Додаток 3 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

Концепція

вдосконалення системи надання адміністративних послуг

та утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області

**Загальні положення**

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг та утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг»в Сергіївській селищній раді (далі  – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VІ «Про адміністративні послуги» (зі змінами), відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від  01.08.2013 № 588 «Про затвердження  Примірного регламенту центру надання  адміністративних  послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі  питання надання адміністративних послуг органів  виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Концепція визначає основні організаційно-правові питання створення, розвитку та функціонування відділу «Центру надання адміністративних послуг» (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб’єктів надання адміністративних послуг та суб’єктів звернення за принципом "єдиного вікна", що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послугна території Сергіївської селищної ради, без необхідності відвідування адміністративного центру в Білгород-Дністровському.

**Мета та термін Концепції**

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, суб’єктам господарювання необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

Термін реалізації Концепції – 2021-2023 рр.

**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** (далі – СНАП) – 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.

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

**Одержувачі адміністративних послуг** – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультативної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

**Інформаційна картка** – документ, в якому відображена визначена законом інформація для одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання.

**Технологічна картка** – документ, в якому відображено алгоритм дій та взаємодії представників ЦНАП і СНАП, при наданні адміністративної послуги.

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

**Строк надання адміністративної послуги** – період від отримання ЦНАП вхідного пакету документів від суб’єкта звернення до передачі СНАП вихідного пакету документів (результату послуги) в ЦНАП.

**Електронна база даних** – електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов’язаних із наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об’єднанні в єдину внутрішньо організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

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

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

**2.Поточний стан та проблеми, на розв’язання яких спрямована Концепція**

До створення ЦНАП адміністративні послуги громадянам та суб’єктам господарювання в межах повноважень відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» надавалися виконавчими органами, структурними підрозділами та посадовими особами Миколаївською сільською радою, Приморською сільською радою та Сергіївською селищною радою ( делеговані повноваження), але більшість послуг надавались в м. Білгород-Дністровському.

При здійсненні повноважень щодо надання адміністративних послуг суб’єктам звернення існувало кілька проблемних питань, основними серед яких можна виділити наступні:

- після створення об’єднаної територіальної громади жителі населених пунктів, які проживають за межами центральної садиби втратили можливість отримувати адміністративні послуги, які надавались відповідними селищною та сільськими радами;

- значна частина необхідних адміністративних послуг надається через Центр надання адміністративних послуг, розташований в м.Білгород-Дністровському;

- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа – результату надання  адміністративної послуги, що збільшує термін її отримання;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення в селищній раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;

- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;

- окремі виконавчі органи, структурні підрозділи і посадові особи Сергіївської селищної ради розташовані в різних приміщеннях;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи виконавчих органів і структурних підрозділів селищної ради, зокрема, брак відповідного технічного та комп’ютерного обладнання, програмного забезпечення, засобів комунікації;

- обмежені години прийому суб’єктів звернення окремими посадовими особами виконавчих органів;

- складність залучення персоналу, що відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;

- можливі виклики (ризики) погіршення доступності окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, нотаріальних послуг, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, у зв’язку з утворенням ОТГ;

- необхідність підвищення кваліфікації окремих посадових осіб, які надають адміністративні послуги;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг на місці та супутніх послуг.

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

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

- отримання селищною радою повноважень з надання витягів з Державного земельного кадастру та підключення до Единного державного реєстру речових та майнових прав;

- утворення відділу «Центру надання адміністративних послуг» як виконавчого органу Сергіївської селиищної ради, який буде здійснювати матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) і на який покладатимуться керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого ЦНАПу;

- розміщення основного офісу ЦНАП на першому поверсі в адміністративній будівлі селищної ради, яке географічно знаходиться в центрі громади та зручному для мешканців громади, з розвинутою транспортною інфраструктурою;

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

- забезпечення безбар’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 селищної ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану; реєстрації місця проживання; «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- відкриття відокремлених робочих місць в с.Миколаївка,с. Приморське ЦНАП, 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, сторінку ОТГ у соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу в приміщені ЦНАП.

У 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, фіскальної служби;Держгеокадастр, організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- утворено постійну Робочу групу з питань утворення відділу ЦНАП на території Сергіївської об’єднаної територіальної громади, 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 (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- щорічне звітування перед селищною радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та звіту по виконанню Програми функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг»Сергіївської селищної ради на 2021-2023роки..

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

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

**4.Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на створення і функціонування ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів), передбачена в додатку до Програми функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради на 2021-2023роки..

**5.Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб’єктів господарювання – отримання максимально можливої більшості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар’єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі в його відокремлених робочих місцях;

для працівників відділу «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, збільшення надходжень до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 3 місяця з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП та його відокремлених робочих місць на відстані не більше 10-15 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день на тиждень до 18.00;

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія та державна соціальна допомога різним верстам населення», «вихід на пенсію» тощо);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні адміністративної будівлі селищної ради з використанням платіжного терміналу (банкомату);

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

Концепція розроблена робочою групою Сергіївської селищної ради, затвердженою розпорядженням сільського голови.

**Секретар селищної ради Т.Л. Драмарецька**

Додаток 4 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

ПЛАН ЗАХОДІВ

щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг

та утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування заходу | Термін виконання | Відповідальний за виконання | Примітка |
| 1 | Рішенням селищної ради створити відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчий орган селищої ради | Січень 2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови,   начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»,  юридичний  відділ | Під час чергової сесії |
| 2 | Внести зміни до структури і чисельності, передбачивши введення необхідної кількості посад  Привести найменування посад у відповідність до законодавства. | Січень  2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», юридичний  відділ | Назви посад і розмір посадових окладів встановити відповідно  до постанови КМУ від  09.03.2006 №268 |
| 3 | Укласти угоди (меморандуми / узгоджені рішення) з суб’єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (УСЗН РДА, територіальні підрозділи ДГК та ДМС, ПФУ тощо) | Січень-лютий  2021 року | начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»,  юридичний  відділ | Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмінпослуг |
| 4 | Співпрацювати із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги.  Визначити потребу у навчанні  посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою" | Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» | Залучити до співпраці фахівців Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги. |
| 5 | Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, банкомат) | Квітень- травень  2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «ЦНАП» | Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмінпослуг, оплату комунальних послуг, послуг зв’язку, операції з картковими рахунками тощо |
| 6 | Запровадити систему автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора) | Травень-червень  2021 року | Начальник відділу «ЦНАП» спільно з Одеською ОДА | Використовувати у роботі ЦНАП програмно-технічний комплекс в Одеській області, який передбачає систему  е-документообігу |
| 7 | Завершити ремонтні роботи у приміщенні ЦНАП у т.ч. облаштування прилеглої території з дотриманням вимог Програми, зокрема  щодо забезпечення доступу для людей з інвалідністю, та плану розміщення робочих місць і зонування | До 25.02.2021 | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечити дотримання ДБН щодо відповідності вимогам приміщень для осіб з інвалідністю |
| 8 | Здійснювати аналіз затребуваності адміністративних послуг. На підставі аналізу вносити зміни до затвердженого Переліку адміністративних послуг. | Постійно | Начальник відділу «ЦНАП» | Враховувати потребу та актуальність адміністративної послуги |
| 9 | Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки | Під час підготовки рішення про місцевий бюджет на наступний рік | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», фінансова установа | При визначені обсягів фінансування враховувати частку фінансування громад, що беруть участь у співробітництві територіальних громад у сфері адміністративних послуг |