**РІШЕННЯ**

Від 12.11.2020 **№ 1029-21/2020**

м. Долина

**Про програму розвитку**

**Центру надання адміністративних послуг**

**Долинської міської ради на 2021 рік**

З метою забезпечення розвитку місцевого самоврядування, якісного надання адміністративних послуг та розширення їх переліку, забезпечення виконання Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити програму розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2021 рік (додається).

2. Виконавчим органам міської ради забезпечити виконання заходів Програми.

3. Бюджетному відділу міської ради, виходячи з можливостей доходної частини міського бюджету, передбачити кошти на виконання заходів Програми.

4. Інформацію про виконання даної Програми заслухати на сесії міської ради в ІV кварталі 2021 року.

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на профільну бюджетну комісію.

Міський голова Володимир Гаразд

Затверджено:

рішенням міської ради

від 12.11.2020 № 1029-21/2020

**ПРОГРАМА**

**розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2021 рік**

**Вступ**

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 та за місцем їх проживання.

Саме з цією метою в м. Долина з серпня 2020 року діє Центр надання адміністративних послуг – (ЦНАП) та його віддалені робочі місця адміністраторів в населених пунктах громади, що забезпечує комплексне їх надання. Механізм роботи такого центру полягає у тому, що прийшовши в один офіс без кабінетів людина вирішує все за один візит. Особливо актуальним такий підхід стає при народженні дитини, коли батькам необхідно здійснити цілий комплекс дій, в тому числі зареєструвати місце проживання дитини, зареєструватись в електронну чергу в дошкільний навчальний заклад, при потребі отримати статус багатодітної сім’ї та інші.

Отже, у ЦНАП можна одразу замовити широкий пакет різних послуг не звертаючись у інші інстанції, що суттєво економить часові та грошові витрати мешканців громади.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи ЦНАП. У рамках реформи розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р року № 523-р (зі змінами), з 2017 року суттєво розширено переліки послуг, які можуть надаватись через ЦНАП, зокрема, додано послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчення водія, соціальних послуг тощо, а також із 2020 року введено послугу «єМалятко», що об’єднує в собі 9 різних послуг.

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів місцевого самоврядування згідно з єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба ЦНАП надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

**1. Основні аспекти діяльності**

**Центру надання адміністративних послуг.**

Впродовж 2020 року Центр надання адміністративних послуг Долинської міської ради працював над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наповненням та веденням програмного забезпечення «Універсам послуг», інтегрованої системи «Соціальна громада», наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги в телефонному режимі та шляхом онлайн консультацій через сайт ЦНАП.

Для зручності громадян та на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП працює в понеділок, вівторок, середу з 09:00 до 16:00 год., в п’ятницю з 08:00 до 15:00 год., а в четвер з 09.00 до 20.00 год. без перерви на обід. У вихідні та святкові дні прийом громадян не здійснюється.

Також, **спрощено процедуру отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення за рахунок** підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також до реєстру речових прав на нерухоме майно. Створено реєстр територіальної громади, що включає в себе всі населені пункти територіальної громади. Підключено POS-термінали для оплати за платні послуги безпосередньо в приміщення ЦНАП та на ВРМ.

Загальна кількість послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг станом на 31.10.2020 р. становить 3448.

До міського бюджету за надання адміністративних послуг надійшло 1 млн. 334 тис. грн. (сплата адміністративного збору).

Водночас, в приміщенні ЦНАП здійснюється реєстрація дітей в електронній черзі до поступлення в заклади дошкільної освіти. Відповідно тут формується список дітей для їх влаштування в ЗДО.

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред’явлення документа, що посвідчує особу.

Регулярно оновлюється інформація на сайті Центру надання адміністративних послуг та сторінці Центру надання адміністративних послуг у Facebook, надаються відповіді на коментарі та повідомлення. Станом на 31.10.2020 року офіційну сторінку Центру надання адміністративних послуг у Facebook відвідали 2100 осіб, надійшло 33 повідомлень з питань надання адміністративних та дозвільно-погоджувальних послуг.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг.Практично всі адміністратори пройшли навчання в рамках Проєкту «ULED з Європою».

Водночас, є ряд проблем, які потребують додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної роботи ЦНАП та надання ширшого спектру послуг для жителів громади.

Зокрема, з питань оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон, оформлення ID-картки по досягненню 14-річного віку, реєстрації автотранспортних засобів, видачі посвідчення водія, у зв’язку із відсутністю робочих станцій. Також залишаються не вирішеними питання:

- облаштування та забезпечення комп’ютерною і оргтехнікою ВРМ в сільських населених пунктах;

- запровадження електронної черги;

- доповнення реєстру територіальної громади жителями сіл, що ввійшли в Долинську територіальну громаду;

- недостатня поінформованість громадян про переваги та можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі через ЦНАП, переліки послуг, що надаються через ЦНАП міської ради за допомогою електронних сервісів.

Програма розвитку Центру надання адміністративних послуг на 2021 рік спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери адміністративних послуг з метою максимального наближення послуг до мешканців громади.

**2. Цілі та пріоритети Програми.**

Цілями та пріоритетами Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг на 2021 рік є:

1. Розбудова та підтримка ЦНАП та його віддалених робочих місць адміністраторів.

2. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.

 3. Забезпечення комп’ютерною та іншою оргтехнікою, відповідними інформаційними системами та програмами.

 4. Розширення доступу до Єдиних та Державних реєстрів.

5. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація діяльності ЦНАП.

**3. Основні завданняПрограми.**

Основними завданнями на 2021 рік є:

-розширення переліку адміністративних послуг;

-створення віддалених робочих місць адміністраторів у населених пунктах громади;

- розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;

- облаштування приміщень ЦНАП та ВРМ;

- навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.

 - забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг;

* придбання необхідного обладнання та систем для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, ID-карточок та видачі посвідчення водія (при заміні).

Реалізація цих ключових завдань дозволить досягти головної мети Програми, а саме: створити комфортне для громадян і суб’єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради.

**4. Очікувані кінцеві результати реалізації Програми.**

Основними результатами реалізації Програми стануть:

* ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «центру послуг»;
* забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
* мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
* створення віддалених робочих місць адміністраторів в населених пунктах громади;
* забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
* застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
* впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
* стале функціонування місцевої інформаційної системи зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
* підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
* формування позитивного іміджу ЦНАП Долинської міської ради;

- формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо.

**5. Механізм виконання Програми.**

Координацію діяльності та моніторинг виконання передбачених Програмою заходів, залучення до виконання Програми в установленому законодавством порядку підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та відомчого підпорядкування здійснює управління надання адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг) Долинської міської ради.

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна депутатська комісія міської ради з питань планування, бюджету, майна та власності.

**6. Фінансове забезпечення виконання Програми.**

Фінансування Програми передбачається за рахунок місцевого бюджету та інших джерел не заборонених чинним законодавством.

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування (розділ 7).

**7. Заходи**

**Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Долинської міської ради на 2021 рік**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Зміст заходу** | **Відповідальні за****виконання** | **Джерела фінансу-вання** | **Орієнтовні обсяги фінансування, тис. грн** | **Очікуваний результат** |
| ***Розширення переліку адміністративних послуг*** |
| Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | - | - | Збільшення послуг, якими може скористатись громадськість у ЦНАП |
| Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги | Управління надання адміністративних послуг | - | - | Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП |
| Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | Управління надання адміністративних послуг | - | - | Наявність актуальної інформації про зручність отримання адміністративних послуг громадянами та суб’єктами господарювання. Спрощення, при потребі, процедури надання адміністративних послуг |
| Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Керівництво міської ради, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 21,0 | Доступу до Єдиних та Державних реєстрів для реєстрації та видачі свідоцтв про народження, одруження та смерть та навчання. Проведено навчання старост та відповідальних працівників ЦНАП |
| ***Створення віддалених робочих місць адміністраторів у населених пунктах громади*** |
| Встановлення інтегрованої системи «Універсам послуг» | Управління технічного та інформаційного забезпечення | Міський бюджет | 15,0 | Забезпечення жителів сіл можливістю отримання послуг за місцем проживання |
| Виготовлення печаток та штампів для роботи адміністраторів | Управління технічного та інформаційного забезпечення | Міський бюджет | 20,0 | Забезпечення жителів сіл можливістю отримання послуг за місцем проживання |
| Ознакування та вивіски ВРМ | Управління технічного та інформаційного забезпечення | Міський бюджет | 15,0 | Ідентифікація робочих місць адміністраторів та ВРМ |
| Забезпечення оперативного повідомлення про результати розгляду звернень | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 3,0 | Забезпечення зворотного зв’язку та інформування суб’єктів звернень про готовність послуги шляхом надсилання СМС повідомлень |
| Забезпечення працездатності програмного комплексу «Криптосервер: Модуль шифрування» | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 9,0 | Забезпечення роботи інтегрованої системи «Соціальна громада» |
| ***Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП*** |
| Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 450,0 | Надання послуг з видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки |
| Придбання робочої станції для видачі водійських прав. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 350,0 | Надання послуг з видачі водійських прав |
| Створення Єдиного реєстру Долинської територіальної громади | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | - | Єдиний реєстр жителів Долинської територіальної громади |
| Розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП ([www.cnap.dolyna.if.ua](http://www.cnap.dolyna.if.ua)) і отримати за один візит | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | - | Мінімізація кількості візитів до ЦНАП суб’єктами звернень  |
| ***Облаштування приміщень*** |
| Ремонтні роботи в будівлі по вул. Грушевського, 18 та ВРМ в селах громади для покращення роботи ЦНАП, в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету (за умов фінансування) | Управління житлово-комунального господарства | Міський бюджет | 600,0 | Відремонтоване приміщення ІІ поверху ЦНАП, коридору та сходової клітки, проведений ремонт в приміщеннях ВРМ |
| ***Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП*** |
| Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг. Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (за згодою) | Міський бюджет | - | Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності |
| Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | - | Забезпечення експертної, наукової, інформаційної та іншої підтримки функціонування ЦНАП |
| Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | - | Забезпечення якості прийому суб’єктів звернень |
| Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 5,0 | Популяризація та поширення досвіду організації роботи ЦНАП. Досягнення високого рівня обізнаності населення про актуальні послуги. Розміщення сайту на хостинг |
| **Разом по програмі** |  |  | **1488,0** |  |

Фінансування заходів здійснюватиметься в межах коштів, передбачених у міському бюджеті на 2021 рік, а також за рахунок інших не заборонених законодавством джерел фінансування.

Начальниця управління надання

адміністративних послуг Світлана Сапетна