

**Концепція**  
**розвитку системи надання адміністративних послуг в Нижньовербізькій**  
**об'єднаній територіальній громаді на 2019 – 2020 роки**

**1. Загальні положення**

Концепція розроблена на виконання вимог Законів України «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних і фізичних осіб-підприємців», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «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 Нижньовербізькій об'єднаній територіальній громаді має наступні особливості, зокрема:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з інвалідністю;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів сільської 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 сільської ради;
- нові виклики (ризики) щодо доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації речових прав у зв'язку з утворенням ОТГ 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;
- 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 Центром надання адміністративних послуг.

#### **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;
- 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 ЦНАП;
- розширення Переліку послуг, що надаються через ЦНАП.

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

Існуюча система надання адміністративних послуг в Нижньовербізькій об'єднаній територіальній громаді 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 підвищенні кваліфікації та навчання посадових осіб, які надають адміністративні послуги;
- населення громади не має достатньої інформації про ЦНАП та послугах, які через нього надаються;
- відсутні супутні послуги (зокрема, можливість здійснити банківські платежі через термінал);
- 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.

## **5. Напрями реалізації Концепції**

Для реалізації Концепції пропонується реалізація наступних заходів:

- створення сучасного Центру надання адміністративних послуг як відділу сільської ради за принципом «єдиного відкритого офісу»;
- створення розділу «ЦНАП» на офіційному сайті Нижньовербізької сільської ради;
- підготовка та затвердження розпорядчих документів органу місцевого самоврядування, що регулюють діяльність ЦНАП;
- створення електронної системи внутрішнього документообігу;
- встановлення у віддалених населених пунктах інформаційних стендів про діяльність ЦНАП;
- отримання сільською радою повноважень 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 сільської 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;

- 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 ОТГ / ЦНАП, сторінку ОТГ у соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу у приміщенні ЦНАП;

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- 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) 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 місцевою 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.

## **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 Нижньовербізької сільської рада є виконавчий комітет Нижньовербізької сільської ради ОТГ.

## **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 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 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 ЦНАП, яке подає на розгляд профільних постійних комісій Нижньовербізької сільської ради ОТГ, виконавчого комітету Нижньовербізької сільської 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 півріччя керівником ЦНАП.

**Термін реалізації – 2019-2020 рр.**