



УКРАЇНА  
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ ВОЗНЕСЕНСЬКИЙ РАЙОН  
ОЛЕКСАНДРІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА

**РІШЕННЯ**

від 05 квітня 2019 року № 9

26 сесія 8 скликання

Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг в Олександрівській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області на 2019 – 2020 роки

Відповідно до статті 25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», з метою створення належних умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг, Угоди про партнерство «Проекту «U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності і розвитку» - Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування» (раунд 1), що фінансується Європейським Союзом та реалізується компанією Niras Sweden AB на замовлення Шведського агентства міжнародного розвитку (Sida)», укладеної 05 березня 2019 року, Олександрівська селищна рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг в Олександрівській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області на 2019 - 2020 роки (далі - Концепція) - додається.
2. Виконавчому комітету Олександрівської селищної ради забезпечити виконання Концепції на території Олександрівської об'єднаної територіальної громади Миколаївської області на період 2019 - 2020 роки.
3. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну депутатську комісію з питань прав людини, законності, депутатської діяльності і етики та постійної депутатської комісії з питань планування, фінансів, бюджету та соціально-економічного розвитку, промисловості, підприємництва, транспорту, зв'язку та сфери послуг.

Селищної голова

М.БЕНЗАР

Додаток

до рішення Олександрівської селищної ради  
«Про затвердження Концепції розвитку системи  
надання адміністративних послуг в  
Олександрівській об'єднаній територіальній  
громаді Миколаївської області на 2019 – 2020  
роки»

від 05 квітня 2019 року № 9

### **Концепція**

розвитку системи надання адміністративних послуг в Олександрівській об'єднаній  
територіальній громаді Миколаївської області  
на 2019 – 2020 роки

#### **1. Загальні положення**

Концепція розроблена на виконання вимог Законів України «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних і фізичних осіб-підприємців», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» та інших нормативних актів.

#### **2. Сучасний стан надання адміністративних послуг**

Однією з актуальних проблем 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.

Система надання адміністративних послуг в Олександрівській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської області (далі ОТГ) має наступні особливості, зокрема:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в районному центрі в різних органах виконавчої влади;
- не облаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в селищній раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з обмеженими фізичними можливостями (з інвалідністю, з додатковими потребами);
- незадовільне матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів селищної 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 селищної ради;
- нові виклики (ризики) щодо доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації речових прав у зв'язку з утворенням ОТГ та браком кваліфікованих кадрів;
- 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;
- недостатність спеціальних знань та практичних навичок окремих спеціалістів виконавчих органів селищної ради, які надають адміністративні послуги;

- 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.
- в часті зміни процедур надання адміністративних послуг;
- відсутність моніторингу якості надання адміністративних послуг;
- незручності при отриманні адміністративних послуг мешканцями віддалених від центру громади населених пунктів.

### **3. Мета та завдання Концепції**

Метою Концепції є забезпечення відкритості діяльності Олександрівської селищної ради та створення комфортних умов для отримання адміністративних й інших послуг шляхом співробітництва між суб'єктами надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг.

#### **Основними завданнями Концепції є:**

- створення належного центру надання адміністративних послуг, з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб Олександрівської селищної ради;
- забезпечення отримання громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою ОТГ Олександрівської селищної ради відповідного рівня та впровадження ефективної системи надання адміністративних послуг суб'єктам звернення через ЦНАП;
- забезпечення доступності та належних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями об'єднаної територіальної громади,
- забезпечення наближення отримання адміністративних послуг до членів громади, які проживають у віддалених від центру громади населених пунктах, в тому числі завдяки створенню віддалених місць, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження новітніх інформаційних технологій;
- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг;
- залучення населення та висвітлення інформації про ЦНАП;
- розширення Переліку послуг, що надаються через ЦНАП.

### **4. Проблемні питання на розв'язання яких спрямована реалізація Концепції**

Існуюча система надання адміністративних послуг в Олександрівській об'єднаній територіальній громаді Миколаївської 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:

- 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;
- недосконала матеріально-технічна база та ресурсне забезпечення уповільнюють надання адміністративних послуг;
- відсутнє програмне забезпечення, що забезпечує документообіг для пришвидшення надання адміністративних послуг;

- відсутня системність у підвищенні кваліфікації та навчання посадових осіб, які надають адміністративні послуги;
- населення громади не має достатньої інформації про ЦНАП та послугах, які через нього надаються;
- не відпрацьована комунікація між ЦНАП та структурними підрозділами органів виконавчої влади;
- відсутність каналів комунікації та поширення інформації заважає суб'єктам звернення отримувати актуальну інформацію про діяльність ЦНАП.

З метою досягнення поставлених завдань та вирішення проблемних питань передбачається шляхом реалізації наведених далі заходів.

## **5. Напрями реалізації Концепції**

**Для реалізації Концепції пропонується реалізація наступних заходів:**

- створення сучасного Центру надання адміністративних послуг як відділу Олександрівської селищної ради за принципом «єдиного відкритого офісу»;
- створення розділу «ЦНАП» на офіційному сайті Олександрівської селищної ради;
- підготовка та затвердження розпорядчих документів Олександрівської селищної ради, що регулюють діяльність ЦНАП;
- створення електронної системи внутрішнього документообігу;
- встановлення у віддалених населених пунктах інформаційних стендів про діяльність ЦНАП;
- отримання селищною радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, дитячим куточком), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень селищної ради, а також - вжиття заходів для надання в перспективі 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;
- створення віддалених місць для роботи адміністраторів в селах, 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 / ЦНАП, сторінку ОТГ у соціальних мережах.

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання);
- узгодження 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 будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворення постійної робочої групи з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників громадськості;
- 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.

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

## **6. Фінансове забезпечення Концепції**

Фінансування реалізації Концепції здійснюється в межах кошторисних призначень з державного, місцевих бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування розвитку системи надання адміністративних послуг Олександрівської ОТГ є виконавчий комітет Олександрівської селищної ради.

## **7. Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

*для громадян та суб'єктів господарювання* - отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних та доступних 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, увага до конкретної особистості незалежно від статі, віку, етнічної і релігійної приналежності, сексуальної орієнтації, регіону походження, стану здоров'я тобто гендерна рівність, підтримка вразливих категорій населення та попередження проявів гендерно-обумовленого насилля, об'єднання мешканців ОТГ згуртування громади, покращення інвестиційного клімату, максимальні надходження до місцевого бюджету за 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 та його віддалених місць для роботи адміністраторів на відстані не більше 10 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у середу до 20.00;

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

## **8. Координація та контроль за ходом реалізації Концепції**

Координацію дій щодо реалізації Концепції здійснює керівництво ЦНАП, яке подає на розгляд профільних постійних комісій Олександрівської селищної ради, виконавчого

комітету Олександрівської селищної 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.
- Звіт про реалізацію Концепції проводиться раз в півріччя керівником ЦНАП.

**Термін реалізації – 2019-2020 рр.**