

Додаток  
до рішення сільської ради  
від 25.06.2019 №25-10/VII

## **Концепція**

### **розвитку системи надання адміністративних послуг в Іркліївській сільській об'єднаній територіальній громаді на 2019-2022 роки**

#### **Мета Концепції**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям Іркліївської сільської об'єднаної територіальної громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

#### **Завдання Концепції**

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання виконавчими органами Іркліївської сільської ради повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;
- модернізація центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи службовців та посадових осіб Іркліївської сільської ради;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Іркліївської сільської об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських рад, інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП у Іркліївській ОТГ.

#### **Поточний (вихідний) стан**

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями Іркліївської сільської об'єднаної територіальної громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі – смт.Чорнобай в різних місцевих органах виконавчої влади та в ЦНАП;
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в сільській раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми, тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в Іркліївській ОТГ для осіб з обмеженими фізичними можливостями, з додатковими потребами, маломобільних та інших соціальних груп;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів сільської ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб виконавчих органів сільської ради;
- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання у зв'язку з утворенням Іркліївської ОТГ;
- 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 тощо;
- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів сільської ради, які надають адміністративні послуги;
- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщеннях де розміщенні виконавчі органи Іркліївської сільської ради;
- низький рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання, щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- недостатній рівень запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, насамперед, що стосується питань клієнтоорієнтованості, ділової етики, командної роботи, гендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;

- 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 будуть вживатися наступні заходи:

- отримання Іркліївською сільською радою повноважень у сфері надання витягів з Державного земельного кадастру;
- утворення Центру надання адміністративних послуг як структурного підрозділу (виконавчого органу) Іркліївської сільської ради;
- 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 безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для маломобільних груп населення та батьків з 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 сільської ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;
- вжиття заходів для організації надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло-забезпечення;
- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;
- організація та використання мобільного (пересувного) офісу для надання адміністративних послуг (за потреби);

- 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 Іркліївської ОТГ в мережі Інтернет ;
- 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).
- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП.

В межах виконання зазначених заходів будуть (можуть) використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, створення «мобільного робочого місця» тощо);
- 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:

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та модернізації ЦНАП в Іркліївській ОТГ, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;
- 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 приміщення ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні роботи персоналу ЦНАП;

- щорічне звітування перед Іркліївської сільської 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 модернізацію ЦНАП будуть використані надходження до бюджету Іркліївської сільської ради 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 доведена до відома громади.

### **Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

**для громадян та суб'єктів господарювання** – отримання більшості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар'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 умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до бюджету Іркліївської сільської ради від надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 1 рік з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого місця для роботи адміністраторів на відстані не більше 7 (5-10) км;
- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у четвер до 20:00, а також роботу ЦНАП у суботу (за потреби і можливості);
- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «нотаріат», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАП з використанням банківського POS-терміналу);
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин Іркліївської сільської ради.

**Термін реалізації завдань Концепції – 2019-2022 рр.**

Секретар сільської ради

Р.ДЕМУЗ