



У К Р А Ї Н А  
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ  
НОВОВОДОЛАЗЬКИЙ РАЙОН  
СТАРОВІРІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА  
ХІІ сесія VII скликання

**Р І Ш Е Н Н Я**

06 березня 2019 року

№ 381

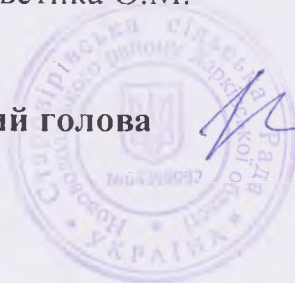
**Про затвердження Концепції  
створення , функціонування та розвитку  
Центру надання адміністративних послуг  
в Старовірівській об'єднаній територіальній  
громаді на 2019-2023 роки**

Відповідно до частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Старовірівська сільська рада

**ВИРІШИЛА :**

1. Затвердити Концепцію створення. Функціонування та розвитку Центру надання адміністративних послуг в Старовірівській об'єднаній територіальній громаді на 2019-2023 роки
2. Секретарю сільської ради оприлюднити дане рішення на офіційному сайті Старовірівської сільської ради
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника сільського голови Товстика О.М.

Старовірівський сільський голова



 М.В.Біндус

ЗАТВЕРДЖЕНО  
рішенням XII сесії VII скликання  
Старовірівської сільської ради  
від «06» березня 2019 року 381

**КОНЦЕПЦІЯ**  
**створення, функціонування та розвитку**  
**Центру надання адміністративних послуг**  
**в Старовірівській об'єднаній територіальній громаді**  
**на 2019-2023 роки**

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги» у відповідності із Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами); розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами) для забезпечення функціонування центру надання адміністративних послуг.

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) в селі Старовірівка спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів.

Концепція визначає організаційно-правові питання створення і функціонування ЦНАП в селі Старовірівка, встановлює єдині засади організації роботи структурних підрозділів та працівників сільської ради з надання якісних адміністративних послуг замовникам (фізичним та юридичним особам) через ЦНАП шляхом його співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг.

### **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** – 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.

**Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП)** –це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.



**Адміністратор** – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

**Вхідний пакет документів** - комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає одержувач для отримання адміністративної послуги.

**Результат послуги** – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

**Електронна база даних** - електронна система обліку і контролю, що складається з серверної частини, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішньоорганізаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

**Інформаційна картка** – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги.

**Технологічна картка** – документ, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів сільської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

**Реєстр адміністративних послуг** – перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами, відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

**Якість (стандарт) адміністративної послуги** - сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

## **2. Мета та основні завдання Концепції**

Мета Концепції – подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності Старовірівської сільської ради в частині надання адміністративних послуг; створення рівних умов для надання мешканцям Старовірівської сільської об'єднаної територіальної громади, іншим суб'єктам звернень, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи; напрацювання стратегічного бачення розвитку Центру надання адміністративних послуг на середньострокову перспективу.

Основні завдання Концепції:

- Організаційне забезпечення створення ЦНАП та розподіл відповідальності;

- Впровадження ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом удосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- Поліпшення механізму надання адміністративних послуг у виконавчих органах сільської ради;
- Забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Старовірівської сільської об'єднаної територіальної громади, в тому числі, завдяки створенню віддалених робочих місць адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- Забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах функціонування ЦНАПу;
- Підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності суб'єктів звернень.

### **3. Поточний (вихідний) стан**

Реалізація цієї концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями Старовірівської об'єднаної територіальної громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі – смт Нова Водолага в різних місцевих органах виконавчої влади;
- 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, а саме відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в Старовірівській ОТГ для осіб з обмеженими фізичними можливостями, з додатковими потребами, маломобільних та інших соціальних груп;
- 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;
- 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 тощо;
- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів сільської ради, які надають адміністративні послуги;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні де розміщенні виконавчі органи Старовірівської сільської ради.



#### 4. Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

- створення Центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу Старовірівської сільської ради за принципом «єдиного офісу»;
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для маломобільних груп населення та батьків з візочком;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- отримання Старовірівською сільською радою повноважень у сфері надання витягів з Державного земельного кадастру;
- вжиття заходів для організації 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;
- створення віддаленого місця для роботи адміністратора у селі Мелихівка Старовірівської ОТГ, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост сіл Караван та Мелихівка;
- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів, обробка документів та видача результату послуги;
- організація передачі документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачі вихідних документів до ЦНАП без участі споживача адміністративних послуг;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, розширення переліку електронних послуг;
- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку Старовірівської ОТГ в мережі Інтернет;
- встановлення платіжного терміналу у приміщенні ЦНАП (та/або, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП за адресою: с. Старовірівка вул. Центральна, 60.
- 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 впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні роботи персоналу ЦНАП;
- щорічне звітування перед Старовірівською сільською радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження;
- постійне навчання та мотивація працівників ЦНАПу

## **5. Очікувані результати реалізації Концепції**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

- для громадян та суб'єктів господарювання:
  - \* отримання більшості необхідних адміністративних послуг в одному місці, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах в належному ЦНАПі;
  - \* забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
  - \* виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;
  - \* зменшення часу, необхідного для відвідування виконавчих органів, причетних до підготовки та надання документів реєстраційного та погоджувального характеру;
  - \* створення для споживачів адміністративних послуг зручного режиму роботи ЦНАП
- для працівників ЦНАПу:
  - \* належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;
  - \* покращення стану виконавської дисципліни;
  - \* створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- для Старовірівської сільської ради:
  - \* 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;
  - \* прозорі умови надання адміністративних послуг, покращення інвестиційного клімату;
  - \* максимальні надходження до бюджету Старовірівської сільської ради за надання адміністративних послуг.

Очікувані стандарти:

- усі мешканці громади матимуть доступ до основного офісу ЦНАПу або віддаленого робочого місця адміністратора на відстані не більше 7 (5-10) км;


- організація роботи ЦНАПу не менше 35 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у середу до 20:00;
- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «паспорт», «шлюб», «реєстрація бізнесу», «придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАПу з використанням банківського POS-терміналу);
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин відділу.

## **6. Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на модернізацію ЦНАПу будуть використані надходження до бюджету Старовірівської сільської ради у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; кошти проектів міжнародної технічної допомоги; за рахунок грантових коштів та інші, не заборонені чинним законодавством, джерела.

**Старовірівський сільський голова**



**М.В.Біндус**