

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення міської ради
від 22.02.2024

КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ
Центру надання адміністративних послуг міста Ромни
на 2024 -2026 роки

1. Загальні положення

Концепція розвитку Центру надання адміністративних послуг міста Ромни на 2024 - 2026 роки (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» 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» зі змінами, розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» зі змінами.

Концепція визначає основні організаційно-правові питання розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Ромни (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» та «єдиного офісу», що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг за європейськими стандартами.

2. Мета та термін Концепції

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАПу на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення комфортних та доступних умов для надання жителям громади та суб'єктам господарювання необхідних адміністративних послуг.

Термін реалізації Концепції – 2024-2026 роки.

3. Завдання Концепції

Завданнями Концепції є:

- 1) забезпечення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;
- 2) удосконалення системи надання адміністративних послуг через віддалені робочі місця адміністраторів;
- 3) надання максимально можливої кількості адміністративних послуг, у тому числі в електронному вигляді;
- 4) поліпшення наявних умов отримання адміністративних послуг;
- 5) запровадження надання адміністративних послуг шляхом застосування кейсу «Мобільний адміністратор» для осіб, які перебувають в укритті під час повітряної тривоги;
- 6) розширення сфери адміністративних послуг шляхом придбання/отримання автомобіля «Мобільний ЦНАП» задля забезпечення мешканців віддалених населених пунктів громади якісними послугами;

7) удосконалення роботи з суб'єктами надання послуг через систему електронної взаємодії;

8) розширення спектру надання електронних адміністративних послуг через Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія»;

9) інформування та залучення населення у роботу публічних інституцій через віддалені робочі місця адміністраторів;

10) консультування громадян щодо створення малого бізнесу;

11) поліпшення матеріально-технічної бази ЦНАПу;

12) створення комфортних умов для обслуговування суб'єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

13) забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади;

14) забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах функціонування ЦНАПу.

4. Поточний стан та проблеми, на розв'язання яких спрямована Концепція

При здійсненні повноважень щодо надання адміністративних послуг суб'єктам звернення існують кілька проблемних питань, основними серед яких можна виділити такі:

1) у зв'язку з розширенням спектру надання адміністративних послуг та створенням на базі ЦНАПу чотирьох відкритих просторів (Інформаційний пункт підприємця, Громадський центр правосуддя, Єдине вікно ветерана, Пункт соціальної та правової підтримки членів сімей військовослужбовців, призваних на військову службу під час мобілізації) виникла нагальна необхідність розширення площі відкритої частини ЦНАПу;

2) недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи віддалених робочих місць адміністраторів, зокрема, брак відповідного технічного та комп'ютерного обладнання, програмного забезпечення, відсутність пандусів, табличок шрифтом Брайля, тактильних та контрастних позначок для осіб з інвалідністю з порушеннями зору;

3) відсутність на прилеглий до ЦНАПу території місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відведеного місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю.

5. Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

1) запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг на основі новітніх концепцій якості та інформаційно-комунікаційних технологій електронного урядування;

2) подальший розвиток та впровадження організаційно-правових, технічних та інформаційних заходів із підвищення якості надання адміністративних послуг населенню;

3) здійснення належного матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАПу та віддалених робочих місць адміністраторів;

4) здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення кваліфікації працівників;

5) створення на базі ЦНАПу навчального центру для підвищення кваліфікації адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг, навчання громадян цифровим навичкам;

6) трансформація ЦНАПу в Дія Центр;

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

8) облаштування приміщень віддалених робочих місць адміністраторів із урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

9) облаштування на прилеглій до ЦНАПу території місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення,

10) встановлення роз-терміналів на віддалених робочих місцях адміністраторів;

11) участь у грантових конкурсах та міжнародних програмах;

12) розширення меж надання послуг шляхом укладання договорів про співробітництво територіальних громад;

13) запровадження повторної видачі свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян;

14) запровадження послуги для здачі теоретичного іспиту для отримання права керування транспортними засобами;

15) утворення віддаленого територіального підрозділу ЦНАПу у Засульському мікрорайоні міста;

16) отримання в рамках програми розвитку ООН в Україні за фінансової підтримки уряду Канади автомобіля «Мобільний ЦНАП» для забезпечення мешканців віддалених населених пунктів громади якісними послугами;

17) організація діяльності, матеріальне забезпечення та методологічна підтримка Громадського центру правосуддя на базі ЦНАПу міста Ромни;

18) розширення меж функціонування Громадського центру правосуддя на базі ЦНАПу м. Ромни шляхом міжмуніципального співробітництва в межах Роменського району Сумської області;

19) розвиток та розширення спектру послуг Єдиного вікна ветерана на базі ЦНАПу міста Ромни.

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

1) вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;

2) удосконалення 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, при впровадженні суттєвих новацій у роботі та плануванні облаштування ЦНАПу, при щорічному оцінюванні роботи ЦНАПу;

3) щорічне звітування перед міською радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів її впровадження;

4) забезпечення гендерної рівності.

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

6. Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на функціонування ЦНАПу будуть використані надходження до бюджету Роменської міської територіальної громади у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти бюджету Роменської міської

територіальної громади; державна субвенція на розвиток інфраструктури Роменської міської територіальної громади; кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

7. Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються такі результати:

- 1) для громадян та суб'єктів господарювання – отримання максимально можливої кількості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах у належному ЦНАПі, в тому числі на його віддалених робочих місцях;
- 2) для працівників ЦНАПу та інших посадових осіб, долучених до надання адміністративних послуг – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;
- 3) для громади загалом – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, збільшення надходжень до бюджету Роменської міської територіальної громади за надання адміністративних послуг.

Очікувані стандарти:

- 1) усі мешканці громади матимуть доступ до основного офісу ЦНАПу, територіального підрозділу та віддалених робочих місць адміністраторів на відстані не більше 14 км;
- 2) 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);
- 3) можливість оплати платних адміністративних послуг з використанням pos-терміналів безпосередньо на віддалених робочих місцях адміністраторів;
- 4) можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою, через офіційні сторінки в соціальних мережах протягом усіх робочих годин ЦНАПу;
- 5) створення інформаційно-консультативного кабінету з питань інформування змін у законодавстві щодо реєстрації майна та бізнесу у віддалених місцях територіальної громади;
- 6) запровадження надання послуг державним реєстратором у віддалених місцях для розвитку малого та середнього бізнесу в сільській місцевості;
- 7) забезпечення якісного надання адміністративних послуг особам з вадами слуху та зору;
- 8) можливість надання адміністративних послуг через «Мобільний ЦНАП» – спеціальний автомобіль, який працюватиме в форматі повноцінного офісу ЦНАПу та надаватиме послуги у форматі «єдиного вікна» безпосередньо в селищах та селах територіальної громади.

Додаток
до Концепції розвитку Центру
надання адміністративних послуг
міста Ромни на 2024-2026 роки

ПЛАН ЗАХОДІВ
розвитку Центру надання адміністративних послуг міста Ромни на 2024 -2026 роки

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1.	Моніторинг Переліку адміністративних послуг, які надаються структурними підрозділами Роменської міської ради, в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, забезпечивши надання таких груп послуг: – державна реєстрація актів цивільного стану – реєстрація місця проживання; – послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); – вклейка фото в паспорт (25, 45 років); – видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта; – державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; – державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців; – видача відомостей з Державного земельного кадастру; – «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо); – видача документів дозвільного характеру;	Постійно	Начальник Управління адміністративних послуг, суб'єкти надання адміністративних послуг	Постійний моніторинг чинного законодавства з метою розширення переліку адміністративних послуг на території Роменської міської територіальної громади. Коштів не потребує.

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
	– реєстрація транспортних засобів.			
2.	Відразу після прийняття змін до законодавства з питань надання адміністративних послуг, вносити відповідні зміни до інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є структурні підрозділи Роменської міської ради. Отримати від інших суб'єктів надання адміністративних послуг нові інформаційні і технологічні картки.	За потребою	Суб'єкти надання адміністративних послуг, начальник Управління адміністративних послуг	Інформаційні та технологічні картки мають бути актуальними та розробленими відповідно до чинного законодавства. Інформаційні картки мають бути оприлюднені на офіційному сайті ЦНАПу разом з бланками заяв та зразками їх заповнення, а також інформацією, яка може знадобитись суб'єкту звернення при отриманні адміністративної послуги. Коштів не потребує.
3.	Відслідковувати актуальність посадових інструкцій працівників Управління адміністративних послуг, своєчасно вносити та затверджувати зміни.	Постійно	Начальник Управління адміністративних послуг, начальники відділів Управління адміністративних послуг	Забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність). Універсальність адміністраторів. Коштів не потребує.
4.	Моніторинг переліку адміністративних послуг, що надаються адміністраторами віддалених робочих місць, та забезпечення фактичного надання цих груп послуг в закріплених за ними населених пунктах: - державна реєстрація актів цивільного стану; – реєстрація місця проживання; – послуги соціального характеру (призначення	За потребою	Начальник управління адміністративних послуг, старости	Назви послуг застосовувати відповідно до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523 зі змінами. Коштів не потребує.

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
	державних допомог, житлових субсидій тощо); – вклейка фото в паспорт (25, 45 років); - «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо); – біометричні документи.			
5.	Облаштувати приміщення віддалених робочих місць адміністраторів із урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших респективних груп населення;	2024-2025	Начальник Управління адміністративних послуг	Громадяни отримають максимальну доступність до отримання адміністративних послуг. Кошти планується використати з бюджету Роменської міської територіальної громади та залучених джерел.
6.	Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги на віддалених робочих місцях адміністраторів (платіжний термінал, POS-термінали)	2024-2025	Начальник Управління адміністративних послуг	Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, оплату адміністративних послуг на віддаленому робочому місці адміністратора. Кошти планується використати з бюджету Роменської міської територіальної громади та залучених джерел.
7.	Облаштувати на прилеглий до ЦНАПу території місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення	2025-2026	Начальник Управління адміністративних послуг	Громадяни отримають максимально зручний доступ до приміщення ЦНАПу. Кошти планується використати з бюджету Роменської міської територіальної громади та залучених джерел.

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
8.	Створити віддалений територіальний підрозділ ЦНАПу	2025-2026	Начальник Управління адміністративних послуг	Максимально наблизити послуги до суб'єктів звернень. Кошти планується використати з бюджету Роменської міської територіальної громади та залучених джерел.
9.	Забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації на сайтах міської ради та ЦНАПу про: – адресу ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів; – телефони та електронну адресу ЦНАП та відділених робочих місць адміністраторів; – порядок надання відповідних адміністративних послуг; – режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень (графік роботи ЦНАПу та віддалених робочих місць адміністраторів); – наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування; – інформаційних карток, бланків, зразків заповнення тощо	Постійно	Начальник Управління адміністративних послуг	Коштів не потребує.
10.	Брати участь у конкурсному відборі проєктів, які можуть реалізовуватись за кошти державного фонду регіонального розвитку.	Період подачі проєктів на конкурс	Начальник Управління адміністративних послуг	Дасть можливість залучити інвестиційні кошти
11.	Брати участь у грантових конкурсах та міжнародних програмах щодо отримання інституційної допомоги.	Постійно	Начальник Управління адміністративних послуг	Дасть можливість залучити інвестиційні кошти

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
12.	Забезпечити навчання адміністраторів Управління адміністративних послуг, посадових осіб Роменської міської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо.	В терміни, визначені для проведення тренінгів	Керуючий справами виконкому, начальник управління адміністративних послуг, старости	Обов'язкова участь у навчальних заходах, самоосвіта. Коштів не потребує.
13.	Запровадити систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації для посадових осіб органу місцевого самоврядування, залучених до надання адміністративних послуг, шляхом: - вивчення актуальних версій нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг та змін до них; - вивчення досвіду роботи інших ЦНАПів в Україні.	2024-2025	Керуючий справами виконкому, начальник Управління адміністративних послуг, адміністратори, суб'єкти надання адміністративних послуг.	Тематику занять визначати з урахуванням змін до нормативно-правових актів та аналізу проблемних питань, які виникли в процесі практичної роботи. Долучати до проведення навчань Всеукраїнську асоціацію центрів надання адміністративних послуг. Коштів не потребує.
14.	Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо висвітлення діяльності ЦНАПу серед населення. Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАПу через офіційні сайти та сторінки в соціальних мережах	Постійно	Начальник Управління адміністративних послуг	Роботу організувати відповідно до затвердженого плану інформування громадян. Коштів не потребує.
15.	Провести серію тренінгів для членів Роменської міської територіальної громади в рамках реалізації проєкту «Громадський центр правосуддя м. Ромни: розвиток правових спроможностей громади»	2024	Начальник Управління адміністративних послуг	Роботу організувати відповідно до затвердженого плану проведення тренінгів для членів Роменської міської територіальної громади в рамках проєкту «Громадський центр правосуддя м. Ромни: розвиток правових спроможностей громади»

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
				Коштів не потребує.
16.	Створити єдину базу послуг для ветеранів війни та членів їх сімей	2024-2025	Начальник Управління адміністративних послуг	Роботу організувати відповідно до меморандуму про співпрацю між Міністерством у справах ветеранів України та Роменською міською радою. Коштів не потребує.

Секретар міської ради



В'ячеслав ГУБАРЬ