



**ВОСКРЕСЕНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА  
ВІТОВСЬКОГО РАЙОНУ МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**від 25 липня 2019 р. №9**  
**смт Воскресенське**

**XXXV сесія селищної ради**  
**восьмого скликання**

Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг у Воскресенській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області на 2019 – 2020 роки

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до статті 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» з метою створення належних умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг, Угоди про партнерство «Проекту «U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності і розвитку» - Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування» (раунд 2), що фінансується Європейським Союзом та реалізується компанією Niras Sweden AB на замовлення Шведського агентства міжнародного розвитку (Sida) від 27.05.2019, , Воскресенська селищна рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Воскресенській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області на 2019 - 2020 роки (далі - Концепція) - додається.
2. Виконавчому комітету Воскресенської селищної ради забезпечити виконання Концепції на території Воскресенської об'єднаної територіальної громади Миколаївської області на період 2019 - 2020 роки.
3. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на голову селищної ради.

Селищний голова

О.ШАПОВАЛОВ

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

Проект рішення Воскресенської селищної ради

Про затвердження Концепції  
розвитку системи надання адміністративних послуг  
у Воскресенській об'єднаній територіальній громаді  
Миколаївської області на 2019 – 2020 роки

Підпис:

Секретар селищної ради \_\_\_\_\_ Т.БІЛОЗОР

Головний спеціаліст-  
юрисконсульт селищної ради \_\_\_\_\_ О.САКУН

Керуюча справами  
виконавчого комітету \_\_\_\_\_ В.ЧЕРНОВОЛ

Начальник ЦНАП \_\_\_\_\_ Т.СИВАНИЧ

Додаток до рішення  
Воскресенської селищної  
ради від 25.07.2019 р.  
№ \_\_\_\_\_

Концепція  
розвитку системи надання адміністративних послуг у Воскресенській  
об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області на 2019–2020 роки

## 1. Загальні положення

Концепція розроблена на виконання вимог Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» та інших нормативних актів.

## 2. Сучасний стан надання адміністративних послуг

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

Система надання адміністративних послуг в Воскресенській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області має наступні особливості, зокрема:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- не облаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в селищній раді, відсутність умов для очікування тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з обмеженими фізичними можливостями (з інвалідністю, з додатковими потребами);
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів селищної 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 селищної ради;
- нові виклики (ризики) щодо доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану та браком кваліфікованих кадрів;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим

- законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері видачі відомостей з Державного земельного кадастру;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні селищної ради;
    - недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між суб'єктами надання адміністративних послуг;
  - відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг;
    - в часті зміни процедур надання адміністративних послуг;
  - відсутність моніторингу якості надання адміністративних послуг;
  - незручності при отриманні адміністративних послуг мешканцями віддалених від центру громади населених пунктів.

### **3. 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 відділом «Центром надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Воскресенської селищної ради.

**Основними завданнями Концепції** є:

- створення належного відділу ЦНАП, з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- 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 об'єднаної територіальної громади,
- забезпечення наближення отримання адміністративних послуг до членів громади, які проживають у віддалених від центру громади населених пунктах, в тому числі завдяки створенню віддалених місць, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження новітніх інформаційних технологій;
- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг;
- залучення населення та висвітлення інформації про відділ ЦНАП;
- розширення Переліку послуг, що надаються через відділ ЦНАП.
- 

### **4. Проблемні питання, на розв'язання яких спрямована реалізація**

## Концепції

Існуюча система надання адміністративних послуг у Воскресенській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області 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 відділу 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 підвищенні кваліфікації та навчання посадових осіб, які надають адміністративні послуги;
- населення громади не має достатньої інформації про відділ ЦНАП та послугах, які через нього надаються;
- відсутні супутні послуги (зокрема, можливість здійснити банківські платежі через термінал);
- відсутність каналів комунікації та поширення інформації заважає суб'єктам звернення отримувати актуальну інформацію про діяльність відділу ЦНАП.

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

### 5. Напрямки реалізації Концепції

Для реалізації Концепції пропонується реалізація наступних заходів:

- створення сучасного Центру надання адміністративних послуг як відділу селищної ради за принципом «єдиного відкритого офісу»;
- створення розділу відділу ЦНАП виконавчого комітету Воскресенської селищної ради на офіційному сайті Воскресенської селищної ради;
- підготовка та затвердження розпорядчих документів органу місцевого самоврядування, що регулюють діяльність відділу ЦНАП;
- створення електронної системи внутрішнього документообігу;
- встановлення у віддалених населених пунктах інформаційних стендів про діяльність відділу ЦНАП;
- отримання селищною радою повноважень у сфері надання витягів з Державного земельного кадастру;
- забезпечення відділу ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, дитячим куточком), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

- забезпечення відділу ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;
- організація надання через відділ ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень селищної 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, пенсійного забезпечення;
- створення віддалених місць для роботи адміністраторів в селах, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;
- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу відділу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку ОТГ / ЦНАП, сторінку ОТГ у соціальних мережах;
- встановлення платіжного терміналу у приміщенні ЦНАП.

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання,);
- узгодження 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.

Крім того будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворення постійної робочої групи з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) відділу 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;
- щорічне звітування перед місцевою радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та її впровадження.

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

## **6. 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 Воскресенської ОТГ є виконавчий комітет Воскресенської селищної ради.

## 7. 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 відділу ЦНАП;

*для працівників відділу ЦНАП та інших посадових осіб залучених 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 відділу ЦНАП та його віддалених місць для роботи адміністраторів на відстані не більше 10 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у вівторок до 20.00;

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» 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.

## 8. Координація та контроль за ходом реалізації Концепції

Координацію дій щодо реалізації Концепції здійснює керівництво відділу ЦНАП, яке подає на розгляд профільних постійних комісій Воскресенської селищної ради, виконавчого комітету Воскресенської селищної ради інформацію про:

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

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

- пропозиції щодо доцільності включення або виключення адміністративних послуг з затвердженого для відділу 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 півріччя керівником ЦНАП.

Термін реалізації – 2019-2020 рр.