



МИХАЙЛІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
Кам'янського району Черкаської області

Р І Ш Е Н Н Я

26.05.2020

Михайлівка

№ 30 - 1/VII

Про затвердження Концепції
розвитку адміністративних
послуг у Михайлівській сільській
раді на 2020-2023 рр.

Відповідно до п. 22 ч. 1 ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись договором про співробітництво територіальних громад у формі реалізації спільного проекту від 29.01.2019 року, з метою покращення якості надання адміністративних послуг на території Михайлівської та Райгородської громад, сільська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Концепцію розвитку адміністративних послуг в Михайлівській сільській раді згідно з додатком.
2. Секретарю сільської ради Луценко Н.А. не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному веб-сайті сільської ради.
3. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійні комісії сільської ради з питань бюджету, соціально - економічного розвитку та управління комунальним майном, та з питань регламенту, депутатської етики, законності та антикорупційної політики.

Сільський голова

Василь Максименко

**КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У
МИХАЙЛІВСЬКІЙ ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ
НА 2020 – 2023 рр.**

Терміни, що використовується в цій Концепції, використовуються в таких значеннях:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень адміністративним органом, що відповідно до законодавства забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, актів, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) - структура сільської ради, що забезпечує безпосередню роботу із одержувачами адміністративних послуг, відповідно до чого всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника.

Одержувачі адміністративних послуг – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультаційної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів - комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає одержувач для отримання адміністративної послуги.

Результат послуги – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

Працівник ЦНАП – посадова особа органу місцевого самоврядування сільської ради, яка:

- забезпечує “перший” контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи ЦНАП;
- надає детальну консультацію щодо бажаної адміністративної послуги, приймає вхідні та видає вихідні документи, здійснює їх реєстрацію в електронній базі даних;
- забезпечує взаємодію з відповідальними працівниками виконавчих органів, здійснює інформаційне забезпечення ЦНАП.

Електронна база даних - електронна система обліку і контролю, що складається з серверної частини, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішньоорганізаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Інформаційна картка – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги.

Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів сільської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами сільської ради, комунальним підприємством Михайлівської сільської ради відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Якість (стандарт) адміністративної послуги - сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;
- створення ЦНАП, з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями об'єднаної територіальної громади (далі - ОТГ), в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, в тому числі сільських радах партнерах договорів про співробітництво громад, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

Поточний стан

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в сільській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- погане матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб виконавчих органів місцевої ради;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні сільської ради.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи:

- отримання місцевою радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- утворення Центру надання адміністративних послуг, як структурного підрозділу (відділу) Михайлівської сільської ради;
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з візочком;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також

адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- відкриття територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, за можливості – в інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів (с. Райгород), залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

- організація та використання мобільного (пересувного) офісу для надання адміністративних послуг;

- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг;

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку сільської ради/ЦНАП, сторінку сільської ради у соціальних мережах;

- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП (та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП).

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також наступні механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг, придбання обладнання тощо);

- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, реєстрації земельних ділянок, пенсійного забезпечення, фіскальної служби, організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції вже впроваджено та будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;

- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;

- створення дієвої системи зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян щодо організації надання адміністративних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні

облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- щорічне звітування перед місцевою радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження;

- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення ЦНАП будуть використані:

- надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір);
- інші кошти місцевого бюджету;
- державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ;
- кошти проектів міжнародної технічної допомоги;
- інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів), буде проведена після розробки відповідного Плану заходів та кошторису, та обговорення з мешканцями громади.

Очікувані результати від реалізації концепції

Для громадян та суб'єктів господарювання:

- отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі на його віддалених робочих місцях.

Для працівників ЦНАП та інших посадових осіб долучених до надання адміністративних послуг:

- належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації.

Для громади загалом:

- прозорі умови надання адміністративних послуг,
- покращений інвестиційний клімат,
- надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 1 рік з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого місця для роботи адміністраторів на відстані не більше **5-10 км**;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день на тиждень до 20:00, а також роботу ЦНАП у суботу (за потреби і можливості);
- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАП з використанням банківського POS-терміналу);
- використання електронної системи керування чергою (за потреби і можливості);
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин сільської ради.

Термін реалізації – 2020 - 2023 р.

Сільський голова

Василь Максименко