



**У К Р А Ї Н А**  
**РАЙГОРОДСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**  
**Немирівського району Вінницької області**

**Р І Ш Е Н Н Я**

22.12.2020      №40

2 сесія 8 скликання

**Про Концепцію розвитку системи надання  
адміністративних послуг у Райгородській сільській  
територіальній громаді**

З метою забезпечення подальшого удосконалення системи обслуговування громадян та суб'єктів господарювання органами місцевого самоврядування у Райгородській сільській територіальній громаді, місцевими та регіональними органами державної виконавчої влади, приведення діяльності сільської влади у сфері надання адміністративних та інших публічних послуг у відповідність та виконання положень Закону України «Про адміністративні послуги», на підставі статей 25, 26, 54, пункту 6<sup>1</sup> Прикінцевих та перехідних положень Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» сільська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Райгородській сільській територіальній громаді, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

2.1. рішення Ситковецької селищної ради від 22.04.2020 року №823 «Про Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Ситковецькій об'єднаній територіальній громаді»;

2.2. рішення Мельниківської сільської ради від 06.08.2020 №4 «Про Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Мельниківській об'єднаній територіальній громаді»

3. Виконавчим органам сільської ради та її посадовим особам під час підготовки проектів актів сільської ради, її виконавчого комітету ради, а також в процесі виконання покладених на них повноважень у сфері надання адміністративних послуг забезпечити:

3.1. дотримання принципів та положень, визначених затвердженою цим рішенням Концепції;

3.2. вживати заходів до впровадження у своїй діяльності принципу «єдиного вікна».

4. Виконачому комітетові сільської ради під час підготовки та внесення на розгляд сільської ради проекту бюджету територіальної громади передбачити видатки на забезпечення реалізації заходів, затвердженої цим рішенням Концепції.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на першого заступника сільського голови Вільчинську Ларису Едуардівну.

**Сілький голова**

**Віктор Михайленко**

## **КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У РАЙГОРОДСЬКІЙ СІЛЬСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

### **Мета Концепції**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

### **Завданнями цієї Концепції є:**

- 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;
- 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 та без бар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади;
- створення територіального підрозділу та віддалених робочих місць для роботи адміністраторів у населених пунктах територіальної громади, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- забезпечення тендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

Реалізація цієї Концепції спрямована на розв'язання наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг, які сьогодні забезпечуються переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в громаді для осіб з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- погане матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- обмежені приймальні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб районної влади;

- нові ризики погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, отриманням довідок у зв'язку з утворенням новоутвореної 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 сільської ради.

### **Заплановані заходи для розв'язання наявних проблем**

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

- отримання місцевою радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- утворення Центру надання адміністративних послуг як постійного діючого робочого органу місцевої ради;
- утворення на території громади Територіального підрозділу ЦНАП у с. Райгород, віддалених робочих місць у с. Мельниківці та с. Нові Обиходи, перспективне утворення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у селах Ометинці, Семенки, Вища Кропивна та Юрківці, залежно від потреб та попиту на такі послуги мешканців територіальної громади.
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для сповивання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення без бар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з візочком;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, паспортні послуги (насамперед щодо паспорта громадянина України), адміністративні послуги соціального характеру (зокрема, призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, різних видів державної допомоги тощо), пенсійні послуги (зокрема, призначення і перерахунок пенсій), державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, видачі відомостей з Державного земельного кадастру, окремі нотаріальні дії, що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування (зокрема, посвідчення заповітів, засвідчення вірності копій документів і виписок з них,

засвідчення справжності підпису на документах тощо);

- 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-, та теплозабезпечення;

- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими 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 Громади/ЦНАП, сторінку ЦНАП соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів у ЦНАП, його Територіальному підрозділі та віддалених робочих місцях.

В межах виконання зазначених заходів буде використовуватися також механізм узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та утворення ЦНАП, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;

- 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 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 її впровадження.

- питання забезпечення тендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик тендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергоощадження.

### **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 громади, кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням її обсягів), буде проведена після розробки відповідного Плану заходів та кошторису, та обговорення з мешканцями громади.

### **Очікувані результати**

Від реалізації концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб'єктів господарювання – отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та без бар'єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі на його Територіальному підрозділі та віддалених робочих місцях;

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, надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

### **Наші очікувані стандарти:**

усі мешканці громади цього року матимуть доступ до основного офісу ЦНАП, його Територіального підрозділу або віддалених місць для роботи адміністраторів;

зручні години приймання відвідувачів (ч. 11, ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»):

- не менше 5 днів на тиждень;
- 7 годин на день;
- без перерви на обід;
- зручності для людей з особливими потребами.

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);

правовий сервіс для громадян (залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів);

можливість отримання «супутніх послуг», зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо;

можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАП з використанням банківського POS-терміналу);

використання електронної системи керування чергою (за потреби й можливості);

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

Усі ці послуги мають надаватися за принципом: «ДОСТУПНО ВСІМ – ЗРУЧНО ДЛЯ КОЖНОГО!»

Тобто максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами й, що головне, в територіальній близькості до заявника.

Послуги мають бути прозорими та якісними!

З метою забезпечення максимального сервісу для мешканців громади, підвищення авторитету місцевої влади, ЦНАП має ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

В умовах сьогодення ЦНАП має стати «єдиною точкою входу до місцевої влади» для кожного жителя новоствореної громади.

**Сільський голова**

**Віктор Михайленко**