



УКРАЇНА
Бурштинська міська рада
Івано-Франківської області

СЬОМЕ СКЛИКАННЯ
РІШЕННЯ

Від 30 березня 2018 року
м. Бурштин

№ 06/50-18

**Про затвердження Концепції
модернізації та розвитку Центру
надання адміністративних
послуг м.Бурштин на 2018 – 2019 роки**

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з метою проведення якісної модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Бурштин, а також створення належних умов для надання мешканцям територіальної громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи, керуючись ст.ст.25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи рекомендації комісії з питань гуманітарної політики, міська рада

вирішила:

1. Затвердити Концепцію модернізації та розвитку Центру надання адміністративних послуг м.Бурштин на 2018 – 2019 року (додається).
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійні депутатські комісії з питань бюджету та економічного розвитку (голова комісії Володимир Рик) та з питань гуманітарної політики (голова комісії Ірина Мазур)

Міський голова

Роксолана Джура

Концепція

Модернізації та розвитку Центру надання адміністративних послуг
м. Бурштина

1. Визначення термінів, що використовуються в Концепції:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень адміністративним органом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, актів, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) - структура Бурштинської міської ради, що забезпечує безпосередню роботу із одержувачами адміністративних послуг, відповідно до чого всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника;

Одержувачі адміністративних послуг – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультаційної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів - комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає одержувач для отримання адміністративної послуги.

Результат послуги – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

Строк надання адміністративної послуги – період від отримання вхідного пакету до передачі вихідного пакету в ЦНАП.

Працівник, адміністратор ЦНАП – посадова особа Бурштинської міської ради, яка:
- забезпечує «перший» контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи ЦНАП;

- надає детальну консультацію щодо бажаної адміністративної послуги, приймає вхідні та видає вихідні документи, здійснює їх реєстрацію в електронній базі даних;

- забезпечує взаємодію з відповідальними працівниками виконавчих органів, здійснює інформаційне забезпечення ЦНАП.

Електронна база даних - електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішню організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Інформаційна картка – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги.

Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм дій представників ЦНАП, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються представниками ЦНАП відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Якість адміністративної послуги - сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

Положення про ЦНАП Бурштинської міської ради - документ, який описує основні засади діяльності ЦНАП та його учасників.

2. Загальні положення

Концепція розвитку Центру надання адміністративних послуг (далі - Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 року № 5203-УІ «Про адміністративні послуги» у відповідності із Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами); розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами) для забезпечення функціонування центру надання адміністративних послуг.

Концепція розвитку Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) в м. Бурштині спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів.

Концепція визначає організаційно-правові питання розвитку і функціонування ЦНАП в м. Бурштині.

3. Обґрунтування необхідності прийняття Концепції

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування. У вересні 2012 року був прийнятий Закон України «Про адміністративні послуги», відповідно до якого при міських радах (їх виконавчих органах) і райдержадміністраціях були створені центри надання адміністративних послуг, в яких надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Законом України від 10.12.2015 № 888-УІІ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» були внесені зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема з'явилася норма про створення ЦНАП при виконавчих органах міських, міст районного значення, селищних, сільських рад у разі прийняття відповідними радами такого рішення. Саме Закон України «Про адміністративні послуги» несе нову ідеологію - ідеологію служіння громадянам з боку держави. Складовою частиною нових реформ є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг.

Існуюча в місті організація надання адміністративних послуг характеризується в даний час багатьма недоліками і проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють незручності для громадян селища:

- ЦНАП та виконавчі органи міської ради розміщені в різних приміщеннях;
- у більшості виконавчих органів існують обмежені дні та години прийому;

- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа як результату надання адміністративної послуги. Одержувачу послуг необхідно здійснити багато погоджувальних дій у значній кількості виконавчих органів, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;
- строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими;
- наявність різноманітних баз даних виконавчих органів ради 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 виконавчих органів щодо надання адміністративних послуг;
- недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між виконавчими органами міської ради з органами виконавчої влади;
- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг;
- часті зміни порядку надання адміністративних послуг;
- відсутність моніторингу реалізації виконавчими органами ради функцій у сфері надання адміністративних послуг;
- ставлення посадових осіб до одержувача адміністративних послуг як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил.

4. Мета та завдання Концепції

Мета Концепції – максимальне наближення адміністративних послуг до мешканців міста, підвищення ефективності діяльності Бурштинської міської ради в частині надання адміністративних послуг

Основними складовими розвитку Концепції є:

- організаційне забезпечення розвитку ЦНАП та розподіл відповідальності;
- визначення реєстру адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та формування інформаційних і технологічних карт послуг;
- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг;
- функціонування ЦНАП;
- навчання та мотивація працівників ЦНАП.

5. Вимоги до ЦНАП

ЦНАП - це комфортний офіс, в якому надаються найбільш затребувані серед населення адміністративні послуги за принципом «єдиного офісу», «єдиної точки входу для заявника».

Головні вимоги до ЦНАП:

- достатній перелік послуг, який включає найбільш важливі та популярні послуги серед громадян і представників бізнесу;
- доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги та дозвільні процедури в ЦНАП, у тому числі через мережу Інтернет;
- комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування);
- консультування, прийом документів і видача оформлених результатів надання адміністративних послуг через одну посадову особу - адміністратора;
- контроль за строками оформлення адміністративних послуг через адміністратора;
- зручні години прийому відвідувачів(ч. 11, ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»):
 - не менше 5 днів на тиждень;
 - 7 годин на день;
 - без перерви на обід;
 - не менше одного дня на тиждень до 20 год.;

- зручності для людей з особливими потребами;
- правовий сервіс для громадян(залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів);
- можливість отримання «супутніх послуг», зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо;
- вирішення «побутових» питань з представниками підприємств-монополістів (залучення до роботи фахівців з підприємств водо-, тепло-, газо-, електропостачання).

При тих чи інших життєвих обставинах кожна людина звертається до відповідного органу влади за отриманням будь-якої довідки, виписки, витягу, за здійсненням певних реєстраційних дій (реєстрація народження, місця проживання, нерухомості, підприємницької діяльності, земельної ділянки тощо), нарахуванням окремих видів соціальної допомоги і таке інше.

Усі ці послуги мають надаватися за принципом - «ДОСТУПНО ВСІМ - ЗРУЧНО ДЛЯ КОЖНОГО!», тобто максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами і, що головне, в територіальній близькості до заявника. Послуги мають бути прозорими та якісними!

З метою забезпечення максимального сервісу для громадян міста Бурштина, підвищення авторитету місцевої влади, ЦНАП має ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

В умовах сьогодення ЦНАП має стати «єдиною точкою входу до місцевої влади» для кожного жителя міста.

ЦНАП, утворений в місті обласного значення має чітко позиціонуватися як «обличчя місцевої влади».

Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП має знаходитися в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Технологічне забезпечення ЦНАП:

Потрібно забезпечити надійний зв'язок з мережею Інтернет та сучасне комп'ютерне обладнання в ЦНАП для роботи з державними реєстрами;

Для інформування населення створити власну веб-сторінку з інформацією про роботу ЦНАП та доступні послуги, або публікувати цю інформацію на існуючому сайті обласної або районної адміністрації;

Для здійснення обліку наданих послуг, контролю термінів, та швидкого обміну даними в електронній формі рекомендується запровадити власну, або підключитися до існуючої системи електронного документообігу;

У разі запровадження власної системи електронного документообігу потрібно передбачити також витрати на облаштування та утримання серверної платформи та ІТ-фахівця;

Також бажано передбачити облаштування приміщення ЦНАП системою відеоспостереження;

Для надання юридичної значимості діям в електронній формі рекомендовано для адміністраторів ЦНАП отримати електронний цифровий підпис.

Опрацьовуючи питання з розвитку ЦНАП на території міста Бурштина, варто пам'ятати, що він є дієвим механізмом, який дозволяє стабільно наповнювати місцевий бюджет за рахунок надання платних адміністративних .

6.Принципи діяльності ЦНАП

Діяльність ЦНАП повинна базуватись на наступних принципах:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг - формування ефективної системи взаємодії працівників Центру із одержувачами;
- принцип поінформованості одержувачів адміністративних послуг - забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувачів;
- принцип зацікавленості виконавця в якісному і своєчасному наданні відповідної адміністративної послуги;
- принцип найменшої дії - максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів тощо);
- забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг з врахуванням специфічних особливостей і потреб їх одержувачів;
- встановлення зворотного зв'язку із одержувачами адміністративних послуг.
-

7.Основні функції ЦНАП:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, прийом вхідних пакетів документів, їх обробка та видача результату послуги;
- забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом;
- організація передачі документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачі вихідних документів до ЦНАП;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- залучення представників органів виконавчої влади для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг.

8.Організація діяльності ЦНАП

Планування.

Реалізація Концепції здійснюватиметься відповідно до плану заходів, у яких зазначаються суть заходу, терміни його виконання, особи відповідальні за виконання. У ході виконання план заходів має щоквартально уточнюватися, при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах.

Особливо важливим є проведення роз'яснювальної роботи серед працівників виконавчих органів міської ради щодо необхідності функціонування ЦНАП. Кожна посадова особа органів місцевого самоврядування повинна відчувати, що організація та функціонування ЦНАП є одним з пріоритетних напрямів діяльності міської ради міста Бурштина.

Робоча група з питань створення та розвитку ЦНАП.

Для організації та забезпечення функціонування ЦНАП міський голова міста Бурштина створює координуючий орган - робочу групу.

Очолювати робочу групу повинен міський голова, або його заступник чи інший керівник, а членами – керівники та спеціалісти відділів, які є безпосередніми надавачами адміністративних послуг.

Головним завданням робочої групи є забезпечення виконання плану заходів щодо впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг. На засіданнях робочої групи розглядається хід його виконання, аналізуються проблеми, що виникли, приймаються оперативні рішення щодо функціонування ЦНАП, даються відповідні доручення. Рішення робочої групи є обов'язковими для виконання усіма працівниками виконавчих органів міської ради, залученими до створення і функціонування ЦНАП. У

разі потреби, такі рішення можуть бути основою для розпоряджень міського голови.

Організаційні питання розвитку ЦНАП.

В процесі створення ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- розробити та затвердити нормативну документацію щодо створення діяльності ЦНАП (зокрема: положення про створення, регламент роботи);
- затвердити перелік адміністративних послуг, розробити інформаційні та технологічні карти згідно переліку;
- визначити приміщення для розміщення ЦНАПу;
- розробити заходи щодо перепланування та ремонту будівлі ЦНАП та зробити розрахунок кількості робочих місць;
- скласти кошторисну документацію щодо виконання перепланування та ремонту будівлі ЦНАП, придбання меблів та оргтехніки для забезпечення діяльності ЦНАП;
- розробити дизайн – проект приміщення ЦНАПу, або план ЦНАП;
- внести зміни до положень відділів, посадових інструкцій осіб в частині співпраці, а саме знаходження та виконання своїх обов'язків в ЦНАП;
- визначити можливість створення єдиної комп'ютерної сітки із виходом до кожного відділу, що задіяний в роботі ЦНАП та створення відповідного програмного забезпечення;
- розробити схеми документообігу між працівниками ЦНАП і працівниками відповідних відділів;
- визначити джерела фінансування матеріально-технічного забезпечення ЦНАП;
- розробити та виготовити матеріали для наповнення інформаційних стендів;
- визначити тематику, план навчань, проводити навчання для працівників ЦНАП;
- організувати проведення інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо діяльності ЦНАП.

Представники ЦНАП здійснюють консультаційну діяльність та прийом документів від одержувачів адміністративних послуг в Центрі упродовж усього часу його роботи відповідно до описів робочих місць. В описі робочого місця зазначаються функції, порядок роботи, права та обов'язки працівника, задіяного у роботі Центру.

При подальшому перегляді посадових інструкцій працівників сільської ради в них повинні бути відображені обов'язки та відповідальність за здійснення діяльності в ЦНАП.

Виконавчі органи забезпечують розгляд звернень одержувачів адміністративних послуг, підготовку належних документів та їх передачу до ЦНАП.

Порядок роботи ЦНАП визначається регламентом його роботи.

Надання адміністративних послуг їх одержувачам здійснюються на безоплатній основі, крім надання тих послуг, що відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.

9. Надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються відповідно до їх технологічних та інформаційних карток, що затверджуються керівниками адміністративних органів та погоджуються головою міської ради.

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання. Одержувач адміністративної послуги може ознайомитися з інформаційною карткою в електронному вигляді на сайті Бурштинської міської ради.

Технологічна картка є внутрішнім документом ЦНАП, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів, залучених підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Технологічна та інформаційна картка формується за єдиною структурною схемою, що містить основні розділи:

- вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;

- вимоги до документів, що надаються одержувачами адміністративної послуги;
- послідовність дій одержувача адміністративної послуги та виконавчого органу, що надає адміністративну послугу;
- інформацію про строки надання адміністративної послуги;
- перелік юридичних фактів, що є підставою для початку дій;
- інформацію про платність/безоплатність адміністративної послуги, в тому числі із зазначенням розміру плати та реквізитів для платежу (в разі платності);
- перелік нормативно-правових документів, що регулюють надання адміністративної послуги;
- підстави для відмови в наданні адміністративної послуги;
- результат дії, форма надання адміністративної послуги та порядок передчі результату;
- порядок оскарження дій (бездіяльності) і прийнятих рішень, що здійснені при наданні адміністративної послуги.

Одержувачі адміністративної послуги можуть отримати інформацію про порядок її надання шляхом:

- отримання письмової відповіді на своє звернення;
- телефонної консультації;
- ознайомлення з інформацією в приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, безкоштовного отримання відповідних інформаційних довідників (у разі їх друкування);
- ознайомлення з відповідною інформацією на офіційному сайті Бурштинської міської ради.

10. Навчання та мотивація працівників ЦНАП

Навчання працівників

На всіх етапах функціонування ЦНАП повинно проводитися навчання та підвищення кваліфікації працівників Центру, щоб забезпечити їх можливість виконувати свої функції з надання якісних адміністративних послуг.

Також повинні проводитися заходи, спрямовані на підвищення мотивації працівників виконавчих органів влади, залучених до роботи в ЦНАП, їх позитивне ставлення до реалізації зазначеного проекту.

Метою навчання є забезпечення його учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних адміністративних послуг, а також розумінням загального процесу створення та функціонування ЦНАП.

Для досягнення цієї мети необхідним є спільне навчання усієї команди, яке включатиме значну частку практичних робіт та обговорень.

Проведення опитування працівників

Для якісного функціонування ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників Центру (за можливості, анонімно) щодо їх задоволеності та бачення ними основних проблем в діяльності ЦНАП та в їх особистій роботі, основних завдань, що стоять перед ними. Отримана інформація повинна враховуватись при визначенні порядку виконання процесів, їх оптимізації. Такі анкетування мають стати регулярними, а їх результати мають бути важливою інформацією для аналізу діяльності Центру надання адміністративних послуг.

Заохочення працівників

Впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг для працівників виконавчих органів є новим завданням, що вимагає додаткового часу та зусиль. Тому слід запровадити різні форми заохочення для співробітників, які продемонстрували високі результати в реалізації проекту. Це може бути як матеріальне заохочення (премії, доплати, винагороди тощо), так і інші заходи заохочення (подяки, грамоти тощо).

Важливо, щоб заходи заохочення працівників застосовувалися регулярно, були доступні для усіх посадових осіб, щоб інформація про відзначених працівників широко розповсюджувалася. Слід застосовувати інструменти оперативного заохочення навіть за невеликі досягнення (починаючи з усної подяки голови сільської ради особисто або на нараді апарату).

11.Інформаційне забезпечення ЦНАП

У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- реєстр адміністративних послуг;
- інформаційні картки надання адміністративних послуг;
- прізвища, імена, по батькові керівників сільської ради, години прийому;
- формуляри заяв, зразки їх заповнення;
- інша інформація, необхідна для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

У ЦНАП формується та ведеться електронна база даних звернень одержувачів адміністративних послуг.

12.Очікувані результати

Для одержувачів адміністративних послуг:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;
- зменшення часу, необхідного для відвідування виконавчих органів, причетних до підготовки та надання документів реєстраційного та погоджувального характеру;
- отримання максимуму адміністративних послуг в одному місці;
- зручний для споживачів адміністративних послуг режим роботи ЦНАП;
- виконання ЦНАП функцій щодо отримання внутрішніх погоджень та висновків.

Для працівників виконавчих органів селищної ради, які причетні до надання адміністративних послуг:

- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;
- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- покращення стану виконавської дисципліни;
- уникнення дублювання дій, пов'язаних з введенням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;
- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників.

Для керівництва міської ради:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг.

13.Фінансове забезпечення Концепції

Фінансове забезпечення Концепції здійснюється за рахунок коштів місцевого та державного бюджетів і коштів з інших джерел не заборонених законом.

Для покращання обслуговування одержувачів адміністративних послуг виконавчий

комітет міської ради може укласти договори на надання супутніх послуг - нотаріуса, розміщення банківського відділення, банкомату, копіювального апарату тощо. Головним критерієм конкурсного відбору на здавачів супутніх послуг буде синхронність їх роботи з режимом роботи ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

14. Термін реалізації концепції

2018 – 2019 роки.