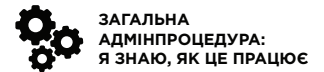


РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо застосування норми Закону «Про адміністративну процедуру» про залишення заяви без руху при наданні адміністративних послуг та відображення цього процесу в системах е-документообігу



Стаття 43 Закону України «Про адміністративну процедуру» передбачає залишення заяви без руху, у разі якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог.

У контексті проєктування адміністративних (бізнес-) процесів та подальшої їх реалізації як в системах е-документообігу, так і фізично, варто зафіксувати такі визначені Законом ключові складові процесу залишення заяви без руху:

- 1. рішення** про залишення заяви без руху приймає посадова особа адміністративного органу (АО), яка розглядає справу;
- 2. письмове (електронне або паперове) повідомлення** про залишення заяви без руху адміністративний орган надсилає/вручає заявнику;
- 3. повідомлення** про залишення заяви без руху **містить інформацію** про виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення заяви без руху;
- 4. строк**, достатній для усунення заявником виявлених недоліків, встановлює адміністративний орган. Цей строк адміністративний орган може продовжити за клопотанням заявника;
- 5.** якщо виявлені недоліки усунуто в строк, встановлений адміністративним органом, **заява вважається поданою в день її первинного подання**. При цьому строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху;
- 6.** **не допускається повторне залишення без руху заяви**, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення заяви без руху.

Також варто враховувати статтю 22 Закону «Про адміністративну процедуру», яка передбачає, що «в адміністративному органі адміністративне провадження здійснюється ... **посадовою особою, уповноваженою** відповідно до закону та/або **на підставі внутрішніх розпорядчих актів адміністративного органу**», а також п.1 ч.3 ст. 41 цього Закону, а саме: «заява може бути подана до адміністративного органу через ... центр надання адміністративних послуг ...».

За узгодженням між СНАП і ЦНАП та/або за рішенням органу, що утворив ЦНАП (щодо послуг з компетенції ОМС / МДА в м.Києві) адміністратори ЦНАП можуть бути уповноважені на прийняття процедурного рішення про залишення заяви без руху (під час подання такої заяви особою особисто в ЦНАП). В такому випадку адміністратори ЦНАП є уповноваженими АО посадовими особами на прийняття цього процедурного рішення.

Необхідно пам'ятати норми Закону «Про адміністративні послуги». Зокрема те, що адміністративні послуги надаються суб'єктами їх надання **безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг** (ч. 1 ст. 9 Закону).

Також у ч. 2 ст. 6 Закону «Про адміністративні послуги» зазначено, що «у разі надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг суб'єктам надання адміністративних послуг **забороняється проводити консультації з питань надання таких послуг** поза межами центру надання адміністративних послуг». Однак, при наданні послуг відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг (СНАП) через центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) безпосереднє надсилання СНАП повідомлення про залишення заяви без руху не слід вважати консультуванням.

Враховуючи зазначене вище, розглянемо **5 можливих сценаріїв** організації адміністративного (бізнес-) процесу щодо залишення заяви без руху при наданні адміністративних послуг, які різняться у способах комунікації між заявником та АО, організації прийняття рішення про залишення заяви без руху та надсилання/вручення заявнику повідомлення про залишення заяви без руху:

	1 СЦЕНАРІЙ (послуги не інтегровано у ЦНАП)	2 СЦЕНАРІЙ* (адміністратор ЦНАП уповноважений на прийняття рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і ЦНАП відбувається через адміністратора ЦНАП)	3 СЦЕНАРІЙ* (СНАП надає послуги у ЦНАП та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і ЦНАП відбувається у ЦНАП)	4 СЦЕНАРІЙ (СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і ЦНАП відбувається через адміністратора ЦНАП)	5 СЦЕНАРІЙ (СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП на окремих етапах відбувається без участі адміністратора ЦНАП)
як надаються адміністративні послуги	безпосередньо СНАП	через ЦНАП	у ЦНАП	через ЦНАП	через ЦНАП
рішення про залишення заяви без руху	приймає посадова особа СНАП	приймає адміністратор ЦНАП	приймає посадова особа СНАП у ЦНАП	приймає посадова особа СНАП. При цьому, про прийняття цього рішення СНАП інформує ЦНАП (разом з надсиланням/ передачею до ЦНАП повідомлення)	приймає посадова особа СНАП (при цьому СНАП інформує ЦНАП про це)
повідомлення про залишення заяви без руху	надсилає/ вручає СНАП	вручає адміністратор або надсилає ЦНАП	СНАП надсилає або вручає заявнику (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це)	ЦНАП надсилає або вручає заявнику	СНАП надсилає заявнику
кому подає заявник документи/ уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі)	до СНАП	до ЦНАП	СНАП (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це)	до ЦНАП	СНАП/ЦНАП
інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання)	СНАП	ЦНАП	СНАП (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це)	ЦНАП	СНАП (при цьому СНАП інформує ЦНАП про це)

Примітка.

* Такий сценарій є можливим з урахуванням статей 22 та 43 Закону «Про адміністративну процедуру».

** - у т.ч. шляхом внесення інформації в інформаційну систему ЦНАП для обліку звернень.

ДОДАТКОВИЙ ОПИС СЦЕНАРІЇВ

1 сценарій

(послуги не інтегровано у ЦНАП):

як надаються адміністративні послуги:	— безпосередньо СНАП;
рішення про залишення заяви без руху:	— приймає посадова особа СНАП;
повідомлення про залишення заяви без руху:	— надсилає/вручає СНАП;
кому подає заявник документи/уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі):	— до СНАП.
інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання):	— СНАП.

2 сценарій

(адміністратор ЦНАП уповноважений на прийняття рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається через адміністратора ЦНАП):

як надаються адміністративні послуги:	— через ЦНАП;
рішення про залишення заяви без руху:	— приймає адміністратор ЦНАП;
повідомлення про залишення заяви без руху:	— вручає адміністратор або надсилає ЦНАП;
кому подає заявник документи/уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі):	— до ЦНАП.
інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання):	— ЦНАП.

Такий сценарій є можливим з урахуванням статей 22 та 43 Закону «Про адміністративну процедуру».

3 сценарій

(СНАП надає послуги у ЦНАП та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається у ЦНАП)

як надаються адміністративні послуги:	у ЦНАП;
рішення про залишення заяви без руху:	приймає посадова особа СНАП у ЦНАП;
повідомлення про залишення заяви без руху:	СНАП надсилає або вручає заявнику (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це);
кому подає заявник документи/уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі):	до СНАП (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це);
інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання):	СНАП (при цьому СНАП інформує ** ЦНАП про це).

4 сценарій

СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається через адміністратора ЦНАП):

як надаються адміністративні послуги:	через ЦНАП;
рішення про залишення заяви без руху:	приймає посадова особа СНАП. При цьому, про прийняття цього рішення СНАП інформує ЦНАП (разом з надсиланням/передачею до ЦНАП повідомлення);
повідомлення про залишення заяви без руху:	ЦНАП надсилає або вручає заявнику;
кому подає заявник документи/уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі):	до ЦНАП;
інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання):	ЦНАП.

5 сценарій

(СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП на окремих етапах відбувається без участі адміністратора ЦНАП):

- як надаються адміністративні послуги: — через ЦНАП;
- рішення про залишення заяви без руху: — приймає посадова особа СНАП (при цьому СНАП інформує ЦНАП про це);
- повідомлення про залишення заяви без руху: — СНАП надсилає заявнику;
- кому подає заявник документи/уточнення для усунення виявлених недоліків, клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (при потребі): — СНАП/ЦНАП;
- інформування про задоволення/відмову в задоволенні клопотання про продовження строку для усунення виявлених недоліків (у разі його подання): — СНАП (при цьому СНАП інформує ЦНАП про це).

ДЛЯ КОЖНОГО З ЦИХ СЦЕНАРІЇВ МОЖЛИВИМИ Є ТАКІ КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ АО ТА ЗАЯВНИКОМ:

ФІЗИЧНО:

- ✓ через особисте відвідування заявником ЦНАП (якщо послуги інтегровано у ЦНАП);
- ✓ через особисте відвідування заявником СНАП (якщо послуги не надаються через ЦНАП);
- ✓ через операторів поштового зв'язку.

ТЕЛЕФОНОМ ТА/АБО ЧЕРЕЗ СМС:

- ✓ при можливості, для інформування заявника про прийняття рішення щодо залишення заяви без руху (при наявності телефона у заявника та якщо відсутні електронні способи комунікації із заявником).

При цьому, з метою економії часу заявника, рекомендується надсилати заявнику електронно повідомлення про залишення заяви без руху тими каналами комунікації, які прийнятні для заявника (насамперед зазначені під час подання заяви) та адміністративного органу, при наявності відповідних можливостей, формуючи та надсилаючи електронний документ відповідно до законів «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги» (тобто, підписаний кваліфікованим електронним підписом посадової особи адміністративного органу). Якщо ж такої можливості у заявника немає, тоді основним каналом комунікації є фізичний (поштове відправлення, вручення особисто).

ЕЛЕКТРОННО:

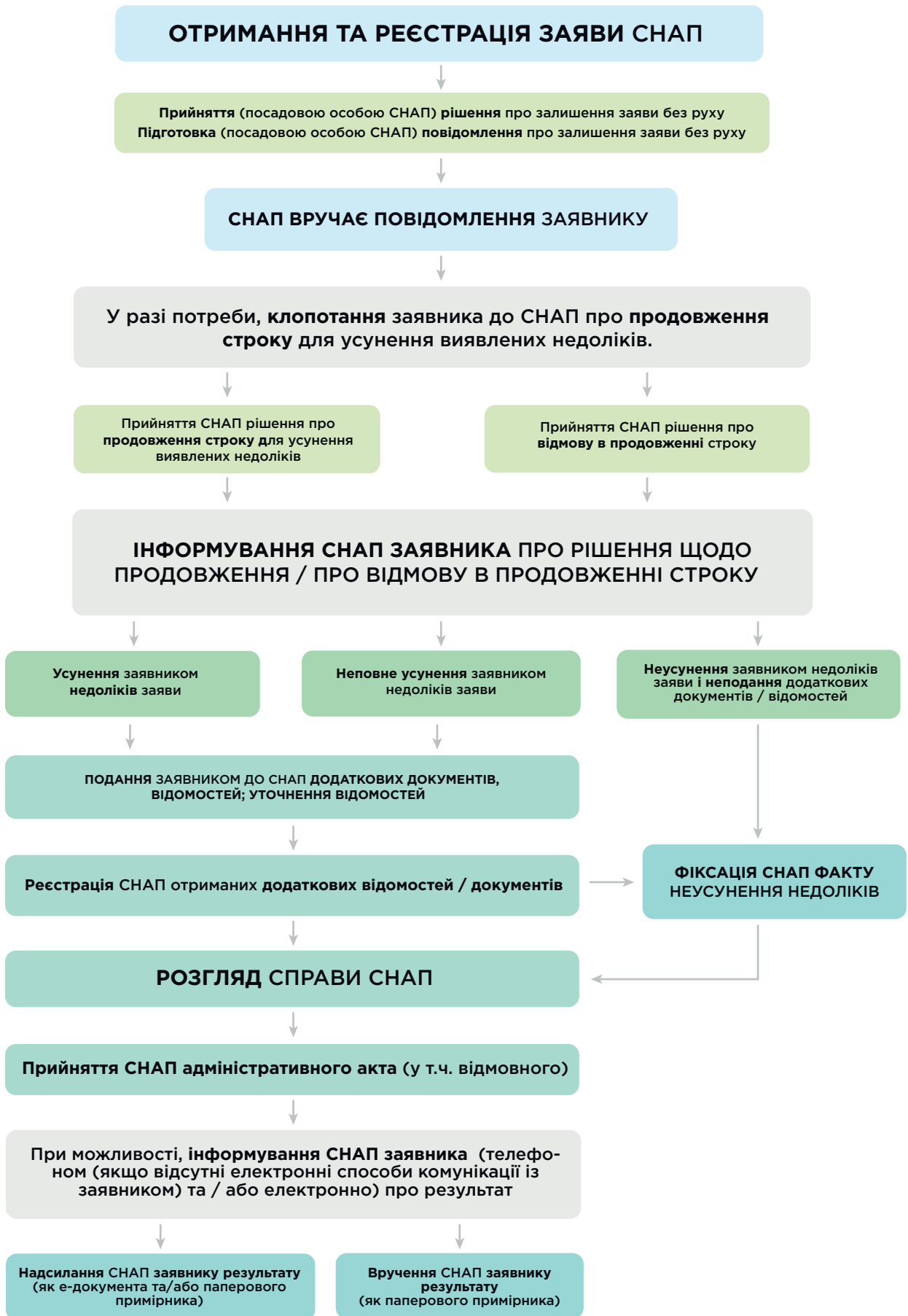
- ✓ через е-кабінет заявника (якщо цей кабінет створено);
- ✓ через мобільні додатки (при їх застосуванні);
- ✓ через е-пошту (якщо заявник користується е-поштою);
- ✓ через комунікатори, наприклад, WhatsApp, Signal тощо (та умови їхнього використання заявником та з урахуванням встановлених державною обмежень щодо застосування відповідних комунікаторів).

ОСНОВНИМИ ЕТАПАМИ кожного з цих сценаріїв є такі (моделювання здійснено відповідно до Закону України “Про адміністративну процедуру”):

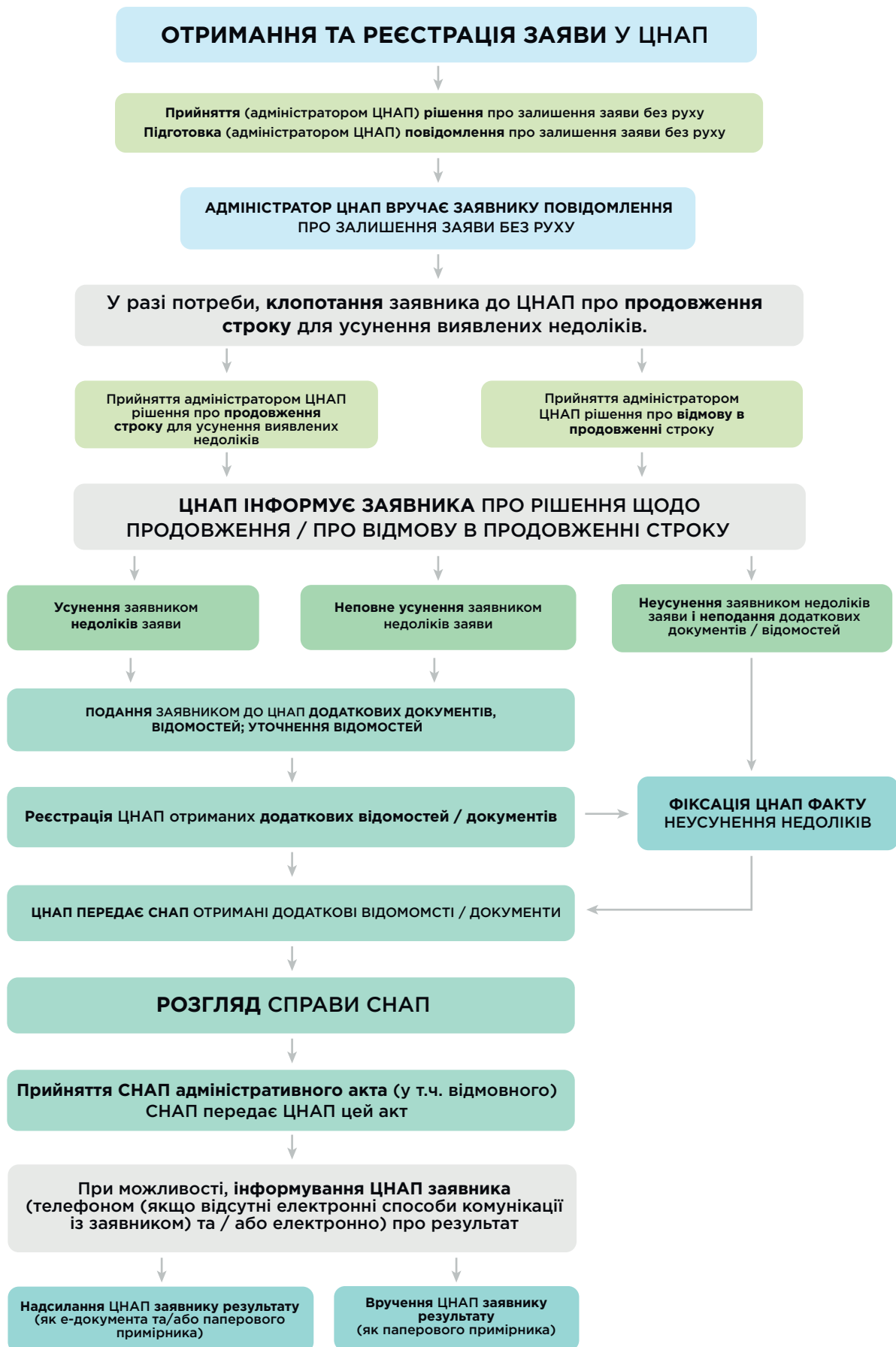
- 1.** Отримання та реєстрація заяви.
- 2.** Прийняття посадовою особою АО рішення про залишення заяви без руху.
- 3.** Підготовка АО повідомлення про залишення заяви без руху.
 - 3.1** При можливості (але не як обов'язок) – інформування АО заявника (телефоном (якщо відсутні електронні способи комунікації із заявником) та/або електронно) про залишення заяви без руху.
- 4.** Надсилання/вручення АО заявнику повідомлення про залишення заяви без руху (як е-документа та/або паперового примірника (поштою, особисто під розписку)).
- 5.** У разі потреби:
 - 5.1.** Клопотання заявника до АО про продовження строку для усунення виявлених недоліків.
 - 5.2.** Прийняття АО рішення про продовження строку для усунення виявлених недоліків або про відмову в продовженні такого строку.
 - 5.3.** Інформування АО заявника про рішення щодо продовження строку для усунення виявлених недоліків або про відмову в продовженні такого строку.
- 6.** Усунення заявником недоліків заяви – подання додаткових документів, відомостей; уточнення відомостей.
АБО
Неусунення / неповне усунення заявником недоліків заяви. У цьому випадку АО продовжує розгляд заяви з урахуванням наявної інформації та документів у строки, визначені законом для надання відповідної послуги, в т.ч. може готувати відмовний адміністративний акт (див. п. нижче).
- 7.** Реєстрація АО отриманих додаткових відомостей / документів щодо усунення виявлених недоліків.
- 8.** Розгляд справи АО.
- 9.** Прийняття АО адміністративного акта за зверненням заявника (у т.ч. відмовного).
- 10.** При можливості, інформування АО заявника (телефоном (якщо відсутні електронні способи комунікації із заявником) та/або електронно) про результат.
- 11.** Надсилання/вручення АО заявнику результату (як е-документа та/або паперового примірника документа).

Детальніше увесь цей процес подано на схемах, що наведені нижче:

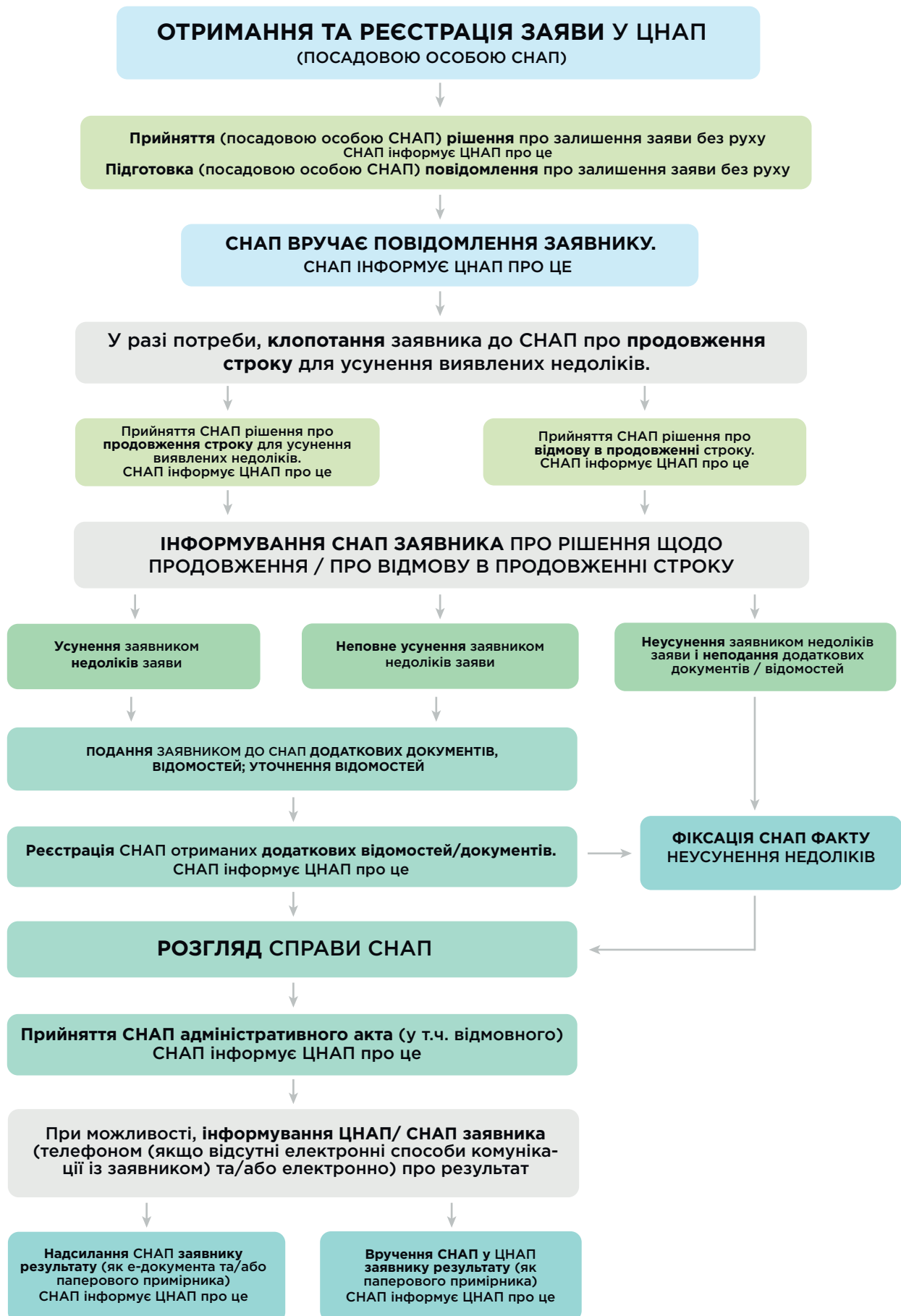
СЦЕНАРІЙ 1: послуги не інтегровано у ЦНАП



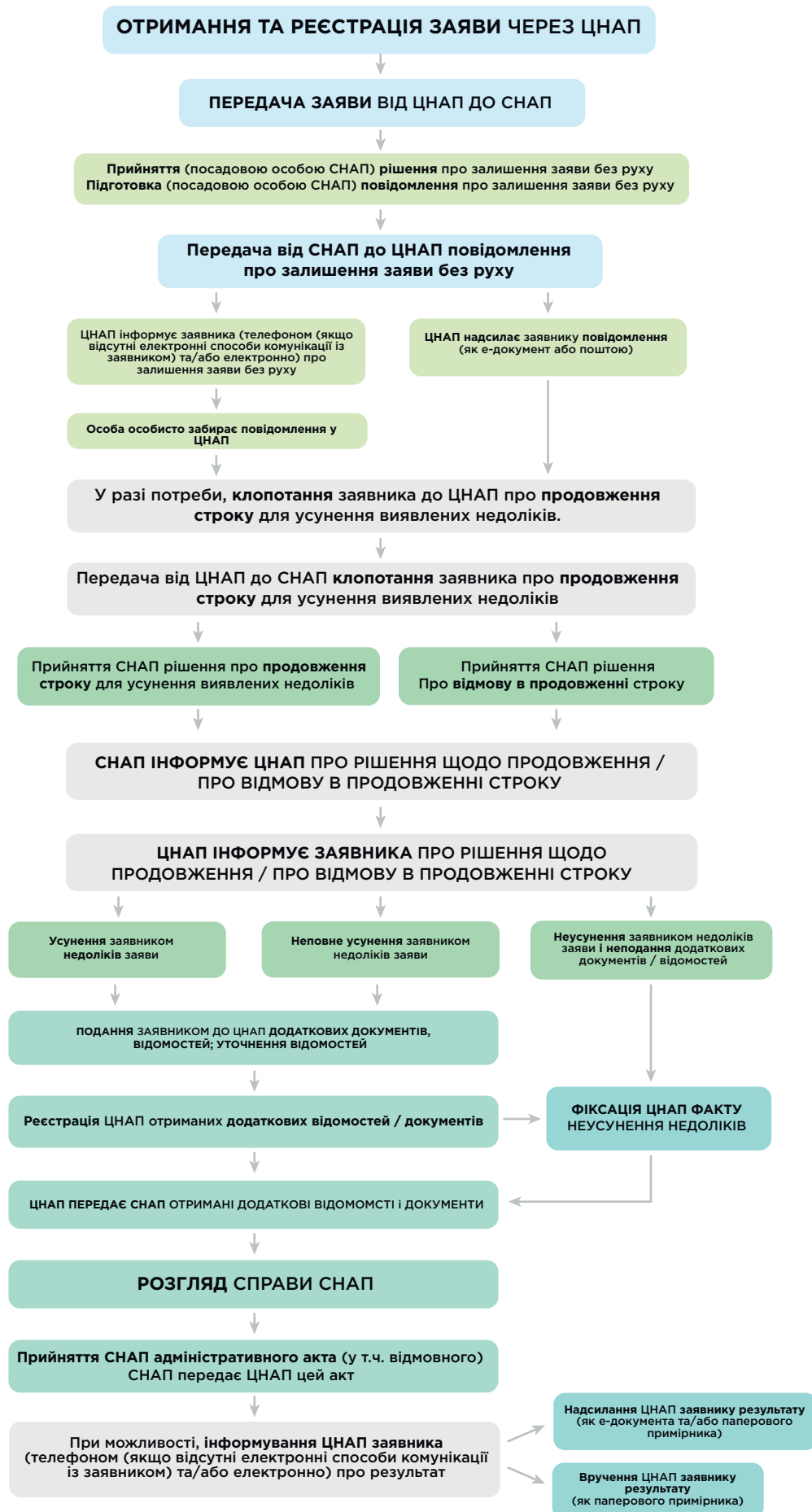
СЦЕНАРІЙ 2: адміністратор ЦНАП уповноважений на прийняття рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається через адміністратора ЦНАП



СЦЕНАРІЙ 3: СНАП надає послуги у ЦНАП та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається у ЦНАП



СЦЕНАРІЙ 4: СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП відбувається через адміністратора ЦНАП



СЦЕНАРІЙ 5: СНАП перебуває у бек-офісі та приймає рішення про залишення заяви без руху, взаємодія заявника і СНАП на окремих етапах відбувається без участі адміністратора ЦНАП

