﻿

**У К Р А Ї Н А**

**ТЯЧІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

**Одинадцята (позачергова)сесіясьомогоскликання**

**Друге пленарне засідання**

**Р І Ш Е Н Н Я**

від 22 грудня 2016 року № 1256

м. Тячів

Про затвердження Концепції створення та

розвитку Центру надання адміністративних

послуг у Тячівській об’єднаній територіальній

громаді на 2017 – 2020 роки.

Відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», з метою створення та розвитку Центру надання адміністративних послуг у Тячівській об’єднаній територіальній громаді в умовах децентралізації, а також створення належних умов для споживачів послуг, одинадцята (позачергова) сесія сьомого скликання Тячівської міської ради

**в и р і ш и л а :**

1. Затвердити Концепцію створення та розвитку Центру надання адміністративних послугу Тячівській об’єднаній територіальній громаді на 2017 – 2020 роки (додається).

2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну депутатську комісію з питань планування фінансів, бюджету, соціально-економічного розвитку, промисловості, підприємництва та сфери послуг (голова Мийсарош Т.С.) та з питань прав людини, законності депутатської діяльності і етики (голова комісії Петер Е.Б.)

Міський голова І.І.Ковач

Затверджено

Рішення одинадцятої (позачергової) сесії

сьомого скликання Тячівської міської ради

від 22 грудня 2016 року № 1256

**КОНЦЕПЦІЯ**

**створення та розвитку Центру надання адміністративних послуг**

**у Тячівській об’єднаній територіальній громаді на 2017-2020 роки**

**Мета Концепції**

 Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» Тячівською міською радою у 2016 році було створено Центр надання адміністративних послуг у структурі виконавчого комітету.

Однак, утворення такого ЦНАП відбулося без достатнього організаційно-методичного забезпечення, без прийняття необхідних документів, які визначали б напрями його розвитку, відсутня чітка система надання адміністративних послуг мешканцям міста Тячів та населених пунктів об’єднаної територіальної громади.

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям Тячівської об’єднаної територіальної громади необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний способи.

**Завдання Концепції**

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання об’єднаною 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;

- створення центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб’єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

- забезпечення доступних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями об’єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі завдяки створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.

**Поточний стан справ і проблеми, пов’язані**

**з наданням адміністративних послуг**

Сьогодні перед суспільством стоїть одна із найбільших проблем – потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування.

У Тячівській міській раді надаються 63 адміністративні послуги.

Наявна організація надання адміністративних послуг характеризується суттєвими проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють труднощі для споживачів адміністративних послуг.

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем**:**

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування тощо;

- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в об’єднаній громаді для осіб з обмеженими фізичними можливостями (з інвалідністю, з додатковими потребами);

- погане матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів міської ради, в тому числі недостатність 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, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання у зв’язку з утворенням об’єднаної територіальної громади;

- 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 знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні міської ради.

**Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)**

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи:

- отримання міською радою повноважень у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації юридичних осіб та фізичнихо сіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- утворення Центру надання адміністративних послуг як виконавчого органу міської ради;

- 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, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;

- вжиття заходів для надання 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; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- створення віддалених місць для роботи адміністраторів у населених пунктах об’єднаної громади: Руське Поле, Лази, Тячівка; залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

- обслуговування в обґрунтованих випадках суб’єктів звернення з відповідними потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

- 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 об’єднаної територіальної громади ;

- встановлення банкомату та платіжного терміналу у приміщенні ЦНАП.

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення; організація оперативного документообігу з такими органами.

Для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг, утворення та розвитку 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, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

**Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на створення ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури об’єднаної територіальної громади; 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.

**Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

***для громадян та суб’єктів господарювання*** – отримання усіх 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 3 роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого місця для роботи адміністраторів на відстані не більше 4 - 7 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у вівторок до 20.00 години, а також роботу ЦНАП у суботу;

- 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;

- використання електронної системи керування чергою;

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин міської ради.

**Термінреалізації – 2017-2020 рр.**