



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

УПРАВЛІННЯ СИСТЕМНОГО РОЗВИТКУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-39 E-mail: bobranicka@thedigital.gov.ua

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

Кассандра

[foi+request-115952-
@mda.com.ua](mailto:foi+request-115952-@mda.com.ua)

Міністерство цифрової трансформації України розглянуло ваш запит на інформацію від 08 серпня 2023 р. щодо відмінностей у роботі центру надання адміністративних послуг і Центру Дія та у межах компетенції повідомляє про наступне.

Відповідно до частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856 “Питання Міністерства цифрової трансформації”, визначено, що Мінцифри є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики, зокрема у сфері надання електронних та адміністративних послуг. Відповідно до покладених на нього завдань Мінцифри координує діяльність органів, що утворили центри надання адміністративних послуг, з питань підвищення рівня якості надання електронних та адміністративних послуг, розвитку електронної інформаційної взаємодії таких центрів із суб'єктами надання адміністративних послуг, розширення функцій центрів та переліку послуг, які надаються через них; здійснює моніторинг якості надання електронних та адміністративних послуг.

Згідно зі статтею 1 Закону України “Про доступ до публічної інформації” публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом. Публічна інформація є відкритою, крім випадків, встановлених Законом.



ДОКУМЕНТ Сед МІНЦИФРИ АСЖОД

Підписувач: Бобраніцка Маріана Петрівна
Сертифікат: 3ED508316D08C598C4C000002E5005000366800
Діявний з 14.12.2021 14:20:22 по 14.12.2023 14:20:22



1/10 12-214-2023 від 15.08.2023

Отже, визначальним для публічної інформації є те, що вона заздалегідь зафіксована будь-якими засобами та на будь-яких носіях та знаходилась у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації.

Таким чином, запитувана інформація не є публічною інформацією в розумінні Закону України “Про доступ до публічної інформації” та Ваш запит розглянуто відповідно до Закону України “Про звернення громадян”.

Згідно із Законом України “Про адміністративні послуги” (далі - Закон) державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності, доступності інформації про надання адміністративних послуг, неупередженості та справедливості, а також доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Положеннями статті 12 Закону визначено, що центр надання адміністративних послуг - це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону.

У центрах надання адміністративних послуг послуги надаються адміністратором центру, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

Центри надання адміністративних послуг мають власні найменування та можуть мати символіку. Окремо від найменування та символіки центри мають право використовувати позначення “Центр Дії”.

Порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг визначений Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (далі – Примірний регламент).

Разом з тим, Примірним регламентом встановлено вимоги до приміщення центру надання адміністративних послуг та, зокрема, його облаштування позначенням “Центр Дії”, навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у центрі), піктограмами та інше.

На сьогодні Дія.Центри – це мережа модернізованих центрів надання адміністративних послуг із комплексом усіх необхідних послуг для громадян, в

яких запроваджені єдині стандарти, що відповідають 12 критеріям якості відповідно до цілей державної політики щодо розвитку адміністративних послуг та їх цифровізації, швидкого та зручного надання публічних послуг у центрах надання адміністративних послуг. Сервіс у Дія.Центрах зручний, швидкий, сучасний, безбар'єрний, простий, людяний, надійний, досконалий, доступний, прозорий, привітний та дієвий.

Детальніше ознайомитись із критеріями належності центру надання адміністративних послуг до Дія.Центру можна за посиланням <https://center.diia.gov.ua/centr-diia>.

Слід зазначити, що вимогами критерію «Доступно», зокрема регламентовано можливість для суб'єктів звернення отримати у центрі консультації щодо користування Єдиним державним вебпорталом електронних послуг (Портал Дія) та мобільним додатком Дія.

Відповідно до частини 4 статті 13 Закону основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;

3) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг.

Водночас слід зауважити, що у разі виявлення проблемних питань, пов'язаних з роботою Порталу Дія чи мобільного додатка Дія, необхідно звернутися до служби підтримки Порталу Дія для отримання вичерпної інформації щодо проблеми, яка виникла, та її вирішення у найкоротші терміни. Обрати канал комунікації можна за посиланням: <https://chat.diia.gov.ua/>.

Додатково інформуємо, що положеннями статті 55 Конституції України кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

Начальник управління

Марина БОБРАНІЦЬКА