

Додаток 1

до розпорядження
Начальника Циркунівської
сільської військової адміністрації
Миколи СІКАЛЕНКО
від 16.06.2023 № 01-05/73

КОНЦЕПЦІЯ розвитку відділу «Центр надання адміністративних послуг» Циркунівської сільської ради на 2023-2025 роки

1. Загальні положення

Концепція розвитку відділу Центр надання адміністративних послуг у Циркунівській сільській раді на 2023-2025 роки (надалі - Концепція) визначає основним завданням діяльності відділу центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) та встановлює організаційно-правові завдання його розвитку і функціонування.

Концепція розроблена з метою реалізації вимог: - законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про співробітництво територіальних громад», 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) та багато інших нормативних документів для забезпечення функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг».

2. Поточний стан

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в сільській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо. При цьому необхідно брати до уваги складність залучення, під час дії воєнного стану в Україні, коштів на підготовку самої будівлі та приміщень ЦНАП, мобільного ЦНАП, їхнього умеблювання та облаштування;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в територіальній громаді для осіб з інвалідністю та інших соціальних груп;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої 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 місцевої ради;
- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, пов'язані із військовою агресією РФ в Україні, а також виклики (ризики), зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам, встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також зменшення видатків на утримання персоналу, пов'язане зі зменшенням надходжень до місцевого бюджету у зв'язку з військовою агресією РФ в Україні та зміною пріоритетності видатків під час дії воєнного стану;
- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні сільської ради та у населених пунктах, які увійшли до складу територіальної громади.

3. 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 ЦНАП, 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 та інших органів, 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 ЦНАП 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'єднані 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 сільської ради, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та інших державних органів - суб'єкти надання адміністративних послуг, які є безпосередніми виконавцями, надавачами послуг.

4. 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 спосіб;

б) подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності Циркунівської сільської військової адміністрації, напрацювання стратегічного бачення щодо поліпшення якості надання послуг шляхом створення та розвитку відділу ЦНАП у Циркунівській ОТГ на середньострокову перспективу;

в) налагодження співробітництва із сусідніми громадами в сфері надання адміністративних послуг в рамках Закону України «Про співробітництво територіальних громад».

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 пересувних віддалених робочих місць адміністратора,

- 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,

- 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,

- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, видачі відомостей з Державного земельного кадастру.

5. Основні принципи Концепції

Відділ ЦНАП на сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання адміністративних послуг та взаємодії влади і громади. Завдяки відділу ЦНАП, який працює за принципами «єдиного офісу» і «відкритого простору», доступності та проінформованості громадяни обслуговуються зручно та швидко.

Принципи діяльності відділу ЦНАП:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг - формування ефективної системи взаємодії адміністраторів ЦНАП із СНАП та одержувачами послуг;

- принцип проінформованості 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 мобільного ЦНАП територіальної громади;

- 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.

6. 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.

7. 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:

- створення відділу Центру надання адміністративних послуг;
- планування та затвердження моделі відділу ЦНАП Циркунівської громади:
 - забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення відділу ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з дитячими візочками та маломобільних груп населення;
 - забезпечення здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації персоналу відділу ЦНАП;
 - організація надання через відділ ЦНАП максимальної кількості адміністративних послуг, які належать до власних 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'єкту 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 Циркунівської сільської військової адміністрації в мережі Інтернет та сторінки у соціальних мережах тощо;

- встановлення платіжного терміналу на пересувних робочих місцях;

- визначення тематики проведення навчання для працівників суб'єктів надання адміністративних послуг;

- організація проведення інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо діяльності 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 сільською військовою адміністрацією щодо реалізації цієї Концепції та виконання заходів її впровадження.

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

8. 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 мобільному ЦНАП;

- 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 сільської військової адміністрації 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 місцевого 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.

9. Фінансове забезпечення

Фінансове забезпечення для реалізації Концепції та покриття витрат на створення ЦНАП:

- надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір);
- інші кошти місцевого бюджету;
- державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ;
- 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 доведена до відома громади.

10. Термін реалізації

Строк реалізації Концепції: 2023 - 2025 роки.