

Концепція
поліпшення якості надання адміністративних послуг
у Новояворівській міській раді на 2022-2023 роки

1. Загальні положення

Концепція поліпшення якості надання адміністративних послуг у Новояворівській міській раді на 2022-2023 роки (надалі – Концепція) визначає основним завданням вдосконалення діяльності відділу «Центру надання адміністративних послуг» (далі - відділу «ЦНАП») та встановлює організаційно-правові завдання його розвитку і функціонування.

Концепція розроблена з метою реалізації вимог:

- законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про співробітництво територіальних громад»;
 - постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами);
 - постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами);
 - розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами)
- для забезпечення функціонування відділу «Центру надання адміністративних послуг».

Визначення основних термінів:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги (далі – СНАП) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Адміністратор - це посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

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-консультативної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Інформаційна картка (ІК) – документ, в якому відображена визначена законом інформація для одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання.

Технологічна картка (ТК) – документ, в якому відображено алгоритм дій та взаємодії представників відділу «ЦНАП» і СНАП, при наданні адміністративної послуги.

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

Строк надання адміністративної послуги – період від отримання відділом «ЦНАП» вхідного пакету документів від суб'єкта звернення до передачі СНАП вихідного пакету документів (результату послуги) у відділ «ЦНАП» .

Електронна база даних – електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних із наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи відділу «ЦНАП» та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників відділу «ЦНАП» і об'єднанні в єдину внутрішньо-організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Цільовими групами Концепції є:

- мешканці територіальної громади та інших суміжних громад;
- суб'єкти звернень, які є безпосередніми замовниками послуг;
- працівники відділу «ЦНАП», посадові особи міської ради, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та інших державних органів – суб'єкти надання адміністративних послуг, які є безпосередніми виконавцями, надавачами послуг.

2. Мета та основні завдання Концепції

Мета Концепції:

а) створення рівних умов для отримання мешканцями територіальної громади незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, необхідних адміністративних послуг в зручній та доступній способи;

б) подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності міської ради та її виконавчих органів, напрацювання стратегічного бачення щодо поліпшення якості надання послуг шляхом створення та розвитку відділу «ЦНАП» у Новояворівській міській раді на середньострокову перспективу.

Основним завданням Концепції є формування ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом:

- організаційного забезпечення, матеріально-технічного розвитку відділу «ЦНАП».

- формування передумов для надання через відділ «ЦНАП» максимально можливої кількості найбільш запитуваних адміністративних послуг;

- забезпечення зручних, доступних та безбар'єрних умов та гендерної рівності при отриманні адміністративних послуг мешканцями територіальної громади, в тому числі завдяки створенню територіального підрозділу (ТМ) і віддалених робочих місць (ВРМ) у старостинських округах, пересувних віддалених робочих місць адміністратора «Мобільний центр».

-впровадження сучасних інформаційних технологій.

Власне, реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в різних органах виконавчої влади;
- не достатньо облаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в міській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність необхідних умов для очікування, відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг у громаді для осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, з додатковими потребами та інших маломобільних соціальних груп;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення, в тому числі відсутність відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів органів місцевої влади;
- нові ризики погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання та інші, у зв'язку з утворенням ТГ;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, щодо формування реєстру територіальної громади, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні міської ради.

3. Основні принципи та засади поліпшення якості послуг

Відділ «ЦНАП» на сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади.

Завдяки відділу «ЦНАП», який працює за принципами «єдиного офісу» і «відкритого простору», доступності та поінформованості можна зручно та швидко обслуговувати громадян.

Принципи діяльності відділу «ЦНАП»:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів ЦНАП із СНАП та одержувачами послуг;
- принцип поінформованості одержувачів адміністративних послуг – забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувачів послуг, яка включає різні способи надання інформації (працівниками «ЦНАП», функціонування веб-сайту, наявність інформаційних терміналів і стендів, надсилання смс-повідомлень, забезпечення єдиного номера телефону для звернень тощо);
- принцип найменшої дії – надання «швидких» послуг за один візит, максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів);

- принцип територіальної доступності – формування основного офісу відділу «ЦНАП» і віддалених робочих місць адміністратора (ВРМ) у старостинських округах Новояворівської міської ради;

- принцип зручності отримання послуги – формування належної інфраструктури приміщень, способів надання послуг та способів оплати за них;

- принцип налагодження взаємодії - встановлення зворотного зв'язку із одержувачами адміністративних послуг для отримання інформації і врахування її для постійного поліпшення якості послуг.

Основні функції відділу « ЦНАП» :

- організація надання адміністративних послуг через працівників відділу « ЦНАП» ;

- надання «швидких» послуг безпосередньо працівниками відділу «ЦНАП»;

- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів та отримання результату послуги;

- залучення представників суб'єктів надання послуг місцевої влади та виконавчих органів для надання консультацій для вирішення складних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;

- організація прийому громадян;

- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо отримання «електронних» послуг.

4. Основні заходи для поліпшення якості послуг

Досягнення мети та виконання завдань Концепції сприятимуть поліпшенню якості надання послуг у громаді.

Для цього будуть реалізовані наступні дії або заходи:

- модернізація відділу Центру надання адміністративних послуг;

- планування та затвердження моделі відділу «ЦНАП» міської ради: основний офіс відділу «ЦНАП» у центрі громади і ВРМ в старостинських округах при необхідності.

- забезпечення відділу «ЦНАП»:

- а) належним приміщенням у центрі громади (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування з дитячим куточком та місцем для візків, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для повивання, умовами для осіб з інвалідністю),

- б) технікою (в тому числі рецепцією, робочими місцями для працівників відділу «ЦНАП» та відвідувачів для отримання інформації про послуги),

- в) меблями,

- г) програмним забезпеченням,

- д) електронною системою керування чергою;

- відкриття та облаштування ВРМ у старостинських округах для забезпечення однакової доступності і зручності отримання послуг для всіх мешканців громади;

- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення відділу « ЦНАП» для осіб з інвалідністю та батьків з дитячими візочками; та маломобільних груп населення;

- забезпечення відділу «ЦНАП» достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;
 - організація надання через відділ «ЦНАП» максимальної кількості адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень ради;
 - розроблення (оновлення) і затвердження суб'єктами надання адміністративних послуг інформаційних та технологічних карток послуг;
 - впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі, інтеграція з інформаційними системами органів влади;
 - вжиття заходів для організації надання через відділ «ЦНАП» адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, регіонального сервісного центру МВС, Державної міграційної служби тощо;
 - встановлення відповідного програмного забезпечення (системи електронного документообігу) для кожного суб'єкта надання адміністративних послуг, що задіяні в роботі відділу «ЦНАП»;
 - підтримка належної системи інформування мешканців про адміністративні послуги та роботу відділу «ЦНАП», в тому числі, через веб-сторінку міської ради в мережі Інтернет та окремої сторінки у соціальній мережах тощо;
 - встановлення платіжного терміналу і POS на робочих місцях працівників відділу «ЦНАП» в основному офісі та у віддалених робочих місцях .
 - визначення тематик проведення навчання для працівників суб'єктів надання адміністративних послуг;
 - організація проведення інформаційно – роз'яснювальної кампанії щодо діяльності відділу « ЦНАП»;
 - проведення інвентаризації адміністративних послуг на предмет відповідності чинному законодавству.
- Для виконання зазначених заходів можуть використовуватися механізми:
- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, тощо);
 - прийняття узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», організація оперативного документообігу з такими органами;
 - вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні та відвідування кращих Центрів надання адміністративних послуг для переймання досвіду;
 - звітування перед міською радою щодо реалізації цієї Концепції та виконання заходів її впровадження.

Заплановані заходи будуть впроваджуватися з врахуванням найкращих стандартів та практик організації надання адміністративних послуг, гендерної та антикорупційної політики.

5. Очікувані результати та стандарти

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

1. Для одержувачів адміністративних послуг:

- отримання більшості необхідних адміністративних послуг в одному місці, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах в належному відділу «ЦНАП» та ВРМ

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг, спрощення процедур, оптимізація переліків документів для отримання адміністративних послуг;

- зменшення часу, який необхідний для отримання послуг.

2. Для працівників відділу «ЦНАП» та інших посадових осіб, які залучені до надання адміністративних послуг:

- належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

- покращення стану виконавської дисципліни;

- автоматизація роботи відділу «ЦНАП»,

- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних пакетів документів, взаємодії із СНАП;

- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів.

3. Для міської ради загалом:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;

- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг;

- збільшення надходжень до міського бюджету за надання адміністративних послуг.

4. Для громади загалом:

- прозорі умови отримання адміністративних послуг,

- підвищення рівня довіри до влади;

- налагодження партнерських стосунків між владою і мешканцями громади;

- покращення інвестиційного клімату.

6. Фінансове забезпечення

Фінансове забезпечення для реалізації Концепції здійснюється за рахунок коштів міського та державного бюджетів і коштів з інших джерел не заборонених законом.

7. Термін реалізації

Строк реалізації Концепції – 2022-2023 роки.