ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням сесії

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

**Програма функціонування  
відділу «Центр надання адміністративних послуг»**

**Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області**

**на 2021-2023 роки**

Сергіївка 2020р.

**1. Паспорт Програми**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Ініціатор розроблення  Програми | Робоча група затверджена розпорядження селищного голови |
| 2. | Підстави для розробки Програми | Закони України: «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про внесеннязмін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»; постанова Кабінету Міністрів від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», від 25.12.2015 № 1395-р «Деякі питання надання адміністративних послуг у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», Закон України від 03.11.2020 р. "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі" |
| 3. | Відповідальний виконавець програми | Робоча група затверджена розпорядження селищного голови |
| 4. | Учасники програми | Виконавчий комітет селищної ради, відділ «Центр надання адміністративних послуг», структурні підрозділи виконавчого комітету |
| 5. | Термін реалізації програми | 2021-2023 роки |
| 6. | Перелік бюджетів, що беруть участь у виконанні Програми | Місцевий бюджет, Державний фонд регіонального розвитку, інші джерела фінансування, не заборонені законодавством |
| 7. | Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми | 178000.0 |

1. Загальні положення

Програма функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області на 2021-2023 р (надалі – Програма) визначає організаційно-правові питання надання адміністративних послуг.

Програма розроблена для забезпечення функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради (далі-Відділ) для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), і на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого ЦНАПу.

Програма встановлює єдині засади організації роботи структурних підрозділів селищної ради та її виконавчих органів з надання якісних адміністративних послуг заявникам, замовникам (фізичним та юридичним особам) через Відділ шляхом його співпраці із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Відділ створено рішенням Сергіївської селищної ради з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг відповідно до вимог Закону України Про адміністративні послуги”.

Основними принципами діяльності Відділу є: відкритість та прозорість; оперативність та своєчасність; доступність інформації про надання адміністративних послуг; захищеність персональних даних; раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженість та справедливість; дотримання вимог законодавчих та нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання адміністративних послуг. Місія Відділу – спрощувати бюрократичний механізм та запобігати проявам корупційних дій при забезпеченні мешканців громади високим доступним рівнем надання якісних адміністративних послуг.

**2.Обґрунтування необхідності прийняття програми**

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування. Саме Закон України «Про адміністративні послуги» несе нову ідеологію - ідеологію служіння громадянам з боку органів місцевого самоврядування.

Створення зручних і доступних умов для отримання населенням управлінських, адміністративних, соціальних послуг є однією з головних завдань, що має вирішити селищна рада. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина.  Утворення відділу «Центру надання адміністративних послуг» дасть можливість створити належні умови для надання посадовими особами об’єднаної територіальної громади усього комплексу послуг, які повинні надаватися органом місцевого самоврядування спроможної територіальної громади та органів виконавчої влади.

Складовою частиною нових реформ є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг.

Існуюча в Сергіївській об’єднаній територіальній громаді організація надання адміністративних послуг характеризується в даний час багатьма недоліками і проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють значні труднощі для одержувачів адміністративних послуг, а саме:

- деякі суб’єкти надання адміністративних послуг знаходяться за межами об’єднаної територіальної громади (м.Білгород-Дністровський, м. Одеса);

- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо порядку надання адміністративних послуг;

- часті зміни порядку надання адміністративних послуг;

- неналежне виконання надавачами послуг вимог законодавства (вимоги щодо подання документів, не передбачених законодавством; порушення строків надання окремих видів адміністративних послуг тощо);

- у більшості виконавчих органів існують обмежені дні та години прийому;

- строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими;

- відсутність відповідного приміщення для надання адміністративних послуг в одному місці;  
- необхідність звернення до декількох органів виконавчої влади для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа, як результату надання адміністративної послуги;  
- наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади та інших відомств, не пов’язаних між собою, розміщених в різних місцях та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;  
- недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між органами виконавчої влади.

Для розв’язання даних проблем необхідно регулярно забезпечувати:

-працівників Відділу службовим транспортом для непорушення термінів надання адміністративних послуг, створити необхідні умови праці для працівників Відділу та суб’єктів надання послуг;

- зручні умови населенню по замовленню адміністративних послуг та отримання їх результатів;

- зосередження надання послуг, що надаються в громаді в одному місці;

- забезпечення доступності отримання послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями;

- розвиток та пропагування надання адміністративних послуг в електронному форматі

Таким чином, подоланню вищевказаних проблем буде сприяти належне функціонування Відділу та ЦНАП, яке неможливо забезпечити без залучення фінансових ресурсів.

3.Мета та завдання Програми

Метою Програми є створення належних умов для забезпечення ефективного надання адміністративних послуг суб’єктам звернення; постійне покращення якості їх обслуговування; забезпечення відкритості та прозорості процедур надання адміністративних послуг органами влади, надання інформаційно-консультаційних послуг шляхом сприяння функціонуванню відділу «Центр надання адміністративних послуг». Мета програми відповідає пріоритетним напрямам розвитку Сергіївської об’єднаної територіальної громади.

Завданнями Програми **є:**

* побудова ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом сприяння функціонуванню Відділу за принципом “єдиного вікна”;
* підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів;
* створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення;
* забезпечення вільного доступу суб’єктам господарювання та населенню до інформації щодо порядку, умов, строків, вартості (у разі платності) адміністративних послуг, а також до інформації про стан, хід та результати розгляду заяв/клопотань/звернень у відповідних адміністративних органах;

- мінімізація корупційної складової за рахунок зменшення або відсутності безпосереднього спілкування суб’єктів звернень з представниками адміністративних органів;

- запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг та підвищення якості їх надання.

**4.Очікувані результати**

Виконання Програми дасть змогу:

Для суб’єктів звернень:

-визначення та зменшення термінів надання адміністративних послуг;

-забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;

-виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;

-зменшення організаційних, часових, фінансових витрат фізичних та юридичних осіб під час одержання послуг;

-отримання максимуму адміністративних послуг в одному приміщені.

**Для суб’єктів надання адміністративних послуг:**

-підвищення ефективності роботи працівників суб’єктів надання адміністративних послуг

через зменшення часу на консультування суб’єктів звернень;

-зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;

- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат;

- уникнення дублювання дій, пов’язаних з веденням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;

- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;

- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування суб’єктів звернень.

**5.** **Основні функції відділу « Центр надання адміністративних послуг»**

1.   Надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, прийом вхідних пакетів документів, їх обробка та видача результату послуги.

2.   Забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернень у строки, встановлені законом.

3.   Організація передачі документів із Відділу до виконавчих органів ( суб’єктів надання адміністративних послуг), що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачі вихідних документів до Відділу.

4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання.

5. Здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень.

6.  Залучення представників органів виконавчої влади для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг.

**6. Заходи вдосконалення**

Програмою передбачено низку заходів вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку відділу «Центру надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради, що дасть можливість систематизувати процес створення Центру надання адміністративних послуг та в подальшому розвиток мережі надання адміністративних послуг.

**7. Фінансове забезпечення виконання Програми**

Програма дасть змогу вирішити проблеми, розв’язання яких неможливе у процесі поточної роботи та потребує вкладень бюджетних коштів.

Фінансування Програми здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Програми є відділ «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради .

Обсяги фінансових ресурсів можуть коригуватися в залежності від потреб та фінансових можливостей.

Секретар селищної ради Т.Л.Драмарецька