



для органів місцевого самоврядування щодо доопрацювання інформаційних карток адміністративних послуг для приведення їх у відповідність до Закону України «Про адміністративну процедуру» (далі – ЗАП)*

МЕТА ЦЬОГО ДОКУМЕНТА

Надати допомогу органам місцевого самоврядування (далі – ОМС) та їх центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) у приведенні інформаційних карток (далі – ІК) у відповідність з вимогами ЗАП, і при цьому зробити ІК достатньо інформативними для отримувачів послуг (суб'єктів звернення / заявників), чіткими для персоналу ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг.

Файл складається з двох таблиць:

- **Таблиця №1** містить рекомендації, зумовлені переліком вимогами (впливом) ЗАП;
- **Таблиця №2** містить додаткові рекомендації, у тому числі для охоплення інших елементів ІК.

Таблиця №1. Рекомендації щодо змін в ІК адмінпослуг, зумовлені вимогами (впливом) ЗАП

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
<p>Пункт 2 ч. 4 ст. 8: Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформація про умови чи підстави отримання адміністративної послуги</p>	<p>Це найважливіша частина ІК. Вона також пов'язана з принципами ЗАП: юридичної визначеності (п. 1 ч. 1 ст. 4 ЗАП), законності (ст. 6 ЗАП).</p> <p>Від повноти і коректності переліку документів залежить можливість особи замовити та отримати адміністративну послугу за один візит до ЦНАП, без потреби повторних звернень.</p> <p>Тому головне завдання – зробити так, щоб перелік документів, які має надати особа, був максимально вичерпним і зрозумілим. Рекомендується застосовувати певний спосіб нумерації / рубрикації документів, що допомагає суб'єкту звернення якомога чіткіше визначитися з кількістю документів, які потрібні для візиту до ЦНАП, і які саме. Такий чіткий перелік корисний і для персоналу ЦНАП, адже дозволяє усунути можливу невизначеність та конфліктність під час прийому суб'єкта звернення.</p>	<p>Наприклад, для надання адміністративної послуги з компенсації вартості продуктів харчування громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, визначено такий перелік документів (для осіб категорії 1 та 2):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) заява в письмовій (паперовій) або в електронній формі; 2) паспорт громадянина України; 3) посвідчення, що підтверджує статус осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, інших ядерних аварій та випробувань, військових навчань із застосуванням ядерної зброї, віднесених до категорії 1 та 2.
	<p><i>Мінімізація вимог щодо надання документів та відомостей</i></p> <p>Оскільки документи є одним з видів доказів, то під час їх запити від особи треба враховувати вимоги принципу офіційності (ст. 16 ЗАП). Адміністративний орган не може вимагати від особи надання документів та відомостей, що перебувають у володінні адміністративного органу або іншого органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи або організації, що належить до сфери управління такого органу (ч. 3 ст. 16 ЗАП).</p> <p>Рекомендується (а з погляду ЗАП – це вимога Закону) в ІК не вимагати ті документи і відомості, для отримання яких вже налаштовано доступи до публічних е-реєстрів або е-взаємодії та/або повинні бути налаштовані такі взаємодії і доступи, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none"> • витяги з Реєстру територіальної громади; • витяги про відсутність судимості; • інформація з реєстрів Мін'юсту та інших реєстрів і баз даних (Міносвіти тощо); • довідка про присвоєння РНОКПП тощо. 	<p>Можливе формулювання в ІК:</p> <p><i>«Якщо для отримання адміністративної послуги необхідно подати документи та/або відомості, що містяться в інформаційних системах, або якщо такі документи та/або відомості можуть бути отримані шляхом взаємодії з інформаційними системами та публічними електронними реєстрами органів державної влади, органів місцевого самоврядування, а також підприємств, установ та організацій у їх сфері управління, то такі документи та/або відомості заявником не подаються, а в заяві зазначаються відомості, необхідні для верифікації особи та отримання даних із відповідних реєстрів».</i></p>

*Рекомендації підготовлені експертами проєкту ЄС «Продовження підтримки комплексної реформи державного управління в Україні» (EU4PAR) з використанням напрацювань Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні», що фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку (Sida) і реалізується SALAR International

<p>Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)</p>	<p>ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін</p>	<p>ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання</p>
	<p>Це також означає, що достатнім у більшості ситуацій є надання <i>відомостей</i> (якщо особа їх має і може надати), а не <i>документів</i>. А перевірка коректності цих відомостей, як правило, здійснюється суб'єктом надання адміністративної послуги при вирішенні справи.</p> <p>Якщо доступ до документів через інформаційні системи ще не налаштований, то відповідно до ЗАП такі відомості можуть отримуватися і в порядку міжвідомчої взаємодії (за запитом) (ст. 48 ЗАП).</p>	
	<p>Щодо документів «особистого зберігання» (за ч. 4 ст. 9 ЗУ «Про адміністративні послуги») рекомендується застосовувати застереження: «подається у разі, якщо відповідні відомості відсутні в інформаційних базах в обсязі, достатньому для надання послуги».</p>	<p>Можливе формулювання в ІК: «Документи та/або відомості, зазначені у пунктах (вказати), подаються у разі, якщо відповідні відомості відсутні в інформаційних базах в обсязі, достатньому для надання послуги».</p>
	<p><i>Зв'язаність типовою ІК</i></p> <p>Якщо ІК затверджується на підставі типової ІК і можливості ОМС в «оптимізації» переліку документів обмежені, то можуть використовуватися додаткові механізми ЗАП (на підставі принципу офіційності) для отримання необхідних відомостей і зменшення кількості негативних (відмовних) рішень. Хоча ці етапи вже більше стосуються суб'єкта надання адміністративних послуг (СНАП), роботи бек-офісу, і можуть бути зафіксовані в технологічній, а не в інформаційній картці.</p>	<p>Можливе формулювання: «Документи та/або відомості, які не були надані суб'єктом звернення/заявником і при цьому не могли бути отримані/перевірені адміністратором ЦНАП під час прийому заяви, у разі можливості, отримуються суб'єктом надання адміністративних послуг з публічних електронних реєстрів, інформаційних систем (при наявності технічної можливості) або у порядку міжвідомчої взаємодії шляхом надсилання запиту до володільця відповідної інформації».</p>
	<p>Додаткові документи або відомості</p> <p>У разі якщо окрім «стандартної» / «основної» ситуації під час надання певної послуги виникають також «нестандартні» (інші особливі) ситуації, то окрім основного переліку документів можуть передбачатися також додаткові документи, що потрібні лише за певних умов.</p> <p>При цьому варто такі переліки / вимоги відокремлювати від «стандартних» ситуацій.</p>	<p>«Документи, які надаються в окремих випадках: ...». (Має бути чітко зазначено, у яких ситуаціях подаються / можуть подаватися такі документи (наприклад, «у разі звернення ... без урахування осіб, які зареєстровані, але фактично не проживають за адресою домогосподарства...»); «для осіб, які звернулись за фактичним місцем проживання...» тощо).</p> <p>Приклад: «При реєстрації шлюбу може додатково вимагатися рішення суду про надання права на шлюб або реквізити такого рішення суду (у разі звернення осіб віком від 16 до 18 років)».</p>
	<p><i>Право особи на участь та принцип ефективності</i></p> <p>Припис, що «Документи та/або відомості, визначені у пунктах <...>, можуть бути надані за бажанням суб'єкта звернення», збалансовує принципи офіційності та ефективності, адже в окремих випадках особі легше і швидше надати наявні у неї документи та/або відомості, що прискорить їх перевірку та надання послуги. Фактично це також реалізація права особи на участь в адміністративному провадженні, адже особа подає ті докази у справі, які вважає за потрібне.</p> <p>Тобто в ІК можуть бути перераховані документи та відомості, які досі вимагаються спеціальним законодавством. Але для узгодження із ЗАП може бути використана формула, що вказує, що ці документи та відомості можуть бути як надані особою, так і у разі їх ненадання – фактично підлягають витребуванню адміністративним органом (СНАП). Водночас таке витребування може означати суттєво довший період вирішення справи, або навіть відмовне рішення – якщо документи та відомості не будуть отримані.</p>	<p>Може бути використане формулювання: «Документи та/або відомості, визначені у пунктах <...>, можуть бути надані за бажанням суб'єкта звернення».</p>

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
	<p><u>Формування заяви</u></p> <p>Заява, за загальним правилом, є одним із обов'язкових документів, які подаються особою для отримання адміністративної послуги.</p> <p>Відповідно до п. 2 ч. 6 ст. 41 ЗАП адміністративний орган, ЦНАП, уповноважений орган, посадова або службова особа забезпечують надання допомоги в оформленні заяв.</p> <p>Додатково треба враховувати, що, відповідно до абз. 2 ч. 2 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги», ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друкування та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання.</p> <p>Тобто:</p> <ul style="list-style-type: none"> у випадках, коли заява формується лише «адміністратором» (з використанням відповідних інформаційних систем, оскільки це передбачено законодавством) під час прийому, варто зазначити про це в ІК. Інакше особа може марно витратити свій час на складання заяви, яка надалі не використовується; ЦНАП на вимогу особи завжди має надати допомогу в складанні заяви. Норма зумовлена тим, що персоналу ЦНАП, які є фахівцями у сфері відповідних адмінпослуг, завжди суттєво легше коректно скласти заяву, аніж очікувати цього від суб'єкта звернення чи витратити час лише на консультування у цьому питанні та/або багаторазову перевірку заяв та їх виправлення (переписання). Клієнтоорієнтовані ЦНАП повинні завжди виконувати цю функцію для суб'єкта звернення. 	<p>Можливе формулювання в ІК:</p> <p><i>«Під час особистого звернення адміністратор ЦНАП або посадова особа суб'єкта надання адміністративних послуг формує заяву на підставі документів та/або відомостей, які надаються заявником, а також документів та/або відомостей, доступних в інформаційних системах ЦНАП/СНАП, роздруковує її для перевірки та підписання заявником».</i></p> <p>У разі обов'язкового складання заяви лише персоналом ЦНАП або СНАП, рекомендується вказувати у переліку документів:</p> <p><i>«1) заява (формується персоналом ЦНАП на основі відомостей, наданих суб'єктом звернення)».</i></p>
	<p>Відповідно до ч. 2 ст. 41 ЗАП, передбачено право особи подавати заяву в електронній формі, у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг. Використання порталу «Дія» забезпечує ідентифікацію особи (за допомогою КЕП, BankID) та автоматичну перевірку відомостей у державних реєстрах, що відповідає принципу ефективності адміністративної процедури.</p>	<p><i>«Заява формується засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг*»</i></p> <p><small>*Це можуть бути такі послуги: реєстрація ФОП, подання заяви на компенсацію за пошкоджене/знищене майно («ЄВідновлення»), комплексна послуга «ЄМалюк» та інші.</small></p>
	<p>Форма і зміст заяви</p> <p>Вимоги до змісту заяви визначені у ст. 40 ЗАП.</p> <p>Зокрема, відповідно до ч. 1 ст. 40 ЗАП, заява повинна містити:</p> <ol style="list-style-type: none"> найменування адміністративного органу, до якого вона подається; відомості, достатні для встановлення особи заявника, його контактні дані (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) або найменування особи, адреса місця проживання/перебування, місцезнаходження, номер засобу зв'язку, адреса електронної пошти, інші контактні дані). У разі подання заяви представником заявника в ній додатково зазначаються такі самі відомості стосовно представника; зміст вимоги заявника; дату складення заяви. <p>Законодавством можуть бути встановлені додаткові вимоги до змісту заяви.</p> <p>Якщо форма (з відповідними вимогами до змісту) заяви не визначена законодавством/суб'єктом надання адміністративної послуги, то заява подається у довільній формі. У такому випадку в інформаційній картці про форму заяви зазвичай нічого не вказується або можна використати формулювання: «у довільній формі».</p>	<p><u>Приклад:</u> Заява про припинення ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (в довільній формі).</p>

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
	<p>В окремих випадках законодавством визначена форма (формуляр, бланк) заяви для конкретної адміністративної послуги, яка є обов'язковою для використання. Не рекомендується зазначати реквізити нормативно-правового акта (НПА), яким затверджена форма заяви, у переліку документів, оскільки детальна інформація про такий НПА міститься у відповідному розділі ІК «Акти законодавства». Однак варто додати гіперпосилання на документ, що забезпечить заявнику доступ до актуальної редакції форми (бланка) для самостійного заповнення та подання поштою (якщо це передбачено).</p> <p>У разі розміщення ІК у місцях здійснення прийому суб'єктів звернення варто додавати відповідні бланки (форми) заяв до ІК, оскільки адміністративний орган, ЦНАП, уповноважений орган, посадова або службова особа забезпечує можливість безоплатного одержання заявниками в достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення (п. 1 ч. 6 ст. 41 ЗАП).</p>	<p>Можливе формулювання в ІК: «Для отримання адміністративної послуги подаються наступні документи: 1) заява, визначеної форми (довільна форма не допускається) _____ гіперпосилання на документ; 2)...»</p>
	<p><u>Порядок та спосіб подання заяви. Інформація щодо представництва</u></p> <p>Відповідно до ч. 2 ст. 41 ЗАП, заява в письмовій формі може бути подана до адміністративного органу шляхом особистого звернення, надіслана поштовим відправленням або подана в електронній формі, зокрема з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг.</p> <p>Якщо допускається лише особисте звернення (тобто шляхом особистого відвідування ЦНАП або СНАП), то на цьому варто чітко наголошувати в ІК.</p> <p>З огляду на особливості законодавства щодо можливості представництва в окремих категоріях справ, в ІК необхідно чітко визначити можливість участі представника.</p> <p>Важливо у разі заборони представництва чітко наголосувати, щозаяву неможливо подати через представника.</p>	<p>Можливе формулювання в ІК: «Заява для отримання адміністративної послуги та відповідні документи подаються виключно особисто суб'єктом звернення. Подання документів поштою чи через представника заборонено»*.</p> <p>*Таке формулювання можна застосувати, у разі подання документів через ЦНАП для отримання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації, на особливий період.</p>
	<p>У разі можливості представництва зазначається перелік додаткових документів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • документ, що посвідчує особу представника; • документ, що підтверджує повноваження (з уточненням форми, наприклад: нотаріальна довіреність та/або представництво згідно з ч. 5 ст. 31 ЗАП). <p>Відповідно до ч. 5 ст. 31 ЗАП, уповноваження на представництво за письмовим клопотанням фізичної особи (довірителя), у тому числі поданим в електронній формі, може здійснюватися шляхом внесення адміністративним органом відповідного запису до матеріалів справи (так зване «спрощене представництво»).</p> <p>Спрощене представництво стосується лише фізичних осіб та не може застосовуватися у випадках, коли, відповідно до закону, довіреність має бути посвідчена нотаріально.</p>	<p>«Заява та документи можуть бути подані заявником особисто або через уповноваженого представника».</p> <p>Варіант 1: У разі подання документів представником додатково надаються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Документ, що підтверджує повноваження представника (нотаріальна довіреність, інше (вказати)). 2. Документ, що посвідчує особу представника (пред'являється оригінал паспорта громадянина України)». <p>Варіант 2: «Уповноваження на представництво може бути здійснено на підставі ч. 5 ст. 31 ЗАП – за письмовим клопотанням фізичної особи (довірителя), у тому числі поданим в електронній формі, – шляхом внесення адміністративним органом (зокрема, адміністратором ЦНАП) відповідного запису до матеріалів справи».</p>

<p>Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)</p>	<p>ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін</p>	<p>ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання</p>
<p>Пункт 4 ч. 4 ст. 8: Строк надання адміністративної послуги</p>	<p>На практиці в ІК часто для обчислення строку надання адмінпослуги застосовується прив'язка до «дня подання/отримання/надходження усіх необхідних документів та/або відомостей». Але такий підхід не відповідає принципу юридичної визначеності (п. 1 ч. 1 ст. 4 ЗАП), оскільки суб'єкт звернення не знає і не завжди може знати, чи він подав усі необхідні документи чи відомості.</p> <p>Тому обчислення строку рекомендується пов'язувати з днем звернення чи з <i>днем подання заяви</i> (без додаткових умов). Для збалансування ризику подання особою неповного переліку документів чи виявлення інших недоліків заяви у ЗАП є механізм залишення заяви без руху (ст. 43 ЗАП), що відповідно впливає на продовження строку розгляду справи.</p> <p>Граничні строки надання адміністративної послуги (вирішення адміністративної справи) для окремих видів адміністративних послуг переважно встановлюються спеціальним законодавством. За відсутності спеціальних законодавчих норм, застосуванню підлягають строки, визначені ч. 2 ст. 34 ЗАП, відповідно до якої граничний строк розгляду заяви становить 30 календарних днів після надходження заяви, а за умови проведення слухання – 45 днів з моменту реєстрації заяви.</p> <p>Якщо йдеться про строки до 10 днів, то варто вказувати, чи це робочі або ж календарні дні (оскільки за ЗАП усе, що до 10, включно, – це робочі дні, якщо інше не встановлено законом).</p>	<p><i>«Протягом ___ календарних/робочих днів з дня подання заяви»*</i></p> <p><small>* (окрім терміну «подання» також можуть використовуватися терміни «отримання», «надходження», «реєстрації», оскільки вони усі використовуються у законодавстві, зокрема і в ЗАП, та є прийнятними).</small></p>
	<p>Залишення заяви без руху та зупинення провадження.</p> <p>Оскільки у ЗАП є нові інструменти для фактичного продовження строків (через механізми «залишення заяви без руху» (ст. 43 ЗАП), «зупинення провадження» (ст. 64 ЗАП)), то про це доцільно окремо інформувати заявників у цій рубриці ІК. Принаймні для відносно простих і стандартних послуг варто інформувати про ст. 43 ЗАП, а для складніших послуг – і про ст. 64 ЗАП.</p>	<p><i>«Заяву може бути залишено без руху відповідно до ст. 43 Закону України «Про адміністративну процедуру» у разі виявлення недоліків (у тому числі відсутності необхідних документів та/або відомостей), або провадження може бути зупинено відповідно до ст. 64 Закону у разі неможливості отримання необхідних документів та/або відомостей суб'єктом надання адміністративних послуг у межах строків, встановлених для надання адміністративної послуги. Такі процедурні рішення та дії мають наслідком продовження строків розгляду справи для надання адміністративної послуги».</i></p>
<p>Пункт 5 ч. 4 ст. 8: Результат надання адміністративної послуги</p>	<p>Відповідно до ч. 1 ст. 69 ЗАП, за результатами розгляду справи адміністративний орган приймає адміністративний акт.</p> <p>З огляду на ймовірність прийняття відмовного (негативного) для особи адміністративного акта, в ІК необхідно вказувати і його, причому в цьому випадку рекомендовано визначати форму прийняття такого рішення відповідно до законодавства, яким врегульоване надання адміністративної послуги.</p> <p>Окремо слід наголосити, що це не може бути повідомлення або лист про відмову в наданні адміністративної послуги.</p> <p>В ІК має вказуватися чітко визначення найменування результату: адміністративного акта (наказ, розпорядження, рішення, висновок тощо) та/або його спеціального оформлення (дозвіл, витяг, посвідчення, свідоцтво тощо). Особа повинна розуміти, що отримує у результаті вирішення її справи.</p>	<p>Видача</p> <ul style="list-style-type: none"> - наказу про ... - розпорядження про... - рішення міської ради про... - рішення виконавчого комітету міської ради на розміщення зовнішньої реклами - дозволу на... - витягу ... - посвідчення ... <p>Приклади в ІК:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Складання актового запису про шлюб в електронному вигляді в Реєстрі та на паперових носіях і видача свідоцтва про шлюб / Письмова відмова у проведенні державної реєстрації шлюбу;

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
		<p>– Видача Акта про встановлення факту здійснення особою постійного догляду на території Львівської міської територіальної громади/відмова у видачі Акта про встановлення факту здійснення особою постійного догляду на території Львівської міської територіальної громади.</p>
<p>Пункт 6 ч. 4 ст. 8: Способи отримання відповіді (результату)</p>	<p>Рекомендуємо впорядкувати ІК відповідно до положень ч. 1 та ч. 3 ст. 75 ЗАП в частині права вибору особою способів отримання результату. Це можуть бути досить універсальні формулювання.</p> <p>Відповідно до абз. 1 ч. 3 ст. 75 ЗАП, у справі за заявою адміністративний акт доводиться до відома особи у спосіб, зазначений нею в заяві (надсилається на вказану поштову адресу (рекомендованим листом з повідомленням про вручення), у тому числі, за бажанням заявника, кур'єром за додаткову плату, на адресу електронної пошти чи передається за використання інших засобів телекомунікаційного зв'язку, вручається особисто тощо). Якщо особа не зазначила спосіб доведення адміністративного акта до її відома, адміністративний акт надсилається за адресою її зареєстрованого місця проживання (перебування), місцезнаходження або в інший спосіб, передбачений цим Законом та іншими актами законодавства.</p> <p>Це також означає, що у формах заяв, які використовуються ЦНАП та СНАП, має бути можливість фіксації бажаного способу отримання результату адміністративної послуги.</p> <p>Додатково звертаємо увагу, що, відповідно до абз. 2 ч. 3 ст. 75 ЗАП, адміністративний акт доводиться до відома особи невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин – не пізніше трьох робочих днів з дня його прийняття.</p>	<p>«За вибором заявника, зазначеним під час подання заяви, в один зі способів:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особисто у ЦНАП або в уповноваженої посадової особи виконавчого органу сільської, селищної, міської ради; - поштою (за адресою, вказаною суб'єктом звернення); - в електронній формі*» <p><small>*Наприклад, через Соціальний портал Мінсоцполітики; портал Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва; Єдиний державний веб-портал електронних послуг, ін.</small></p> <p>Враховуючи те, що у заяві особа може не вказати бажаний спосіб отримання результату, то в ІК може бути і додаткова інформація:</p> <p>«Якщо особа не зазначила спосіб доведення рішення до її відома, то рішення надсилається за адресою її зареєстрованого місця проживання (перебування), місцезнаходження, чи за іншою вказаною контактною інформацією або доводиться до відома в інший спосіб _____ (вказати цей спосіб, якщо він наявний)».</p>
<p>Пункт 7 ч. 4 ст. 8: Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги</p>	<p>Пропонується змінити підхід (на відміну від раніше рекомендованого експертами – не подавати законодавчі акти загального характеру) і додавати ЗАП та Закон України «Про адміністративні послуги» в ІК.</p> <p>Перевагою зазначення цих законів є підказка як для суб'єкта звернення, так і для СНАП щодо необхідності їх застосування під час надання адміністративної послуги. Особливо цінним є зазначення ЗАП як нового закону, адже він містить досить детальне і досі нове регулювання, починаючи від «спрощеного представництва» (згідно з ч. 5 ст. 31), правил реєстрації заяви, закінчуючи унормуванням наступних етапів руху заяви та вирішення справи.</p> <p>Також звертаємо увагу на те, що на практиці в ІК ще нерідко залишаються посилання на Закон України «Про звернення громадян». Після набрання чинності ЗАП з ІК необхідно вилучити посилання на Закон України «Про звернення громадян», оскільки розгляд заяв (справ за заявами, тобто справ про надання адміністративних послуг) відбувається за правилами ЗАП. Більш детально щодо розмежування предметів цих двох законів можна ознайомитися за посиланням.</p>	<p>Закон України «Про адміністративну процедуру»</p> <p>Закон України «Про адміністративні послуги»</p>

Таблиця №2. Додаткові рекомендації щодо удосконалення ІК

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	Коментар та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
<p>Пункт 1 ч. 4 ст. 8: 1. Суб'єкт надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайту)</p>	<p>Якщо послуга надається не через ЦНАП або є інші підстави вказівки на суб'єкта надання адміністративної послуги (далі – СНАП), то варто вказувати його найменування. Зокрема, це доцільно робити, коли таким суб'єктом є орган виконавчої влади чи інший державний орган, і ЦНАП/ОМС має обмежені важелі впливу на своєчасність надання адміністративної послуги та позитивний результат. Таким чином забезпечується інформування суб'єкта звернення про специфіку надання певної адміністративної послуги.</p>	<p>Пенсійний фонд України Львівський відділ № 1 Західного міжрегіонального управління Державної міграційної служби.</p>
	<p>В ІК пропонуємо до інформації про місцезнаходження ЦНАП та/або СНАП додати інформацію про «поштову адресу» (адже поштовий індекс та інші дані можуть бути корисні для суб'єктів звернення у разі надсилання заяви поштою).</p>	<p><i>Поштова адреса: вулиця Захисників України, 14, селище Зарічне, Самарівський район, Дніпропетровська область, 51270</i></p>
	<p>У частині про режим роботи ЦНАП/СНАП рекомендуємо акцентувати увагу на тому, що тут вказується саме «час прийому суб'єктів звернення». Адже для отримувачів послуг важливо знати саме цю інформацію.</p>	<p><i>Час прийому: Понеділок, середа, четвер, п'ятниця, субота: 08.00 – 15.00; вівторок: 12.00 – 20.00. Без перерви на обід. Неділя – вихідний день.</i></p>
<p>Пункт 2 ч. 4 ст. 8: Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформація про умови чи підстави отримання адміністративної послуги</p>	<p><i>Вимога пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу</i> З огляду на обов'язковість ідентифікації заявника при особистому зверненні до ЦНАП/СНАП, у розділі «Перелік документів» рекомендується: виокремити окремим пунктом вимогу щодо пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та при цьому конкретизувати (деталізувати) перелік допустимих документів, що посвідчують особу, для належного інформування суб'єктів звернення.</p>	<p>Наприклад: <i>«Під час особистого звернення заявник пред'являє паспорт громадянина України або е-паспорт (для іноземців та осіб без громадянства – паспортний документ іноземця або документ, що посвідчує особу без громадянства, посвідка на постійне/тимчасове проживання, посвідчення біженця/посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту)».</i></p>
	<p><i>Суб'єкт отримання послуги</i> Якщо послуга надається виключно для громадян України, то про це має бути чітко вказано в ІК, у тому числі відображено у переліку документів, що посвідчують особу. Наприклад: оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм.</p>	<p><i>«Послуга надається виключно для громадян України»</i></p>
	<p>Якщо послуга має екстериторіальний характер, то в ІК доцільно надавати підказку щодо способів звернення – «незалежно від місця проживання».</p>	<p><i>«Заява для отримання адміністративної послуги та відповідні документи подаються до центру надання адміністративних послуг незалежно від місця проживання / перебування».</i></p>
	<p>Якщо ж послуга має обмеження за місцем проживання, то треба чітко наголошувати – «за зареєстрованим (задекларованим) місцем проживання». Наприклад: виплата одноразової грошової допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових питань жителям громади.</p>	<p><i>«Послуга надається виключно для жителів територіальної громади».</i></p>

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
	<p><i>Вимоги щодо подання копій документів</i></p> <p>З метою спрощення адміністративних процедур рекомендується виключити з переліку документів вимогу щодо надання суб'єктом звернення копій документів. Рекомендується у переліку документів зазначити необхідність пред'явлення оригіналу, а виготовлення копій або сканування документів здійснювати адміністраторам самостійно під час прийому оригіналу. Винятками можуть бути документи, що потребують спеціального засвідчення (нотаріального посвідчення, апостилювання, консульської легалізації тощо), якщо це прямо передбачено законом, або великі за обсягом документи, що мають надаватися суб'єктами звернення (копії статутів тощо).</p>	<p>Не вимагати подання копій документів, якщо це прямо не передбачено законодавством</p>
	<p>Важливо зауважити, що до «підстав і умов» не рекомендується відносити «заяву». Адже заява на отримання послуги, за загальним правилом, вказується саме у переліку документів. Водночас до підстав і умов можуть належати об'єктивні обставини (народження дитини; досягнення пенсійного віку тощо). Цю рубрику доцільно заповнювати в ІК лише у разі, якщо відповідне інформування дійсно допомагає суб'єкта звернення у розумінні коли можна отримати певну послугу.</p>	<p>Приклад: «Почесне звання “Мати-героїня” присвоюється жінкам, які народили та виховали до 8-ми річного віку 5-ох і більше дітей, у тому числі усиновлених».</p>
<p>Пункт 7 ч. 4 ст. 8: Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги</p>	<p>При формуванні цього блоку також рекомендуємо врахувати наступне:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загалом не рекомендується вказувати акти загального характеру, які не несуть корисної інформації для суб'єкта звернення (особливо статутних законів, як-от, «Про місцеве самоврядування в Україні» тощо). Винятки вище вже були запропоновані, зокрема і для ЗАП. Винятки для статутних законів можливі, якщо лише у таких законах визначені повноваження на надання відповідних адмінпослуг і немає детального (спеціального) закону для регулювання відповідного питання. 2. У законодавчих актах, якщо вони регулюють не лише питання надання відповідної адміністративної послуги, а є значно ширшими за предметом регулювання і є великими за обсягом – рекомендується вказувати конкретні статті, які будуть корисні суб'єкту звернення. 3. Щодо актів центральних органів виконавчої влади – рекомендується не вказувати реквізити реєстрації акта в Міністерстві юстиції. Це суттєво скорочує обсяг ІК та спрощує сприйняття інформації. Для пошуку відповідного нормативного акта достатньо номера і дати акта від того органу, що прийняв нормативно-правовий акт. 4. Щодо актів органів місцевого самоврядування рекомендується вказувати локальні акти, які регламентують надання окремих адміністративних послуг. <p>Назву блоку про законодавство на практиці часто іменують «нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги» тощо. Пропонуємо використовувати назву, як у Законі України «Про адміністративні послуги» – «акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги». При цьому, згідно із Законом ця складова ІК йде останньою, тож варто і в ІК вказувати її останньою. На практиці її часто зазначають однією з перших, що недоречно, адже для більшості суб'єктів звернення ця інформація має найменш важливе значення в ІК.</p>	<p>Закон України «Про адміністративну процедуру»</p> <p>Закон України «Про адміністративні послуги»</p> <p>Закон України „Про мобілізаційну підготовку та мобілізацію» (п. 14 ч. 1 ст. 23)</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення призову громадян на військову службу під час мобілізації, на особливий період» від 16 травня 2024 р. №560 (пункт 61)</p> <p>Рішення виконавчого комітету Горохівської міської ради від 25.09.2025 року № 191 «Про комісію із встановлення факту здійснення особою постійного догляду»</p>

Пункт ІК (відповідно до структури, визначеної ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги»)	ВПЛИВ ЗАП. Коментар до розділу та обґрунтування змін	ПРИКЛАД або рекомендоване формулювання
Підстави для відмови (не вимагається для ІК законом)	<p>Рекомендується використовувати структуру ІК, назви елементів та порядок їх зазначення, як визначено у ч. 4 ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги».</p> <p>Наявності цієї інформації в інформаційній картці не передбачає Закон України «Про адміністративні послуги» і, зазвичай, там немає унікальної інформації, а підстави, які зазначаються, є загальними: відсутність підстав для надання/призначення; недостовірні відомості; не подані необхідні документи тощо. Тож фактично підставами для відмов є недотримання підстав та умов для позитивного вирішення справи.</p> <p>Рекомендуємо не включати цієї інформації в ІК.</p>	Рекомендуємо не включати цю інформацію в ІК.
Порядок оскарження (не вимагається для ІК законом)	<p>Зазначення цієї інформації в ІК не вимагає Закон України «Про адміністративні послуги». ІК – це «шлях клієнта». Її мета – лаконічно пояснити, що особа має зробити, щоб отримати послугу (які документи зібрати, куди прийти, скільки адмінзбору сплатити). Інформація про оскарження стосується етапу, який може ніколи не настати (у абсолютній більшості адмінпослуг і не настає), але якщо особа і отримає «відмовний»/«негативний» адміністративний акт, то вже у ньому обов'язково будуть зазначені строки і порядок його оскарження, у тому числі найменування та місцезнаходження адміністративного органу, який є суб'єктом розгляду скарги, та вид суду, до якого особа може подати позов (абз. 6 ч. 1 ст. 76 ЗАП).</p> <p>Додавання цього блоку переобтяжує ІК, що заважає користувачу швидко знайти головне, а також опосередковано налаштовує на «конфліктний» спосіб вирішення справи.</p> <p>Рекомендуємо не включати цю інформацію в ІК.</p>	Рекомендуємо не включати цю інформацію в ІК.