



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-30

E-mail: hello@thedigital.gov.ua, сайт: www.thedigital.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 43220851

від _____ 20__ р. № _____ На № _____ від _____ 20__ р.

Обласні, Київська міська державні адміністрації

Відповідно до абзацу другого пункту 1 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856, *Мінцифри* є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що *забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг*.

З метою виконання покладених на Міністерство завдань зазначаємо, що 29 листопада 2020 року набрав чинності 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 у електронній формі», яким внесені суттєві зміни в організацію надання адміністративних послуг.

Так, наразі відповідно до абзацу другого частини шостої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» (у редакції зазначеного Закону) *надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адміністративних послуг*.

З метою покращення розуміння, єдиного підходу та однозначного застосування внесених змін надсилаємо алгоритм інтеграції зазначених послуг у центри надання адміністративних послуг (додається).

Також зазначаємо, що з інформацією щодо адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є рада (її виконавчі органи або посадові особи), можна ознайомитися за посиланням <https://guide.dii.gov.ua/>.

Просимо невідкладно довести вказану інформацію до центрів надання адміністративних послуг та зазначаємо, що стосовно форми інформування Мінцифри про стан інтеграції адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), буде повідомлено додатково.



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Рабчинська Людмила Сергіївна
Сертифікат 3ED5083160DBC59B0400000556D0500A23C1000
Дійсний з 11.11.2020 13:01:59 по 11.11.2022 13:01:59



1/06-3-859 від 01.02.2021

Висловлюємо вдячність за сприяння у реалізації прав та законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

Додаток: на 1 арк. в 1 прим.

Заступник Міністра

Людмила РАБЧИНСЬКА

Алгоритм інтеграції адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є міська, селищна, сільська рада (її виконавчі органи або посадові особи), у центри надання адміністративних послуг

1. Внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП)

Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через ЦНАП. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП.

Затверджується рішенням міської/селищної/сільської ради.

2. Затвердження інформаційної та технологічної карток адміністративної послуги.

Інформаційна картка описує адміністративну послугу та повинна містити інформацію про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
- 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
- 4) строк надання адміністративної послуги;
- 5) результат надання адміністративної послуги;
- 6) можливі способи отримання відповіді (результату);
- 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги описує порядок надання адміністративної послуги та повинна містити інформацію про:

- 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
- 2) відповідальну посадову особу;
- 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
- 4) строки виконання етапів (дії, рішення).

Затверджуються рішенням сільської/селищної/міської ради.

3. Популяризація інформації про інтегровану адміністративну послугу.

Інформація про адміністративну послугу потребує свого розповсюдження серед населення, зокрема можливого кола заінтересованих осіб, а також забезпечення інформування населення про можливість та способи отримання окремих послуг.

Інформування може відбуватися через різні канали комунікації: ЗМІ, офіційні веб-сайти міської/сільської/селищної ради, центру надання адміністративних послуг, який цю послугу надаватиме, соціальні мережі, буклети, інформаційні ролики тощо.

Для забезпечення ефективної комунікації із населенням слід:

визначити цільову аудиторію послуги – яка поділяється на групи зі схожою поведінкою з урахуванням віку, статі, освіти, основних уявлень про послугу, доходу, інтересів, цінностей, стереотипів тощо;

підготувати ключові повідомлення – визначаються з урахуванням особливостей кожної групи цільової аудиторії та як правило відповідають на питання: «що послуга передбачає?», «як можна отримати послугу?», «яка вигода для громадян через запровадження послуги?».

поширити ключові повідомлення через канали комунікації, яким надають перевагу користувачі (цільова аудиторія) послуги.

Для отримання більше детальної інформації, будь ласка, звертайтеся через e-mail: cnap@thedigital.gov.ua.