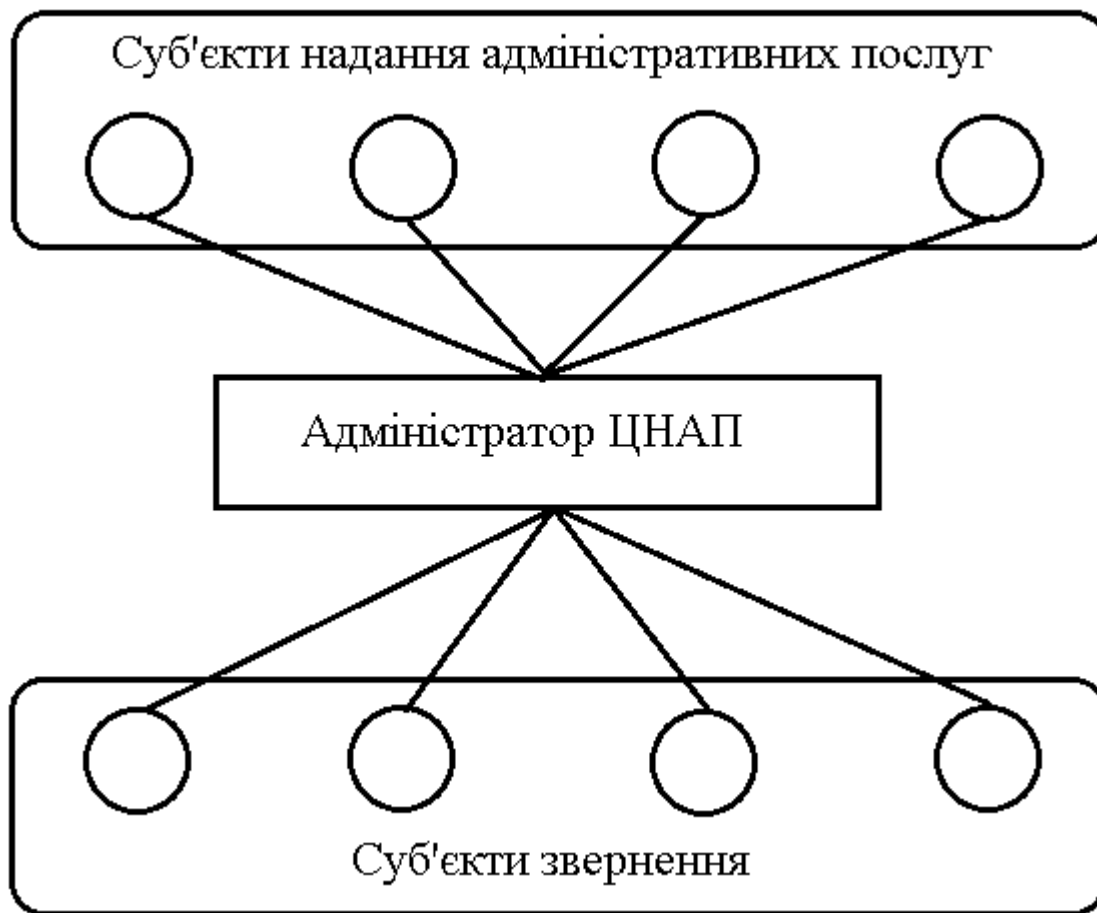
Для забезпечення можливості впровадження такої системи радою місцевого самоврядування визначається перелік видів послуг для мережі пунктів надання адміністративних послуг в регіоні. Для кожного виду адміністративних послуг формується інформаційна крата, яка надає повну інформацію про суб'єкта надання адміністративної послуги, а також додаткову інформацію для підготовки пакету документів і визначає тривалість процесу виконання замовлення.



** Побудовано автором*

Рис.3.5 Кількість зв'язків між суб'єктами зверень і суб'єктами надання послуг без використання системи надання адмінстративних послуг.

Відповідно кожен суб'єкт надання адміністративної послуги має розробити і затвердити технологічну карту виконання звернення, яка визначає всі операції, які треба зробити, їх час і відповідальних осіб.



** Побудовано автором*

Рис.3.6 Кількість зв'язків між суб'єктами зверень і суб'єктами надання послуг з використання системи надання адміністративних послуг.

Отже, якщо в Запорізька міська рада затвердила перелік видів адміністративних послуг, який розподіляється між 32 суб'єктами надання адміністративних послуг, а чисельність суб'єктів звернення визначається чисельністю дорослого населення (для прикладу визначемо 100 тис), кількість зв'язків буде скорочено на:

$$\Delta S = M * N - (M + N) = 32 * 100000 - 32 + 100000 = 3200000 - 100032 = 3099968.$$

Навіть за оціночними підрахунками впровадження системи надання адміністративних послуг дозволяє скоротити кількість зв'язків більш ніж на 3 млн.

На сьогодні, ця система ще не обмежує суб'єкта звернення і дозволяє йому звертатись безпосередньо до суб'єкту надання адміністративних послуг. Крім того, ще існує багато публічних послуг, які знаходяться за межами системи надання адміністративних послуг, а деякі приватні консультаційні фірми беруть на себе обслуговування суб'єктів звернення, конкуруючі з державною системою надання адміністративних послуг через скорочення терміну виконання інформаційних замовлень, більш широким переліком видів робіт і підвищенням їх якості.

Виходячі з цього для покращення державної системи надання адміністративних послуг необхідним є розширення видів послуг, підвищення якості і скорочення часу на обслуговування одного звернення.

Одним зі шляхів покращення якості обслуговування, зменшення загальних витрат на утримання всіх пунктів надання адміністративних послуг, а також зменшення витрат часу на забезпечення виконання заяв від суб'єктів звернення є впровадження єдиної інформаційної системи. Для розробки такої системи ще у 2013 році розпорядженням КМУ від 24.07.2013 №614-р було схвалено концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року. Ця концепція є чинною і на сьогодні. Концепція передбачала наступне.

“Орієнтовний обсяг фінансування, необхідний для виконання Програми, становить близько 445,2 млн. гривень (з них 150 млн. гривень - для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів; 198 млн. гривень - для модернізації та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; 97,2

млн. гривень - для створення та забезпечення функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги)” [41].

Не зважаючи на це єдиної система немає і досі. Про це свідчать дослідження обладнання пунктів надання адміністративних послуг: ЦНАП, територіальних відділень ЦНАП, відділених робочих місць, відділів ЦНАП і мобільних офісів.

Для визначення рівня якості надання адміністративних послуг і пошуку шляхів його підвищення у 2021 році постановою КМУ від 11.08.2021 №864 визначено необхідність проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг Міністерством цифрової трансформації [27]. Цей постановою було затверджено “Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг”, в якому було зазначено методику розрахунку показника рівня задоволеності суб’єктів звернення. Також в методикі зазначалися показники:

- показник відповідності офлайн-фронт-офісу;
- показник ефективності надання адміністративних послуг;
- показник рівня задоволеності суб’єктів звернення для офлайн-фронт-офісу;
- показник рівня задоволеності суб’єктів звернення для онлайн-фронт-офісу.

У свою чергу показник відповідності офлайн-фронт-офісу має наступні складові:

- облаштування офлайн-фронт-офісу;
- доступність офлайн-фронт-офісу;
- рівень обслуговування офлайн-фронт-офісу;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг офлайн-фронт-офісу.

У свою чергу показник ефективності надання адміністративних послуг має наступні складові:

- своєчасність надання адміністративних послуг, відсотків;
- результативність надання адміністративних послуг, відсотків.

На виконання цей постанови КМУ Міністерство цифрової трансформації затвердило наказом від 11.11.21 року №145 “Порядок інформаційної взаємодії між системою он лайн-моніторингу та оцінки якості послуг та електронними інформаційними ресурсами суб’єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу” [39]. Цей порядок визначив механізм інформаційної взаємодії під час проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг. Такий механізм забезпечується безкоштовно. Але процедура взаємодії он-лайн моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг та Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) програмного комплексу автоматизації роботи центрів надання адміністративних послуг (ПК ЦНАП “Вулик”) здійснюється на підставі про підключення ПК ЦНАП “Вулик”, яка передбачає згоду на приєднання до системи он лайн моніторингу, та не потребує додаткового укладання договору про підключення.

Моніторинг використання інформаційних систем для надання адміністративних послуг визначає що на сьогодні використовується кілька різних інформаційних систем. В Запорізькому регіоні мобільні офіси, відділи центрів надання адміністративних послуг громад, віддалені робочі місця використовують інформаційну систему “Вулик”. Віддалені робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг м. Мелітополь, які розміщені у м. Львів, м.Київ, м. Запоріжжя використовують інформаційну систему “ЦНАП – SQS”. Центральний ЦНАП і територіальні відділення ЦНАП м.Запоріжжя використовують програмно-інформаційний комплекс “е-ЦНАП Cloud”.

Інформаційна система «Вулик» це програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг, який є підсистемою в Системі електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). Цей комплекс

розроблено для центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в рамках проєкту EGOV4UKRAINE (проєкт підтримки програми ULEAD з Європою) спільно з Державним агентством з питань електронного урядування, яке з 2019 реорганізовано і створено Міністерство цифрової трансформації України.

ІС «Вулик» — централізована система і тому адмініструється віддалено, що дозволяє надавати технічну підтримку дистанційно та швидко, без потреби наймати місцевих ІТ-спеціалістів. Програмне забезпечення для «Вулика» розроблено українською ІТ-компанією SoftXpansion. Технічним адміністратором ІС «Вулик» є Державне підприємство «ДІА».

Супроводження та адміністрування системи заплановано в рамках бюджетних видатків, тому для ЦНАП система є безоплатною.

Інша система, яка використовується ЦНАП це ситсема “ЦНАП – SQS” розробником якої є українська ІТ-компанія РЕНОМЕ СМАРТ. Програмний комплекс забезпечує інформаційну технологію роботи центру надання адміністративних послуг.

Для використання цього комплексу треба сплатити як за придбання програмного забезпечення так і за щомісячний супровід.

Аналіз варіантів закупки системи через систему Prozorro надає наступні приклади.

Виконавчий комітет Луцької міської ради виконав закупівлю Програмного забезпечення “ЦНАП SQS” за 51840 грн. (з ПДВ).

Виконавчий комітет Мелітопольської міської ради Запорізької області

Виконавчий комітет Мелітопольської міської ради Запорізької області сплатив за постачання програмного забезпечення “ЦНАП SQS” (Код ДК 021:2015 “ЄЗС” 48611000-4) за 300000,00 грн. у 2021 році в компанії “РЕНОМЕ-СМАРТ”.

Департамент муніципальних послуг та регуляторної політики Кам'янської міської ради придбав Програмне забезпечення “ЦНАП SQS” з очікуваною вартістю 49 992.00 грн. від ТОВ “РЕНОМЕ-СМАРТ” у січні 2023 року.

Підволочиська селищна рада придбала Програмне забезпечення “ЦНАП SQS” з очікуваною вартістю 23000.00 грн. від ТОВ “РЕНОМЕ-СМАРТ” у січні 2021 року.

Інформаційна система “e-ЦНАП Cloud” є авторською розробкою комунального підприємства “Міськоформлення” м. Кременчука. "e-ЦНАП Cloud" забезпечує оптимізацію роботи адміністраторів ЦНАП, швидке обслуговування громадян та якісне надання адміністративних послуг, і головне, прийом населення здійснюється без ручного заповнення громадянами паперових бланків кульковими ручками.

Пристолична сільська рада придбала послуги в сфері інформаційних технологій з віддаленим використанням потужностей серверного апаратно-програмного комплексу “e-ЦНАП Cloud” від КП “Міськоформлення” за 94910,00 грн. з ПДВ.

ЦНАП Оболонської сільської ради придбав Програмний комплекс "e-ЦНАП Cloud" у серпні 2024 року у КП “Міськоформлення” за 22800,00 грн.

Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради за послуги у сфері інформаційних технологій з відаленим використанням потужностей серверного апаратно-програмного комплексу, підтримки користувачів та з технічної підтримки програмного комплексу “e-ЦНАП Cloud” від КП “Міськоформлення” за 210859,20 грн. з ПДВ шляхом щомісячної платив розмірі 17571,60 грн.

Отже, за результати дослідження визначено відсутність єдиного програмного забезпечення інформаційної технології надання адміністративних послуг ЦНАП. Разом з безкоштовною державною інформаційною системою “Вулик” використовуються інші програмні комплекси, які придбаються за державні кошти і на супроводження яких також потрібні закупівлі з

державних коштів. Наприклад, Запорізька міська рада витрачає на супроводження комплексу “e–ЦНАП Cloud” 17571,60 грн щомісячно.

Використання різних систем потребує для проведення єдиного державного автоматизованого моніторингу або перехід на єдину систему, або забезпечення відповідного доопрацювання всіх систем, що потребує додаткових фінансових витрат з бюджету.

Крім того, дослідження технології надання адміністративних послуг визначає, що більша частинка часу на обслуговування суб'єкту звернення витрачається не в межах ЦНАП, а в межах суб'єкту надання адміністративних послуг. Тобто для скорочення часу виконання послуги дл суб'єкта звернення доцільним є дослідження часу виконання, що зазначений в інформаційній карті і оптимізація виконання зі зменшенням часу на виконання звернення в системі суб'єкту надання послуги. Це може бути зроблено через реінжинірінг процесу обробки звернення.

Висновки до розділу 3

За результатом проведеного дослідження визначені нові завдання ЦНАП в умовах війни. Проведено оцінку кількості окупованих територій і територій на яких ведуться бойові дії в Запорізькому регіоні. Проаналізовано динаміку зменшення і релокації пунктів надання адміністративних послуг.

Проаналізовано перелік суб'єктів надання адміністративних послуг і визначено розподіл кількості видів запитів, за які відповідає суб'єкт надання послуг. Визначено, що найбільшу кількість послуг за видами надає Департамент адміністративних послуг.

Запропоновано формулу для розрахунку кількості послуг, що у середньому надходить до суб'єкту надання адміністративних послуг.

Також за результатами аналізу визначено зміну структури звернень за наслідками війни.

Проаналізовано організацію бізнес технології надання адміністративних послуг. Визначено призначення інформаційної карти і технологічної карти. Рекомендовано доопрацювати регламент, який затверджено міською радою шляхом включення більш детального опису форми і використання інформаційної карти, а також визначити аспекти її взаємодії з технологічною картою.

Проаналізовано аналітичну інформацію моніторингу пунктів надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні.

Побудовано узагальнену схему технології процесу надання адміністративної послуги. За результатами аналізу узагальненої схеми визначено важливість виконання операцій суб'єктом виконання адміністративної послуги.

Розглянуто сутність технології організації надання адміністративних послуг через окремий пункт. Доведено причини суттєвого скорочення зв'язків між суб'єктами звернення і суб'єктами надання адміністративних послуг.

Проведено аналіз законодавчих підходів до підвищення якості надання адміністративних послуг. Визначено використанні різних програмно-технічних комплексів для реалізації інформаційної

технології забезпечення роботи з надання адміністративних послуг. Визначено витрати бюджету на підтримку інформаційних систем, які використовуються замість програми, що запропонована на державному рівні.

Також визначено, що для підвищення якості надання адміністративних послуг і скорочення часу на їх виконання важливо проводити дослідження технологічних карт суб'єктів надання адміністративних послуг і їх оптимізації.

ВИСНОВКИ

За підсумками проведеного дослідження проведено аналіз організації системи надання адміністративних послуг і виконано формування методичних рекомендацій щодо застосування технологій публічного адміністрування для вирішення завдань покращення роботи ЦНАП в умовах війни.

Для реалізації поставленої мети аналізу організації системи надання адміністративних послуг і виконання формування методичних рекомендацій щодо застосування технологій публічного адміністрування для вирішення завдань покращення роботи ЦНАП в умовах війни виконані наступні завдання:

1. Проведено поглиблений аналіз понять “послуга”, “публічна послуга” та “адміністративна послуга”. Також оцінено закордонний досвід надання адміністративних послуг. У світовій практиці частіше застосовується термін “публічна послуга”, який є більш широким. Адміністративна послуга у цьому випадку входить до складу публічних послуг. Розглянуто ознаки адміністративної послуги. Це дозволило визначити шляхи застосування поняття “адміністративна послуга” при формуванні вітчизняної системи надання адміністративних послуг

2. Проведено дослідження процесів впровадження реформи децентралізації влади та визначено нові можливості, які дозволяють сформувати високоефективну систему надання адміністративних послуг. Процес децентралізації сприяв розвитку самоврядування і створення нових можливостей владних повноважень органів самоврядування в громадах. Це створило нові можливості для побудови системи надання адміністративних послуг. За результатами дослідження побудовано перелік законодавчих та нормативно-правових актів що були спрямовані на розвиток системи надання адміністративних послуг.

3. Проведено дослідження теоретичних засад організації центрів надання адміністративних послуг. Дослідженню теоретичних засад організації центрів надання адміністративних послуг передувало дослідження досвіду таких країн як ФРН, Канада, Польща. В ході проведення дослідження визначено які органи надають адміністративні послуги і перелік адміністративних послуг. Визначено обмежену кількість видів адміністративних послуг. Також розглянуто публікації вітчизняних авторів з пропозиціями щодо визначення шляхів удосконалення системи надання адміністративних послуг. Все це створило теоретичні засади організації центрів надання адміністративних послуг.

4. Проведено аналіз загальної характеристики та діяльності департаменту надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні. Визначено, що використовуючи нові можливості самоврядування Запорізька міська рада заснувала юридичну особу – Департамент адміністративних послуг, до складу якого входить центральний ЦНАП, а також територіальні відділення ЦНАП і віддалені робочі місця адміністраторів.

5. Проведено дослідження видів та технологій надання адміністративних послуг. Проведено дослідження стану формування системи надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні. Визначено, що близько 70% Запорізької області окуповано. Наслідком цього є релокація і перерозподіл місць розташування пунктів надання адміністративних послуг. З метою унормування організації процесів надання адміністративних послуг міська рада затвердила положення про ЦНАП, положення про Департамент надання адміністративних послуг, регламент роботи ЦНАП і перелік видів адміністративних послуг. Це дозволило сформувати дієву систему надання адміністративних послуг.

6. Проведено аналіз діяльності з надання адміністративних послуг в Запорізькому регіоні. За результатами аналізу виявлено, що центр надання адміністративних послуг як юридична особа має свій код ЄДРПОУ і рахунок в банку. Враховуючі це департамент приймає активну участь в закупівельній

діяльності для забезпечення всім необхідним діяльність по наданню адміністративних послуг. Також було проаналізовано використання інформаційних систем для надання адміністративних послуг і визначено, що в пунктах надання адміністративних послуг регіону використовуються різні інформаційні системи. За результатами аналізу побудовано діаграму наданих послуг за видами, що дозволило провести більш детальний аналіз процесів надання адміністративних послуг. Такий аналіз дозволив виявити в зміні умовах війни трендів звернень за адміністративними послугами. Що дозволяє визначити напрями покращення надання адміністративних послуг.

7. Визначено нові завдання ЦНАП в умовах війни та проведено дослідження суб'єктів надання адміністративних послуг. За результатами дослідження виявлено кількість громад, які знаходяться на окупованій території, або розташовані в районі проведення бойових дій. Також побудовано зведений перелік суб'єктів надання адміністративних послуг з визначенням кількості видів послуг що надає кожен суб'єкт надання адміністративних послуг. Запропоновано формулу для розрахунку середньостатистичної кількості пакетів, які надходять до суб'єкту надання адміністративних послуг. Це дозволило виявити найбільш критичні послуги, які потребують оптимізації технологічних карт. За результатами аналізу також виявлено, які послуги найбільш користуються попитом серед суб'єктів звернення в умовах війни.

8. Досліджено технології надання адміністративних послуг для вирішення нових завдань. Дослідження технології взаємодії суб'єкта звернення з адміністратором під час оформлення заяви з використанням механізму побудови інформаційно-часової схеми, а також процесу взаємодії адміністратора із суб'єктом виконання адміністративних послуг дозволило побудувати узагальнену інформаційно-часову схему всього процесу від звернення суб'єкту звернення в ЦНАП, підготовки адміністратором пакету документів для суб'єкта надання інформаційної послуги і видачі суб'єкту звернення результату виконання послуги.

9. На основі аналізу схем взаємодії між суб'єктами звернення і суб'єктами надання адміністративних послуг визначено умови скорочення зв'язків між ними шляхом впровадження пункту надання адміністративних послуг. Доведено необхідність наявності інформаційної карти і технологічної карти для забезпечення працездатності системи. Визначено, що інформаційна карта має бути підготовлена на кожний вид послуги з визначенням суб'єкту надання даної послуги. Кожен суб'єкт надання адміністративної послуги має затверджувати власну технологічну карту виконання даної послуги. Доведено, що більшу частку часу при виконанні замовлення від суб'єкту звернення витрачається не в системі ЦНАП, а в ході виконання замовлення суб'єктом надання адміністративних послуг. Тому скорочення часу на виконання замовлення більш ефективно виконати в межах системи суб'єкта надання послуги.

В ході дослідження виявлено необхідність уніфікації інформаційних систем, що дозволить суттєво зменшити витрати бюджету на забезпечення обслуговування такої системи. Також доцільним є порівняння можливостей таких систем. За результатами такого порівняння можна підготувати кращу систему зі зменшенням витрат бюджету.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративні послуги для Тебе. Посібник громадянину/ Тимошук В. (заг. ред.), Шкільний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К.: Видав. 2014. 44 с.
2. Адміністративне право України: [підручник] / [Ю.П. Битяк, В.М. Гаращук, О.В. Дьяченко та ін.] ; за ред. Ю.П. Битяка. – К. : Юрінком Інтер, 2007. – С. 69.
3. Адміністративне право України. Академічний курс: [підручник]: у 2-х Т. 2. Особлива частина / Редкол. В.Б. Авер'янов та ін. – К.: Юрид. думка, 2005. – 624 с.
4. Адміністративно-територіальна реформа в Україні: оптимальна модель/ за заг. ред. О.І. Соскіна. – К.: Інститут трансформації суспільства, 2007. – 288 с.]
5. Бондар, Г. Л., Воронова, Л. В. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації. Державне управління, 2019 р., № 1 (65). С. 32-37
6. Венедиктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. №841 С.88-91
7. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2015. Вип. 33(2). С. 7-10. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_33\(2\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_33(2)_3) (дата звернення 12.12.2024)
8. Вступ до публічного адміністрування : навчальний посібник / Н. Л. Гавкалова, Т. А. Власенко, Л. Ю. Гордієнко та ін.; за заг. ред. докт. екон. наук, професора Гавкалової Н. Л. Х. : Вид. ХНЕУ ім. С Кузнеця, 2016. 382 с.
9. Бориславська О. Місцеве самоврядування як форма децентралізації та гарантія демократичного політичного режиму. *Вісник Львівського університету. Серія юридична*. 2021. Випуск 52. С. 40-45.

10. Вареник В. М., Євчин Л. О. Особливості застосування системи державних закупівель ProZorro (Прозоро). *Європейський вектор економічного розвитку*. 2016. № 2. С. 6-15. URL: <https://eurodev.duan.edu.ua/images/stories/Files/2016-2/2.pdf> (дата звернення: 22.12.2024).
11. Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради. Оpendатабот. Офіційний сайт. URL: <https://opendatabot.ua/c/37573508> (дата звернення 10.12.2024)
12. Духневич О. В. Особливості проведення контролю за здійсненням публічних закупівель. *Ефективність державного управління*. № 73. 2022 р. URL: <https://epa.nltu.edu.ua/index.php/journal/article/view/508> (дата звернення: 06.12.2024)
13. Жовнірчик Я. Ф. Реформування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2017_3_3 (дата звернення: 06.12.2024)
14. Жук Ю. Основні напрямки діяльності центрів із надання адміністративних послуг в Україні. *Ефективність державного управління*. 2016. вип. 3 (48). Ч. 1 С.153-161
15. Жук Ю., Тимощук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг URL: <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення: 06.12.2024)
16. Ілчанинова Н.І. Механізм надання адміністративних послуг у контексті децентралізації. URL: <http://pa.stateandregions.zp.ua/> (дата звернення 10.12.2024)
17. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Кабінет міністрів України. Розпорядження від 15 лютого 2006 р. №90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 06.12.2024)

18. КОНЦЕПЦІЯ розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/29277890> (дата звернення 10.11.2024)

19. Кримчак, Л., Віхтюк, Л., & Рудніченко, Є. (2022). Цифровізація адміністративних послуг: законодавчі та теоретичні аспекти їх реалізації. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 312(6(2)), 55-59. [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-10](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-10)

20. Лахижа М. Стандарт професійної якості. *Урядовий кур'єр*. 2007. №10. С. 50-60.

21. Лахижа М.І., Червчатий О.І. Використання вітчизняного і зарубіжного досвіду під час впровадження системи управління якістю в роботу державної служби Полтавської області. *Світ якості України*. 2006. № 1–2. С. 31–34

22. Леонова Ю. О. Удосконалення технології управління закупівельною діяльністю на підприємстві. *БІЗНЕСІНФОРМ* 2012. № 8 URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2012-8_0-pages-139_142.pdf (дата звернення 10.12.2024)

23. Ліпенцев А., Жук Ю. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. *Ефективність державного управління*. 2015. Вип. 42. С. 140–148

24. Мамиконов А.Г., Кульба В.В., Цвиркун А.Д. Модели и методы, используемые при создании автоматизированных систем управления, «Автоматика и телемеханика», 1971, №7

25. Опар Н. В. Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання адміністративних послуг населенню: теоретичний аспект. *Публічне управління та митне адміністрування*. № 2 (33), 2022. С. 5-9 DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2022-2.1> URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2022/2/1.pdf> (дата звернення 10.12.2024)

26. Пахомова Т. Забезпечення якості та управління нею в органах публічної влади. *Право України*. К., 2003. № 8. С. 33–67.

27. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг. Постанова КМУ від 11.08.2021 №864 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>

28. Про адміністративні послуги. Верховна рада. Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 18.11.2024).

29. Про адміністративну процедуру. Закон України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення 18.11.2024).

30. Про визначення переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг м.Запоріжжя та його територіальні підрозділи. Рішення 23.10.2024 року № 34 URL: <https://zp.gov.ua/documents/176667-pro-viznacennia-pereliku-administrativnix-poslug-iaki-nadaiutsia-cerez-centr-nadannia-administrativnix-poslug-mzaporizzia-t> (дата звернення 18.11.2024).

31. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності. Закон України від 6 вересня 2005 № 2806-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text> (дата звернення 18.11.2024).

32. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги. 34. Постанова КМУ від 30.01.2013 р. №44. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення 18.11.2024).

33. Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією. Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій. Наказ від 22.12.2022 № 309. Редакція від 27.12.2024 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1668-22> (дата звернення: 06.12.2024).

34. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п> (дата звернення 18.11.2024).

35. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг. Постанова КМУ від 20 лютого 2013 р. № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення 18.11.2024).

36. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг. Постанова КМУ від 01.08.2013 року №588 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/588-2013-%D0%BF> (дата звернення 18.11.2024).

37. Про затвердження Положення про департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради в новій редакції. Рішення міської ради від 23.10.2024 № 35 URL: <https://zp.gov.ua/documents/176669-pro-zatverdzenia-polozenia-pro-department-administrativnix-poslug-zaporizkoyi-miskoyi-radi-v-novii-redakcii> (дата звернення 10.12.2024)

38. Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг м.Запоріжжя в новій редакції. Рішення міської ради від 17.03.2023 № 89 URL: <https://zp.gov.ua/documents/80403-pro-zatverdzenia-polozenia-pro-centr-nadannia-administrativnix-poslug-mzaporizzia-v-novii-redakcii> (дата звернення 10.12.2024)

39. Порядок інформаційної взаємодії між системою он лайн-моніторингу та оцінки якості послуг та електронними інформаційними ресурсами суб'єктів моніторингу якості надання адміністративних послуг та органів, які беруть участь у проведенні моніторингу. Наказ від 11.11.21 року №145 URL: https://center.diia.gov.ua/uploads/0/951-nakaz_145_poradok.pdf (дата звернення 10.12.2024)

40. Принципи публічних закупівель: що варто знати. Платформа держзакупівле. : веб-сайт. URL: <https://dzplatforma.com.ua/article/911-shcho-varto-znati-pro-printsipi-publichnikh-zakupivel> (дата звернення 18.11.2024).

41. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року. Розпорядження КМУ від 24.07.203 №614-р URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80#Text> (дата звернення: 06.12.2024)

42. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. Розпорядження КМУ від 1 квітня 2014 р. № 333-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 06.12.2024)

43. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 06.12.2024)

44. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 1313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення: 06.12.2024)

45. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг. Постанова КМУ від 1 серпня 2013 р. №588 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 06.12.2024)

46. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> (дата звернення: 06.12.2024)

47. Публічні закупівлі. Офіційний сайт ЄС Стратегія Європейської комісії у сфері державних закупівель. : веб-сайт. URL: https://single-market-economy.ec.europa.eu/single-market/public-procurement_en (дата звернення: 11.11.2024).

48. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 11. URL:

<http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>. DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4 (дата звернення 11.11.2024).

49. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Запоріжжя та його територіальних підрозділів. Рішення 17 сесії міської ради від 17.03.2023 URL: https://zp.gov.ua/upload/content/o_1gs9od40r15v61l6obgbc2f1rl71b7.pdf (дата звернення 11.11.2024)

50. Розмаріцина, Н. (2020). Шляхи удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. *Публічне урядування*, (5 (25), 196-209. [https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-5\(25\)-196-209](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-5(25)-196-209) (дата звернення 11.11.2024)

51. Сkochиляс-Павлів О. В. Поняття суб'єкта владних повноважень в адміністративному судочинстві України. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка"*. 2014. № 801 : Юридичні науки. С. 19–23.

52. Слободенюк Т.О. Удосконалення механізмів функціонування публічно-сервісної держави в Україні. № 9 (2024). *Державне управління: удосконалення та розвиток*. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/dy/article/view/4618/4657> DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.9.19> (дата звернення 11.11.2024)

53. Словник-UA портал української мови та культури. URL: <https://slovnyk.ua/index.php?swrd=%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0> (дата звернення 25 листопада 2024)

54. Статистичні дані публічного модуля аналітики BI Prozorro по закупівлям. Показники 2023-2024. : веб-сайт. URL: <https://bi.prozorro.org/sense/app/fba3f2f2-cf55-40a0-a79f-b74f5ce947c2/sheet/HbXjQep/state/analysis> (дата звернення 11.11.2024)

55. Структура Запорізької міської влади. Офіційний сайт Запорізької міської ради. URL: <https://zp.gov.ua/uk/page/struktura-zaporizkoi-miskoi-vladi> (дата звернення 11.11.2024)

56. Територіальний розвиток та регіональна політика в Україні: актуальні проблеми, ризики та перспективи адміністративно-фінансової децентралізації / НАН України. ДУ «Інститут регіональних досліджень імені М. І. Долишнього НАН України»; наук. редактор В.С. Кравців. Львів, 2017. 120 с. (Серія «Проблеми регіонального розвитку»)

57. Теоретичні засади та організаційні механізми реформування державної служби в Україні : монографія / Н. Л. Гавкалова, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, проф. Н. Л. Гавкалової. Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. 312 с.

58. Тимошук В. Адміністративні послуги. *Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні DESPRO”*. К. ТОВ “Софія-А”, 2012. 104 с. URL: http://despro.org.ua/media/articles/06_book_blok.pdf (дата звернення 11.11.2024)

59. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг URL: <http://fmd.kh.ua/administrativni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення 11.11.2024)

60. Тимошук В.П., Кірмач А.В. Оцінка якості адміністративних послуг К.: Факт, 2005. – 88 с.

61. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності практ. посіб. / [Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А. та ін.] / за заг. ред. Тимошука В. П. К. : СПД Москаленко О. М., 2011. 432 с.

62 Чаусовська С. Поняття публічних послуг та їх класифікація. *Держава та регіони*. 2017. № 1. С.102-108

63. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг / О.Г. Циганов // Наука і правоохорона. – 2013. – № 1(19). – С. 60–66.

64. Bardhan P., Mookherjee D. Capture and Governance at Local and National Levels. *American Economic Review*. 2000. Vol. 90(2). Pp. 135-139. URL: <http://people.bu.edu/dilipm/ec722/papers/BardhanMookherjee2000%20AER.pdf> (дата звернення 07.11.2024)

65. Decentralization and Local Governance in South Eastern Europe and Southern Caucasus. URL: <http://www.alda-europe.eu/plus/public/publications/72-decentralization-and-local-governance-in-see-web-30062011.pdf> (дата звернення 07.11.2024)

66. Galasso E., Ravallion M. Decentralised Targeting of an Anti-Poverty Program / Development Research Group, World Bank, 2001. URL: <http://www.iadb.org/res/files/decentralized%20targeting%20mravallion.pdf> (дата звернення 07.11.2024)

67. Prud'homme R. The dangers of decentralization. The World Bank Research Observer. 1995. Vol. 10(2). Pp. 201-220. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/602551468154155279/pdf/770740JRN0WBRO0Box0377291B00PUBLIC0.pdf> (дата звернення 07.11.2024)

68. Shah A. Fiscal Decentralization in Developing and Transition Economies. Progress, Problems, and the Promise. World Bank Policy Research Working Paper. 2004. Vol. 3282. URL: http://documents.worldbank.org/curated/en/127931468764991332/118518322_20041117173539/additional/wps3282decentralization.pdf (дата звернення 07.11.2024)

69. Tkachova, N., Tokareva, V., Shumliaieva, I., Korolkov, V., Rysin, M. Institutional stability of public administration in conditions of sustainable development: geopolitical aspect. AMAZONIA INVESTIGA, Vol. 11, issue 57, pp/ 82-91. DOI 10.34069/AI/2022.57.09.9

70. United Nations E-government Survey 2018 E-Government for the Future We Want. United Nations. New York, 2018. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurveyWebinar_Version4.pptx.pdf (дата звернення 07.11.2024)

ДОДАТКИ

Додаток А

Перелік адміністративних послуг

Додаток
до рішення міської ради
23.10.2024 № 34

Перелік
адміністративних послуг, які надаються через
Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальні підрозділи

№ з/п	Код послуги	Назва адміністративної послуги	Суб'єкт надання адміністративної послуги
1	2	3	4
1	00-01	Комплексна послуга «сМалятко»	Південне Міжрегіональне управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
2	01-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45-річного віку	Вознесенівський підрозділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
3	02-01	Надання архівних довідок, витягів, копій за документами Національного архівного фонду	Архівне управління Запорізької міської ради
4	02-02	Надання архівних довідок, витягів, копій за документами ліквідованих юридичних осіб	
5	03-01	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки	Департамент архітектури та містобудування Запорізької міської ради
6	03-02	Внесення змін до будівельного паспорта забудови земельної ділянки	
7	03-03	Надання дубліката будівельного паспорта забудови земельної ділянки	
8	03-04	Надання містобудівних умов та обмежень для проєктування об'єкта будівництва (МБУ)	

Продовження додатка

1	2	3	4
9	03-05	Внесення змін до містобудівних умов та обмежень для проектування об'єкта будівництва (МБУ)	
10	03-06	Погодження містобудівних та архітектурних проєктних рішень об'єктів, розташованих в історичній частині міста, історичних ареалах, на магістралях та площах загальноміського значення та реєстрація в містобудівному кадастрі	
11	03-07	Узгодження ескізного проєкту або схеми розміщення сезонного відкритого майданчика для харчування	
12	03-08	Переведення дачного (садового) будинку у житлий будинок	
13	03-09	Повідомлення про влаштування засобів безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до об'єктів або їх розумного пристосування	
14	04-01	Видача дозволу на спеціальне водокористування	Сектор у Запорізькій області Державного агентства водних ресурсів України
15	04-02	Анулювання дозволу на спеціальне водокористування	
16	05-01	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання на нерухоме майно, об'єкт незавершеного будівництва	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради
17	05-02	Державна реєстрація речового права, похідного від права власності	
18	05-03	Державна реєстрація обтяжень речових прав на нерухоме майно	
19	05-04	Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	
20	05-05	Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, скасування державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, скасування рішення державного реєстратора (за судовим рішенням)	Прийом документів здійснюється безпосередньо державним реєстратором
21	05-06	Взяття на облік безказяного нерухомого майна	
22	05-07	Заборона вчинення реєстраційних дій	
23	05-08	Надання Витягу з Державного земельного кадастру	
24	05-09	Видача довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок	
25	05-10	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	Подання документів здійснюється засобами Порталу «Дія»
26	05-11	Державна реєстрація спеціального майнового права на об'єкт незавершеного будівництва, майбутній об'єкт нерухомості	
27	05-12	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання на нерухоме майно, об'єкт незавершеного будівництва в електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг	
28	05-13	Відкликання заяви про державну реєстрацію речових прав	Департамент захисту довкілля Запорізької обласної державної адміністрації
29	06-01	Видача дозволу на спеціальне використання природних ресурсів у межах території та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного значення	
30	06-02	Видача дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами суб'єктам господарювання, об'єкти яких	

Продовження додатка

1	2	3	4
		належать до другої або третьої груп	
31	06-04	Переоформлення дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами суб'єктам господарювання, об'єкти яких належать до другої або третьої груп	
32	06-05	Анулювання дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами суб'єктам господарювання, об'єкти яких належать до другої або третьої груп	
33	06-06	Анулювання дозволу на спеціальне використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного значення	
34	08-01	Видача витягу із технічної документації з нормативної грошової оцінки земельних ділянок	
35	08-02	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру не з вини органу, що здійснює його ведення	
36	08-03	Надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі	Головне управління Держгеокадастру у Запорізькій області
37	08-04	Видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю)	
38	08-05	Видача довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання)	
1	2	3	4
39	08-06	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку з відомостями про речові права на земельну ділянку, їх обтяження, одержаними в порядку інформаційної взаємодії з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, виключно з іншими відомостями та відомостями, внесеними до Поземельної книги, а також відомостями про ділянки надр, надані у користування відповідно до спеціальних дозволів на користування надрами та актів про надання гірничих відводів, одержаними в порядку інформаційної взаємодії з Держгеонадрами та Держпраці (за наявності), та посиланням на документи, на підставі яких відомості про обмеження у використанні земель внесені до Державного земельного кадастру	
40	08-07	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку з усіма відомостями, внесеними до Поземельної книги, крім відомостей про речові права на земельну ділянку, що виникли після 1 січня 2013 р., а також відомостями про ділянки надр, надані у користування відповідно до спеціальних дозволів на користування надрами та актів про надання гірничих відводів, одержаними в порядку інформаційної взаємодії з Держгеонадрами та Держпраці (за наявності), та посиланням на документи, на підставі яких відомості про обмеження у використанні земель внесені до Державного земельного кадастру	
41	08-08	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах адміністративно-територіальних одиниць	
42	08-09	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягів з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель	

Продовження додатка

1	2	3	4
43	08-10	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідок, що містять узагальнену інформацію про землі (території)	
44	08-11	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі вкопійовань з картографічної основи Державного земельного кадастру, кадастрової карти (плану)	
45	08-12	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі копій документів, що створюються під час ведення Державного земельного кадастру	
46	08-13	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, допущеної органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу	
47	08-14	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, з видачею витягу	
48	08-15	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, безпосередньо встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, містобудівною документацією, з видачею витягу	
49	08-16	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку з видачею витягу	
50	08-17	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу	
51	08-18	Державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру	
52	08-19	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу	
53	08-20	Державна реєстрація меліоративної мережі (змін до відомостей про неї) з видачею витягу з Державного земельного кадастру	
1	2	3	4
54	08-21	Державна реєстрація складової частини меліоративної мережі (змін до відомостей про неї) з видачею витягу з Державного земельного кадастру	
55	08-22	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про меліоративну мережу, складову частину меліоративної мережі	
56	08-23	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території територіальної громади	
57	08-24	Видача рішення про передачу у власність, надання у користування земельних ділянок сільськогосподарського призначення, що перебувають у державній власності	
58	08-25	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель з посиланням на документи, на підставі яких відомості про обмеження у використанні земель внесені до Державного земельного кадастру	
59	08-26	Видача рішення про припинення права власності на земельну ділянку, права постійного користування земельною ділянкою у разі добровільної відмови землевласника, землекористувача	
60	10-01	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці	Південно-Східне міжрегіональне управління Державної служби з питань праці
61	10-02	Видача дозволу на виконання робіт підвищеної небезпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки	
62	10-03	Зняття з обліку великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів	

Продовження додатка

1	2	3	4
63	10-04	Перереєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів	
64	10-05	Тимчасова реєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів	
65	10-06	Реєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів	
66	10-07	Анулювання дозволу на виконання робіт підвищеної безпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної безпеки	
67	10-08	Продовження строку дії дозволу на виконання робіт підвищеної безпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної безпеки	
68	10-09	Реєстрація змін відомостей у декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці	
69	10-10	Переоформлення дозволу на виконання робіт підвищеної безпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної безпеки	
70	10-11	Видача свідоцтва на придбання вибухових матеріалів промислового призначення	
71	10-12	Видача свідоцтва на зберігання (експлуатацію місця зберігання) вибухових матеріалів промислового призначення	
72	10-13	Видача гірничих відводів для розробки родовищ корисних копалин місцевого значення	
73	10-14	Переоформлення гірничого відводу для розробки родовищ корисних копалин місцевого значення	
74	11-01	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки	Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Запорізькій області
1	2	3	4
75	12-01	Видача рішення про виділення у встановленому порядку лісових ділянок для довгострокового тимчасового користування лісами	Південно-Східне міжрегіональне управління лісового та мисливського господарства
76	12-02	Видача дозволу на переведення земельних лісових ділянок до нелісових земель у цілях, пов'язаних з веденням лісового господарства, без їх вилучення у постійного лісокористувача	
77	12-03	Видача спеціального дозволу (лісорубного квитка) на заготівлю деревини під час проведення рубок головного користування	
78	14-01	Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні	Управління патрульної поліції в Запорізькій області Департаменту патрульної поліції
79	14-02	Погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів	
80	14-03	Переоформлення погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів	
81	14-04	Анулювання погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів	
82	15-04	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства	Головне управління Держпродспоживслужби у Запорізькій області
83	15-06	Видача експлуатаційного дозволу для провадження діяльності: на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження	
84	15-07	Видача експлуатаційного дозволу операторам ринку, що провадять діяльність, пов'язану з виробництвом та/або зберіганням харчових продуктів тваринного походження	
85	15-09	Реєстрація осіб, які здійснюють господарську діяльність з виробництва та маркування дерев'яного пакувального матеріалу	

Продовження додатка

1	2	3	4
86	15-10	Видача експлуатаційного дозволу на потужність оператора ринку з виробництва та обігу кормів	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради
87	15-11	Державна реєстрація потужностей операторів ринку	
88	15-12	Внесення змін до відомостей Державного реєстру потужностей операторів ринку	
89	15-13	Внесення відомостей про припинення використання потужності до Державного реєстру потужностей операторів ринку використання потужності	
90	15-14	Видача посвідчення про право роботи з пестицидами	
91	16-01	Державна реєстрація створення юридичної особи (крім громадського формування)	
92	16-02	Державна реєстрація включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (крім громадського формування)	
93	16-03	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи (крім громадського формування)	
94	16-04	Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі власного установчого документа (крім громадського формування)	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради
95	16-05	Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту (крім громадського формування)	
96	16-06	Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи (крім громадського формування)	
97	16-07	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)	
98	16-08	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи (крім громадського формування)	
99	16-09	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) юридичної особи (крім громадського формування)	
100	16-10	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті II ліквідації (крім громадського формування)	
101	16-11	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті III реорганізації (крім громадського формування)	
102	16-12	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)	
103	16-13	Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи (крім громадського формування)	
104	16-14	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи (крім громадського формування)	
105	16-15	Державна реєстрація фізичної особи підприємцем	
106	16-16	Державна реєстрація включення відомостей про фізичну особу-підприємця, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
107	16-17	Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	

Продовження додатка

1	2	3	4
108	16-18	Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця за її рішенням	
109	16-20	Видача документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, фізичної особи - підприємця	
110	16-21	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави	
111	16-22	Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	
112	16-23	Державна реєстрація рішення про припинення відокремленого підрозділу юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави	
113	16-24	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави	
114	16-25	Державна реєстрація відміни рішення про припинення відокремленого підрозділу юридичної особи, утвореної відповідно до законодавства іноземної держави	
115	17-01	Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами	Департамент управління активами Запорізької міської ради
116	17-02	Анулювання дозволу на розміщення зовнішньої реклами	
117	17-03	Переоформлення дозволу на розміщення зовнішньої реклами	
118	17-04	Подовження дозволу на розміщення зовнішньої реклами	
119	17-05	Внесення змін у технологічну схему рекламного засобу	
1	2	3	4
120	17-06	Видача дублікату дозволу на розміщення зовнішньої реклами	Департамент управління активами Запорізької міської ради
121	17-07	Перенесення рекламного засобу	
122	18-01	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та передача її в оренду або надання в постійне користування	
123	18-02	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки для будівництва та обслуговування жилого будинку, господарських будівель і споруд (присадибна ділянка)	
124	18-03	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення (зміна цільового призначення) земельної ділянки	
125	18-04	Рішення про затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та подальшої її передачі у власність шляхом продажу	
126	19-01	Державна реєстрація створення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки	Південне міжрегіональне управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
127	19-02	Державна реєстрація включення відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	
128	19-03	Державна реєстрація змін до відомостей про творчу спілку, територіальний осередок творчої спілки, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів	
129	19-04	Державна реєстрація рішення про припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки	
130	19-05	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора творчої спілки, територіального осередку творчої спілки	

Продовження додатка

1	2	3	4
131	19-06	Державна реєстрація припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки в результаті ліквідації	
132	19-07	Державна реєстрація припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки в результаті реорганізації	
133	19-08	Державна реєстрація включення відомостей про професійну спілку, об'єднання професійних спілок, організацію професійних спілок, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	
134	19-09	Державна реєстрація створення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок	
135	19-10	Державна реєстрація змін до відомостей про професійну спілку, організацію професійних спілок, об'єднання професійних спілок, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів	
136	19-11	Державна реєстрація рішення про припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок	
137	19-12	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок	
138	19-13	Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок в результаті ліквідації	
139	19-14	Державна реєстрація припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок в результаті реорганізації	
1	2	3	4
140	19-15	Державна реєстрація включення відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, зареєстровані до 01 липня 2004 року, відомості про які не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	
141	19-16	Державна реєстрація створення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців	
142	19-17	Державна реєстрація змін до відомостей про організацію роботодавців, об'єднання організацій роботодавців, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів	
143	19-18	Державна реєстрація рішення про припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців	
144	19-19	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців	
145	19-20	Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті ліквідації	
146	19-21	Державна реєстрація припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців в результаті реорганізації	
147	19-22	Державна реєстрація включення відомостей про громадське об'єднання, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	
148	19-23	Державна реєстрація створення громадського об'єднання	
149	19-24	Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб -	

Продовження додатка

1	2	3	4
		підприємств та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів	
150	19-25	Державна реєстрація рішення про виділ громадського об'єднання	
151	19-26	Державна реєстрація рішення про припинення громадського об'єднання	
152	19-27	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення громадського об'єднання	
153	19-28	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора громадського об'єднання	
154	19-29	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його ліквідації	
155	19-30	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання в результаті його реорганізації	
156	19-31	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу громадського об'єднання	
157	19-32	Державна реєстрація внесення змін до відомостей про відокремлений підрозділ громадського об'єднання	
158	19-33	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу громадського об'єднання	
159	19-34	Державна реєстрація включення відомостей про структурне утворення політичної партії, зареєстроване до 01 липня 2004 року, відомості про яке не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємств та громадських формувань	
160	19-35	Державна реєстрація створення структурного утворення політичної партії	
1	2	3	4
161	19-36	Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємств та громадських формувань	
162	19-37	Державна реєстрація рішення про припинення структурного утворення політичної партії	
163	19-38	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора структурного утворення політичної партії	
164	19-39	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його ліквідації	
165	19-40	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії в результаті його реорганізації	
166	19-43	Видача документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи	
167	19-44	Виправлення помилок, допущених у відомостях Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємств та громадських формувань	
168	19-46	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення творчої спілки, територіального осередку творчої спілки	
169	19-47	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок	
170	19-48	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців	

Продовження додатка

1	2	3	4
171	19-49	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення структурного утворення політичної партії	
172	19-53	Державна реєстрація громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи	
173	19-54	Державна реєстрація змін до відомостей про громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
174	19-55	Державна реєстрація припинення громадського об'єднання, що не має статусу юридичної особи	
175	19-56	Державна реєстрація структурного утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи	
176	19-57	Державна реєстрація змін до відомостей про структурне утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	
177	19-58	Державна реєстрація припинення структурного утворення політичної партії, що не має статусу юридичної особи	
178	19-59	Державна реєстрація рішення про виділ організації роботодавців, об'єднання організацій роботодавців	
179	19-60	Державна реєстрація рішення про виділ професійної спілки, організації професійних спілок, об'єднання професійних спілок	
180	19-61	Державна реєстрація рішення про виділ творчої спілки, територіального осередку творчої спілки	
181	19-62	Державна реєстрація статуту територіальної громади	
182	19-63	Видача дубліката свідоцтва про державну реєстрацію статуту територіальної громади	
183	19-64	Державна реєстрація змін до статуту територіальної громади	

1	2	3	4
184	19-65	Скасування державної реєстрації статуту територіальної громади	Департамент культури та інформаційної політики Запорізької обласної державної адміністрації
185	20-01	Внесення суб'єкта кінематографії до Державного реєстру виробників, розповсюджувачів і демонстраторів фільмів (стосовно розповсюджувачів фільмів, які отримали право на розповсюдження фільмів у межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць; демонстраторів фільмів, які провадять свою діяльність у межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць)	
186	20-02	Офіційне погодження можливості здійснення проповідницької чи іншої капонічної діяльності, виконання релігійних обрядів священнослужителями, релігійними проповідниками, наставниками, іншими представниками зарубіжних релігійних організацій, які є іноземними громадянами	
187	20-03	Державна реєстрація створення релігійної громади (у тому числі в результаті злиття, поділу)	
188	20-04	Реєстрація статуту (положення) релігійної громади	
189	20-05	Реєстрація статуту (положення) релігійної громади у новій редакції	
190	20-06	Державна реєстрація включення відомостей про релігійну громаду, статут якої зареєстровано до 1 січня 2013 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
191	20-07	Державна реєстрація змін до відомостей про релігійну громаду, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів	
192	20-08	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії) релігійної громади	

Продовження додатка

1	2	3	4
193	20-09	Державна реєстрація припинення релігійної громади в результаті її ліквідації	
194	20-10	Державна реєстрація припинення релігійної громади в результаті її реорганізації	
195	20-11	Державна реєстрація рішення про припинення релігійної громади	
196	21-01	Ліцензування діяльності з надання освітніх послуг у сфері загальної середньої освіти	Департамент освіти і науки Запорізької обласної державної адміністрації
197	21-02	Ліцензування діяльності з надання освітніх послуг у сфері дошкільної освіти	
198	22-01	Надання згоди на виїзд дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення	Департамент соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації
199	23-01	Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів Запорізької області	Департамент житлово - комунального господарства та будівництва Запорізької обласної державної адміністрації
200	23-02	Анулювання дозволу на розміщення зовнішньої реклами поза межами населених пунктів Запорізької області	
201	24-01	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради
202	24-02	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
203	24-03	Прийняття повідомлення про безоплатне розміщення внутрішньо переміщених осіб	
204	24-04	Прийняття повідомлення про зміну переліку осіб, розміщених у житловому приміщенні	
205	24-05	Прийняття інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій,	
1	2	3	4
		спричинених військовою агресією Російської Федерації	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
206	24-06	Заява (повідомлення) про факт руйнування або пошкодження житлового приміщення, внаслідок чого воно стало непридатним до проживання	
207	24-07	Компенсація за пошкоджене майно (сВідновлення) від імені заявника особисто	
208	24-08	Актуалізація персональних даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів	
209	24-09	Компенсація за пошкоджене майно (сВідновлення) від імені недієздатної повнолітньої особи	
210	24-10	Компенсація за пошкоджене майно (сВідновлення) від імені неповнолітньої особи	
211	24-11	Компенсація за пошкоджене майно (сВідновлення) (представником заявника за довіреністю)	
212	25-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Вознесенівський район)	
213	25-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Паунок малюка» (Вознесенівський район)	
214	25-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Вознесенівський район)	
215	26-01	Видача дозволу на ввезення видавничої продукції, що має походження або виготовлена та/або ввозиться з території держави-агресора, тимчасово окупованої території України	Державний комітет телебачення і радіомовлення України
216	26-02	Анулювання дозволу на ввезення видавничої продукції, що має походження або виготовлена та/або ввозиться з території держави-агресора, тимчасово окупованої території України	
217	26-03	Внесення суб'єкта господарювання до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції та видача	

Продовження додатка

1	2	3	4
		свідцтва	
218	26-04	Видача дубліката свідцтва про внесення суб'єкта господарювання до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції	
219	26-05	Переоформлення свідцтва про внесення суб'єкта господарювання до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції	
220	27-01	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про початок виконання підготовчих робіт	Інспекція державного архітектурно-будівельного контролю Запорізької міської ради
221	27-02	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про зміну даних у поданому повідомленні щодо виконання підготовчих робіт на об'єкті (зміна відомостей про початок виконання підготовчих робіт /виправлення технічної помилки)	
222	27-03	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у заяві про припинення права, набутого на підставі повідомлення про початок виконання підготовчих робіт на об'єкті	
223	27-04	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про зміну даних у зареєстрованій в установленому порядку декларації про початок виконання підготовчих робіт	
224	27-05	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про початок виконання будівельних робіт на об'єктах з незначними наслідками (СС1)	
225	27-06	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про зміну даних у поданому повідомленні про початок виконання будівельних робіт на об'єктах з незначними наслідками (СС1) (зміна відомостей про початок виконання будівельних робіт /виправлення технічної помилки)	
226	27-07	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у заяві	
1	2	3	4
		про припинення права, набутого на підставі повідомлення про початок виконання будівельних робіт на об'єктах з незначними наслідками (СС1)	
227	27-08	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про зміну даних у зареєстрованій в установленому порядку декларації про початок виконання будівельних робіт	
228	27-09	Ресстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1)	
229	27-10	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у декларації про готовність до експлуатації індивідуальних (садибних) житлових будинків, садових, дачних будинків, господарських (присадибних) будівель і споруд, будівель і споруд сільськогосподарського призначення, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1), збудовані на земельній ділянці відповідного цільового призначення без дозвільного документа на виконання будівельних робіт (відповідно до пункту 9 розділу V «Прикінцеві положення» Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності»)	
230	27-11	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у декларації із виправленням технічної помилки у поданій декларації про готовність до експлуатації об'єкта з незначними наслідками (СС1)	
231	27-12	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у декларації із виправленням технічної помилки у поданій декларації про готовність до експлуатації індивідуальних (садибних) житлових будинків, садових, дачних будинків, господарських (присадибних) будівель і споруд, будівель і споруд сільськогосподарського призначення, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1), збудовані на земельній ділянці відповідного цільового призначення	

Продовження додатка

1	2	3	4
		без дозвільного документа на виконання будівельних робіт(відповідно до пункту 9 розділуV «Прикінцеві положення» Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності»)	
232	27-13	Реєстрація декларації про готовність до експлуатації самочинно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду	
233	27-14	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у декларації із виправленням технічної помилки у поданій декларації про готовність до експлуатації самочинно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду	
234	27-15	Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта	
235	27-16	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у поданій декларації із виправленням технічної помилки у декларації про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта	
236	27-17	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта	
237	27-18	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у повідомленні про зміну даних у поданому повідомленні про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта (зміна відомостей про початок виконання будівельних робіт/виправлення технічної помилки)	
238	27-19	Внесення до Реєстру будівельної діяльності інформації, зазначеної у заяві про припинення права, набутого на підставі повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта	
239	28-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Заводський район)	Департамент соціального захисту
1	2	3	4
240	28-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Заводський район)	населення Запорізької міської ради
241	28-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Заводський район)	
242	29-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Дніпровський район)	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
243	29-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Дніпровський район)	
244	29-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Дніпровський район)	
245	30-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Комунарський район)	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
246	30-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Комунарський район)	
247	30-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Комунарський район)	
248	31-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Олександрівський район)	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
249	31-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Олександрівський район)	
250	31-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Олександрівський район)	
251	32-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Шевченківський район)	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
252	32-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Шевченківський район)	
253	32-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення	

Продовження додатка

1	2	3	4
		внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Шевченківський район)	
254	33-01	Оформлення допомоги при народженні дитини (Хортицький район)	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
255	33-02	Оформлення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (Хортицький район)	
256	33-03	Прийняття заяв на компенсацію витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб, які перемістилися у період воєнного стану (Хортицький район)	
257	36-01	Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою	Департамент муніципального управління Запорізької міської ради
258	36-02	Анулювання дозволів на порушення об'єктів благоустрою	
259	36-03	Переоформлення дозволів на порушення об'єктів благоустрою	
260	36-04	Видача дублікатів на порушення об'єктів благоустрою	
261	37-01	Декларація про провадження господарської діяльності суб'єктами господарювання (у період воєнного стану)	Суб'єкт надання адміністративних послуг з напрямком діяльності
262	37-02	Декларація про провадження господарської діяльності суб'єктами господарювання, що здійснюють охоронну діяльність (у період воєнного стану)	Міністерство внутрішніх справ України
263	38-01	Заява про отримання матеріальної допомоги	Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради
264	38-02	Заява про складання акту про фактичне місце проживання (не проживання)/здійснення факту догляду громадян на території м. Запоріжжя	
265	38-03	Матеріальна допомога на проведення безоплатного капітального ремонту власних житлових будинків (квартир) особам, які мають право на таку пільгу	
266	38-04	Встановлення статусу член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни (СТ.10), видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення + взяття на облік до реєстру територіальної громади	
1	2	3	4
267	38-05	Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни (ОКРІМ п. 11-14, 16 СТ.7), видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення (вклеювання бланка-вкладки)+ взяття на облік до реєстру територіальної громади+ видача талонів на пільговий проїзд особам з інвалідністю внаслідок війни	
268	38-06	Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни (п. 11-14, 16 СТ.7), видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення (вклеювання бланка-вкладки) + взяття на облік до реєстру територіальної громади + видача талонів на пільговий проїзд особам з інвалідністю внаслідок війни	
269	38-07	Встановлення статусу член сім'ї загиблого(померлого) захисника чи захисниці(ст.10 ч.1), видача посвідчення/довідки, продовження строку дії посвідчення (вклеювання бланка - вкладки) + взяття на облік до реєстра територіальної громади	
270	38-08	Взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) ветеранів війни та осіб, на яких поширюється дія Законів України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту" та "Про жертви нацистських переслідувань"	
271	38-09	Взяття на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням (путівками) постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, членів сімей загиблих (померлих) таких осіб	
272	38-10	Повідомлення про припинення отримання матеріальної допомоги	
273	38-11	Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни (окрім п. 11-14, 16 ст.7), видача посвідчення/довідки	
274	38-12	Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни (п. 11-14, 16	

Продовження додатка

1	2	3	4
		ст.7), видача посвідчення/довідки	
275	38-13	Встановлення статусу член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни (ст.10), видача посвідчення/довідки	
276	38-14	Встановлення статусу член сім'ї загиблого(померлого) захисника чи захисниці (ст.10-1), видача посвідчення/довідки	
277	38-15	Видача листів талонів на пільговий проїзд особі з інвалідністю внаслідок війни	
278	38-16	Надання матеріальної допомоги зареєстрованим в місті Запоріжжя постраждалому Захиснику України, постраждалій Захисниці України або члену їх родини, які отримали поранення, травми, контузію чи каліцтво під час участі в антитерористичній операції та у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України; або які мають хворобу, пов'язану з участю в антитерористичній операції та у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України	
279	38-17	Продовження строку дії посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці (ст.10 ¹) (вклеювання бланка-вкладки)	
280	38-18	Продовження строку дії посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни (вклеювання бланка-вкладки)	
281	38-19	Видача направлення для отримання послуг з соціальної та професійної адаптації	
282	38-20	Видача нового посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни замість непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних	
283	38-21	Видача нового посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни (ст.10) замість непридатного/втраченого та у разі зміни	
1	2	3	4
		персональних даних	
284	38-22	Видача нового посвідчення члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці (ст.10 ¹) замість непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних	
285	38-23	Позбавлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни за заявою такої особи	
286	38-24	Позбавлення статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці (ст.10 ¹) за заявою такої особи	
287	38-25	Позбавлення статусу члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни (ст.10) за заявою такої особи	
288	38-26	Виплата грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення деякими категоріями осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, та брали участь у бойових діях на території інших держав, а також членам їх сімей	
289	38-27	Виплата грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення внутрішньо переміщеним особам, з числа учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни 3 групи, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України	
290	39-01	Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їх власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування або управління	Управління містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації
291	39-02	Видача дозволу на консервацію, реставрацію, реабілітацію, музесфікацію, ремонт, пристосування пам'яток місцевого значення	
292	40-01	Виготовлення макетів індивідуальних номерних знаків транспортних засобів, які виготовляються на замовлення власників транспортних засобів, з видачею номерних знаків	Головний сервісний центр Міністерства внутрішніх справ України (Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Запорізькій області)
293	40-02	Видача нового посвідчення волія на право керування транспортними	

Продовження додатка

1	2	3	4
		засобами замість втраченого або вкраденого	
294	40-03	Видача свідоцтва про реєстрацію колісних транспортних засобів для в'їзду за кордон	
295	40-04	Видача тимчасового реєстраційного талона на право керування транспортними засобами	
296	40-05	Обмін посвідчення водія на право керування транспортними засобами (без складання іспитів)	
297	40-06	Перезакріплення індивідуальних номерних знаків	
298	40-07	Реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів усіх категорій з видачею свідоцтва про реєстрацію та номерних знаків, зняття з обліку транспортного засобу з видачею облікової картки та номерних знаків для разових поїздок	
299	40-08	Видача електронного свідоцтва про реєстрацію колісних транспортних засобів без виготовлення його бланку	
300	40-09	Видача електронного національного посвідчення водія на право керування транспортними засобами	
301	41-01	Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни	Міністерство у справах ветеранів України
302	41-02	Призначення одноразової грошової допомоги у разі інвалідності волонтера внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройного конфлікту	
1	2	3	4
303	41-03	Видача нового посвідчення учасника бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасника війни, члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України, постраждалого учасника Революції Гідності замість непридатного/втраченого та у разі зміни персональних даних	
304	41-04	Встановлення факту одержання ушкоджень здоров'я від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння на території проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України	
305	41-05	Встановлення статусу учасника бойових дій, видача посвідчення	
306	41-06	Позбавлення статусу учасника бойових дій за заявою такої особи	
307	41-07	Призначення одноразової грошової допомоги в разі загибелі (смерті) або інвалідності деяких категорій осіб відповідно до Закону України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту"	
308	41-08	Призначення одноразової грошової допомоги членам сім'ї, батькам та утриманцям волонтера, загиблого (померлого) внаслідок поранення (контузії, травми або каліцтва), отриманого під час надання волонтерської допомоги в районі проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, здійснення заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України та/або іншої країни проти України, бойових дій та збройного конфлікту	

Продовження додатка

1	2	3	4
309	42-01	Державна реєстрація народження	Олександрівський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
310	42-02	Державна реєстрація смерті	
311	42-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
312	42-04	Державна реєстрація зміни імені	
313	42-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	
314	43-01	Державна реєстрація народження	Заводський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
315	43-02	Державна реєстрація смерті	
316	43-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
317	43-04	Державна реєстрація зміни імені	
318	43-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	
319	44-01	Державна реєстрація народження	Комунарський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
320	44-02	Державна реєстрація смерті	
321	44-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
322	44-04	Державна реєстрація зміни імені	
323	44-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	
324	45-01	Державна реєстрація народження	Дніпровський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
325	45-02	Державна реєстрація смерті	
326	45-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
327	45-04	Державна реєстрація зміни імені	
328	45-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	
329	46-01	Державна реєстрація народження	Шевченківський відділ державної
1	2	3	4
330	46-02	Державна реєстрація смерті	реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
331	46-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
332	46-04	Державна реєстрація зміни імені	
333	46-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	
334	47-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Дніпровський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
335	48-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Заводський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
336	49-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Комунарський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
337	50-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Олександрівський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
338	51-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Хортицький відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
339	52-01	Вклеювання до паспорта громадянина України (зразка 1994 року) фотокартки при досягненні 25 і 45- річного віку	Шевченківський відділ у місті Запоріжжі Управління Державної міграційної служби України в Запорізькій області
340	53-01	Реєстрація місця проживання (перебування) особи	Департамент адміністративних послуг
341	53-02	Зняття із задекларованого (заресстрованого) місця проживання	Запорізької міської ради

Продовження додатка

1	2	3	4
		(перебування) особи	
342	53-03	Оформлення та видача витягу з реєстру територіальної громади	
343	53-04	Оформлення та видача довідки власнику (співвласникам) житла про осіб, які задекларували або зареєстрували своє місце проживання (перебування) в належному йому (їм) житлі	
344	53-05	Ресстрація договорів найму (піднайму, оренди) житлх приміщень у будинках (квартирах), які належать громадянам на праві приватної власності	
345	53-06	Актуалізація даних в Реєстрі територіальної громади м. Запоріжжя	
346	53-07	Декларування місця проживання (перебування) особи	
347	53-08	Ресстрація місця проживання (перебування) малолітньої дитини	
348	53-09	Зняття із задекларованого (зареєстрованого) місця проживання (перебування) малолітньої дитини	
349	53-10	Оформлення та видача інформації про попереднє зареєстроване місце проживання/про внесення дитини до картки батьків	
350	54-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР ради по Вознесенівському району
351	55-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР по Дніпровському району
352	56-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР по Заводському району
353	57-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР по Комунарському району
354	58-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР ради по Олександрівському району
355	59-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР ради по Хортицькому району
1	2	3	4
356	60-01	Заява про надання довідки про фактичне місце проживання/ не проживання	Районна адміністрація ЗМР по Шевченківському району
357	61-01	Ресстрація участі в тренінгах з основ започаткування, відновлення, розширення бізнесу для ветеранів та членів їх сімей	Запорізький обласний центр зайнятості
358	61-02	Ресстрація ветеранів та членів їх сімей для отримання практичної допомоги з подання заявки на грант із започаткування та розвитку власного бізнесу	(прийом відвідувачів у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється безпосередньо суб'єктом за окремо визначеним графіком)
359	61-03	Ресстрація безробітного та виплата допомоги по безробіттю	
360	61-04	Ваучер на навчання	
361	61-05	Пошук вакансій	
362	61-06	Компенсація роботодавцям за облаштування робочого місця особи з інвалідністю	
363	61-07	Грант на власну справу	
364	61-08	Грант для ветеранів та членів їх сімей	
365	61-09	Компенсація витрат на оплату праці за працевлаштування ВПО під час дії воєнного стану	
366	61-10	Компенсація суб'єктам малого підприємництва за працевлаштування зареєстрованих безробітних на нові робочі місця	
367	61-11	Тимчасова зайнятість (участь у суспільно корисних роботах, громадських та інших роботах тимчасового характеру)	
368	62-01	Ресстрація пасіки	Департамент економічного розвитку Запорізької міської ради

Продовження додатка

1	2	3	4
369	63-01	Надання юридичних консультацій військовослужбовцям, мешканцям міста та внутрішньо переміщеним особам в приміщеннях ЦНАП м. Запоріжжя	Юридична клініка Запорізького національного університету (прийом відвідувачів у ЦНАП та його територіальних підрозділах здійснюється безпосередньо суб'єктом за окремо визначеним графіком)
370	64-01	Надання консультацій з питань залучення громадян до військової служби	Центр рекрутингу (прийом відвідувачів у Вознесенівському (Центральному) ЦНАП м. Запоріжжя здійснюється безпосередньо суб'єктом)
371	65-01	Державна реєстрація народження	Оріхівський відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Пологи́вському районі Запорізької області Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)
372	65-02	Державна реєстрація смерті	
373	65-03	Державна реєстрація розірвання шлюбу	
374	65-04	Державна реєстрація зміни імені	
375	65-05	Внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання	

Секретар міської ради



Регіна ХАРЧЕНКО

Додаток Б
Приклад інформаційної карти

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказ департаменту
адміністративних послуг
Запорізької міської ради
від 09.01.2024 № 16-1р

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
адміністративної послуги з видачі довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок

Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради

Інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги / центр надання адміністративних послуг		
1	Місцезнаходження суб'єкта надання адміністративної послуги/центру надання адміністративних послуг	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради Юридична адреса: 69005, м. Запоріжжя, бульвар Центральний, 27 Вознесенівський (Центральний) ЦНАП: бульвар Центральний, буд. 27 Територіальні підрозділи ЦНАП: Заводський район: вул. Мирослава Симчича (Лізи Чайкіної), буд. 56, Дніпровський район: (тимчасово не працює) вул. Кияшка, буд. 22, Хортицький район: вул. Світла, 2/просп. Інженера Преображенського, 1, Комунарський район: вул. Чумаченка, буд. 32, Шевченківський район: просп. Моторобудівників, буд. 34.
2	Інформація щодо режиму роботи	Понеділок – четвер: з 8-00 до 17-00 П'ятниця: з 8-00 до 15-45 Перерва: з 12-00 до 12-45 Субота, неділя: вихідний.
3	Телефон/факс (довідки), адреса електронної пошти та веб-сайт	Тел. (061)280-75-04 Адреса електронної пошти: reception.dap@zp.gov.ua Адреса веб-сайту: https://cnap.zp.gov.ua Вознесенівський (Центральний) ЦНАП: тел. (061)280-75-05 Територіальні підрозділи ЦНАП: Заводський район: тел. (061)280-75-19; Дніпровський район: (тимчасово не працює) тел. (061)280-75-21; Хортицький район: тел. (061)280-75-23; Комунарський район:

Продовження додатка

		тел. (061)280-75-15; Шевченківський район: тел. (061)280-75-17 Загальний для ЦНАП 067-280-75-05
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги		
4	Акти центральних органів виконавчої влади	Рішення Запорізької міської ради від 31.05.2017 №45 «Про видачу довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок», згідно з наказом Міністерства доходів і зборів України № 32 від 17.01.2014 «Про затвердження Порядку видачі довідки про наявність у фізичної особи земельних ділянок та її форми».
Умови отримання адміністративної послуги		
5	Підстава для отримання адміністративної послуги	Заява заявника до центру надання адміністративних послуг.
6	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	Документ, що посвідчує особу (паспорт або ID картка) власника сільськогосподарської продукції та представника за довіреністю (у випадку його звернення), місце проживання (область, район, населений пункт, вулиця, будинок, корпус, квартира); Реєстраційний номер облікової картки фізичної особи - платника податків власника сільськогосподарської продукції та представника за довіреністю (у випадку його звернення) згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків або серія та номер паспорта/номер ID картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті/ ID картці).
7	Спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	Заява подається особисто заявником або його уповноваженою особою.
8	Платність (безоплатність) надання адміністративної послуги	Безоплатно.
9	Строк надання адміністративної послуги	Довідка про наявність у фізичної особи земельних ділянок видається протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмової заяви. Інформація про видачу такої довідки, протягом 10 днів з дати видачі довідки власнику сільськогосподарської продукції, направляється центром надання адміністративних послуг контролюючому органу за місцем розташування земельної ділянки.
10	Перелік підстав для відмови	У разі відсутності відомостей про запитовану земельну ділянку

Продовження додатка

11	Результат надання адміністративної послуги	Довідка про наявність у фізичної особи земельних ділянок, або у разі відсутності відомостей про земельну ділянку, відмова в наданні довідки
12	Способи отримання відповіді (результату)	Особисто заявником або через уповноважену особу; В електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг чи інші інформаційні системи *

Додаток В
Приклад Технологічної карти
ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ
Державна реєстрація народження

№ п/ п	Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги	Відповідальна посадова особа суб'єкта надання адміністративної послуги	Дія В - виконує, У - бере участь, П - погоджує, З - затверджує	Термін виконання (днів)
1	Прийом та перевірка відповідності документів	Заступник начальника Центру надання адміністративних послуг	В	При зверненні
2	Складання актового запису, виписки та реєстрація свідоцтва про народження	Заступник начальника Центру надання адміністративних послуг	В	Протягом 1 робочого дня
3	Видача свідоцтва про народження та довідки для отримання допомоги при народженні дитини	Заступник начальника Центру надання адміністративних послуг	В	Протягом 1 робочого дня
Загальна кількість днів надання послуг				1 робочий день
Загальна кількість днів (передбачена законодавством)				30 календарних днів