



## **РІШЕННЯ**

25 листопада 2021 року

м.Новояворівськ

№ 1331

### **Двадцять третя сесія VIII скликання**

#### **Про затвердження Концепції поліпшення якості надання адміністративних послуг у Новояворівській міській раді**

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», з метою створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, Новояворівська міська рада,-

#### **ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію поліпшення якості надання адміністративних послуг у Новояворівській міській раді на 2022–2023 роки згідно з додатком до цього рішення.
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету О.Рис та постійну депутатську комісію з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики та регламенту, інвестицій та міжнародного співробітництва

**Міський голова**

**Володимир МАЦЕЛЮХ**

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 зручний та доступний спосіб;

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 Центрив 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 відділі «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.

**Секретар міської ради**

**Іванна ПОПИК**