



**МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

вул. Велика Перспективна, 41, м. Кропивницький, 25022, тел. 35 83 01, 35 61 58,  
e-mail: [kmvk@krmr.gov.ua](mailto:kmvk@krmr.gov.ua), код в ЄДРПОУ 04055251

*10.09.2020 № 4480/26-0513*

на № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**Державна регуляторна  
служба України**

вул. Арсенальна, буд. 9/11,  
м. Київ, 01011

**Про розгляд проєкту регуляторного акта**

Відповідно до Закону України “Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності” Міська рада міста Кропивницького надсилає на розгляд проєкт регуляторного акта — проєкт рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького», аналіз регуляторного впливу до нього та експертний висновок постійної комісії з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності (додаються).

Розробником проєкту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» є департамент надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького.

**Керуючий справами**

**виконавчого комітету міської ради**

**Альвіна БОНДАРЕНКО**

0.31

Шевченко Анна 35 61 60

04446

№ 7721/01/19-20 від 16.09.2020

Державна регуляторна служба України



## МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

## СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ

## Р І Ш Е Н Н Я

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 року

№ \_\_\_\_\_

**Про затвердження Регламенту  
Центру надання адміністративних послуг  
у форматі «Прозорий офіс»  
міста Кропивницького**

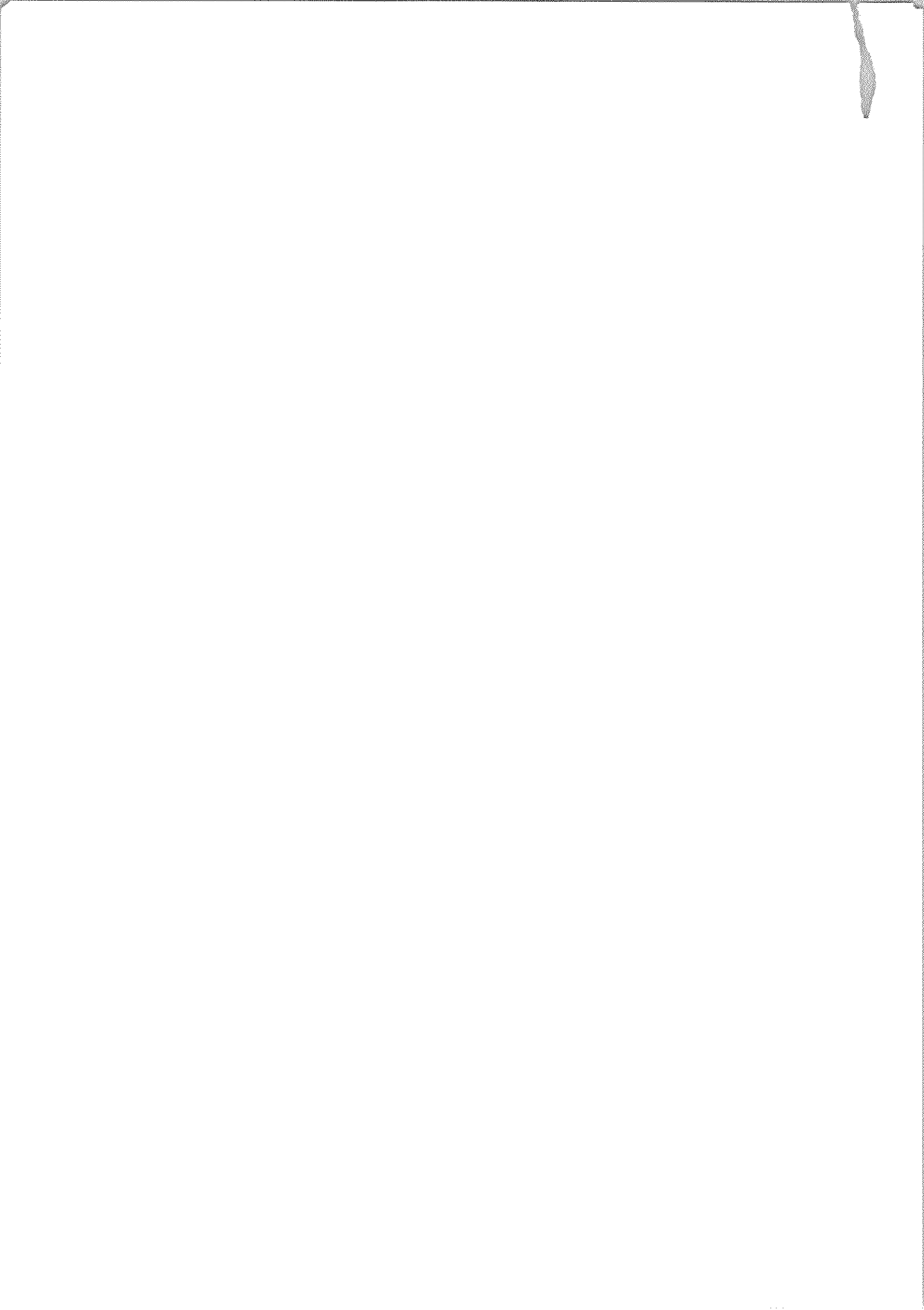
Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірнього регламенту центру надання адміністративних послуг», рішеннями Міської ради міста Кропивницького від 21 листопада 2017 року №1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького», від 18 серпня 2020 року №3313 «Про доповнення Плану діяльності Міської ради міста Кропивницького з підготовки проєктів регуляторних актів на 2020 рік» Міська рада міста Кропивницького

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 2 рішення Міської ради міста Кропивницького від 27 серпня 2019 року №2720 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького».

3. Пункт 3 рішення Міської ради міста Кропивницького від 27 серпня 2019 року №2720 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» викласти в наступній редакції: «Департаменту надання адміністративних послуг внести на затвердження Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі



«Прозорий офіс» міста Кропивницького, на віддалених робочих місцях адміністраторів / працівників Центру».

4. Суб'єктам надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького, за погодженням департаменту надання адміністративних послуг, у спосіб, встановлений чинним законодавством, затвердити інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, на віддалених робочих місцях адміністраторів / працівників Центру.

5. Дане рішення набуває чинності з дня його опублікування у засобах масової інформації.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності та керуючого справами виконавчого комітету міської ради А.Бондаренко.

**Міський голова**

**Андрій РАЙКОВИЧ**



## ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Міської ради міста Кропивницького  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2020 року № \_\_\_\_\_

### РЕГЛАМЕНТ

#### Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького

#### 1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент) розроблений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг».

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру, порядок дій адміністраторів/працівників Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.4. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх учасників надання адміністративних послуг у Центрі. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг ніж той, що визначено цим Регламентом, застосовуються норми відповідного законодавства.

1.5. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів :

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста



Кропивницького (далі — Положення), даним Регламентом, іншими нормативно-правовими актами.

## **2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

2.1. Центр розташовано в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Архітектора Паученка, 41/26.

2.2. На вході до будівлі Центру розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його графік роботи. Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру визначається Положенням, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

2.3. Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру встановлюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

2.4. Прийом суб'єктів звернень може здійснюватися адміністраторами / працівниками Центру, суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до графіка, який затверджується керівником Центру.

2.5. Вхід до приміщення Центру облаштовано зручними сходами з поручнями та ліфтом з вулиці для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

2.6. У приміщенні Центру облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення; туалетну кімнату для матері та дитини.

2.7. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги.

2.8. Приміщення Центру — чотириповерхова будівля, яка поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

2.9. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі та має належні умови безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю й інших маломобільних груп населення. Суб'єкти звернення мають вільний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина містить: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

2.10. Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, а також для збереження документів, справ, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.11. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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



У секторі інформування можуть розміщуватися інформаційні стенди / інформаційні термінали в зручному для перегляді місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування Центру, віддалене робоче місце адміністратора Центру облаштовуються анкетами для опитування, відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, які розміщуються на видному та в доступному місці.

2.13. Сектор очікування розміщено в просторах приміщеннях та облаштовано столами для оформлення документів, стільцями, кріслами.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

У секторі очікування Центру, в приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створено умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (розміщено банкомати, платіжні термінали).

2.14. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника Центру.

2.15. Площа сектору очікування й обслуговування Центру та площа приміщення, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру, є достатніми для забезпечення зручних і комфортних умов прийому суб'єктів звернення та роботи працівників Центру та складає не менш як 100 кв. метрів.

2.16. На інформаційних вказівниках, інформаційних терміналах або на вебсайті Центру розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місце знаходження віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти, програмного забезпечення Skype;
- графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру (приймні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою;

- положення про Центр;
- регламент Центру;
- графік прийому суб'єктів звернення.

2.17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів / працівників Центру розміщується в доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі.

2.18. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування, на вебсайті Центру, а також можна отримати безпосередньо в адміністраторів/працівників Центру.

2.19. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів.

### **3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

3.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог чинного законодавства й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг оперативно вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до змін у законодавстві.

Міська рада міста Кропивницького, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Центр, оперативно готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та даного Регламенту.

### **4. Робота інформаційного підрозділу Центру та керування чергою**

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі створено сектор інформування (рецепцію).

4.2. Сектор інформування відповідно до своїх обов'язків :

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- безоплатно забезпечує суб'єктів звернення бланками типових документів,

необхідних для отримання певних адміністративних послуг;

- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором / працівником Центру.

4.3. Вебсайт Центру (<http://dozvil.kr-rada.gov.ua>) містить інформацію, зазначену в п. 2.13 цього Регламенту.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебсайті, має бути актуальною і є вичерпною для суб'єктів звернення.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративної послуги Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги.

4.7. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором та працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

4.8. Сектор може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

4.9. У Центрі, на віддалених робочих місцях адміністраторів може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до працівників Центру для отримання певних адміністративних послуг на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до працівника Центру на рецепції, до адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку або електронної реєстрації на вебсайті Центру. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

4.10. Час технічної перерви робочого місця — 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

4.11. Працівники, задіяні в роботі Центру, зобов'язані вживати заходів щодо максимального зменшення часу очікування суб'єктами звернення в черзі.

4.12. Для зручності суб'єктів звернення в Центрі може забезпечуватися особистий прийом керівництвом міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

4.13. Реєстрація звернень / заяв суб'єктів звернення для отримання адміністративних послуг здійснюється відповідно до даного Регламенту та чинного законодавства.

## **5. Основні вимоги до організації прийому суб'єктів звернень у Центрі, адміністраторами / працівниками Центру, що працюють на віддалених робочих місцях**

5.1. Обслуговування суб'єктів звернень у Центрі здійснюється із застосуванням автоматизованої системи керування чергою або в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

5.2. Час очікування суб'єктом звернення після виклику за допомогою автоматизованої системи керування чергою — до 3 хвилин. Час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором / працівником Центру:

- середній до 15 хвилин;
- максимальний до 25 хвилин.

Час опрацювання звернення може збільшуватись у разі здійснення реєстраційних дій, пов'язаних з роботою в державних реєстрах.

5.3. Час технічної перерви робочого місця — 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

5.4. Працівники, задіяні в роботі Центру, зобов'язані вживати заходів щодо максимального зменшення часу очікування суб'єктами звернення в черзі.

5.5. Для зручності суб'єктів звернення в Центрі може забезпечуватися особистий прийом керівництвом міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

5.6. Реєстрація звернень / заяв суб'єктів звернення для отримання адміністративних послуг здійснюється відповідно до даного Регламенту та чинного законодавства.

## **6. Прийняття заяви та інших документів в Центрі**

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі — вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі — вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або на віддалених робочих місцях адміністраторів/працівників Центру відповідно до чинного законодавства.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, установлених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача

(переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”.

6.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора/працівника Центру особисто, через представника (законного представника), надіслати його засобами поштового зв’язку або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається відповідно до вимог чинного законодавства.

6.4. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

6.5. Адміністратор / працівник Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви.

6.6. Адміністратор / працівник Центру формує опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.7. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора / працівника Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу — в електронній формі.

6.8. Адміністратор / працівник Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, електронною поштою), а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (у Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку чи в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.9. Адміністратор Центру, віддаленого робочого місця та працівник Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі — єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії “Прозорий офіс міста Кропивницького” (далі — система взаємодії “Прозорий офіс”). Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й в описі вхідного пакета документів.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення

спосіб його повідомлення, адміністратор / працівник Центру не пізніше наступного робочого дня повідомляє суб'єкта звернення про реєстрацію вхідного пакета документів засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.11. У випадку прийняття від суб'єкта звернення вхідного пакета документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор формує / реєструє заяву в базі даних заяв, виготовляє електронні копії документів шляхом сканування та їх розміщення у державних реєстрах. Після здійснення цих дій суб'єктові звернення надається опис / копія заяви / інший документ відповідно до чинного законодавства.

6.12. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбачених законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги), або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор / працівник Центру за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

6.13. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру формує справу в паперовій або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання або сканування.

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор / працівник Центру вносить до листа про проходження справи в паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

6.15. Прийняття та передача документів може здійснюватися в інший спосіб, який не суперечить чинному законодавству.

## **7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом б'цього Регламенту, адміністратор / працівник Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (іншому документі) із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру, віддаленого робочого місця адміністратора до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги

безпосередньо в Центрі, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб, визначений узгодженими рішеннями або чинним законодавством.

7.3. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор / працівник Центру забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі із застосуванням системи взаємодії "Прозорий офіс"). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій / електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.4. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи (іншого документа) у паперовій та/або електронній формі.

7.5. У випадку опрацювання вхідного пакета документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор проводить державну реєстрацію відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством.

7.6. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

7.7. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг (крім колегіальних органів) строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами / працівниками Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати керівництво Центру про перешкоди в дотриманні строку розгляду справ та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора / працівника Центру, керівника Центру про хід розгляду справи.

7.9. Відмова у наданні адміністративної послуги оформлюється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

7.10. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до справи, про що робиться відповідна відмітка в системі взаємодії "Прозорий офіс".

7.11. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання

адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом та чинним законодавством.

7.12. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор / працівник Центру невідкладно інформує про це відповідного керівника суб'єкта надання адміністративних послуг та/або керівника Центру.

## **8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення**

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, віддаленого робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи (іншому документі) та/або в електронній формі.

8.2. Адміністратор / працівник Центру у день надходження вихідного пакета документів здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи (іншого документу), а також до системи взаємодії "Прозорий офіс".

8.3. Адміністратор / працівник Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

8.4. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

8.5. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в системі взаємодії "Прозорий офіс", описі вхідного пакета документів або в іншому документі.

8.6. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

8.7. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор / працівник Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.8. У випадку надання суб'єктові звернення адміністративної послуги, що передбачає реєстрацію в державному реєстрі, передача вихідного пакета документів здійснюється адміністратором / державним реєстратором у терміни та спосіб, визначені чинним законодавством.



8.9. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких адміністративних послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.10. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія) та/або електронній формі, зокрема заява суб'єкта звернення та результат надання адміністративної послуги, зберігається у Центрі, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (або у системі взаємодії "Прозорий офіс").

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

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором Центру, що працює на віддаленому робочому місці, міститься в системі взаємодії "Прозорий офіс" та узагальнюється Центром.

8.11. Усі матеріали справи (оригінали) зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги (або скановані матеріали в системі взаємодії "Прозорий офіс").

## **9. Строки надання адміністративної послуги**

9.1. Строки надання адміністративної послуги зазначаються в інформаційних картках згідно з чинним законодавством.

9.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п. 9.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

9.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги.

## **10. Особливості діяльності адміністратора / працівника Центру, що працює на віддаленому робочому місці**

10.1. Віддалене робоче місце адміністратора / працівника Центру розміщується на першому поверсі будівлі й забезпечується належними умовами для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

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

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора/працівника Центру забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора/працівника Центру за місцем проживання / перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Порядок роботи адміністратора / працівника Центру віддаленого робочого місця визначається розділами 5 - 8 даного Регламенту.

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

10.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора / працівника Центру, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.9 цього Регламенту.

10.3. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, облаштовується місцями для очікування суб'єктами звернень.

**Директор департаменту  
надання адміністративних послуг**

**Сергій КОВАЛЕНКО**

**АНАЛІЗ РЕГУЛЯТОРНОГО ВПЛИВУ**  
**проєкту регуляторного акта – рішення Міської ради**  
**міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру**  
**надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс»**  
**міста Кропивницького»**

Даний аналіз регуляторного впливу розроблено на виконання та з дотриманням вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» і Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11 березня 2004 року № 308 (із змінами), що визначає правові й організаційні заходи реалізації проєкту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького».

**I. Визначення проблеми**

*Проблема, яку передбачається розв'язати шляхом державного регулювання :*

Повноцінне функціонування Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр, ЦНАП) потребує розробки та прийняття нормативно-правових актів, які регламентують роботу Центру, розробки та затвердження нових документів, у тому числі Регламенту ЦНАПу як регуляторного акта. За допомогою введення в дію рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» передбачається виконання вимог Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами), Постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), що дозволить, у свою чергу, встановити порядок організації діяльності Центру, особливості діяльності адміністратора / працівника Центру, що працює на віддаленому робочому місці, стандарти роботи Центру; визначити координацію діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників Центру, порядок їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг; організацію документообігу та порядок здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень; прозорість, швидкість та зручність процедур надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, удосконалення цих процедур та їх уніфікацію.

Зазначене сприятиме побудові чіткого алгоритму надання адміністративних послуг у місті Кропивницькому, запровадженню єдиних стандартів роботи, що забезпечить високу якість надання адміністративних

послуг суб'єктам звернень, максимальне зменшення часових та фізичних витрат громадян міста, дасть змогу налагодити дієвий зв'язок між юридичними особами / фізичними особами та владою, сприятиме розвитку прозорих відносин.

***Причини виникнення проблеми :***

Від можливості та якості отримання адміністративних послуг залежать реалізація прав і свобод громадян та умови для ведення бізнесу. І саме концепція Центру надання адміністративних послуг як простору, де в одному місті локалізовані всі необхідні державні та муніципальні послуги, є зараз як ніколи актуальна та вотребувана. З 2011 року в місті Кропивницькому діє Центр надання адміністративних послуг. У той же час, Міською радою міста Кропивницького, з метою забезпечення реформування системи надання адміністративних послуг та дотримання стандартів надання адміністративних послуг, було прийнято рішення від 21.11.2017 року № 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького». На сьогодні в місті завершуються роботи зі створення та функціонування оновленого Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що дозволить здійснювати надання адміністративних послуг в окремому приміщенні, розширити перелік адміністративних послуг, збільшити кількість суб'єктів, які надаватимуть адміністративні послуги, а також створити віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру. Крім цього, слід зазначити, що через Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького надаються адміністративні послуги обласного рівня. То ж до оновленого ЦНАПу звертатимуться суб'єкти звернення не лише міста Кропивницького, а й громадяни та суб'єкти господарювання Кіровоградської області. До прикладу, протягом 2019 року до Центру звернулося 95965 суб'єктів звернення та було прийнято 55457 письмових заяв з питань отримання адміністративних послуг, у тому числі з питань видачі документів дозвільного характеру.

***Підтвердження важливості проблеми :***

Організація діяльності оновленого Центру створює можливості для забезпечення більш зручного, доступного й оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень з дотриманням відкритості та прозорості умов при розгляді звернень фізичних і юридичних осіб на сучасному рівні.

***Основні групи (підгрупи), на які проблема справляє вплив***

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Держава	+	-
Громадяни	+	-
Суб'єкти господарювання	+	-
у тому числі суб'єкти малого підприємництва	+	-

***Обґрунтування неможливості вирішення проблеми за допомогою ринкових механізмів :***

Для вирішення окресленої проблеми неможливо використовувати ринкові механізми, тому передбачається застосування засобів державного регулювання, зокрема це питання відноситься до компетенції Міської ради міста Кропивницького відповідно до вимог чинного законодавства України.

***Сфера дії визначеного регуляторного акта*** розповсюджується на суб'єктів звернення, які звертаються за отриманням адміністративних послуг (фізичні особи / юридичні особи); адміністраторів / працівників ЦНАПу; суб'єктів надання адміністративних послуг (органи виконавчої влади, інші державні органи, виконавчі органи міської ради, їх посадові особи, державні реєстратори, суб'єкти державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги).

## **II. Цілі державного регулювання**

***Цілі державного регулювання, безпосередньо пов'язані з розв'язанням проблеми :***

- Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

- Приведення у відповідність до вимог чинного законодавства України документів, які регламентують роботу Центру, зокрема основних засад організації його діяльності та віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру.

- Створення комфортних умов для отримання суб'єктами звернення, в тому числі особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу», а саме : вичерпне інформування, фахове консультування, оперативний прийом та видача оформлених пакетів документів в одному приміщенні.

- Забезпечення у Центрі прозорості й відкритості під час надання адміністративних послуг, за якими звертаються суб'єкти звернення, у тому числі суб'єкти господарювання.

- Запровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернення.

- Встановлення чіткого порядку дій та єдиного графіку роботи Центру з метою отримання якісного розгляду звернень фізичних та юридичних осіб.

- Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг у межах повноважень ЦНАПу.

### III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

#### 1. Визначення альтернативних способів

<b>Вид альтернативи</b>	<b>Опис альтернативи</b>
<b>Альтернатива 1</b>  <b>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</b>	<p>Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького здійснюватиме свою діяльність відповідно до діючих рішень Міської ради міста Кропивницького, які потребують приведення до вимог чинного законодавства, що призведе до порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг та позбавить суб'єктів звернення можливості звертатися до оновленого Центру й отримувати адміністративні послуги за інноваційними формами обслуговування. Відсутність чіткого та прозорого алгоритму надання адміністративних послуг спричинить неякісний розгляд звернень, додаткові фінансові та часові витрати для фізичних осіб / суб'єктів господарювання.</p> <p>Також матиме місце відсутність чіткого встановленого порядку дій як адміністраторів / працівників Центру, так і суб'єктів надання адміністративних послуг щодо забезпечення повноцінного та ефективного процесу надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у межах існуючого правового поля.</p>
<b>Альтернатива 2</b>  <b>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</b>	<p>Прийняття Регламенту Центру дозволить досягти встановлених цілей, забезпечити повну відповідність процесу надання адміністративних послуг вимогам чинного законодавства України для суб'єктів звернення; покращити якість надання адміністративних послуг (прозорість, швидкість та зручність), а також налагодити ефективне функціонування оновленого Центру як дієвої інституції, діяльність якої спрямована на забезпечення якісного обслуговування суб'єктів звернення на сучасному рівні.</p> <p>Запропонований проєкт побудований відповідно до вимог регулювання центрального рівня, забезпечує досягнення цілей державного регулювання.</p>

#### 2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

##### Оцінка впливу на сферу інтересів держави

<b>Вид альтернативи</b>	<b>Вигоди</b>	<b>Витрати</b>
<b>Альтернатива 1</b>  <b>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</b>	Відсутність легітимного, затвердженого порядку взаємодії із ЦНАПом створює можливість для суб'єктів надання адміністративних послуг здійснювати свою діяльність поза межами чинного законодавства, а саме : надавати адміністративні послуги	Порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг. Формування в суспільстві негативного іміджу місцевої влади через неможливість запровадження сучасного якісного сервісу з надання адміністративних

	<p>безпосередньо, за місцем знаходження власних установ (приміщень), через особистий контакт із суб'єктами звернення (фізичними особами та суб'єктами господарювання), що створює умови для корупційних можливостей та відсутності контролю за терміном надання адміністративних послуг.</p>	<p>послуг, що спричиняє невдоволення громадськості та підвищує рівень соціальної напруги; негативного іміджу суб'єктів надання адміністративних послуг як органів влади (посадових осіб), які не дотримуються принципів відкритості та прозорості, доступності та зручності для суб'єктів звернень.</p>
<p>Альтернатива 2 <b>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</b></p>	<p>Легітимна, конструктивна співпраця всіх учасників процесу надання адміністративних послуг у рамках роботи оновленого Центру, встановлення єдиних стандартів взаємодії відповідно до чинного законодавства. Запровадження уніфікованих процедур надання адміністративних послуг через ЦНАП (у т.ч. через віддалені робочі місця адміністраторів/працівників ЦНАПу); спрощених механізмів передачі пакетів документів від Центру до суб'єктів надання адміністративних послуг і навпаки для якісного оформлення адміністративних послуг (у т.ч. засобами телекомунікаційного зв'язку – єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс міста Кропивницького»). Створення єдиного інформаційного «простору» в приміщенні Центру, де суб'єкти надання адміністративних послуг можуть надавати консультації суб'єктам звернення. Збільшення кількості звернень та позитивні відгуки про якість їх надання. Зменшення корупційних ризиків та контроль за терміном надання адміністративних послуг. Формування й підтримка в</p>	<p>Позбавлення можливості для суб'єктів надання адміністративних послуг здійснювати свою діяльність поза межами чинного законодавства, а саме : надавати адміністративні послуги безпосередньо, за місцем знаходження власних установ (приміщень); через особистий контакт із суб'єктами звернення (фізичними та юридичними особами), без контролю за терміном надання адміністративних послуг.</p>

	суспільстві позитивного іміджу суб'єктів надання адміністративних послуг та ЦНАПу в цілому.
--	---

### Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1  <i>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</i>	Відсутність легітимного, затвердженого порядку взаємодії із ЦНАПом сприяє тому, що громадяни можуть отримувати адміністративні послуги безпосередньо за місцем знаходження суб'єктів надання адміністративних послуг, через особистий контакт із ними, що створює умови для корупційних можливостей.	Через відсутність затвердженого порядку Регламенту у громадян збільшуються фінансові та часові витрати на отримання адміністративних послуг, з'являється неможливість подавати необхідні пакети документів за принципом «прозорого офісу». Як результат – формування негативного іміджу місцевої влади через неможливість запровадження сучасного якісного сервісу з надання адміністративних послуг. Наявність корупційної складової під час надання адміністративних послуг з боку окремих представників суб'єктів надання адміністративних послуг (у випадку запровадження надання адміністративних послуг не через ЦНАП, а з боку окремих суб'єктів надання адміністративних послуг).
Альтернатива 2  <i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i>	Забезпечення роботи Центру як повністю легітимної інституції, спрямованої на задоволення потреб суб'єктів звернення – фізичних осіб в отриманні якісних адміністративних послуг на сучасному рівні. Наявність документів, які регламентують роботу ЦНАПу та повністю відповідають вимогам чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг. Доступність, зручність та оперативність під час надання	Витрати часу для детального вивчення Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та інноваційних форм подання заяви для отримання адміністративних послуг (засобами телекомунікаційного зв'язку), що надаються в Центрі. Неможливість отримувати адміністративні послуги безпосередньо за місцем знаходження суб'єктів надання адміністративних послуг, через



	<p>адміністративних послуг за принципом «прозорого офісу», сучасне та якісне сервісне обслуговування в Центрі. Удосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.</p> <p>Максимальне наближення найбільш необхідних адміністративних послуг до мешканців міста.</p> <p>Економія фінансових та часових ресурсів суб'єктів звернення – фізичних осіб через відвідування лише ЦНАПу, а не окремих суб'єктів надання адміністративних послуг, а також через можливість здійснення попереднього запису на прийом до адміністратора / працівника ЦНАПу, подання заяви на отримання певних видів адміністративних послуг засобами телекомунікаційного зв'язку (в електронному вигляді).</p> <p>Мінімізація корупційних ризиків під час надання адміністративних послуг.</p> <p>Формування позитивного іміджу місцевої влади.</p> <p>Можливість впливати на вдосконалення роботи Центру та якість обслуговування через застосування інструментів громадського моніторингу й контролю, формування зауважень і пропозицій.</p>	<p>особистий контакт із ними.</p>
--	--	-----------------------------------

### Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

Показник	Великі	Середні	Малі	Мікро	Разом
Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання, одиниць	1	127	2613	12660	15401
Питома вага групи у загальній кількості, відсотків	0.01%	0.82%	16.97%	82.2%	X

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
<p>Альтернатива 1</p> <p><b><i>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</i></b></p>	<p>Відсутність легітимного, затвердженого порядку взаємодії із ЦНАПом сприяє тому, що суб'єкти господарювання можуть отримувати адміністративні послуги безпосередньо за місцем знаходження суб'єктів надання адміністративних послуг, через особистий контакт із ними, що створює умови для корупційних можливостей.</p>	<p>Через відсутність затвердженого порядку Регламенту у суб'єктів господарювання збільшуються фінансові та часові витрати на отримання адміністративної послуги, з'являється неможливість подавати необхідні пакети документів за принципом «прозорого офісу». Як результат – формування негативного іміджу місцевої влади через неможливість запровадження сучасного якісного сервісу з надання адміністративних послуг. Наявність корупційної складової під час надання адміністративних послуг з боку окремих представників суб'єктів надання адміністративних послуг (у випадку запровадження надання адміністративних послуг не через ЦНАП, а з боку окремих суб'єктів надання адміністративних послуг).</p>
<p>Альтернатива 2</p> <p><b><i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i></b></p>	<p>Забезпечення роботи Центру як повністю легітимної інституції, спрямованої на задоволення потреб суб'єктів звернення - суб'єктів господарювання в отриманні якісних адміністративних послуг. Наявність документів, які регламентують роботу ЦНАПу та повністю відповідають вимогам чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг. Доступність, зручність та оперативність під час надання адміністративних послуг за принципом "прозорого офісу", сучасне та якісне сервісне обслуговування в Центрі. Удосконалення та спрощення процедур надання</p>	<p>Витрати часу для детального вивчення Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького та інноваційних форм подання заяви для отримання адміністративних послуг (засобами телекомунікаційного зв'язку), що надаються в Центрі. Неможливість отримувати адміністративні послуги безпосередньо за місцем знаходження суб'єктів надання адміністративних послуг, через особистий контакт із ними.</p>

	<p>адміністративних послуг суб'єктам господарювання. Максимальне наближення найбільш необхідних адміністративних послуг до суб'єктів господарювання. Економія фінансових та часових ресурсів суб'єктів звернення – суб'єктів господарювання через відвідування лише ЦНАПу, а не окремих суб'єктів надання адміністративних послуг, а також через можливість подавати заяви на отримання певних видів адміністративних послуг засобами телекомунікаційного зв'язку (в електронному вигляді). Мінімізація корупційних ризиків під час надання адміністративних послуг. Формування позитивного іміджу місцевої влади. Можливість впливати на вдосконалення роботи Центру та якість обслуговування через застосування інструментів громадського моніторингу й контролю, формування зауважень і пропозицій.</p>	
--	--	--

З метою проведення оцінки впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання великого і середнього підприємства окремо кількісно визначено витрати, які будуть виникати внаслідок дії регуляторного акта (згідно з додатком 2 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта).

**ВИТРАТИ**  
**на одного суб'єкта господарювання великого і середнього**  
**підприємства, які виникають внаслідок дії регуляторного акта**  
**(Альтернатива 1)**

№	Витрати	За перший рік	За п'ять років
1	Витрати на придбання основних фондів, обладнання та приладів, сервісне обслуговування, навчання/підвищення кваліфікації персоналу тощо, гривень	0	0
2	Податки та збори (зміна розміру податків/зборів, виникнення необхідності у сплаті податків/зборів), гривень	0	0

3	Витрати, пов'язані із веденням обліку, підготовкою та поданням звітності державним органам, гривень	0	0
4	Витрати, пов'язані з адмініструванням заходів державного нагляду (контролю) (перевірок, штрафних санкцій, виконання рішень/приписів тощо), гривень	0	0
5	Витрати на отримання адміністративних послуг (дозволів, ліцензій, сертифікатів, атестатів, погоджень, висновків, проведення незалежних/обов'язкових експертиз, сертифікації, атестації тощо) та інших послуг (проведення наукових, інших експертиз, страхування тощо), гривень	0	0
6	Витрати на оборотні активи (матеріали, канцелярські товари тощо), гривень	0	0
7	Витрати, пов'язані із наймом додаткового персоналу, гривень	0	0
8	Інше, гривень		
8.1	Витрати на процедури організації виконання вимог регулювання (підготовка заяви для отримання адміністративної послуги – 0,17 год.; звернення до органів, які не підпадають під роботу ЦНАПу – 2 год.; подання заяви та документів до ЦНАПу – 0,75 год., отримання результату надання адміністративної послуги в Центрі – 0,75 год. Усього 3,67 год.*29,52 грн.), гривень	108,34	541,7
9	РАЗОМ, гривень	108,34	541,7
10	Кількість суб'єктів господарювання великого та середнього підприємництва, на яких буде поширено регулювання, одиниць	128	128
11	Сумарні витрати суб'єктів господарювання великого та середнього підприємництва, на виконання регулювання (вартість регулювання), гривень	13 867,52	69 337,6

### ВИТРАТИ

#### на одного суб'єкта господарювання великого і середнього підприємництва, які виникають внаслідок дії регуляторного акта (Альтернатива 2)

№	Витрати	За перший рік	За п'ять років
1	Витрати на придбання основних фондів, обладнання та приладів, сервісне обслуговування, навчання/підвищення кваліфікації персоналу тощо, гривень	0	0
2	Податки та збори (зміна розміру податків/зборів, виникнення необхідності у сплаті податків/зборів), гривень	0	0
3	Витрати, пов'язані із веденням обліку, підготовкою та поданням звітності державним органам, гривень	0	0
4	Витрати, пов'язані з адмініструванням заходів державного нагляду (контролю) (перевірок, штрафних санкцій, виконання рішень/приписів тощо), гривень	0	0
5	Витрати на отримання адміністративних послуг (дозволів, ліцензій, сертифікатів, атестатів, погоджень, висновків, проведення незалежних/обов'язкових експертиз, сертифікації, атестації тощо) та інших послуг (проведення наукових, інших експертиз, страхування тощо), гривень	0	0

6	Витрати на оборотні активи (матеріали, канцелярські товари тощо), гривень	0	0
7	Витрати, пов'язані із наймом додаткового персоналу, гривень	0	0
8	Інше, гривень		
8.1	Витрати на процедури організації виконання вимог регулювання (підготовка заяви для отримання адміністративної послуги – 0,17 год., їх подання до ЦНАПу – 0,5 год., отримання результату надання адміністративної послуги в Центрі – 0,5 год. Усього 1,17 год.*29,52 грн.), гривень	34,54	172,7
9	РАЗОМ, гривень	34,54	172,7
10	Кількість суб'єктів господарювання великого та середнього підприємництва, на яких буде поширено регулювання, одиниць	128	128
11	Сумарні витрати суб'єктів господарювання великого та середнього підприємництва, на виконання регулювання (вартість регулювання), гривень	4 421,12	22 105,6

### Оцінка сумарних витрат за альтернативами

Сумарні витрати за альтернативами	Сума витрат, гривень
Альтернатива 1 <i>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</i>	69 337,6
Альтернатива 2 <i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i>	22 105,6

### IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1 <i>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</i>	2	Не забезпечує належного виконання вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг та не встановлює чіткого, прозорого механізму надання адміністративних послуг на сучасному рівні. Проблема значно зменшиться, але деякі важливі та критичні аспекти залишаться невирішеними.
Альтернатива 2 <i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i>	4	Забезпечує дотримання вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг. Покращує

		<p>результативність та комфортність отримання суб'єктами звернення адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу».</p> <p>Створює умови для прозорого, відкритого, легітимного виконання через Центр усіх необхідних адміністративних і дозвільних процедур для громадян та суб'єктів господарювання.</p> <p>Унеможливорює корупційну складову під час надання адміністративних послуг.</p> <p>Зменшує часові та фізичні витрати суб'єктів звернення.</p> <p>Сприяє покращенню умов для якісної роботи адміністраторів / працівників ЦНАПу, технологій виконання адміністративних і дозвільних процедур, скороченню, матеріальних, трудових і часових ресурсів.</p> <p>Встановлює чіткий, легітимний порядок дій між Центром та суб'єктами надання адміністративних послуг з метою надання якісного та сучасного сервісу суб'єктам звернення.</p> <p>Впроваджує інноваційні форми подання заяв та опрацювання документів у ЦНАПі.</p> <p>Проблема більше існувати не буде.</p>
--	--	---

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
<p>Альтернатива 1</p> <p><b><i>Відсутність регулювання – неприйняття регуляторного акта</i></b></p>	2	4	<p>Залишаються невирішені проблеми : виконання не в повній мірі вимог чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг; не до кінця відпрацьовані механізми роботи ЦНАПу, через які може зростати соціальна напруга; відсутність принципу «прозорого офісу» щодо прийому та видачі документів фізичним особам / суб'єктам господарювання.</p>

Альтернатива 2 <i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i>	4	2	Встановлення єдиних стандартів та запровадження уніфікованих процедур з надання адміністративних послуг на сучасному рівні. Прийом заяв і документів для отримання адміністративних послуг за чітким, відпрацьованим, прозорим та оновленим алгоритмом, який спрямований на економію часових і фінансових витрат громадян та суб'єктів господарювання.
---	---	---	--

<b>Рейтинг</b>	<b>Аргументи щодо переваги обраної альтернативи / причини відмови від альтернативи</b>	<b>Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта</b>
Альтернатива 2 <i>Запровадження регулювання – прийняття регуляторного акта</i>	<p>Альтернатива є прийнятною, оскільки проєкт рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» є своєрідним «проєктом» комплексу узгоджених дій всіх учасників процесу надання адміністративних послуг, спрямованих на задоволення потреб громадян / суб'єктів господарювання та формування позитивного іміджу місцевої влади та високого рівня довіри до неї у громадськості.</p> <p>Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» встановлює чіткий, легітимний порядок роботи Центру (у тому числі віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру), взаємодії адміністраторів / працівників Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг. Зазначене сприятиме забезпеченню зручної та ефективної процедури надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, вдосконаленню існуючих процедур та їх уніфікацію, запровадженню єдиних стандартів роботи ЦНАПу, повне дотримання всіх вимог, визначених чинним законодавством України</p>	Зміни в чинному законодавстві України.
Альтернатива 1 <i>Відсутність регулювання – неприйняття</i>	Альтернативу не обрано з наступних причин : - не забезпечує на належному рівні виконання вимог чинного законодавства	X

<b>регуляторного акта</b>	України у сфері надання адміністративних послуг; - не сприяє запровадженню сучасного, якісного та прозорого сервісу обслуговування громадян / суб'єктів господарювання; - не створює зручні та доступні умови для суб'єктів звернення, які ґрунтуються на впровадженні інноваційних форм отримання адміністративних послуг.	
---------------------------	---	--

### **V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми**

Вищезазначену проблему планується розв'язати шляхом затвердження рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького», яке підлягає оприлюдненню на офіційному вебсайті Міської ради міста Кропивницького.

Запропонований спосіб досягнення цілей є оптимальним шляхом вирішення проблеми й ґрунтується на загальнообов'язковості дотримання порядку взаємодії, встановленого Регламентом Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Регламент), усіма учасниками надання адміністративних послуг у Центрі. Регламент передбачає приведення організації діяльності Центру у відповідність до норм чинного законодавства України та визначає порядок організації роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів/працівників Центру, порядок дій адміністраторів/працівників Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Регламентом визначаються основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі з дотриманням усіх установлених вимог щодо облаштування приміщення, в якому розміщується ЦНАП (у тому числі віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру); здійснюється запровадження єдиних стандартів та уніфікованих процедур під час надання адміністративних послуг суб'єктам звернення (визначено особливості роботи сектору інформування, зокрема з метою забезпечення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів / працівників Центру; визначено основні принципи прийняття заяви / інших документів для отримання адміністративної послуги в Центрі, опрацювання справи (вхідного пакета документів), передачі вихідного пакета документів суб'єктові звернення, зокрема з урахуванням можливості здійснювати прийом заяв / інших документів для отримання адміністративної послуги засобами телекомунікаційного зв'язку – в електронному вигляді).

Також регламентом закріплюється оптимізація витрат часу, пов'язаних з передачею документів між Центром та суб'єктами надання адміністративних



послуг шляхом використання в роботі єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії «Прозорий офіс міста Кропивницького»; зменшення навантаження на адміністраторів Центру в частині прийому документів від суб'єктів звернення, зокрема поданих засобами телекомунікаційного зв'язку.

Також даним регуляторним актом регламентовано вимоги до порядку обслуговування суб'єктів звернення у Центрі; час очікування суб'єктом звернення у черзі та час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором / працівником Центру; час технічної перерви робочого місця адміністратора / працівника Центру.

Організаційні заходи для впровадження регулювання :

- розробка проекту регуляторного акта – рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького», обговорення його з усіма зацікавленими сторонами;

- оприлюднення проекту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» разом з аналізом регуляторного впливу з метою отримання зауважень та пропозицій від громадян та суб'єктів господарювання;

- погодження проекту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» із уповноваженим органом – Державною регуляторною службою України;

- затвердження проекту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького»;

- оприлюднення прийнятого рішення;

- ознайомлення громадськості із прийнятим рішенням через засоби масової інформації, соціальні мережі, на сайтах міської ради міста Кропивницького / департаменту надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького

Запропонований механізм, спрямований на розв'язання визначеної проблеми, повністю відповідає принципам державної регуляторної політики, а саме: доцільності, обґрунтованості, ефективності, збалансованості, передбачуваності, прозорості та врахування громадської думки.

**VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні проваджувати або виконувати ці вимоги**

На утримання Центру на рік виділяється : 8 975 300 грн., у тому числі заробітна плата, нарахування на оплату праці – 8 656 450 грн.; предмети, матеріали, обладнання та інвентар – 600 грн.; оплата послуг (крім

комунальних) – 2 980 грн.; оплата теплопостачання – 166 790 грн.; оплата водопостачання та водовідведення – 18 880 грн.; оплата електроенергії – 129 600 грн.

*Питома вага суб'єктів малого підприємництва (малих та мікропідприємств разом) у загальній кількості суб'єктів господарювання, на яких поширюється регулювання, складає 99,17%. Здійснено розрахунок витрат на запровадження державного регулювання для суб'єктів малого підприємництва згідно з додатком 4 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта (Тест малого підприємництва).*

## ТЕСТ

### малого підприємництва (М-Тест)

*1. Консультації з представниками мікро- та малого підприємництва щодо оцінки впливу регулювання.*

Консультації щодо визначення впливу запропонованого регулювання на суб'єктів малого підприємництва та визначення детального переліку процедур, виконання яких необхідно для здійснення регулювання, проведено розробником у період з 12.02.2020 р. по 12.08.2020 р.

Порядковий номер	Вид консультації (публічні консультації прями (круглі столи, наради, робочі зустрічі тощо), інтернет-консультації прями (інтернет-форуми, соціальні мережі тощо), запити (до підприємців, експертів, науковців тощо)	Кількість учасників консультацій, осіб	Основні результати консультації
1.	Проведення опитування серед суб'єктів господарювання адміністраторами / працівниками Центру	235	Обговорено проєкт Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, в результаті були одержані дані від суб'єктів господарювання про витрати часу на очікування у черзі, на заповнення заяв для отримання адміністративної послуги. Суб'єктам господарювання повідомлено про інноваційні форми звернення до Центру (попередній запис на прийом, подання заяв в електронному вигляді), що значно скорочує часові та фінансові витрати
2.	Інтернет-консультації (соціальні мережі)	140	
3.	Телефонні консультації	200	

2. *Вимірювання впливу регулювання на суб'єктів малого підприємництва (мікро- та малі) :*

кількість суб'єктів малого підприємництва, на яких поширюється регулювання : 15273 (одиниць), у тому числі малого підприємництва 2613 (одиниць) та мікропідприємництва 12660 (одиниць);

питома вага суб'єктів малого підприємництва у загальній кількості суб'єктів господарювання, на яких проблема справляє вплив 99,17 (відсотків) (відповідно до таблиці «Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання» додатка 1 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта).

3. *Розрахунок витрат суб'єктів малого підприємництва на виконання вимог регулювання.*

Порядковий номер	Найменування оцінки	У перший рік (стартовий рік впровадження регулювання)	Періодичні (за наступний рік)	Витрати зап'ять років
<i>Оцінка «прямих» витрат суб'єктів малого підприємництва на виконання регулювання</i>				
1.	Придбання необхідного обладнання (пристроїв, машин, механізмів)	-	-	-
2.	Процедури перевірки та/або постановки на відповідний облік у визначеному органі державної влади чи місцевого самоврядування	-	-	-
3.	Процедури експлуатації обладнання (експлуатаційні витрати - витратні матеріали)	-	-	-
4.	Процедури обслуговування обладнання (технічне обслуговування)	-	-	-
5.	Інші процедури (уточнити)	-	-	-
6.	Разом, гривень	-	-	-
7.	Кількість суб'єктів господарювання, що повинні виконати вимоги регулювання, одиниць	15273		
8.	Сумарно, гривень	0	0	0
<i>Оцінка вартості адміністративних процедур суб'єктів малого підприємництва щодо виконання регулювання та звітування</i>				
9.	Процедури отримання первинної інформації про вимоги регулювання	9,74	-	9,74
10.	Процедури організації виконання вимог регулювання	-	-	-
11.	Процедури офіційного звітування	-	-	-
12.	Процедури щодо забезпечення процесу перевірок	-	-	-
13.	Інші процедури : процедура організації виконання вимог регулювання (підготовка заяви для отримання адміністративної послуги – 0,17 год., їх подання до ЦНАПу – 0,5 год., отримання результату надання адміністративної послуги в Центрі – 0,5 год. Усього 1,17 год.*29,52 грн.), гривень, у середньому на 1 СМП	34,54	34,54	172,7

14.	Разом, гривень	44,28	X	182,44
15.	Кількість суб'єктів малого підприємництва, що повинні виконати вимоги регулювання, одиниць	15273		
16.	Сумарно, гривень	676288,44	X	2786406,1

*Бюджетні витрати на адміністрування регулювання суб'єктів малого підприємництва*

Розрахунок витрат на адміністрування регулювання здійснюється для органу місцевого самоврядування, що залучений до процесу регулювання.

**Державний орган, для якого здійснюється розрахунок адміністрування регулювання :**

**Міська рада міста Кропивницького**

Процедура регулювання СМП (розрахунок на одного типового СМП - за потреби окремо для суб'єктів малого та мікро-підприємств)	Планові витрати часу на процедуру, годин	Вартість часу співробітника органу державної влади відповідної категорії (заробітна плата), гривень	Оцінка кількості процедур за рік, що припадають на одного суб'єкта	Оцінка кількості суб'єктів, що підпадають під дію процедури регулювання	Витрати на адміністрування регулювання* (за рік), гривень
1. Облік суб'єкта господарювання, що перебуває у сфері регулювання	0,17	35	1	15273	90874,35
2. Поточний контроль за суб'єктом господарювання, що перебуває у сфері регулювання, у тому числі: - камеральні - виїзні	-	-	-	-	-
3. Підготовка, затвердження та опрацювання одного окремого акта про порушення вимог регулювання	-	-	-	-	-
4. Реалізація одного окремого рішення щодо порушення вимог регулювання	-	-	-	-	-
5. Оскарження одного окремого рішення суб'єктами господарювання	-	-	-	-	-
6. Підготовка звітності за результатами регулювання	0,17	35	1	15273	90874,35
7. Інші адміністративні процедури (уточнити) :	0,66	35	1	15273	352806,3

- надання консультативних послуг - 0,08 год.; - прийняття вхідного пакету документів адміністратором - 0,17 год.; - опрацювання справи адміністратором (передача вхідного пакету документів суб'єкту надання адміністративної послуги, отримання результату надання адміністративної послуги) - 0,33 год.; - передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення – 0,08 год.					
Разом за рік	X	X	X	X	534 555
Сумарно за п'ять років	X	X	X	X	2 672 775

*4. Розрахунок сумарних витрат суб'єктів малого підприємництва, що виникають на виконання вимог регулювання.*

Порядковий номер	Показник	Перший рік регулювання (стартовий)	За п'ять років
1.	Оцінка «прямих» витрат суб'єктів малого підприємництва на виконання регулювання	0	0
2.	Оцінка вартості адміністративних процедур для суб'єктів малого підприємництва щодо виконання регулювання та звітування	676288,44	2786406,1
3.	Сумарні витрати малого підприємництва на виконання запланованого регулювання	676288,44	2786406,1
4.	Бюджетні витрати на адміністрування регулювання суб'єктів малого підприємництва	534555	2672775
5.	Сумарні витрати на виконання запланованого регулювання	1210843,4	5459181,1

*5. Розроблення корегуючих (пом'якшувальних) заходів для малого підприємництва щодо запропонованого регулювання.*

На основі аналізу витрат, наведених у попередніх таблицях, впровадження корегуючих (пом'якшувальних) заходів для суб'єктів малого підприємництва не потрібне. Оціночно підраховано, що наслідком впровадження регуляторного акта стане зменшення витрат суб'єктів малого підприємництва втричі.

## VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Даний проект рішення є загальнообов'язковим до застосування та має необмежений термін. У разі змін у діючому законодавстві, які можуть вплинути на дію даного регуляторного акта, до нього будуть вноситись відповідні зміни.

## VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

*1. Алгоритм роботи оновленого Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького з порівняльною характеристикою діяльності діючого Центру надання адміністративних послуг*

Елемент інфраструктури ЦНАП	Діючий ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького
Розташування	Окремі приміщення Міської ради міста Кропивницького (вул. Велика Перспективна, 41)	Окрема будівля (вул. Архітектора Паученка, 41/26)
Транспортна доступність	Забезпечено належним чином для більшості жителів міста	Забезпечено належним чином для більшості жителів міста (центральна частина міста)
Розклад роботи	Понеділок – четвер з 8.00 до 17.15; п'ятниця з 8.00 до 16.00; субота з 8.00 до 15.00. Центр працює без обідньої перерви	Понеділок, вівторок, четвер з 8.30 до 17.00; середа з 8.30 до 20.00; п'ятниця з 8.30 до 16.00; субота з 8.00 до 15.00. Центр працює без обідньої перерви
Особливості приміщення	Пристосоване приміщення	Відкрите (некабінетне), адаптоване до потреб різних груп відвідувачів
Загальна площа відкритої частини приміщення центру, кв. м.	1050 кв. м	5762 кв. м.

Меблі, пристрої, ремонти приміщень	Забезпечено належним чином	Забезпечення новим комп'ютерним обладнанням та меблями для облаштування нового Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» (за участі Міністерства соціальної політики України)
Кількість робочих місць відповідно облаштованих	70	180 загально, фронт-офіс І поверх — 80 (з них 30 працівники управління соціального захисту), бек-офіс — 100
Наявність фронт-офісу та бек-офісу	+	+
Сектор інформування (рецепція)	+	+
Сектор очікування	+	+
Сектор обслуговування	+	+
Віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру	-	+
Кількість адміністративних послуг	156	289 (133 додається, з них 87 соціальні послуги)
Загальна кількість учасників :- структурні підрозділи Міської ради міста Кропивницького - територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади - суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні у проведенні погоджень на земляні роботи - міжвідомча комісія з розгляду питань відключення від мереж центрального опалення та гарячого водопостачання	47 15 18 13 1	51 15 22 13 1
Забезпечення надання найнеобхідніших		

адміністративних послуг :- реєстрація актів цивільного стану (РАЦС)- комплексна послуга «Ємалятко»	+-	++
- реєстрація місця проживання (МПЖ) -	+	+
реєстрація майнових прав на нерухоме майно-	+	+
реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців	+	+
- надання відомостей із Державного земельного кадастру (ДЗК)	+	+
- оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон- надання	-	++
субсидії, державні допомоги- пенсійні послуги- послуги МВС	-	+
Умови для відвідувачів із дітьми (кімната матері та дитини / дитячий куточок)	-	+
Умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:		
- спеціальні ліфти	-	+
- пандус або кнопка виклику - туалетна кімната, приспосована до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	+	+
Туалетна кімната для відвідувачів	-	+
Базові принципи роботи :- «принцип єдиного вікна», коли для отримання бажаної послуги, відвідувач контактує лише з одним працівником в одному місці- «принцип єдиного простору», коли в одному приміщенні можна звернутися за адміністративними послугами різних установ	+	+
	+	+



<p>- «принцип відкритого і прозорого простору, інформативності», коли організація роботи центру побудована так, що в ньому немає нескінченної кількості закритих кабінетів, а працівники здійснюють прийом відвідувачів фактично на очах в інших відвідувачів. При цьому система інформування побудована так, що відвідувач без сторонньої допомоги може отримати вичерпну інформацію, в який спосіб отримати ту чи іншу адміністративну послугу.</p>	-	+
---	---	---

*2. Досягнення цілей державного регулювання, задля яких пропонується акт, може бути охарактеризовано наступними кількісними та якісними показниками, значення яких має змінитися за вимірюваний період :*

№	Назва показника	Одиниця виміру	2021	2022	2023	2024
1	Кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта	од.	15401	15401	15401	15401
1.1	У тому числі суб'єктів малого підприємництва	од.	15273	15273	15273	15273
2	Розмір коштів, що витратимуться суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акта	грн.	0	0	0	0
3	Час, що витратиметься суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акта	грн.	44,28	34,54	34,54	34,54
4	Рівень поінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб з основними положеннями акта	%	100 %, оскільки ЦНАП постійно проводить інформаційно-консультаційну роботу з суб'єктами звернення щодо основних положень регуляторного акта			
5	Кількість суб'єктів надання адміністративних послуг, чиї послуги надаються через ЦНАП	од.	51	52	54	55
6	Кількість звернень одержувачів адміністративних послуг - суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб	од.	191930	193000	194000	195000

7	Кількість наданих адміністративних послуг	од.	110914	111000	113000	114000
8	Кількість скарг на роботу Центру	од.	0	0	0	0

### **ІХ. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта**

**Базове** відстеження результативності регуляторного акта здійснювалося до набуття чинності цього регуляторного акта, протягом 2020 року.

**Повторне** відстеження результативності регуляторного акта планується здійснити у II кварталі 2022 року. За результатами цього відстеження можна буде виконати порівняльний аналіз базового та повторного відстеження.

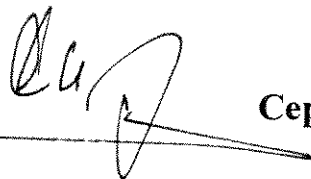
**Періодичне** відстеження планується здійснювати один раз на три роки з дня виконання заходів повторного відстеження результативності цього акта.

Заходи з проведення відстеження результативності дії регуляторного акта будуть здійснюватись департаментом надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького методами :

- соціологічного опитування або анкетування суб'єктів звернення (соціологічні показники щодо зручності та рівня задоволеності під час отримання громадянами та суб'єктами господарювання адміністративних послуг через ЦНАП; рівня інформованості суб'єктів господарювання про основні положення регуляторного акта; якості сервісу обслуговування громадян і суб'єктів господарювання в ЦНАПі). Цільова група, яка обиратиметься для соціологічного опитування, – суб'єкти господарювання / громадяни, які звертаються для отримання адміністративних послуг до Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького;

- використання статистичних показників (кількість звернень одержувачів адміністративних послуг – суб'єктів господарювання, громадян; кількість наданих адміністративних послуг; витрати часу на отримання адміністративних послуг; кількість адміністративних справ, де порушені терміни надання адміністративних послуг, визначені у стандартах адміністративних послуг (інформаційних і технологічних картках).

Директор департаменту  
надання адміністративних послуг



Сергій КОВАЛЕНКО

207

## **ЕКСПЕРТНИЙ ВИСНОВОК**

**відповідальної комісії з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності щодо регуляторного впливу проєкту регуляторного акта – проєкту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького»**

*Розробник проєкту регуляторного акта: департамент надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького.*

Розглянувши проєкт регуляторного акта – проєкт рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» та аналіз регуляторного впливу до нього, постійна комісія з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності зазначає наступне:

**1. Відповідність проєкту регуляторного акта принципам державної регуляторної політики, встановленим статтею 4 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності".**

Регуляторний акт – проєкт рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» з аналізом його регуляторного впливу відповідає усім принципам державної регуляторної політики, встановленим статтею 4 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності", а саме:

**доцільність** – Міською радою міста Кропивницького, з метою забезпечення реформування системи надання адміністративних послуг та дотримання стандартів надання адміністративних послуг, було прийнято рішення від 21.11.2017 року № 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького». На сьогодні в місті завершуються роботи зі створення та функціонування оновленого Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що дозволить здійснювати надання адміністративних послуг в окремому приміщенні, розширити перелік адміністративних послуг, збільшити кількість суб'єктів, які надаватимуть адміністративні послуги, а також створити віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру. Повноцінне функціонування Центру потребує розробки та прийняття нормативно-правових актів, які регламентують його роботу, у тому числі Регламенту ЦНАПу як регуляторного акта;

**адекватність** – проєкт рішення розроблено на виконання вимог частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» з урахуванням Постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами). Запровадження державного регулювання у вигляді затвердження Регламенту ЦНАПу відповідає потребі у вирішенні існуючої проблеми та ринковим вимогам. Під час розробки проєкту регуляторного акта було розглянуто 2 альтернативних способи розв'язання проблеми, зокрема: 1 – відмова від прийняття регуляторного акта та залишення в дії регламенту ЦНАП, який не відповідає вимогам законодавства та існуючим умовам; 2 – прийняття запропонованого проєкту рішення, що повністю відповідає вимогам законодавству щодо надання адміністративних послуг.

**ефективність та збалансованість** – завдяки запровадженню регулювання буде досягнуто баланс інтересів, вигод і витрат для усіх основних суб'єктів звернення. Проєкт рішення є своєрідним «проєктом» комплексу узгоджених дій усіх учасників процесу надання адміністративних послуг, спрямованих на задоволення потреб громадян / суб'єктів господарювання та формування позитивного іміджу місцевої влади та високого рівня довіри до неї у громадськості. Регламент встановлює чіткий, легітимний порядок роботи Центру (у тому числі віддалених робочих місць адміністраторів / працівників Центру), взаємодії адміністраторів / працівників Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг. Зазначене сприятиме забезпеченню зручної та ефективної процедури надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, вдосконаленню існуючих процедур та їх уніфікацію, запровадженню єдиних стандартів роботи ЦНАПу, повне дотримання всіх вимог, визначених чинним законодавством України;

**передбачуваність** – проєкт включено до плану діяльності з підготовки проєктів регуляторних актів на 2020 рік (рішення Міської ради міста Кропивницького від 18 серпня 2020 року № 3313 "Про доповнення плану діяльності Міської ради міста Кропивницького з підготовки проєктів регуляторних актів на 2020 рік");

**прозорість та врахування громадської думки** – проведено роботи з розробки проєкту та аналізу його регуляторного впливу із залученням зацікавлених осіб. Повідомлення про оприлюднення проєкту регуляторного акта – проєкту рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» та безпосередньо проєкт з аналізом його регуляторного впливу розміщено на офіційному вебсайті Міської ради міста Кропивницького в рубриці «Регуляторна політика» 31 серпня 2020 року. Зауваження та пропозиції щодо регуляторного акта і відповідного регуляторного впливу будуть прийматися протягом одного місяця шляхом письмових звернень до департаменту надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького.

## **2. Відповідність проєкту регуляторного акта вимогам статті 8 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" щодо підготовки аналізу регуляторного впливу.**

Стосовно вищевказаного проєкту рішення підготовлено аналіз регуляторного впливу, який разом з проєктом рішення було оприлюднено з метою одержання зауважень та пропозицій.

Даним аналізом регуляторного впливу визначено та проаналізовано проблему, яку пропонується розв'язати шляхом державного регулювання господарських відносин, а також оцінено важливість цієї проблеми, обґрунтовано, чому визначена проблема не може бути розв'язана за допомогою ринкових механізмів і потребує державного регулювання, або визначена проблема не може бути розв'язана за допомогою діючих регуляторних актів, та розглянуто можливість внесення змін до них.

Визначено очікувані результати прийняття запропонованого регуляторного акта, у тому числі здійснено розрахунок очікуваних витрат та вигод суб'єктів господарювання, громадян та держави внаслідок дії регуляторного акта.

Визначено цілі державного регулювання та оцінено усі прийнятні альтернативні способи досягнення встановлених цілей, у тому числі ті з них, які не передбачають безпосереднього державного регулювання господарських відносин, аргументовано переваги обраного способу досягнення встановлених цілей. Описано механізми і заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми шляхом прийняття запропонованого регуляторного акта та обґрунтовано можливість досягнення встановлених цілей у разі прийняття запропонованого регуляторного акта, та доведено, що досягнення запропонованим регуляторним актом встановлених цілей є можливим з найменшими витратами для суб'єктів господарювання, громадян та держави, а вигоди, які виникатимуть внаслідок дії запропонованого регуляторного акта, виправдовують відповідні витрати у випадку, якщо витрати та/або вигоди не можуть бути кількісно визначені.

Оцінено можливість впровадження та виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи державної влади, органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні впроваджувати або виконувати ці вимоги, та ризик впливу зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта.

Обґрунтовано строк чинності регуляторною акта, визначено показники результативності регуляторного акта та заходи, за допомогою, яких буде здійснюватися відстеження результативності регуляторного акта в разі його прийняття.

## **3. Узагальнений висновок**

Враховуючи проведену експертизу, постійна комісія з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної

політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності дійшла висновку: проєкт регуляторного акта – проєкт рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» та аналіз його регуляторного впливу відповідають вимогам статей 4 та 8 Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності".

**Голова постійної комісії  
з питань діяльності ради,  
депутатської етики,  
Регламенту міської ради,  
відзначення нагородами,  
забезпечення законності, релігії,  
засобів масової інформації,  
регуляторної політики,  
підприємництва, інвестицій  
та зовнішньоекономічної діяльності**



**Максим ЛИНЧЕНКО**