Про затвердження Концепції розвитку

системи надання адміністративних послуг

у м.Покров на 2019-2021 роки

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», в рамках співробітництва з Програмою «U-LEAD з Європою», керуючись статтями 25, 26, 46, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»

**ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у м.Покров, що додається.

2.Координацію роботи за виконанням цього розпорядження покласти на адміністратора-керівника ЦНАП Клочковську І.В., контроль – на керуючого справами виконкому Відяєву Г.М.

Міський голова О.М.Шаповал

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**КОНЦЕПЦІЯ**

**розвитку системи надання адміністративних послуг**

**у м.Покров на 2019-2021 роки**

**Мета КОНЦЕПЦІЇ**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям громади необхідних адміністративних та дозвільних послуг в зручний та доступний способи.

**Завдання Концепції**

Завданнями цієї Концепції є:

- 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;

- створення центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб’єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

- забезпечення доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Покровської міської ради, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старости до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.

- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

**Поточний (вихідний) стан**

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем**:**

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в центральному офісі ЦНАПу;

- обмежені прийомні години в окремих спеціалістів та інших посадових осіб виконавчих органів Покровської міської ради;

- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, пенсійних послуг;

-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 знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги.

Крім того, необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою, повноваження з надання більшості адміністративних послуг належатимуть органам місцевого самоврядування. Отже, модернізація ЦНАПу є й перспективним та життєздатним напрямом розвитку і в масштабах держави.

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

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

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

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з реєстрації актів цивільного стану, з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- обслуговування, в обґрунтованих випадках, суб’єктів звернення з відповідними потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг;

- модернізація належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінки Покровської міської ради / ЦНАП, сторінки у соціальних мережах.

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

- створення територіальних підрозділів ЦНАП або віддалених робочих місць за потребою;

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

- узгоджених рішень з іншими органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг з 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 Громадською радою при виконавчому комітеті Покровської міської ради щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (концепції) її впровадження.

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 кошти міського бюджету;кошти передбачені на утримання виконавчого комітету(у тому числі за рахунок оплати адміністративних послуг).

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 усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в комфортних та доступних умовах у 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, доступність;

*для держави загалом* – раціональне використання бюджетних коштів та інших публічних ресурсів, врахування перспектив реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою.

Наші очікувані стандарти:

- 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);

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

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

**Термін реалізації – 2019-2021 рр.**

Адміністратор-керівник ЦНАП І.В.Клочковська

Заступник міського голови

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.С.Маглиш

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керуючий справами виконкому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Відяєва

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник відділу з питань

запобігання та протидії корупції

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.А.Горчакова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник загального відділу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.С.Агапова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адміністратор-керівник ЦНАП

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_І.В. Клочковська

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Керуючий справами виконкому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Відяєва

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адміністратор-керівник ЦНАП

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_І.В. Клочковська

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_