



РІШЕННЯ

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ОЛЕКСАНДРІЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ КИРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від «___» _____ 2023 року

№ ___

м. Олександрія

Про Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» на 2023-2025 роки

Відповідно до ст.ст. 26, 40, 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги», із внесеними до нього змінами, з метою створення належних умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг та подальшого спрощення отримання адміністративних послуг в Олександрійській територіальній громаді

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Запропонувати міській раді прийняти рішення такого змісту:

1) Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» на 2023-2025 роки (додаток 1).

2) Затвердити План заходів щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» на 2023-2025 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 постійну комісію міської ради з питань прав людини, законності, гласності, антикорупційної політики, місцевого самоврядування, депутатської діяльності, етики та регламенту та керуючого справами виконавчого комітету Завалія С.В.

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Завалія С.В.

Міський голова

Сергій КУЗЬМЕНКО

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Сергій ЗАВАЛІЙ

**Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг
і розвитку Центру надання адміністративних послуг
Олександрійської територіальної громади «Центр Дії»
на 2023-2025 роки**

1. Загальні положення

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» (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 Примірною положення про центр надання адміністративних послуг», від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною 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 Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» (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» та одного звернення, що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг в одному приміщенні.

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 зручний та доступний способи.

Термін реалізації Концепції – 2023-2025 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 електронному вигляді;
- забезпечення роботи ЦНАП з використанням електронного документообороту та створення єдиної архівної бази звернень шляхом оцифрування документів.
- 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 та суб'єктам надання адміністративних послуг, які працюють в ЦНАП;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Олександрійської територіальної громади, з впровадження новітніх інформаційних технологій;
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП;
- створення спрощених умов для отримання послуг внутрішньо переміщеним особам та забезпечення надання їм юридичної консультації;
- забезпечення надання послуг військовослужбовцям, громадянам зі статусом учасника бойових дій та членам сімей загиблих часників бойових дій у найкоротші терміни.

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

Звернення на отримання публічних послуг громадян та суб'єктам господарювання, в межах повноважень, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», реєструються або надаються в ЦНАП. Принцип роботи ЦНАП побудований на створенні умов надання послуг безпосередньо адміністраторами ЦНАП або шляхом передачі документів суб'єктам надання адміністративних послуг для опрацювання у визначені законодавством терміни.

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;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в приміщенні для осіб з вадами слуху та зору, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- окремі державні 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, реєстрації землі в Державному земельному кадастрі, у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, громадських формувань;
- необхідність на постійній основі 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 постійно діючого робочого органу міської ради;
- забезпечення Центру надання адміністративних послуг Олександрійської територіальної громади «Центр Дії» належним приміщенням (у тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування);
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для людей похилого віку, облаштувавши поручні на сходах центрального входу в приміщення міської ради;

- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації та гендерної рівності;
- облаштування окремих робочих столів адміністраторів та забезпечення проведення прийому, за окремою електронною чергою, внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців, які перебувають у короткотермінових відпустках, заявників зі статусом учасників бойових дій та членів сім'ї загиблого учасника бойових дій;
- 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, реєстрації транспортних засобів та видачі посвідчення водія;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг шляхом впровадження проєктів Мінцифри та використовуючи Портал Дія;
- забезпечення розміщення власних реєстрів з надання адміністративних послуг та реєстру територіальної громади щодо реєстрації місця проживання на власному сервері;
- забезпечення взаємодії загальнодержавних реєстрів з власними реєстрами ЦНАП за допомогою з'єднання – Трембіта, з використанням серверного обладнання;
- забезпечення проведення оцифрування звернень громадян з метою створення ефективної та успішної роботи організації, упорядкування архіву та створення зручної системи доступу до документів ЦНАП, забезпечення збереження персональних даних шляхом створення електронного архіву документів;
- забезпечення роботи обміну електронними документами між суб'єктом звернення та адміністратором ЦНАП за допомогою шерінгу;
- 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;
- приймати участь у навчаннях загальноосвітніх закладах щодо етапності отримання адміністративних послуг, приймати участь у освітніх проєктах на базі центральної бібліотеки та територіального центру обслуговування населення;
- створення кол-центру для опрацювання електронних та телефонних звернень громадян з метою забезпечення умов без фізичного відвідування ЦНАП отримати ряд життєвих послуг та вирішити питання з реєстрацією в чергу на прийом до працівників ЦНАП;
- проводити популяризацію адміністративних послуг шляхом проведення ребредингу ЦНАП, введення обов'язку для адміністраторів носіння форми з логотипом ЦНАП;
- для належного матеріально технічного забезпечення роботи ЦНАП забезпечити реєстрацію управління дозвольно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради зі статусом юридичної особи;
- збільшення чисельності працівників ЦНАП за рахунок введення додаткової посади державного реєстратора з реєстрації речових прав та реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань, а також посад адміністраторів, з метою створення умов для доступності в отриманні послуг за всіма напрямками.

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, сервісний центр МВС 3542, підрозділом державної міграційної служби 3512.

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

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та поліпшення роботи ЦНАП, у 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 та країнах Європейського Союзу;

- проводити залучення представників грандових організацій з метою проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та надання інституційної допомоги при розробці власних рішень щодо діяльності ЦНАП;

- створення дієвої системи зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян у вигляді опитування щодо організації надання адміністративних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП та його фізичного переміщення в інше приміщення, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

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

- питання забезпечення гендерної рівності, створення умов прийому пільгових категорій громадян та внутрішньо переміщених осіб має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту персональних даних громадян, 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 Олександрійської територіальної громади; кошти проєктів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів), буде проводитися кожного року в листопаді місяці на наступний бюджетний рік, відповідного Плану заходів та кошторису управління.

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, дотримання гендерної рівності, 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, створення умов для кар'єрного зростання.

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 та отримання дозволів на роботи», «переїзд/придбання нерухомості», «реєстрація власності на земельну ділянку», «житлова субсидія», «вихід на пенсію та отримання довідок про стаж», «реєстрація транспорту та отримання посвідчення водія» тощо);
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП з використанням платіжного терміналу та POS- терміналів у адміністраторів;
- можливість отримувати онлайн послуги через сайт ЦНАП з використанням електронних ресурсів та на Порталі Дія;
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин ЦНАП та за зверненням кол-центру ЦНАП.

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Сергій ЗАВАЛІЙ

Додаток 2

до рішення виконавчого комітету

від « ___ » _____ 2023 року № _____

ПЛАН ЗАХОДІВ
щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг
Олександрійської територіальної громади «Центр Дії»
на 2023-2025 роки

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1	2	3	4	5
1.	Внести зміни до структури, передбачивши введення необхідної кількості посад (перерозподілити обов'язки по наявній штатній чисельність працівників ЦНАП). Привести найменування посад у відповідність до законодавства	Лютий - квітень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	
2.	Внести зміни до штатного розпису управління: - привести штатний розпис у відповідність з новою структурою; - внести зміни та утворити в межах затвердженої структури необхідні посади	Лютий - квітень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	
3.	Розробити та затвердити Положення про новоутворені відділи та сектор управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Лютий – квітень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	Утворити відділи управління: - відділ ведення реєстру територіальної громади; - відділ оформлення соціальних послуг; - відділ оформлення паспортних документів та посвідчень водія. Утворити сектор управління: - сектор звернень громадян, інформаційної роботи та діловодства.

1	2	3	4	5
4.	<p>Переглянути, оновити та затвердити посадові інструкції:</p> <ul style="list-style-type: none"> - привести відповідності 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 нововведених посад 	Березень - квітень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	<p>Передбачити виконання обов'язків начальників відділів з покладанням 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>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) оформлення та 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-підприємців; 8) видача відомостей з Державного земельного кадастру; 	Березень - травень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг	<p>Провести аналіз Переліку адміністративних послуг, які надаються на теперішній час, визначити доцільність окремих з них, виключити ті, які не є адміністративними послугами.</p> <p>Назви послуг привести у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами</p>

1	2	3	4	5
	9) державна реєстрація земельних ділянок; 10) пенсійні адміністративні послуги (ПФУ); 11) «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо); 12) реєстрація транспортних засобів та видача посвідчень водія; 13) видача документів дозвільного характеру; 14) оформлення і видача дозволів на будівництво			
6.	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	
7.	Розробити та затвердити інформаційні і технологічні картки адмінпослуг, суб'єктами надання яких є Олександрійська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи. Отримати від інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки	Травень - червень 2023 року	Суб'єкти надання адміністративних послуг, начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
8.	Здійснювати оновлення інформаційних карток по мірі зміни нормативних документів	Постійно	Начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
9.	Укласти угоди або внести зміни (меморандуми / узгоджені рішення) з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП	Липень – вересень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг	Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адміністративних послуг відповідно до затвердженого Переліку адміністративних послуг ЦНАП
10.	Розробити та затвердити Положення про використання електронної черги через Портал Дія в ЦНАП	Квітень – червень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних	Провести заходи щодо переходу на забезпечення прийому громадян через загальнодержавну чергу Порталу Дія

1	2	3	4	5
			послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг	
11.	Затвердити порядок роботи окремих робочих столів адміністраторів та забезпечити проведення прийому за окремою чергою внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців, які перебувають у короткотермінових відпустках, заявників зі статусом учасника бойових дій та членів сім'ї загиблого учасника бойових дій	Березень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг	
12.	Забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для людей мало мобільних та осіб похилого віку, облаштувавши поручні на сходах центрального входу в приміщення міської ради	Травень – вересень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг	В межах затвердженого кошторису управління справами міської ради на поточний рік або за рахунок перегляду бюджету міста на друге півріччя поточного року
13.	Впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг шляхом впровадження проектів Мінцифри та використовуючи Портал Дія	Постійно	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук
14.	Забезпечення розміщення власних реєстрів з надання адміністративних послуг та реєстру територіальної громади щодо реєстрації місця проживання на власному сервері	Червень – грудень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук. Власні реєстри : - Реєстр Олександрійської територіальної громади (реєстрація місця проживання);

1	2	3	4	5
			ради	- Реєстр «Отримувач послуг ЦНАП»
15.	Забезпечення взаємодії загальнодержавних реєстрів з власними реєстрами ЦНАП за допомогою з'єднання – Трембіта, з використанням серверного обладнання	Червень – грудень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук
16.	Забезпечення роботи обміну електронними документами між суб'єктом звернення та адміністратором ЦНАП за допомогою шерінгу	Постійно	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук
17.	Забезпечення проведення оцифрування звернень громадян з метою створення ефективної та успішної роботи організації, упорядкування архіву та створення зручної системи доступу до документів ЦНАП, забезпечення збереження персональних даних шляхом створення електронного архіву документів	Підготовчі заходи квітень 2023 року . Початок виконання травень 2023 року і далі на постійній основі	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук
18.	Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях)	Березень – червень 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення»

1	2	3	4	5
			процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради.	м. Кременчук. Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмінпослуг, оплату комунальних послуг, послуг зв'язку, операції з картковими рахунками тощо
19.	Забезпечити навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб Олександрійської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, зокрема і щодо політики недискримінації та гендерної рівності	В терміни, визначені для проведення навчальних семінарів та тренінгів	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	Навчання проходять в обов'язковому порядку всі працівники ЦНАП, з умовою отримання 2 кредиту ЄКТС за один рік
20.	Забезпечити доступи до загальнодержавних реєстрів працівникам ЦНАП, в тому числі віддаленим робочим місцям, а саме до: - Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; - Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; - Державного земельного кадастру; - Єдиний державний реєстр у сфері будівництва; - Державного реєстру актів цивільного стану громадян; - Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення); - Єдиного державного демографічного реєстру; - Реєстру посвідчень водія; - Реєстру реєстрації транспортних засобів; - Соціальна громада;	Квітень – вересень 2023 року. Далі на постійній основі по зміні працівників ЦНАП	Керуючий справами виконавчого комітету; 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

1	2	3	4	5
	<ul style="list-style-type: none"> - Реєстру «Прихисток»; - Порталу Дія «єМалятко» 			
21.	Збільшення чисельності працівників ЦНАП за рахунок введення додаткової посади державного реєстратора з реєстрації речових прав та реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також посад адміністраторів.	Вересень – листопад 2023 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	Створення умов для доступності в отриманні послуг за всіма напрямками
22.	Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо висвітлення діяльності ЦНАП серед населення	Постійно	Начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Приймати участь у навчаннях загальноосвітніх закладах щодо етапності отримання адміністративних послуг, приймати участь у освітніх проектах на базі центральної бібліотеки та територіального центру обслуговування населення
23.	Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАП через сайт громади, сторінку на Facebook або інші соціальні мережі та офіційні канали, ЗМІ	Постійно	Начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Створення Телеграм – каналу
24.	<p>Розмістити на сайті міської ради та забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації про:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) адресу ЦНАПу та ВРМ; 2) телефони та електронну адресу ЦНАПу; 3) порядок надання відповідних адміністративних послуг; 4) режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень (графік роботи); 5) наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування; 	Постійно	Начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	

1	2	3	4	5
	6) інформаційних карток; 7) звіт про роботу за місяць/рік			
25.	Створення кол-центру для опрацювання електронних та телефонних звернень громадян з метою забезпечення умов без фізичного відвідування ЦНАП отримати ряд життєвих послуг та вирішити питання з реєстрацією в чергу на прийом до працівників ЦНАП	Січень – квітень 2024 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
26.	Ведення в роботу мобільного кейсу для надання адміністративних послуг маломобільним категоріям громадян або на територіях віддалених робочих місць адміністраторів	Січень 2024 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, суб'єкти адміністративних послуг; управління інформаційної політики та цифрової трансформації міської ради.	Відповідно до договірних відносин залучати працівників Комунального підприємства «Міськоформлення» м. Кременчук
27.	Провести ремонтні роботи у приміщенні ЦНАП (зона очікування – хол приміщення міської ради)	Травень – листопад 2024 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради.	Встановити додаткове табло інформування та інформаційні показники відповідно до затвердженого Регламенту роботи ЦНАП
28.	Облаштувати приміщення ЦНАП тактильними смужками та тактильною плиткою для осіб з вадами зору	Травень – листопад 2024 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	Забезпечення доступу до приміщення всім категоріям громадян
29.	Проводити популяризацію адміністративних послуг шляхом проведення ребредингу ЦНАН,	Вересень 2024 року,	Керуючий справами виконавчого комітету;	

1	2	3	4	5
	введення обов'язку для адміністраторів носіння форми з логотипом ЦНАП	далі на постійній основі	начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
30.	Оновити та затвердити графік роботи ЦНАП відповідно вимог Закону України «Про адміністративні послуги»	Листопад 2024 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
31.	Оновити та затвердити Регламент ЦНАП	Січень – березень 2025 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
32.	Розробити та затвердити Положення про структурний підрозділ із забезпечення діяльності ЦНАП зі статусом юридичної особи	Червень – жовтень 2025 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	
33.	Збільшення штатної чисельності працівників ЦНАП, з урахуванням вимог роботи управління дозвільно – погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради зі статусом юридичної особи	Вересень – грудень 2025 року	Керуючий справами виконавчого комітету; начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради; начальник відділу кадрів управління справами міської ради	
34.	Співпрацювати з грандовими організаціями з метою забезпечення належного матеріально –	Постійно	Керуючий справами виконавчого комітету;	

1	2	3	4	5
	технічного забезпечення ЦНАП		начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради	
35.	Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки	Під час підготовки рішення про міський бюджет на наступний рік	Керуючий справами виконавчого комітету, начальник управління дозвільно-погоджувальних процедур та адміністративних послуг міської ради, начальник фінансового управління	При визначені обсягів фінансування враховувати заходи плану Концепції

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Сергій ЗАВАЛІЙ