

**УКРАЇНА**

**ЛУГАНСЬКА ОБЛАСТЬ**

**ПОПАСНЯНСЬКИЙ РАЙОН  
ПОПАСНЯНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ШОСТОГО СКЛИКАННЯ**

**СТО ТРИНАДЦЯТА СЕСІЯ**

**РIШЕННЯ**

02 квітня 2020 року м. Попасна № 113/6

**Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020 – 2022 роки**

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», з метою створення належних умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг, відповідно до статей 25, 73 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Попаснянська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020 - 2022 роки (далі - Концепція) – додається.
2. Фінансово-господарському відділу міської ради забезпечити виконання Концепції на території Попасної на період 2020-2022 роки.
3. Дане рішення набирає чинності з дня його оприлюднення.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань бюджету, фінансів, соціально-економічного розвитку, комунальної власності та регуляторної політики та заступника міського голови Гапотченко І.В.

**Міський голова Ю.І. Онищенко**

Додаток 1

до рішення міської ради

02.04.2020 № 113/6

**Концепція**

**розвитку системи надання адміністративних послуг на 2020-2022 роки**

1. Загальні положення

Концепція розроблена на виконання вимог Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції» та інших нормативних актів.

1. Сучасний стан надання адміністративних послуг

Однією з актуальних проблем є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Складовою частиною цього напряму є своєчасне, повне й якісне надання адміністративних послуг населенню.

Система надання адміністративних послуг в місті Попасна має наступні особливості, зокрема:

* отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в ЦНАП РДА;
* не облаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення в Попаснянській міській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування тощо;
* відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями (з інвалідністю, з додатковими потребами);
* недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів міської 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 міської ради;
* нові виклики (ризики) щодо доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації речових прав та браком кваліфікованих кадрів;
* 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 спеціальних знань та практичних навичок окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги;
* відсутність єдиної системи взаємодії органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг;
* недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між суб’єктами надання адміністративних послуг;
* відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг;
* відсутність моніторингу якості надання адміністративних послуг;
* незручності при отриманні адміністративних послуг мешканцями віддалених від центру потенційної ОТГ населених пунктів.

1. Мета та завдання Концепції

Метою Концепції є забезпечення відкритості діяльності органу місцевого самоврядування та створення комфортних умов для отримання адміністративних й інших послуг шляхом співробітництва між суб'єктами надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг міста Попасна.

Основними завданнями Концепції є:

* створення належного центру надання адміністративних послуг з комфортними умовами для обслуговування суб’єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування шляхом ліквідації ЦНАП РДА та переведення цих працівників до структури міської ради;
* 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 та впровадження ефективної системи надання адміністративних послуг суб’єктам звернення через ЦНАП;
* забезпечення доступності та комфортних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади м.Попасна та перспективної майбутньої ОТГ;
* забезпечення наближення отримання адміністративних послуг до членів громади, які проживають у віддалених від центру потенційної ОТГ населених пунктах, в тому числі завдяки створенню віддалених місць, залучення у майбутньому старост до надання адміністративних послуг, впровадження новітніх інформаційних технологій, в тому числі мобільний ЦНАП;
* проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг;
* залучення населення та висвітлення інформації про ЦНАП;
* розширення Переліку послуг, що надаються через ЦНАП.

1. Проблемні питання, на розв’язання яких спрямована реалізація

Концепції

Існуюча система надання адміністративних послуг в Попаснянській міській раді характеризується наявністю певних недоліків та не відповідає сучасним управлінським стандартам, що створює труднощі для суб’єктів звернень та потенційно підвищує ймовірність виникнення корупційних ризиків, а саме:

* прийом суб’єктів звернень здійснюється в окремих кабінетах, а не у єдиному відкритому просторі;
* відсутнє належне облаштоване приміщення ЦНАП, де можна працювати за принципами «відкритого офісу» та «єдиного вікна», що запобігає проявам корупційних ризиків;
* недосконала матеріально-технічна база та ресурсне забезпечення уповільнюють надання адміністративних послуг;
* відсутнє програмне забезпечення, що забезпечує документообіг для пришвидшення надання адміністративних послуг;
* відсутня системність у підвищені кваліфікації та навчаннях посадових осіб, які надають адміністративні послуги;
* населення громади не має достатньої інформації про послуги, які надаються;
* не відпрацьована комунікація між ЦНАП та структурними підрозділами органів виконавчої влади;
* відсутність каналів комунікації та поширення інформації заважає суб’єктам звернення отримувати актуальну інформацію про діяльність ЦНАП.

З метою досягнення поставлених завдань та вирішення проблемних питань передбачається шляхом реалізації наведених далі заходів.

1. Напрями реалізації Концепції

Для реалізації Концепції пропонується реалізація наступних заходів:

* створення сучасного Центру надання адміністративних послуг як відділу міської ради за принципом «єдиного відкритого офісу» шляхом ліквідації ЦНАП при РДА та переведення працівників до структури міської ради;
* створення розділу «ЦНАП» на офіційному веб-сайті міської ради;
* підготовка та затвердження розпорядчих документів органу місцевого самоврядування, що регулюють діяльність ЦНАП;
* створення електронної системи внутрішнього документообігу;
* запуск роботи мобільного ЦНАП для роботи у віддалених населених пунктах;
* отримання доступів до реєстрів у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
* забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, дитячим куточком), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
* забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень міської ради, а також - вжиття заходів для надання в перспективі 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, надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

* створення віддалених місць для роботи адміністраторів в селах, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост в подальшому;
* 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 ЦНАП, сторінку у соціальних мережах;
* встановлення платіжного терміналу або pos-терміналів у приміщенні ЦНАП виконавчого комітету Попаснянської міської ради.

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

* співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг, в тому числі і через мобільний ЦНАП);
* узгодження рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, будуть вжиті такі організаційні заходи:

* утворення постійної робочої групи з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників громадськості;
* 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 міською радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.

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

1. Фінансове забезпечення Концепції

Фінансування реалізації Концепції здійснюється в межах кошторисних призначень з державного, місцевих бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування розвитку системи надання адміністративних послуг є виконавчий комітет Попаснянської міської ради.

1. Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

* для громадян та суб’єктів господарювання - отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних та доступних умовах в належному ЦНАП;
* 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, максимальні 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 та його віддалених місць для роботи адміністраторів, в тому числі і за допомогою мобільного ЦНАП;
* організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня;
* надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд / придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія» тощо);
* можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (з використанням платіжного терміналу);
* можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин ЦНАП.

1. Координація та контроль за ходом реалізації Концепції

Координацію дій щодо реалізації Концепції здійснює керівництво ЦНАП, яке подає на розгляд профільних постійних комісій міської ради інформацію про:

- розміри та потребу фінансування діяльності ЦНАП, а також заходів, спрямованих на розвиток ЦНАП;

* розміри фінансових надходжень до бюджетів різних рівнів від наданих адміністративних послуг;

- пропозиції щодо доцільності включення або виключення адміністративних послуг з затвердженого для ЦНАП Переліку послуг;

- пропозиції з кадрових питань;

* пропозиції щодо доцільності продовження тих чи інших заходів, включення додаткових заходів, завдань тощо;
* удосконалення роботи ЦНАП.

Звіт про реалізацію Концепції проводиться раз в рік керівником ЦНАП.

**Термін реалізації – 2020-2022 рр.**

**Міський голова Ю.І. Онищенко**