



ДОВЖАНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА

30 сесія 8 скликання

РІШЕННЯ № 1816

від 09.05. 2025 року

с. Довге

*Про затвердження Програми розвитку
Центру надання адміністративних послуг
Виконавчого комітету Довжанської сільської ради
Хустського району Закарпатської області
на 2022-2025 роки у новій редакції.*

З метою забезпечення розвитку місцевого самоврядування, якісного надання адміністративних послуг та розширення їх переліку, забезпечення виконання Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», з урахуванням рекомендацій представників Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» за результатами проведеного аудиту діяльності ЦНАП та з метою модернізації ЦНАП до Дія Центру, Довжанська сільська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити програму розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Довжанської сільської ради Хустського району Закарпатської області на 2022-2025 роки у новій редакції (додається).
2. Рішення виконавчого комітету Довжанської сільської ради Хустського району Закарпатської області № 197 від 17.06.2022 «Про затвердження Програми розвитку ЦНАП на 2022-2025 роки» визнати таким, що втратило чинність.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на секретаря ради Петканич Н.М.

Сільський голова



Віктор СИМКАНИЧ

ПРОГРАМА
розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Довжанської
сільської ради на 2022-2025 роки

ВСТУП

Децентралізація адміністративних послуг на сьогодні є пріоритетним напрямком реформування системи надання адміністративних послуг як на державному, так і на місцевому рівнях.

В першу чергу суб'єкту звернення надається можливість отримувати послуги органів влади через Центри надання адміністративних послуг та за місцем їх проживання.

Саме з цією метою в Довжанській сільській раді з 07 квітня 2021 року створено відділ Центр надання адміністративних послуг – (ЦНАП) та його віддалені робочі місця адміністраторів в населених пунктах громади (с.Бронька, с.Приборжавське та с.Липецька Поляна), що забезпечує комплексне їх надання.

Механізм роботи такого центру полягає у тому, що прийшовши в один офіс без кабінетів людина вирішує все за один візит. Особливо актуальним такий підхід стає при народженні дитини, коли батькам необхідно здійснити цілий комплекс дій, в тому числі зареєструвати місце проживання дитини, отримати одноразову допомогу при народженні дитини, оформити грошову компенсацію вартості одноразової натуральної допомоги “Пакунок малюка”, тощо..

Отже, у ЦНАП можна одразу замовити широкий пакет різних послуг не звертаючись у інші інстанції, що суттєво економить часові та грошові витрати мешканців громади.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи ЦНАП.

У рамках реформи розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р року № 523-р (зі змінами), у суттєво розширено переліки послуг, які можуть надаватись через ЦНАП, зокрема послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, оформлення паспорта громадянина України в формі ID картки, видачі (обміну) посвідчення водія, оформлення соціальних послуг тощо, а також із 2020 року впроваджено послугу «єМалятко», що об'єднує в собі 9 різних послуг, яка також надається

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів

місцевого самоврядування згідно з єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба надалі розвивати ресурсну базу відділу ЦНАП та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби отримувачів послуг.

1. Основні аспекти діяльності Центру надання адміністративних послуг

Впродовж 2021 року відділ Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Довжанської сільської ради працював над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наповненням та веденням Реєстру територіальної громади, інтегрованої системи «Соціальна громада», надання послуги «Малятко», отримання доступу до ДЗК та видача витягів, отримання доступів до ДРАЦС та надання послуг з реєстрації актів цивільного стану, отримання доступу до ЄДРРП та Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва та впровадження цих та інших послуг згідно з прийнятим переліком адміністративних послуг.

Встановлено термінал самообслуговування поряд з приміщенням ЦНАП для зручності відвідувачів, де можна оплатити за надання всіх адміністративних послуг, а також оплатити комунальні платежі, послуги за вивіз сміття, батьківську плату за відвідування дошкільних навчальних закладів, тощо.

Спрощено процедуру отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення за рахунок підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру до реєстру речових прав на нерухоме майно. Впроваджено паспортні послуги (вклейка фото), видача витягів з ДЗК..
Надаються паспортні послуги.

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг негайно або в строки, передбачені законодавством.

Регулярно оновлюється інформація на сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook щодо надання нових адміністративних послуг а також пояснення з приводу порядку отримання найзатребуваніших адміністративних послуг, надаються відповіді на коментарі та особисті повідомлення.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Практично всі адміністратори пройшли навчання в рамках Проєкту «ULED з Європою» та мають відповідні сертифікати.

Водночас, є ряд проблем, які потребують додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної роботи ЦНАП та надання ширшого спектру послуг для жителів громади.

Зокрема, з питань оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон, оформлення ID-картки по досягненню 14-річного віку, реєстрації автотранспортних засобів, видачі

посвідчення водія, у зв'язку із відсутністю робочих станцій. Також залишаються не вирішеними питання: запровадження електронної черги;

Програма розвитку Центру надання адміністративних послуг на 2022-2025 р.р. спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери адміністративних послуг з метою максимального наближення послуг до мешканців громади.

2.Цілі та пріоритети Програми.

Основними цілями та пріоритетами Програми є:

1. Модернізація ЦНАП та віддалених робочих місць.
2. Розширення цифрових сервісів.
3. Розширення переліку адміністративних послуг.
4. Оснащення ЦНАП сучасною комп'ютерною технікою.
5. Підключення до державних реєстрів.
6. Підвищення кваліфікації персоналу та популяризація діяльності ЦНАП.
7. Аналіз зауважень і пропозицій громадян щодо якості та проблем у наданні адміністративних послуг, а також вживати необхідні заходи для їх усунення.
8. Інформування відвідувачів про можливості системи динамічного онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг через Єдиний державний веб-портал електронних послуг, сприяючи підвищенню прозорості та ефективності роботи ЦНАП

3.Основні завдання Програми.

Основними завданнями Програми є:

- розширення переліку адміністративних послуг;
- розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;
- модернізація приміщень ЦНАП та ВРМ з урахуванням потреб осіб з інвалідністю;
- навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг;
- придбання необхідного обладнання та систем для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, ID-карточок та видачі посвідчення водія (при заміні).
- встановлення електронної черги в ЦНАП, збільшення та модернізація простору для очікування
- запровадження замовлення послуг онлайн через офіційну сторінку ЦНАП, удосконалення надання адміністративних послуг.
- створення окремого робочого місця для клієнтів ЦНАП (для самостійного обслуговування)
- Запровадження надання адміністративних послуг для маломобільних груп осіб (закупка мобільної валізки)
- вчинення інших дій, необхідних в процесі впровадження нових адміністративних послуг
- Навчання персоналу та підвищення рівня обізнаності громадян щодо можливостей ЦНАП.
- Забезпечення доступності електронних послуг через офіційний веб-сайт та мобільні додатки.

Реалізація цих ключових завдань дозволить досягти головної мети Програми, а саме: створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради, а також збільшення надходжень до місцевого бюджету.

4.Очікувані кінцеві результати реалізації Програми.

Основними результатами реалізації Програми стануть:

- ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «Центру Дія»;
- забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
- забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
- забезпечення надання послуг всім без виключення мешканцям громади, в тому числі тим, які не мають можливості самостійно звернутися до ЦНАП(маломобільні групи населення)
- застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
- впровадження ефективних сучасних способів комунікації місцевої влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
- стає функціонування місцевої інформаційної системи зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
- формування позитивного іміджу ЦНАП виконавчого комітету Довжанської сільської ради;
- формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо.

5.Механізм виконання Програми.

Координацію діяльності та моніторинг виконання передбачених Програмою заходів, залучення до виконання Програми в установленому законодавством порядку підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та відомчого підпорядкування здійснює Відділ Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Довжанської сільської ради.

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна депутатська комісія сільської ради з питань планування, бюджету, майна та власності.

6.Фінансове забезпечення виконання Програми.

Фінансування Програми передбачається за рахунок місцевого бюджету та інших джерел не заборонених чинним законодавством (субвенцій з обласного та державного бюджету, міжнародні програми, гранти , тощо).

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування (розділ 7).

7.Заходи Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2022-2025 рр.

Зміст заходу	Відповідальні за виконання	Джерела фінансування, Роки впровадження	Орієнтовні обсяги фінансування, тис. грн	Очікуваний результат
1. Розширення переліку адміністративних послуг		Протягом 2022-2025 р.р.		
1.1.Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП	Виконавчий комітет Довжанської сільської ради, Центр надання адміністративних послуг			Збільшення послуг, якими може скористатись громадянськість у ЦНАП
1.2.Формування переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційній сторінці ЦНАП, та розробка механізму впровадження таких послуг (алгоритму дій із застосуванням електронних сервісів як шеринг, Дія QR тощо).	Центр надання адміністративних послуг	2022-2025 р.р.		Мінімізація кількості візитів до ЦНАП суб'єктами звернень
1.3. Аналіз якості та кількості надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації	Виконавчий комітет Довжанської сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	2022-2025		Наявність актуальної інформації про зручність отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання. Спрощення, при потребі, процедури надання

				адміністративних послуг
Забезпечення роботи окремого розділу ЦНАП на веб-сайті громади з можливістю залишити відгуки, побажання та пропозиції про роботу ЦНАП. Створення робочої електронної пошти ЦНАП	Виконавчий комітет Довжанської сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	2025		
1.4.Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (ЄДР юридичних осіб та ФОП) та навчання персоналу	Керівництво сільської ради. Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет		Доступ до Єдиних та Державних реєстрів юридичних осіб та фізичних осіб підприємців, інших необхідних для роботи реєстрів.
2. Розширення інформаційно - технічних сервісів в роботі ЦНАП		2022 рік.		

2.1. Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України найменування товарів/робіт/послуг із зазначенням ринкової ціни цих товарів, актуальної у 2021 році (для обґрунтування ціни наводиться посилання на тендери на аналогічні товари на https://prozorro.gov.ua/)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством.	360,0	Надання послуг з видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі ID картки
2.1.2. Придбання та встановлення спецв'язку	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством.	210,0	
2.1.3. Придбання іншої техніки та обладнання необхідних для запровадження послуги (комп'ютер (ноутбук) з доступом до інтернет, копіювально-розмножувальний апарат	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством.	40,0	
2.1.4.Облаштування робочого місця для спеціаліста (робочий стіл, тумба, стілець, вогнетривка шафа металева)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством.	30,0	
2.2. Придбання робочої станції для організації видачі посвідчень водія	Керівництво сільської ради, Центр надання	2024-2025 р.р.	265,0	Надання послуг з видачі посвідчень водія

(повторно). Підключення до відповідних відомчих систем, тощо. Вартість комплексу для оформлення та видачі посвідчення водія і реєстрації транспортних засобів, його монтаж та підключення складає приблизно 700 тис. грн;	адміністративних послуг			та реєстрації транспортних засобів
2.2.1 Придбання іншої техніки та обладнання, необхідних для запровадження послуги (комп'ютер, (ноутбук) з доступом до інтернету, копіювально-розмножувальний апарат	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чинним законодавством	40,0	
2.2.2. Облаштування робочого місця для спеціаліста (робочий стіл, тумба, стілець, вогнетривка металева шафа)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чинним законодавством	30,0	
2.3 Встановлення та впровадження Системи управління потоками відвідувачів (електронна черга)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	2022-2023 р.р. Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чинним законодавством	120,0	Мінімізація черг в ЦНАП
2.4. Придбання мобільної валізи (ноутбук, портативні сканер та принтер та принтер, 3G USB модем для доступу до Інтернету, акумулятор (який забезпечує на 5-6 годин) та веб-камера, для запровадження мобільного ЦНАПу	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	2024-2025 р.р. Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чинним законодавством	70,00 -	Надання послуг всім без виключення мешканцям громади в т.ч. маломобільним групам населення.

2.5.Встановлення та впровадження інших систем та обладнань, необхідних для роботи ЦНАП	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством		
2.6.Впровадження в ЦНАП надання послуг з безоплатної правової допомоги (укладення Узгоджених рішень)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	2025		Наближення послуг до мешканців громади
2.7. Впровадження деяких видів податкових послуг у ЦНАП (видача довідки про присвоєння індивідуального податкового номера)	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг			
3. Облаштування приміщень				
3.1.Ремонтні роботи в будівлі по вулиці Велика,7 для модернізації ЦНАП в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету для розміщення станцій для виготовлення паспортів та водійських посвідчень (облаштування окремого приміщення, встановлення ґратів на вікнах та дверях та/або встановлення вогнетривких дверей для входу в приміщення	Керівництво сільської ради	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством		Облаштоване приміщення
4.Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП				
4.1.Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП (Затвердження плану навчання для адміністраторів ЦНАП)	Центр надання адміністративних послуг.	2025 Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством		Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності
4.2.Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП	Керівництво сільської ради, Центр надання адміністративних послуг	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чиним законодавством		Забезпечення експертної, наукової, інформаційної та іншої підтримки

				функціонування ЦНАП Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвольно-погоджувальних процедур в ЦНАП, Забезпечення надання якісних адміністративних послуг
4.3.Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП.	Центр надання адміністративних послуг.	Сільський бюджет, інші джерела не заборонені чинним законодавством		Досягнення високого рівня обізнаності населення про актуальні послуги.
Всього на 2025-2025 роки			1165,0	

Фінансування заходів здійснюватиметься в межах коштів, передбачених у сільському бюджеті на 2022-2025 р.р., а також за рахунок інших не заборонених законодавством джерел фінансування (субвенції з державного та обласного бюджетів, кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела)

Секретар ради



Наталія ПЕТКАНИЧ