



РІШЕННЯ
ОЛЕКСАНДРІЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

_____ СЕСІЇ
СЬОМОГО СКЛИКАННЯ

від _____ 2020 року

№ _____

м. Олександрія

Про Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м.Олександрії на 2020-2022 роки

Відповідно до ст.ст. 25,26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги» із внесеними до нього змінами, враховуючи рішення виконавчого комітету від «___» _____ 2020 року № _____ та висновки постійних комісій міської ради, з метою створення належних умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг, в рамках співробітництва з Програмою «U-LEAD з Європою»: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку» - Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування» (Раунд 4),

МІСЬКА РАДА ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії на 2020-2022 роки (додаток 1).

2. Затвердити План заходів щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м.Олександрії на 2020-2022 роки (додаток 2).

3. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на начальника управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради Яременко С.П.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Давиденко Л.В.

Міський голова

Степан ЦАПЮК

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії на 2020-2022 роки

1. Загальні положення

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги», відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірнього положення про центр надання адміністративних послуг», від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірнього регламенту центру надання адміністративних послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Концепція визначає основні організаційно-правові питання розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення за принципом «єдиного вікна», що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг в м.Олександрії.

2. Мета та термін Концепції

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, суб'єктам господарювання необхідних адміністративних послуг в зручній та доступний способи.

Термін реалізації Концепції – 2020-2022 рр.

3. Завдання Концепції

Завданнями Концепції є:

- забезпечення передумов для створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;
- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;
- визначення Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- розробка та затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг;
- створення передумов для надання максимально можливої кількості адміністративних послуг, у тому числі у електронному вигляді;
- 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;
- забезпечення належної матеріально-технічної бази ЦНАП;
- створення комфортних умов для обслуговування суб'єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями м. Олександрії, впровадження інформаційних технологій.

- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

4. Поточний стан та проблеми, на розв'язання яких спрямована Концепція

До впровадження надання публічних послуг через ЦНАП адміністративні послуги громадянам та суб'єктам господарювання в межах повноважень відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» надавалися виконавчими органами, структурними підрозділами і посадовими особами Олександрійської міської ради.

При здійсненні повноважень щодо надання адміністративних послуг суб'єктам звернення існує кілька проблемних питань, основними серед яких можна виділити наступні:

- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа – результату надання адміністративної послуги, що збільшує термін її отримання;
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в міській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, у т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в приміщенні для осіб з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- окремі виконавчі органи, структурні підрозділи і посадові особи Олександрійської міської ради розташовані в різних приміщеннях;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи виконавчих органів і структурних підрозділів міської ради, зокрема, брак відповідного технічного та комп'ютерного обладнання, програмного забезпечення, засобів комунікації;
- обмежені години прийому суб'єктів звернення окремими посадовими особами виконавчих органів міської ради;
- складність залучення персоналу, що відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- необхідність підвищення кваліфікації окремих посадових осіб Олександрійської міської ради, які надають адміністративні послуги.

5. Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

- удосконалення роботи ЦНАП як або постійно діючого робочого органу міської ради;
- забезпечення Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним сповивальним столиком 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 міської ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану; реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- 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;

- 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 міської ради, сторінку міської ради у соціальних мережах.

У межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- 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 будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та утворення 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.

6. Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення і функціонування 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 громади м. Олександрії; кошти проектів міжнародної технічної допомоги та 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.

7. Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб'єктів господарювання – отримання максимально можливої більшості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та без бар'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, збільшення надходжень до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади матимуть доступ до приміщення ЦНАП;
- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день на тиждень до 20:00;
- 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 з використанням платіжного терміналу;
- можливість отримувати онлайн послуги через сайт ЦНАП з використанням електронних ресурсів;
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин ЦНАП.

Секретар міської ради

Олена БОГОЯВЛЕНСЬКА

Додаток 2
до рішення Олександрійської міської ради
від «__»_____ 2020 року №_____

ПЛАН ЗАХОДІВ
щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг м. Олександрії
на 2020-2022 роки

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1	2	3	4	5
1.	Внести зміни до структури і чисельності, передбачивши введення необхідної кількості посад (збільшити або перерозподілити з наявних штатну чисельність працівників ЦНАП). Привести найменування посад у відповідність до законодавства.	Липень-серпень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
2.	Внести зміни до штатного розпису: - привести штатний розпис у відповідність зі структурою та чисельністю; - внести зміни та утворити в межах затвердженої структури та чисельності необхідні посади.	Липень-серпень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
3.	Затвердити склад ЦНАП як робочого органу	Липень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради,	

			начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
4.	<p>Переглянути, оновити та затвердити посадові інструкції:</p> <ul style="list-style-type: none"> - привести у відповідність до законодавства; - забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність); - розробити/оновити та затвердити посадові інструкції для всіх посад. 	Липень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	<p>Передбачити виконання обов'язків адміністратора ЦНАП</p> <p>Забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність)</p>
5.	<p>Розробити та затвердити Регламент ЦНАП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - відповідно до Примірного регламенту; - рекомендувати визначити єдиного суб'єкта затвердження ІК та ТК стосовно власних та делегованих повноважень. <p>Оновити та затвердити графік роботи ЦНАП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - привести у відповідність до законодавства (без перерви на обід, один робочий день до 20.00, не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день) 	Липень - серпень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	<p>Затвердження Регламенту здійснити після отримання пропозицій Державної регуляторної служби України щодо вдосконалення проекту регуляторного акта.</p> <p>Роботу основного ЦНАП передбачити без перерви на обід, один робочий день до 20.00, не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день</p>
6.	Розробити та затвердити Положення про структурний підрозділ із забезпечення діяльності ЦНАП	Липень – серпень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради,	

			начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
7.	Укласти угоди (меморандуми / узгоджені рішення) з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (управління праці та соціального захисту населення міської ради, територіальні підрозділи Державної міграційної служби України, Пенсійного Фонду України, Мінюсту, тощо)	Липень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг	Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адміністративних послуг
8.	Визначити та затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються Олександрійською міською радою в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, забезпечивши надання таких груп послуг: 1) державна реєстрація актів цивільного стану; 2) реєстрація місця проживання; 3) послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); 4) вклейка фото в паспорт (25, 45 років); 5) видача паспорта громадянина України у формі ID картки, закордонного паспорта 6) державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; 7) державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-	Липень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг	Провести аналіз Переліку адміністративних послуг, які надаються на теперішній час, визначити доцільність окремих з них, виключити ті, які не є адміністративними послугами. Назви послуг привести у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендований Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою"

	<p>підприємців;</p> <p>8) видача відомостей з Державного земельного кадастру;</p> <p>9) державна реєстрація земельних ділянок;</p> <p>10) пенсійні адміністративні послуги (ПФУ);</p> <p>11) «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо);</p> <p>12) реєстрація транспортних засобів та видача посвідчень водія</p> <p>13) видача документів дозвільного характеру</p>			
9.	<p>Розробити та затвердити інформаційні і технологічні картки адмінпослуг, суб'єктами надання яких є Олександрійська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи.</p> <p>Отримати від інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки</p>	<p>Липень - серпень 2020 року</p>	<p>Суб'єкти надання адміністративних послуг, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради</p>	
10.	<p>Співпрацювати із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги.</p> <p>Визначити потребу у навчанні посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою"</p>	<p>Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство</p>	<p>Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради</p>	
11.	<p>Забезпечити навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб Олександрійської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо</p>	<p>В терміни, визначені для проведення тренінгів</p>	<p>Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних</p>	<p>Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта</p>

			послуг міської ради	
12.	Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях)	До кінця 2020 року	Керуючий справами виконавчого комітету, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмінпослуг, оплату комунальних послуг, послуг зв'язку, операції з картковими рахунками тощо
13.	Забезпечити доступи до реєстрів відповідним посадовим особам, а саме до: - Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; - Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; - Державного земельного кадастру; - Державного реєстру актів цивільного стану громадян; - Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення)	До серпня 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг
14.	Завершити ремонтні роботи у приміщенні ЦНАП та облаштування прилеглої території з дотриманням вимог Програми, зокрема щодо забезпечення доступу для людей з інвалідністю, та плану розміщення робочих місць і зонування	Серпень - вересень 2020 року	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючий справами виконавчого комітету, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Забезпечити дотримання ДБН щодо відповідності вимогам приміщень для осіб з інвалідністю
15.	Розмістити на сайті міської ради та забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації про:	Первинно -до 30.11.2020	Начальник управління дозвільно – погоджувальних	

	<p>1) адресу ЦНАПу;</p> <p>2) телефони та електронну адресу ЦНАПу;</p> <p>3) порядок надання відповідних адміністративних послуг;</p> <p>4) режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень (графік роботи);</p> <p>5) наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;</p> <p>6) інформаційних карток</p>	року Надалі – по мірі необхідності	процедур та адміністративних послуг міської ради	
16.	Підготувати заходи відкриття оновленого ЦНАП	До 01.12.2020	Начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	За окремим планом
17.	Запровадити систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації для посадових осіб органу місцевого самоврядування, залучених до надання адміністративних послуг, шляхом: вивчення актуальних версій НПА з питань надання адміністративних послуг та змін до них; вивчення методичних та інструктивних матеріалів, розміщених на сайті U-LEAD та на офіційних сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг; вивчення досвіду роботи інших ЦНАП	Постійно	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Роботу з підвищення кваліфікації організувати шляхом проведення щомісячних занять, до участі в яких залучати всіх посадових осіб органу місцевого самоврядування, які залучені до надання адміністративних послуг. Загальне керівництво покласти на посадову особу, відповідальну за забезпечення діяльності ЦНАП як постійно діючого робочого органу. Тематику занять визначати з урахуванням змін до НПА та аналізу проблемних питань, які виникли в процесі практичної роботи
18.	Здійснювати оновлення інформаційних карток по мірі зміни нормативних документів	Постійно	Начальник управління дозвільно – погоджувальних	

			процедур та адміністративних послуг міської ради	
19.	Здійснювати аналіз затребуваності адміністративних послуг. На підставі аналізу вносити зміни до затвердженого Переліку адміністративних послуг	Постійно	Начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
20.	Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки	Під час підготовки рішення про міський бюджет на наступний рік	Перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, начальник фінансового управління	При визначені обсягів фінансування враховувати частку фінансування громад, що беруть участь у співробітництві територіальних громад у сфері адміністративних послуг
21.	Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо висвітлення діяльності ЦНАП серед населення. Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАП через сайт громади, сторінку на Facebook	За окремим планом протягом року	Особи, визначені в Плані. начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Роботу організувати на підставі окремого Плану щодо інформування і залучення громадян, затвердженого розпорядженням міського голови. План скласти на підставі ситуаційного аналізу. Підготовку Плану і складання аналізу здійснити на основі методичних рекомендацій Програми U-LEAD

Секретар міської ради

Олена БОГОЯВЛЕНСЬКА