



**Ювілейна сільська рада
Олешківського району
Херсонської області**

**РІШЕННЯ
III сесії сьомого скликання**

від 23 грудня 2020 року

№ 49

**Про затвердження Концепції
вдосконалення системи надання
адміністративних послуг і розвитку
Центру надання адміністративних послуг,
у тому числі послуг соціального
характеру в форматі «Прозорий офіс»
Ювілейної сільської ради**

Керуючись Законом України від 06.09.2012 № 5203-VI "Про адміністративні послуги" із внесеними до нього змінами, ст. ст. 26, 54, 59, 73 Закону України від 21.05.97 № 280/97-ВР "Про місцеве самоврядування в Україні" із внесеними до нього змінами, Ювілейна сільська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру в форматі «Прозорий офіс» Ювілейної сільської ради (додається).

2. Рішення XXV сесії УП скликання Ювілейної сільської ради від 28.02.2020 року № 428 «Про затвердження Концепції створення відділу Центру надання адміністративних послуг у Ювілейній об'єднаній територіальній громаді на 2020- 2022 роки» вважати таким, що втратило чинність.

3. Організаційне виконання рішення покласти на першого заступника сільського голови Ювілейної сільської ради Петроченка Сергія Олександровича.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань планування, бюджету, фінансів, інвестиційної діяльності, регуляторної політики та соціально-економічного розвитку.

Сільський голова

Р. ПУСТОВОЙ

Загальні положення

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру в форматі «Прозорий офіс» Ювілейної сільської ради (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «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», 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 розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру в форматі «Прозорий офіс» Ювілейної сільської ради (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 послуг в Ювілейній об'єднаній територіальній громаді, без необхідності відвідування адміністративного центру Олешківського району.

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 – 2020-2022 рр.

Завдання Концепції

Завданнями 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 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 об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі шляхом залучення старост (в.о. старост) до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

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 і посадовими особами Ювілейної сільської ради.

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 сільськими радами;

- значна частина необхідних адміністративних послуг надавалась через Центр надання адміністративних послуг, розташований в районному центрі;

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

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

- 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 Ювілейної сільської ради, які надають адміністративні послуги;

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

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

- отримання сільською радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- утворення Центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу сільської ради та його територіального підрозділу і ВРМ;

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнанням сповивальним столиком, 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 сільської 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 до 31.12.2020 Територіального підрозділу для роботи спеціалістів в селищі Нова Маячка ; залучення до надання окремих адміністративних послуг старост ;

- відкриття до 31.12.2020 віддалених робочих місць для роботи адміністраторів в с.Щасливе та с. Подо-Калинівка, 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 POS - терміналу в приміщенні 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; організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- 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 місцевою радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.

- 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.

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); інші 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), буде проведена після розробки відповідного Плану заходів та кошторису, та обговорення з мешканцями громади.

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 Територіальному підрозділі та на його віддалених робочих місцях;

для працівників 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 рік з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП, Територіального підрозділу та віддалених робочих місць на відстані не більше 5-10 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня ;

- 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);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП з використанням платіжного POS - терміналу;

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

Концепція розроблена робочою групою Ювілейної сільської ради, затвердженою розпорядженням сільського голови від 23. 12.2020 № 02-05/134.

Додаток
до Концепції вдосконалення
системи надання адміністративних
послуг і розвитку Центру надання адміністративних
послуг, у тому числі послуг соціального характеру в
форматі «Прозорий офіс» Ювілейної сільської ради

ПЛАН ЗАХОДІВ

щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг, у тому числі послуг соціального характеру в форматі «Прозорий офіс» Ювілейної сільської ради

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1.	Внести зміни до структури і чисельності, передбачивши введення необхідної кількості посад шляхом збільшення або перерозподілу з наявних штатних працівників. Привести найменування посад у відповідність до законодавства.	грудень 2020 року	Сільський голова, перший заступник сільського голови, спеціаліст сільської ради	Передбачити посади адміністраторів для ТП ЦНАП Назви посад і розмір посадових окладів встановити відповідно до постанови КМУ від 09.03.2006 №268
2.	Внести зміни до структурного підрозділу із забезпечення діяльності ЦНАП як постійно діючого робочого органу.	грудень 2020 року	Сільський голова, секретар сільської ради	Можливе призначення посадової особи з числа керівного складу відповідальної за із забезпечення діяльності ЦНАП як постійно діючого робочого органу
3.	Оновити та затвердити Положення про ЦНАП, Регламент ЦНАП, графіки роботи ЦНАП, Територіального підрозділу та на віддалених робочих місцях.	грудень 2020 року	Перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	Роботу основного ЦНАП передбачити без перерви на обід, не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день.
4.	Оновити та затвердити Положення про структурний підрозділ із забезпечення діяльності ЦНАП.	грудень 2020 року	Перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	
5.	В разі змін до законодавства оновити угоди (меморандуми / узгоджені рішення) з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (УСЗН РДА, територіальні підрозділи ДПГ та ДМС, ПФУ, Мінюсту, Державної служби зайнятості, тощо).	2020 - 2022 роки	Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмінпослуг.

6.	Оновити та затвердити посадовий склад ЦНАП, як постійно діючого робочого органу.	січень 2021 року	Сільський голова, секретар сільської ради, спеціаліст сільської ради	Провести аналіз Переліку адміністративних послуг, які надаються на теперішній час, визначити доцільність окремих з них, виключити ті, які не є адміністративними послугами. Назви послуг привести у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендації Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою".
7.	Оновити та затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються Ювілейною сільською радою в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, забезпечивши надання таких груп послуг: а. державна реєстрація актів цивільного стану; б. реєстрація місця проживання; в. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); г. «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; е. вклеєнка фото в паспорт (25, 45 років); ф. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; г. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців; д. видача відомостей з Державного земельного кадастру; е. державна реєстрація земельних ділянок; ж. пенсійні адміністративні послуги (ПФУ); з. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо); и. видача документів дозвільного характеру.	січень 2021 року	Керуючий справами виконкому, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, суб'єкти надання адміністративних послуг	
8.	Розробити та затвердити інформаційні і технологічні картки адмінпослуг, суб'єктами надання яких є Ювілейна сільська рада, її виконавчі органи та посадові особи. Отримати від інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки.	січень 2021 року	Перший заступник сільського голови, суб'єкти надання адміністративних послуг, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	
9.	Заповнити всі вакансії ЦНАП.	січень 2021 року	Сільський голова	Прийом на роботу здійснювати з дотриманням конкурсної процедури
10.	Оновити та затвердити посадові інструкції посадових осіб, які будуть залучатися до роботи у	січень 2021 року	Перший заступник сільського голови,	Передбачити виконання обов'язків адміністратора ЦНАП

	ЦНАП, внести відповідні зміни до посадових інструкцій ЦНАП.		начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	Забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність)
11.	Оновити перелік послуг, що надаються у ВРМ та забезпечити фактичне надання цих груп послуг: а. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); б. вклейка фото в паспорт (25, 45 років); с. видача відомостей з Державного земельного кадастру; д. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; е. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців ф. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо). Визначити та затвердити перелік послуг, що надаються у Територіальному підрозділі та забезпечити фактичне надання цих груп послуг: г. державна реєстрація актів цивільного стану; х. реєстрація місця проживання; і. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); ж. «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; к. вклейка фото в паспорт (25, 45 років); л. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно; м. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців; п. видача відомостей з Державного земельного кадастру; о. державна реєстрація земельних ділянок; р. пенсійні адміністративні послуги (ПФУ);	грудень 2020 року	Перший сільського начальник спеціаліст сільської ради, старости	Назви послуг застосовувати у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендації Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою".

	9. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо); видача документів дозвільного характеру.				
12.	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	Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради, старости	Сільський голова, перший заступник сільського голови, керуючий справами сільської ради, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради, старости	Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради, старости
13.	Забезпечити навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб Ювілейної сільської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо.	в терміни, визначені для проведення тренінгів			Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта
14.	Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях).	січень 2021 року		Сільський голова, перший заступник сільського голови	Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмінпослуг, оплату комунальних послуг, послуг зв'язку, операції з картковими рахунками тощо
15.	Запровадити систему автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора).	січень 2021 року		За планом компанії-постачальника ПК ЦНАП (Вулик)	Впровадження ПК ЦНАП (Вулик)
16.	Забезпечити доступи до реєстрів, а саме до: - Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; - Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; - Державного земельного кадастру; - Єдиного державного демографічного реєстру.	січень 2021 року		Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг
17.	Забезпечити роботу територіального підрозділу та віддалених робочих місць.	січень 2021 року		Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради, старости	

18.	Розмістити на сайті сільської ради та забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації про: а. адресу ЦНАПу, територіального підрозділу та ВРМ; б. телефони та електронну адресу ЦНАПу, територіального підрозділу та ВРМ (в разі наявності); в. порядок надання відповідних адміністративних послуг; г. режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень (графік роботи ЦНАПу, територіального підрозділу і ВРМ); д. наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування; е. інформаційних карток.	по мірі необхідності	Перший сільського голова, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради, старости	
19.	Підготувати заходи відкриття ЦНАП.	До 31.03.2021 року	Сільський голова, перший заступник сільського голови, начальник ЦНАП	За окремим планом
20.	Запровадити систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації для посадових осіб органу місцевого самоврядування, залучених до надання адміністративних послуг, шляхом: вивчення актуальних версій НПА з питань надання адміністративних послуг та змін до них; вивчення методичних та інструктивних матеріалів, розміщених на сайті U-LEAD та на офіційних сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг; вивчення досвіду роботи інших ЦНАП.	Постійно	Сільський голова, керуючий справами сільської ради, заступник сільського голови з питань виконавчих органів сільської ради, начальник ЦНАП, спеціаліст сільської ради	Роботу з підвищення кваліфікації організувати шляхом проведення щомісячних занять, до участі в яких залучати всіх посадових осіб органу місцевого самоврядування, які залучені до надання адміністративних послуг. Загальне керівництво покласти на посадову особу, відповідальну за забезпечення діяльності ЦНАП як постійно діючого робочого органу. Тематику занять визначати з урахуванням змін до НПА та аналізу проблемних питань, які виникли в процесі практичної роботи.
21.	Здійснювати оновлення інформаційних карток по мірі зміни нормативних документів.	Постійно	Посадова відповідальна за забезпечення діяльності ЦНАП	особа, за
22.	Здійснювати аналіз затребуваності адміністративних послуг. На підставі аналізу	Постійно	Посадова відповідальна	особа, за

	вносити зміни до затвердженого Переліку адмінпослуг.	Переліку	забезпечення ЦНАП	діяльності	
23.	Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки.	Під час підготовки рішення про сільський бюджет на наступний рік	Сільський начальник органу	голова, фінансового	При визначенні обсягів фінансування враховувати частку фінансування громад, що беруть участь у співробітництві територіальних громад у сфері адміністративних послуг
24.	Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо висвітлення діяльності ЦНАП серед населення. Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАП через сайт громади та соціальні мережі.	За окремим планом протягом року	Особи, визначені в Плані. Посадова особа, відповідальна за забезпечення діяльності ЦНАП		Роботу організувати на підставі окремого Плану щодо інформування і залучення громадян, затвердженого розпорядженням сільського голови. План скласти на підставі ситуаційного аналізу. Підготувати План і складання аналізу здійснити на основі методичних рекомендацій Програми U-LEAD



Секретар сільської ради

І Гузенко