ЗАТВЕРДЖЕНО

 Рішення міської ради

 ( \_\_\_ сесія 7 скликання)

 \_\_\_\_\_\_\_2020 року № \_\_\_

 Секретар міської ради

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.ШАМРАЙ

**Концепція**

**розвитку системи надання адміністративних послуг та модернізації управління адміністративних послуг**

**(Центр надання адміністративних послуг м. Прилуки) Прилуцької міської ради на 2020-2023 роки**

1. **Загальні положення**

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг та модернізації управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Прилуки) Прилуцької міської ради на 2020-2023 роки (далі – Концепція) з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VІ "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 управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Прилуки) Прилуцької міської 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 м. Прилуки.

1. **Мета та термін Концепції**

**Метою Концепції є:**

1. визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на

середньострокову перспективу (4 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;

1. забезпечення відкритості діяльності органу місцевогосамоврядування та створення рівних, комфортних умов для надання мешканцям міста та прилеглих населених пунктів, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний і доступний спосіб, шляхом співробітництва між суб'єктами надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг міста;
2. налагодження співробітництва із сусідніми громадами в сфері надання адміністративних послуг.

Термін реалізації Концепції – 2020-2023 рр.

1. **Завдання Концепції.**

Завданнями Концепції є:

* забезпечення передумовта створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг у м. Прилуки;

- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;

- створення комфортних умов для обслуговування суб’єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб ЦНАП;

* 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 доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями, впровадження інформаційних технологій;
* створення передумов для переведення надання максимально можливої кількості адміністративних послуг у електронний вигляд, у тому числі за допомогою ідентифікатора користувача та через веб-портал надання адміністративних послуг у місті Прилуки;
* підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності суб’єктів звернень;

- забезпечення належної матеріально-технічної бази ЦНАП;

* залучення населення та висвітлення інформації про ЦНАП.
1. **Поточний стан надання адміністративних послуг та проблеми, на розв’язання яких спрямована Концепція**

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.

Однією з актуальних проблем на сьогодні є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Складовою частиною цього напряму є своєчасне, повне й якісне надання адміністративних послуг населенню.

Існуюча система надання адміністративних послуг у місті Прилуки Чернігівської області характеризується наявністю певних недоліків та не відповідає сучасним управлінським стандартам, що створює труднощі для суб’єктів звернень та потенційно підвищує ймовірність виникнення корупційних ризиків, а саме:

 - суб’єкти надання адміністративних послуг міста розміщені в різних приміщеннях;

* прийом суб’єктів звернень здійснюється в окремих кабінетах, а не у єдиному відкритому просторі;
* відсутнє належне облаштоване приміщення ЦНАП, де можна працювати за принципами «відкритого офісу» та «єдиного вікна», що запобігає проявам корупційних ризиків;
* необхідність звернення до декількох органів виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування для отримання адміністративної послуги вимагає від одержувача послуг здійснення цілої низки погоджувальних дій, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;

- обмежені години прийому суб’єктів звернення окремими посадовими особами виконавчих органів міської ради;

* відсутність достатньої інформації щодо порядку надання адміністративних послуг;
* наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади та інших відомств, не пов’язаних між собою, та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;
* відсутність єдиної системи взаємодії органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо надання адміністративних послуг;
* недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між суб’єктами надання адміністративних послуг;
* відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг (населення громади не має достатньої інформації про роботу ЦНАП та послугах, які через нього надаються);
* часті зміни процедур надання адміністративних послуг;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи виконавчих органів Прилуцької міської ради, зокрема, брак відповідного технічного та комп’ютерного обладнання, програмного забезпечення, засобів комунікації;

* недосконалість різних реєстрів та баз даних, що створює перешкоди для суб’єктів звернення для своєчасного та якісного отримання адміністративних та інших послуг;

- 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, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, у зв’язку з утворенням ОТГ;

- необхідність підвищення кваліфікації окремих посадових осіб Прилуцької міської ради, які надають адміністративні послуги;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг на місці та супутніх послуг (зокрема, можливість здійснити банківські платежі через термінал).

* відсутність моніторингу якості надання адміністративних послуг, тощо.

Досягнення поставлених завдань та вирішення проблемних питань передбачається шляхом реалізації наведених далі заходів.

1. **Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)**

Починаючи з 2019 року місто Прилуки є учасником Програми «U-LEAD з Європою» в частині створення/модернізації центрів надання адміністративних послуг (Четвертий раунд Фази Впровадження).

 Рішеннями міської ради від 26 листопада 2019 року №13 (63 сесія 7 скликання) та від 13 лютого 2020 року № 9 (65 сесія 7 скликання) виділено кошти для фінансування ремонтних робіт по об’єкту «Реконструкція будівлі (цокольний поверх АТС-4 під центр надання адміністративних послуг по вул. Івана Скоропадського, 102 в м. Прилуки Чернігівської області» на загальну суму 1950,00 тис.грн.

В рамках реалізації проекту:

– виконані роботи з капітального ремонту будівлі;

– будуть придбані комплекти меблів для адміністраторів, посадових осіб, суб’єктів звернення, зони очікування, 20 автоматизованих робочих місць для посадових осіб ЦНАП, робоча станція для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують способу чи її спеціальний статус з комплектом обладнання для зняття біометричних даних особи, реєстрації/зняття з реєстрації місцяпроживання громадян, сейфи та картотеки для зберігання документів.

Рішенням Прилуцькоїміської ради від 14.05.2020 №5 «Про внесення змін до структури тачисельності самостійних структурних підрозділів міської ради та її затвердження» створено управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Прилуки) Прилуцької міської радиіз загальною чисельністю 15 штатних одиниці, яке буде розміщено за адресою: м. Прилуки, вул. Івана Скоропадського, 102.

Будівля, в який розміщено ЦНАП, розташована в центральній частині міста, рівновіддалено від різних частин міста, поблизу зупинок громадського транспорту та банківських установ. На прилеглій до ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення. Проведено благоустрій території.

Вхід до ЦНАП облаштовано пандусом для осіб з інвалідністю.

Таким чином, створені умови для вдосконалення системи надання адміністративних послуг і подальшого розвитку ЦНАП Прилуцької міської ради.

Для досягнення мети Концепції та усунення наявних проблем плануються наступні заходи:

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень міської ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, приватизації житла тощо;

- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;

- вжиття комплексу заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

- вирішення питання надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, зайнятості тощо;

- в окремих обґрунтованих випадках обслуговування суб’єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх 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 офіційну веб-сторінку Прилуцької міської ради, сторінку міської ради у соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП;

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом робочого часу.

Для виконання зазначених заходів планується:

- прийняття узгоджених рішень (меморандумів) про співпрацю у сфері надання адміністративних послугз органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, державної реєстрації, організація оперативного документообігу з цими органами;

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

- щорічне звітування перед Прилуцької міською радою та територіальною громадою щодо реалізації Концепції.

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

1. **Витрати та джерела їх покриття.**

Для покриття витрат на вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку ЦНАП Прилуцької міської ради планується використання надходжень до міського бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти міського бюджету; 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.

1. **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 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.

1. **Координація та контроль за ходом реалізації Концепції**

Координацію дій щодо реалізації Концепції здійснює керівництво ЦНАП, яке подає на розгляд Прилуцької міської ради інформацію про:

- розміри та потребу фінансування діяльності ЦНАП, а також заходів, спрямованих на розвиток ЦНАП;

- розміри фінансових надходжень до бюджетів різних рівнів від наданих адміністративних послуг;

- пропозиції щодо доцільності включення або виключення адміністративних послуг з затвердженого для ЦНАП Переліку послуг;

- пропозиції з кадрових питань;

- пропозиції щодо доцільності продовження тих чи інших заходів, включення додаткових заходів, завдань тощо;

- удосконалення роботи ЦНАП.

Плановий Звіт про реалізацію Концепції проводиться раз в півріччя керівником ЦНАП.

Заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів ради О.І. Сивенко

Начальник відділу адміністративних послуг

міської ради С.М. Дурдас

Додаток

до Концепції розвитку системи надання

адміністративних послуг та модернізації

управління адміністративних послуг

(Центр надання адміністративних

послуг м. Прилуки) Прилуцької міської

ради на 2020-2023 роки

**ПЛАН ЗАХОДІВ**

щодо модернізації системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Прилуцької міської ради

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування заходу | Термін виконання | Відповідальний за виконання | Примітка |
| 1 | Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг м. Прилуки | Липень-серпень 2020 року | Начальник управління адміністративних послуг Прилуцької міської ради (далі – УАП)  | Після отримання пропозицій Державної регуляторної служби України щодо вдосконалення проекту регуляторного акту  |
| 2 | Окремим нормативним актом затвердити графік роботи ЦНАП  | після затвердження Регламенту | Начальник УАП | Врахувати вимоги Закону України "Про адміністративні послуги" |
| 3 | Укладення узгоджених рішень з суб’єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (управління праці та соціального захисту населення міської ради, територіальні підрозділи Держгеокадастру, ДМС, Пенсійного фонду України, Державної служби зайнятості тощо) | Липень-вересень 2020 року | Начальник УАП | Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмінпослуг |
| 4 | Визначити та затвердити посадовий склад ЦНАП, як структурного підрозділу | Липень-серпень 2020 року | Міський голова, начальник УАП |  |
| 5 | Визначити та затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються Прилуцькою міською радою в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб’єктами надання адміністративних послуг | Липень-серпень 2020 року | Начальник УАП, суб’єкти надання адміністративних послуг | Провести аналіз Переліку адміністративних послуг, які надаються на теперішній час, визначити доцільність окремих з них, виключити ті, які не є адміністративними послугами, привести у відповідність назви. Врахувати рекомендаційний Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою". |
| 6 | Розробити/оновити та затвердити інформаційні і технологічні картки адмінпослуг, суб’єктами надання яких є Прилуцька рада, її виконавчі органи та посадові особи.Отримати від інших суб’єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки. | Липень – вересень 2020 року | Суб’єкти надання адміністративних послуг, начальник УАП  |  |
| 7 | Переглянути Положення про виконавчі органи Прилуцької міської ради, посадові інструкції посадових осіб, які будуть залучатися до роботи у ЦНАП, внести до них відповідні зміни | Липень – вересень 2020 року | Начальник УАП, керівники виконавчих органів Прилуцької міської ради | Передбачити виконання обов’язків адміністратора ЦНАП |
| 8 | 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 | Начальник УАП, члени робочої групи | Врахувати затребуваність адміністративних послуг  |
| 9 | Забезпечити навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб Прилуцької міської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо. Стажування керівника та адміністраторів ЦНАП  | протягом 2020року  | Начальник УАП, суб’єкти надання адміністративних послуг | Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта |
| 10 | Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги уЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях) | до кінця 2020 року | Начальник УАП | Існує попередня домовленість щодо встановлення платіжного терміналу |
| 11 | Запровадити систему автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора) | до кінця 2020 року | Начальник УАП | Впровадження сучасної інформаційної системи для ЦНАП «Вулик» |
| 12 | Провести моніторинг кількості адміністративних послуг щодо державної реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру | до кінця 2020 року | Начальник УАП | У разі визначення доцільності прийняття Прилуцькою міською радою рішень щодо набуття окремих повноважень або запровадити надання послуг у ЦНАП послуг з державної реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців на основі узгодженого рішення чи договору про співробітництво територіальних громад  |
| 13 | 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;- Державного реєстру актів цивільного стану громадян; - Єдиного державного демографічного реєстру;- Реєстру територіальної громади | до вересня 2020 року | Начальник УАП | Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг |

Заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів ради О.І. Сивенко

Начальник відділу адміністративних послуг

міської ради С.М. Дурдас