

## АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

УДК 352.071.08

**Н. В. Шамрай**

кандидат наук з державного управління, директор  
Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу  
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

### ОРГАНІЗАЦІЙНА МОДЕЛЬ РОБОТИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ОРІЄНТАЦІЄЮ НА ДИСТАНЦІЙНУ РОБОТУ ЗА УМОВИ ВСТАНОВЛЕННЯ РЕЖИМУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З ЕПІДЕМІОЛОГІЧНИМ СПАЛАХОМ НЕБЕЗПЕЧНИХ ІНФЕКЦІЙНИХ ХВОРОБ

*Питання надання адміністративних та публічних послуг привертає увагу сучасних дослідників. Та відсутність наукових досліджень в розрізі епідеміологічного спалаху небезпечних інфекційних хвороб, а саме виникненню, поширенню та розповсюдженню коронавірусної хвороби (COVID-19) зумовило необхідність проаналізувати організацію надання та потреби громадян в адміністративних послугах в період загострення кризи, пов'язаної з епідеміологічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб та підготовки даної публікації.*

*Ключовими аспектами функціонування ЦНАПів в умовах карантину є формування переліку адміністративних послуг, які є в такий період екстреними, та модель надання різних видів адміністративних послуг. На сьогодні діючим законодавством визначені вимоги до отримання адміністративних послуг та алгоритми їх отримання, майже всі аспекти чітко регламентовано на рівні Законів України, постанов Кабінету Міністрів та рішень відповідних рад (у разі, якщо повноваження по видачі адміністративних послуг належать до органів місцевого самоврядування).*

*Подача документів може відбуватись шляхом:*

- особистої (або за довіреністю) фізичної подачі адміністратору центру надання адміністративних послуг або безпосередньо суб'єкту надання адміністративних послуг;*
- в електронному вигляді (у разі якщо ця послуга реалізована в електронному вигляді);*
- засобами поштового зв'язку (у разі якщо така можливість визначена діючим законодавством)*

*Таким чином, в умовах обмеженого фізичного контакту є необхідність аналізу нових шляхів комунікацій з замовниками адміністративних послуг, тому орієнтиром стають адміністративні послуги, отримання яких реалізовано в електронному вигляді, і роль ЦНАПів полягає в покроковому навчанні отримання таких послуг громадянами. Водночас, залишаються послуги, отримання яких є неможливим без фізичного контакту заявника.*

*В результаті проведеного дослідження, нами було напрацьовано модель організації роботи Центрів надання адміністративних послуг під час карантину, що дає практичне підґрунтя для внесення змін до діючого законодавства країни і в подальшому послугує більш зручним способом та розширенням варіантів спілкування громадян з державою та покрокового переходу до більшої кількості послуг з можливістю їх замовлення в електронному вигляді.*

**Ключові слова:** адміністративні послуги, організаційна модель, дистанційна робота, епідеміологічний спалах, карантин.

**Постановка проблеми.** Проблематика забезпечення ефективних заходів, спрямованих на запобігання епідеміологічного спалаху небезпечних інфекційних хвороб, а саме виникненню, поширенню та розповсюдженню коронавірусної хвороби (COVID-19) на сьогодні актуальною є для всього світового середовища. Країни світу застосовують різні моделі запобігання поширення коронавірусної хвороби (COVID-19). Всі ці дії спрямовані насамперед на певні обмеження, зокрема – закриття кордонів, введення надзвичайного стану, заборона збиратися населенню в громадських місцях, впровадження санітарної обробки, налагодження системи медичної допомоги за умов надзвичайного стану, пов'язаному з епідеміологічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб. Всі ці підходи відрізняються в залежності від статистичних даних захворюваності, а також економічного стану країн, рівня розвитку та забезпечення медицини, інституціональної спроможності влади та ін.

На території України статистика захворюваності на COVID-19 дуже відрізняється в залежності від регіону, а відтак і моделі реагування та обмежувальні заходи будуть дуже різними.

Таким чином, виникла реальна об'єктивна необхідність системно проаналізувати організацію надання адміністративних послуг в період загострення кризи, пов'язаної з виникненням і поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19), оскільки на сучасному етапі життя людини неможливе без спілкування з органами влади.

Аналіз останніх досліджень. Сучасними науковцями у сфері публічного управління сформовано комплекс теоретичних напрацювань, пов'язаних із організацією діяльності органів публічного управління (далі – ОПУ) зокрема, заслуговують на пильну увагу теоретичні праці М.М. Білинської, В.М. Вакуленка, О.І. Васильєвої, Н.В. Васильєвої, І.О. Дегтярьової, І.О. Дробота, О.С. Ігнатенка, В.С. Колтун, В.С. Куйбіди, Т.О. Лукіної, В.В. Мамонової, О.М. Петроє, В.П. Трощинського, та цілої плеяди інших відомих учених, зокрема таких, як О.В. Карпенко, І.М. Коліушко, О.В. Поляк, В.М. Сороко, В.І. Тимошук. Організаційні моделі державного управління в розрізі санітарно-епідеміологічного благополуччя у сфері екології та у сфері охорони здоров'я аналізуються такими науковцями: В. Андрейцев, Г. Білявський, О. Величко, З. Гладун, Д. Зеркалов, В. Лозанський, Н. Малишева, Я. Радиш, Ю. Саталкін, І. Сенюта, С. Стеценко, Ю. Шемшученко, В. Шевчук та ін. Авто-

рами зазначаються неготовність країн та, зокрема, України до глобальних викликів, спричинених екологічними, санітарно-епідеміологічними загрозами. Активно розглядаються необхідність підготовки та запровадження моделей реагування та забезпечення діяльності держави в цих умовах. Ключовими векторами є надання послуг державою, цифровізація процесів, обмежувальні заходи та дистанційна робота. Найголовнішою є проблематика відсутності професійних антикризових кадрів, які б мали досвід та відповідну кваліфікацію.

Таким чином, питання надання адміністративних та публічних послуг, в цілому, традиційно привертає увагу сучасних дослідників. Крім того, умови пандемії викликали закономірну хвилю наукового інтересу до умов функціонування органів публічного управління. Водночас, проблематика надання адміністративних послуг, зокрема організаційні моделі роботи Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) з орієнтацією на дистанційну роботу за умов встановлення режиму надзвичайної ситуації, пов'язаної з епідеміологічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб, ще не перебувала у фокусі наукових досліджень, що зумовило необхідність підготовки даної публікації.

**Мета дослідження** полягає у обґрунтуванні організаційної моделі роботи Центрів надання адміністративних послуг з орієнтацією на дистанційну роботу за умов карантину.

**Виклад основного матеріалу.** У процесі трансформації функціонування ЦНАПів в умовах карантину, перше, з чим необхідно визначитись, це формування переліку адміністративних послуг, які є в такий період екстремими, без яких неможливе життя. Безперечно, це все те, що належить до ідентифікації людського (біологічного) тіла, якими є: Свідоцтво про народження дитини (до 14 років), паспорт громадянина України та останній документ – Свідоцтво про смерть. Саме ці документи є базовими та невідкладними. Всі інші види адміністративних послуг доречно розглядати в залежності від ступеню обмежень для громадян та бізнесу, які обумовлені тими чи іншими обставинами карантину.

Разом з тим, саме в таких умовах є можливість більш ґрунтовного аналізу видів адміністративних послуг, їх ролі для держави, в цілому, як регулятора гарантій та свобод для громадян та вимог, умов та обмежень чи можливостей для розвитку бізнесу та підприємництва, та як наслідок -економіки держави в цілому.

Наступний аспект, який є важливим, це модель надання різних видів адміністративних послуг. У зв'язку з цим необхідно розглянути етапи, з яких складається саме надання адміністративної послуги: подача документів; прийняття рішення; видача готового результату.

На сьогодні діючим законодавством визначені вимоги до отримання адміністративних послуг та процедури (алгоритми) їх отримання, майже всі аспекти чітко регламентовано на рівні Законів України, постанов Кабінету Міністрів та рішень відповідних рад у разі, якщо повноваження по видачі адміністративних послуг належать до органів місцевого самоврядування.

Децентралізація, спроможність громад, та відповідальність за прийняття рішень – це основні виклики, які проходить Україна зараз. Саме до функцій місцевого самоврядування належать повноваження створення/функціонування Центрів надання адміністративних послуг з забезпеченням організації видачі не тільки послуг, повноваження по яких належить до органів місцевого самоврядування, а і послуг державного рівня, перелік яких визначається Кабінетом Міністрів України (3).

Подача документів може відбуватись шляхом:

- особистої (або за довіреністю) фізичної подачі адміністратору центру надання адміністративних послуг або безпосередньо суб'єкту надання адміністративних послуг;
- в електронному вигляді (у разі якщо ця послуга реалізована в електронному вигляді);
- засобами поштового зв'язку (у разі якщо така можливість визначена діючим законодавством) (1).

Таким чином, в умовах обмеженого фізичного контакту є необхідність аналізу нових шляхів комунікацій з замовниками адміністративних послуг.

Обмежувальні заходи на конкретній території визначається розпорядженням/протоколом відповідних комісій з питань ліквідації наслідків надзвичайної ситуації або з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій (2,6).

Обмежити доступ відвідувачів до приміщень центрів надання адміністративних послуг за винятком виключних випадків, якими є:

1. видача готового паспорта громадянина України у формі ID-картки;
2. видача паспорта громадянина України в разі вклейки фотокартки;
3. повернення паспорта громадянина України (свідоцтва про народження якщо подавався оригінал) у разі реєстрації місця проживання

4. видача готового дозволу на працевлаштування

5. комплексна послуга при народженні дитини: (прийом, видача)  
свідоцтво про народження дитини  
отримання соціальної допомоги  
реєстрація місця проживання дитини  
посвідчення багатодітної сім'ї

6. дозвіл на працевлаштування іноземців (облаштовано скриньку для прийому пакету документів) (6).

Разом з тим, орієнтиром стають адміністративні послуги, отримання яких реалізовано в електронному вигляді, і роль ЦНАПів полягає в покроковому навчанні отримання таких послуг громадянами, а саме:

1. державна реєстрація потужностей операторів ринку (<https://kyivcnap.gov.ua/Eservices/Index/4bcef7cd-53bf-465d-a020-25e02ab6edae>);

2. дозвіл на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативи (<https://kyivcnap.gov.ua/Eservices/Index/1f9190a7-307f-4dc0-8aec-448da6131f8b>);

3. погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів (<https://kyivcnap.gov.ua/Eservices/Index/1f9190a7-307f-4dc0-8aec-448da6131f8b>);

4. видача довідки «Дитина війни» ([https://online.kyivcnap.gov.ua/\\_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f\\_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx](https://online.kyivcnap.gov.ua/_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx))

5. довідка про отримання (не отримання) соціальної допомоги ([https://online.kyivcnap.gov.ua/\\_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f\\_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx](https://online.kyivcnap.gov.ua/_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx));

6. довідка про перебування на квартирному обліку ([https://online.kyivcnap.gov.ua/\\_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f\\_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx](https://online.kyivcnap.gov.ua/_layouts/eLoginPage.aspx?ReturnUrl=%2f_layouts%2fUsersDC%2fPersonallInfo.aspx));

7. призначення соціальної допомоги при народженні дитини (<https://e-services.msp.gov.ua/>);

8. кількість зареєстрованих за моєю адресою (<https://my.kyivcity.gov.ua/catalog/rtgk/rtgk1/dc13457b-4785-4ccf-b434-de84bfd7bbf1>);

9. отримання даних про мою реєстрацію (<https://my.kyivcity.gov.ua/catalog/rtgk/rtgk1/7aeb8691-6b22-451a-bdd0-2a8b86864041>);

10. реєстрація декларації про відходи (<https://e-eco.gov.ua/site/index>);

11. витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку (з можливістю отриман-

ня результату в будь якому ЦНАП м. Києва) (<https://e.land.gov.ua/services>);

12. витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку ділянку (з можливістю отримання результату в будь якому ЦНАП м. Києва) (<https://e.land.gov.ua/services>);

13. відомості про право власності на земельну ділянку (<https://e.land.gov.ua/services>);

14. інформація про осіб, що переглядали відомості щодо прав власності на земельні ділянки (<https://e.land.gov.ua/services>);

15. отримання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (<https://кар.minjust.gov.ua/services?keywords=>)

Важливим елементом при організації вказаної роботи є робота Call-центрів, оскільки саме цей шлях отримання інформації для більшості є доступним та зручним. Тому, саме модель організацій роботи повинна бути переформатована наступним чином. Перший етап – це збільшення кількості адміністраторів, які фізично знаходяться в Call-центрі та приймають всі дзвінки та розподіляють на три категорії:

- достатньо кваліфікованої інформації

- можливо отримати послугу в електронному вигляді

- можливо отримати послугу засобами поштового зв'язку.

У випадку, коли достатньо отримати вичерпну консультацію – надається консультація. В другому випадку, коли послуга реалізована в електронному вигляді, адміністратор записує контактний номер заявника та передає адміністратору, що працює дистанційно, який в свою чергу зв'язується із заявником та покроково проходить всі етапи замовлення послуги в електронному вигляді, тим самим навчаючи отримувати електронні послуги.

В третьому випадку, аналогічно з другим, передається контакт заявника адміністратору, що працює дистанційно, який консулює заявника по конкретно необхідній для нього послугі, які саме документи необхідно запечатати в конверт та який спосіб відправлення обрати-звичайний, з описом вкладення чи ін., а також рекомендує замовити отримання результату поштовим зв'язком.

Детальний аналіз спектру послуг дає можливість на сьогодні сформулювати перелік послуг, які за бажанням заявника можливо замовити та отримати результат засобами поштового зв'язку. Саме цей крок алгоритму пов'язаний з новим форматом організації роботи адміні-

страторів Центрів надання адміністративних послуг, який полягає в організації роботи сектору адміністраторів, які вже на цьому етапі несуть відповідальність не за ідентифікацію особи, яка фізично подає документи, а за ідентифікацію документів, поданих особою засобами поштового зв'язку. Таким чином, зазначений сектор в приміщенні ЦНАП працює з реєстрацією всіх вхідних замовлень, логістикою їх передачі до відповідного суб'єкту надання адміністративних послуг, та відправлення засобами поштового зв'язку результатів, у разі можливостей такого шляху отримання та виявлення бажання замовника отримувати результат вказаним способом.

В результаті проведеного дослідження, нами було розроблено наступну таблицю (Таблиця 1):

Вказана модель організації роботи Центрів надання адміністративних послуг під час карантину дає практичне підґрунтя для напрацювання змін до діючого законодавства країни для отримання і в подальшому послугує більш зручним способом та розширенням варіантів спілкування громадян з державою. Також, вона стає основою, практично, покрокового переходу до більшої кількості послуг з можливістю їх замовлення в електронному вигляді.

Водночас, залишаються послуги, отримання яких є неможливим без фізичного контакту заявника. Такі послуги стануть основною роботою ЦНАПів при виході з карантину.

**План заходів щодо поетапного зняття карантинних обмежень у ЦНАП (на прикладі м. Києва)**

1. Упродовж місяця після запровадження першого етапу послаблень обмежувальних заходів виходу з карантину продовжити роботу центрів надання адміністративних послуг з обмеженим доступом до приміщень та забезпечити прийом та видачу документів для послуг, які можна надсилати поштою та в електронному вигляді без звернень заявників до ЦНАП міста Києва.

2. Продовжити виконання розпорядження керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 06.04.2020 № 14 «Про окремі питання роботи центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на період ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня, яка відноситься до категорії «Медико-біологічні НС» код 20713 «Надзвичайна ситуація, пов'язана з епідемічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб».



**Перелік адміністративних послуг,  
що надаються за допомогою поштового зв'язку та інших засобів телекомунікації**

№ з/п	Найменування адміністративної послуги
1.	Видача висновку державної експертизи землепорядної документації щодо об'єктів, які підлягають державній експертизі
2.	Державна реєстрація земельної ділянки з видачею Витягу з Державного земельного кадастру
3.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку, про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту, про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць з видачею витягу
4.	Державна реєстрація обмежень у використанні земель з видачею витягу
5.	Внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, з видачею витягу
6.	Виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру, яка була допущена органом, що здійснює його ведення, з видачею витягу
7.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі Витягу з Державного земельного кадастру
8.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі довідок
9.	Прийняття рішення про передачу у власність, надання у постійне користування та оренду земельних ділянок, що перебувають у державній або комунальній власності
10.	Видача висновку про погодження документації із землеустрою
11.	Прийняття рішення про продаж земельних ділянок державної та комунальної власності (з урахуванням норм пункту 15 розділу X "Перехідні положення" Земельного кодексу України)
12.	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями
13.	Видача дозволу на зняття та перенесення ґрунтового покриття земельних ділянок
14.	Надання довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання)
15.	Надання відомостей з документації із землеустрою, що включена до Державного фонду документації із землеустрою
16.	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку Земель
17.	Прийняття повідомлення про початок виконання підготовчих робіт (внесення змін до повідомлення)
18.	Прийняття повідомлення про початок виконання будівельних робіт (внесення змін до повідомлення)
19.	Реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації (внесення змін)
20.	Видача дозволу на виконання будівельних робіт (внесення змін, анулювання)
21.	Видача сертифіката про прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів
22.	Видача будівельного паспорта забудови земельної ділянки (внесення змін)
23.	Надання містобудівних умов і обмежень забудови земельної ділянки
24.	Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою (переоформлення, анулювання, видача дублікату)
25.	Видача дозволу (ордера) на видалення зелених насаджень
26.	Присвоєння (зміна) адреси об'єкта будівництва, адреси об'єкта нерухомого майна
27.	Надання дозволу на відновлення земляних робіт
28.	Видача дозволу на застосування праці іноземців та осіб без громадянства на території України (продовження дії дозволу, анулювання дозволу)
29.	Видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами (внесення змін, переоформлення, продовження строку дії, скасування дії дозволу, видача дублікату)
30.	Державна реєстрація створення юридичної особи
31.	Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, у тому числі змін до установчих документів юридичної особи
32.	Державна реєстрація переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту
33.	Державна реєстрація переходу юридичної особи з модельного статуту на діяльність на підставі установчого документа
34.	Включення відомостей про юридичну особу, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
35.	Державна реєстрація рішення про виділ юридичної особи
36.	Державна реєстрація рішення про припинення юридичної особи

37.	Державна реєстрація рішення про відміну рішення про припинення юридичної особи
38.	Державна реєстрація зміни складу комісії з припинення (комісії з реорганізації, ліквідаційної комісії), голови комісії або ліквідатора
39.	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації
40.	Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її реорганізації
41.	Державна реєстрація створення відокремленого підрозділу юридичної особи
42.	Державна реєстрація змін до відомостей про відокремлений підрозділ юридичної особи, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
43.	Державна реєстрація припинення відокремленого підрозділу юридичної особи
44.	Державна реєстрація фізичної особи підприємцем
45.	Включення відомостей про фізичну особу-підприємця, зареєстровану до 1 липня 2004 року, відомості про яку не містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
46.	Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань
47.	Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця
48.	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
49.	Видача копії документа, що міститься в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, фізичної особи – підприємця
50.	Виправлення технічної помилки у відомостях Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань
51.	Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів, у тому числі військового та оборонного призначення
52.	Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти тощо
53.	Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо ввезення, реалізації та використання сировини, продукції (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) іноземного виробництва
54.	Видача висновку державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо продукції, напівфабрикатів, речовин, матеріалів та небезпечних факторів, використання, передача або збут яких може завдати шкоди здоров'ю людей
55.	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно
56.	Видача дозволу на роботи з радіоактивними речовинами та іншими джерелами іонізуючого випромінювання
57.	Видача дозволу на проведення заходів із залученням тварин
58.	Дозвіл на спеціальне водокористування (переоформлення, анулювання)
59.	Дозвіл на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні
60.	Погодження маршрутів руху транспортних засобів під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів
61.	Експлуатаційні дозволи для потужностей (об'єктів)
62.	Державна реєстрація потужностей оператора ринку
63.	Дозвіл на спеціальне використання водних біоресурсів у рибогосподарських водних об'єктах (їх частинах) (переоформлення, анулювання)
64.	Підтвердження законності вилучення водних біоресурсів із середовища їх існування та переробки продуктів лову (у разі необхідності суб'єкту господарювання для здійснення зовнішньоторговельних операцій) (переоформлення, анулювання)
65.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці
66.	Видача дозволу на виконання робіт підвищеної безпеки та початок експлуатації (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної безпеки (переоформлення, анулювання)
67.	Відомча реєстрація великотоннажних та інших технологічних транспортних засобів, що не підлягають експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування (тимчасова реєстрація, перереєстрація, зняття з обліку)
68.	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки
69.	Реєстрація декларації про відходи
70.	Дозвіл на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами
71.	Видача ліцензії на впровадження освітньої діяльності у сфері дошкільної, загальної середньої освіти) (переоформлення, анулювання)
72.	Видача ліцензії на розширення провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної, загальної середньої освіти) (переоформлення, анулювання)

73.	Видача рішення про звуження провадження освітньої діяльності у сфері дошкільної освіти, загальної середньої освіти)
74.	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з виробництва теплової енергії, крім виробництва теплової енергії за нерегульованим тарифом (переоформлення, анулювання)
75.	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з транспортування теплової енергії агістральними та місцевими (розподільчими) тепловими мережами, крім транспортування теплової енергії за нерегульованим тарифом (переоформлення, анулювання)
76.	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з постачання теплової енергії, крім постачання теплової енергії за нерегульованим тарифом (переоформлення, анулювання)
77.	Видача ліцензії на право провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та водовідведення, крім централізованого водопостачання та водовідведення за нерегульованим тарифом (переоформлення, анулювання)
78.	Оформлення паспорту прив'язки тимчасової споруди торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності
79.	Видача ліцензії на імпорт товарів
80.	Видача ліцензії на експорт товарів
81.	Видача разової (індивідуальної) ліцензії на здійснення зовнішньоекономічної операції
82.	Державна реєстрація договору (контракту) про спільну інвестиційну діяльність за участю іноземного інвестора
83.	Надання архівних довідок та копій документів, які зберігаються в архівному відділі
84.	Облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов
85.	Взяття на соціальний квартирний облік
86.	Видача довідки про перебування на квартирному обліку
87.	Видача довідки про перебування у списках громадян, бажаних взяти участь у програмах «доступне житло» (70х30 та 50х20х30)
88.	Внесення змін до облікових справ
89.	Надання житлової площі, службових житлових приміщень та приєднання житлової площі
90.	Прийняття рішення про надання житла з фонду соціального призначення
91.	Облік громадян, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб, та надання житлових приміщень з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб
92.	Видача довідки про участь/неучасть у приватизації житла державного житлового фонду
93.	Надання другої категорії дитячо-юнацьким спортивним школам
94.	Присвоєння другого та третього спортивних розрядів вихованцям дитячо-юнацьких спортивних шкіл
95.	Повідомна реєстрація колективних договорів та угод
96.	Видача довідки про те, що батькам за місцем реєстрації не видавалось посвідчення батьків багатодітної сім'ї
97.	Видача розпорядження про визначення імені та/або прізвища дитини
98.	Видача розпорядження про визначення місця проживання малолітньої дитини
99.	Видача розпорядження про визначення способів участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї
100.	Видача розпорядження про зміну прізвища дитини
101.	Видача розпорядження про надання дозволу на зняття грошових коштів з банківського рахунку, що належить малолітній дитині
102.	Видача розпорядження про надання дозволу на оформлення нотаріальних заяв, довіреностей від імені дитини
103.	Видача розпорядження про надання дозволу на постановку, зняття та перереєстрацію у Департаменті превентивної діяльності Національної поліції України, укладення договору купівлі-продажу автомобіля, право володіння яким мають діти
104.	Видача розпорядження про надання дозволу на укладення договору про припинення права на аліменти для дитини у зв'язку з набуттям права власності на нерухоме майно
105.	Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угод стосовно житла (майна), право власності на яке або право користування яким мають діти
106.	Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угод стосовно продажу акцій та сертифікатів, право володіння якими мають діти
107.	Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угоди стосовно розподілу спадкового майна, одним із спадкоємців якого є дитина
108.	Видача розпорядження про надання повної цивільної дієздатності фізичній особі, яка досягла шістнадцяти років і працює за трудовим договором, а також неповнолітній особі, яка записана матір'ю або батьком дитини
109.	Видача розпорядження про призначення управителя та затвердження договору про управління майном, що використовується у підприємницькій діяльності та стало власністю дитини

Складено автором на підставі аналітики діючого законодавства в Україні (7)

3. Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг та Управлінням (Центрам) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій відновити особистий прийом та видачу документів, за попереднім записом на певний день та годину, по наступним послугам:

- Оформлення посвідки на тимчасове проживання
- Реєстрація місця проживання особи
- Зняття з реєстрації місця проживання
- Видача довідки про реєстрацію місця проживання
- Реєстрація статуту (положення) релігійної організації та змін і доповнень до нього
- Державна реєстрація права власності на нерухоме майно
- Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно, похідних від права власності
- Державна реєстрація обтяжень речових прав
- Внесення змін до записів Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, у тому числі виправлення технічної помилки, допущеної з вини заявника
- Скасування державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень
- Скасування запису Державного реєстру речових прав на нерухоме майно
- Скасування рішення державного реєстратора речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень
- Взяття на облік безхазяйного нерухомого майна
- Державна реєстрація (перереєстрація, зняття з обліку) транспортних засобів
- Видача (обмін) посвідчень водія на право керування транспортними засобами
- Видача дублікату посвідчення водія на право керування транспортними засобами
- Відновити видачу готового паспорта громадянина України для виїзду за кордон

4. Управлінням (Центрам) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій забезпечити надання послуг зазначених в пункті 3 та відновити особистий прийом та видачу документів, за попереднім записом на певний день та годину, по послугам з реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та наступним послугам:

- Оформлення та видача свідоцтва про право власності на житло
- Внесення змін до свідоцтва про право власності на житло

- Видача дублікату свідоцтва про право власності на житло
- Видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї
- Облік громадян, які потребують поліпшення житлових умов
- Взяття на соціальний квартирний облік
- Видача довідки про перебування на квартирному обліку
- Видача довідки про перебування у списках громадян, бажаючих взяти участь у програмах «доступне житло» (70х30 та 50х20х30)
- Внесення змін до облікових справ
- Надання житлової площі, службових житлових приміщень та приєднання житлової площі
- Прийняття рішення про надання житла з фонду соціального призначення
- Облік громадян, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб, та надання житлових приміщень з фондів житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб
- Видача довідки про те, що батькам за місцем реєстрації не видавалось посвідчення батьків багатодітної сім'ї
- Видача розпорядження про визначення імені та/або прізвища дитини
- Видача розпорядження про визначення місця проживання малолітньої дитини
- Видача розпорядження про визначення способів участі у вихованні дитини того з батьків, хто проживає окремо від неї
- Видача розпорядження про зміну прізвища дитини
- Видача розпорядження про надання дозволу на зняття грошових коштів з банківського рахунку, що належить малолітній дитині
- Видача розпорядження про надання дозволу на оформлення нотаріальних заяв, довіреностей від імені дитини
- Видача розпорядження про надання дозволу на постановку, зняття та перереєстрацію у Департаменті превентивної діяльності Національної поліції України, укладення договору купівлі-продажу автомобіля, право володіння яким мають діти
- Видача розпорядження про надання дозволу на укладення договору про припинення права на аліменти для дитини у зв'язку з набуттям права власності на нерухоме майно
- Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угод стосовно жит-



ла (майна), право власності на яке або право користування яким мають діти

– Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угод стосовно продажу акцій та сертифікатів, право володіння якими мають діти

– Видача розпорядження про надання дозволу на укладення угоди стосовно розподілу спадкового майна, одним із спадкоємців якого є дитина

– Видача розпорядження про надання повної цивільної дієздатності фізичній особі, яка досягла шістнадцяти років і працює за трудовим договором, а також неповнолітній особі, яка записана матір'ю або батьком дитини

– Видача розпорядження про призначення управителя та затвердження договору про управління майном, що використовується у підприємницькій діяльності та стало власністю дитини.

5. Не допускати вхід до центрів надання адміністративних послуг міста Києва без захисної маски та гумових рукавичок на період закінчення карантинних обмежень.

**Висновки та перспективи подальших наукових досліджень.** В результаті проведеного дослідження нами була обґрунтована організаційна модель роботи Центрів надання адміністративних послуг з орієнтацією на дистанційну роботу за умов карантину, задля розробки якої були сформовані критерії визначення екстрених адміністративних послуг (ключовим з них стало забезпечення функцій, пов'язаних з біологічним тілом людини) та визначено комплекс таких послуг; розроблено алгоритм реалізації організаційної моделі, який став основою для запропоновано автором Плану заходів стосовно поетапного зняття карантинних обмежень у ЦНАПах на прикладі м.Києва.

**Перспективи подальших наукових досліджень** пов'язані з аналізом та узагальненням подібних практик у світовому масштабі задля розробки шляхів їх імплементації в Україні.

#### Список використаної літератури:

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Дата оновлення: 19.04.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID– 19): Закон України від 17.03.2020 р. № 530-IX. Дата оновлення: 18.04.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/530-IX>
3. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 21: постанова Кабінету Міністрів України від 20.03.2020 р. № 242. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/242-2020-%D0%BF>
4. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 р. № 4004-XII. Дата оновлення: 14.10.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>
5. Про захист населення від інфекційних хвороб: Закон України від 06.04.2000 р. № 1645-III. Дата оновлення: 25.03.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1645-14>
6. Про окремі питання роботи центрів надання адміністративних послуг у місті Києві на період ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня, яка відноситься до категорії «Медико-біологічні НС» код 20713 «Надзвичайна ситуація, пов'язана з епідемічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб: розпорядження керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 06.04.2020 р. № 14. URL: <https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=https://kyivcity.gov.ua/img/item/general/5263.pdf>
7. Центр надання адміністративних послуг міста Києва : офіц. сайт. URL: <https://kyivcnap.gov.ua/News/Details/2b79fec7-e064-418b-83fe-82f1dfa72d17>

**Шамрай Н. В. Организационная модель работы центров предоставления административных услуг с ориентацией на дистанционную работу при установке режима чрезвычайной ситуации, связанной с эпидемиологической вспышкой опасных инфекционных болезней**

*Вопрос предоставления административных и публичных услуг привлекает внимание современных исследователей. И отсутствие научных исследований в разрезе эпидемиологического всплеска опасных инфекционных болезней, а именно возникновение, распространение и распространению коронавирусной болезни (COVID-19) обусловило необходимость проанализировать организацию предоставления и потребности граждан в административных услугах в период обострения кризиса, связанного с эпидемиологической вспышкой опасных инфекционных болезней и подготовки данной публикации.*

Ключевыми аспектами функционирования ЦНАП в условиях карантина является формирование перечня административных услуг, которые являются в такой период экстренными, и модель предоставления различных видов административных услуг. На сегодня действующим законодательством определены требования к получению административных услуг и алгоритмы их получения, почти все аспекты четко регламентировано на уровне законов Украины, постановлений Кабинета Министров и решений соответствующих советов (в случае, если полномочия по выдаче административных услуг относятся к органам местного самоуправления).

Подача документов может происходить путем:

– личной (или по доверенности) физической подачи администратору центра предоставления административных услуг или непосредственно субъекту предоставления административных услуг;

– в электронном виде (в случае если эта услуга реализована в электронном виде);

– средствами почтовой связи (в случае если такая возможность определена действующим законодательством)

Таким образом, в условиях ограниченного физического контакта необходимость анализа новых путей коммуникаций с заказчиками административных услуг, поэтому ориентиром становятся административные услуги, получение которых реализовано в электронном виде, и роль ЦНАП заключается в пошаговом обучении получения таких услуг гражданами. В то же время, остаются услуги, получение которых невозможно без физического контакта заявителя.

В результате проведенного исследования, нами были наработаны модель организации работы Центров предоставления административных услуг во время карантина, что дает практическую основу для внесения изменений в действующее законодательство страны и в дальнейшем послужит более удобным способом и расширением вариантов общения граждан с государством и пошагового перехода к большему количеству услуг с возможностью их заказа в электронном виде.

**Ключевые слова:** административные услуги, организационная модель, удаленная работа, эпидемиологический вспышка, карантин.

### **Shamrai N. V. Organizational model of the work of administrative service centers with a focus on remote working, subject to the establishment of an emergency situation associated with an epidemiological outbreak of dangerous infectious diseases**

*The issue of providing administrative and public services attracts the attention of modern researchers. And the lack of scientific research in the context of the epidemiological outbreak of dangerous infectious diseases, namely contraction, spread of coronavirus disease (COVID-19), made it necessary to analyze the organization of providing administrative services to citizens during the exacerbation of the crisis involved with the epidemiological outbreak of dangerous infectious diseases and the preparation of this publication.*

*The key aspects of the functioning of the administrative service centers In quarantine conditions are the formation of a list of administrative services that are emergency in such a period, and the model for providing various types of administrative services. Currently, laws in force protects the requirements for obtaining administrative services and procedure for obtaining them, almost all aspects are clearly regulated under the law of Ukraine, decree of the Cabinet of Ministers and decisions of the relevant councils in the event that the authority to provide administrative services belongs to local self-government bodies.*

*Documents can be filed in the following ways:*

– personally (or with a letter of attorney) physical submission of the documents to the administrator of the center for providing administrative services or directly to the actors of providing administrative services;

– in electronic format (if this service is implemented in electronic format);

–by post (in the event that such a possibility is provided for by laws in force).

*Hence, in conditions of short physical contacts, there is a need to analyze new ways of communication with customers of administrative services, so the reference point is administrative services that are implemented in electronic format, and the role of administrative service centers is to teach citizens step-by-step how to receive such services. At the same time, there are still services that are impossible to obtain without the physical contact of the customer.*

*Based on established research have developed a model of organizing the work of the Centers for administrative services during quarantine, which provides a practical basis for legislation amendments of the country and further serves to expand options in a more convenient way of communication between citizens and the state and step-by-step transition to more services with the possibility of obtaining them electronically.*

**Key words:** administrative services, organizational model, remote work, epidemiological outbreak, quarantine.