



ЛИПОВЕЦЬКА МІСЬКА РАДА ВІННИЦЬКОГО РАЙОНУ ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

вул. Василя Липківського, 30, м. Липовець, Вінницький район, Вінницька область, 22500; ☎ 2-34-50, 2-19-66;
e-mail: lypovetsmr@gmail.com, код ЄДРПОУ 04325957

РІШЕННЯ № 191

25 лютого 2021 року

м. Липовець

10 сесія 8 скликання

Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг у Липовецькій міській раді Вінницького району Вінницької області на 2021 – 2023 роки

Відповідно до статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», з метою створення забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями міської територіальної громади, отримання міською територіальною громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування, враховуючи висновок постійної комісії міської ради з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики та регламенту, міська рада **ВИРІШИЛА**:

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Липовецькій міській раді Вінницького району Вінницької області на 2021 – 2023 роки згідно з додатком.

2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики та регламенту (голова комісії Олена СЕМЧУК).

В.о. міського голови

Олеся НАЗАРЕНКО

КОНЦЕПЦІЯ
розвитку системи надання адміністративних послуг
у Липовецькій міській раді Вінницького району
Вінницької області на 2021 – 2023 роки

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям Липовецької міської територіальної громади та жителям інших суміжних населених пунктів необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний спосіб.

Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання Липовецькою міською територіальною 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 міської територіальної громади (далі - громади), в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- забезпечення тендерної 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 різних органах виконавчої влади;
- необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення в Липовецькій міській раді, зокрема, кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в громаді для осіб з обмеженими можливостями, інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;

- неналежне матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої 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 місцевої ради;
- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання у зв'язку з утворенням громади;
- 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;
- низький рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання, щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- недостатній рівень запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, насамперед, що стосується питань клієнт зорієнтованості, ділової етики, командної роботи тендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;
- слабка інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

- утворення Центру надання адміністративних послуг, як виконавчого органу міської ради;
- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнанням столиком для сповивання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з дитячими візочками;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, що належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг, зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення, тощо;
- відкриття територіальних підрозділів ЦНАП в населених пунктах громади- створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;
- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;
- організація та використання мобільного (пересувного) офісу для надання адміністративних послуг (за потребою);
- 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 громади, сторінку громади у соціальних мережах;
- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП;
- створення на базі ЦНАП постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;
- проведення інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП та пропагування користування електронними сервісами серед населення (виготовлення буклетів, розміщення інформації в ЗМІ тощо).

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, створення «мобільного робочого місця» тощо);
- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання жителям громади адміністративних послуг у сфері соціального захисту; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворення постійної робочої групи з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування тендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;
- 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;

- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

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

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури громади; 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 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 громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних 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, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Очікувані стандарти

- Усі мешканці громади не більше як за 3 роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого місця для роботи адміністраторів на відстані не більше 10 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня;

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП;

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

Секретар міської ради

Олеся НАЗАРЕНКО