

до рішення 20 сесії сьомого скликання
Чорнухинської селищної ради
від 28.05.2020 року № 2175
«Про затвердження Концепції
розвитку системи надання
адміністративних послуг на території
Чорнухинської селищної ради
на 2020 – 2022 роки»

КОНЦЕПЦІЯ
розвитку системи надання адміністративних послуг на території
Чорнухинської селищної ради
на 2020 – 2022 роки

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям громади необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний спосіб.

Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення передумов для створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;
- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;
- визначення Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- розробка та затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг;
- створення передумов для надання максимально можливої кількості адміністративних послуг, у тому числі у електронному вигляді;
- 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;
- забезпечення належної матеріально-технічної бази ЦНАП;
- створення комфортних умов для обслуговування суб'єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади (далі – ТГ), шляхом залучення старости до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;

- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

Поточний (вихідний) стан

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в різних органах виконавчої влади (управління соціального захисту населення РДА, Міністерства юстиції, ПФУ, Держгеокадастру тощо);
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в Чорнухинській селищній раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як - відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями (з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп);
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- нові виклики: доступність адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання у зв'язку з утворенням ТГ;
- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб, які надають адміністративні послуги;
- 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;
- низький рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання, щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- недостатній рівень запровадження клієнт орієнтованості, ділової етики, командної роботи гендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг;
- слабка інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем селищною радою буде вжито наступні заходи:

- отримання повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- утворення ЦНАП, як структурного підрозділу (виконавчого органу) селищної ради з можливістю надання адміністративних послуг через віддалене робоче місце адміністратора (ВРМ);

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнанням 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 дитячими візочками;

- 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, а також адміністративних послуг, зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції, та тих, що належать до компетенції РДА (насамперед, послуги у сфері соціального захисту населення) тощо;

- запровадження у ЦНАП інструментів для сплати за адміністративні послуги (встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП);

- 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 WEB-сторінки ОТГ / ЦНАП, сторінки ОТГ у соціальних мережах;

- створення на базі ЦНАП постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;

- проведення інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП та пропагування користування електронними сервісами серед населення (виготовлення буклетів, розміщення інформації в ЗМІ тощо).

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися наступні механізми:

- створення віддалених робочих місць за потребою;

- прийняття узгоджених рішень з іншими органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг з реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організації оперативного документообігу з такими органами.

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

- 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 розширенні Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при

впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- надання робочого місця для адміністратора РДА з можливістю його подальшого введення до штату виконавчого комітету селищної ради у випадку ліквідації РДА;

- наскрізне забезпечення гендерної рівності в питання функціонування ЦНАП;

- щорічне звітування перед громадою щодо реалізації цієї Концепції.

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

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення та розвиток ЦНАП буде використано надходження до бюджету ОТГ у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір), інші кошти бюджету ОТГ, державних та інших субвенцій, кошти програм та проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

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 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 та комфортні умови отримання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- 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);

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у четвер до 20.00, без перерви на обід;

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

Створити ВРМу с. Вороньки з можливістю обслуговування віддалених населених пунктів ОТГ.

Термін реалізації – 2020-2022 рр.

Селищний голова

Олександр ВАСИЛЕНКО