Додаток 1

до рішення

Степанківської сільської ради від 12.12.2019 р.

№ 41-2/VІІ

**Концепція**

**розвитку системи надання адміністративних**

**послуг у Степанківській сільській раді**

**Мета Концепції**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям Степанківської об’єднаної територіальної громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

**Завдання Концепції**

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання виконавчими органами Степанківської сільської ради повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб’єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;

- модернізація центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб’єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб Степанківської сільської ради;

- забезпечення доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Степанківської об’єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських рад, інших найбільших населених пунктах, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.

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

**Поточний (вихідний) стан**

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями Степанківської об’єднаної територіальної громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в обласному центрі – м. Черкаси в різних місцевих органах виконавчої влади та в ЦНАП;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення в сільській раді, в тому числі 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 Степанківській ОТГ для осіб з обмеженими фізичними можливостями, з додатковими потребами, маломобільних та інших соціальних груп;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів сільської 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 сільської ради;

- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання  у зв’язку з утворенням Степанківської ОТГ;

- 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 тощо;

- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів сільської ради, які надають адміністративні послуги;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщеннях де розміщенні виконавчі органи Степанківської сільської ради;

- 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 клієнтоорієнтованості, ділової етики, командної роботи, гендерної 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:

- отримання Степанківською сільською радою повноважень у сфері  надання витягів з Державного земельного кадастру;

- утворення Центру надання адміністративних послуг як структурного підрозділу (виконавчого органу) Степанківської сільської ради;

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для сповивання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

- забезпечення безбар’єрного доступу до приміщення ЦНАП для маломобільних груп населення та батьків з 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, які належать до власних та делегованих повноважень сільської 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 організації надання 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;

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

- організація та використання мобільного (пересувного) офісу для надання адміністративних послуг (за потреби);

- 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 Степанківської ОТГ в мережі Інтернет;

- 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).

- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів, банкомату на робочих місцях в ЦНАП.

В межах виконання зазначених заходів будуть (можуть) 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 адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та модернізації  ЦНАП в Степанківській ОТГ, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного 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 приміщення ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні роботи персоналу ЦНАП;

- щорічне звітування перед Степанківською сільською радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.

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

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 надходження до  бюджету Степанківської ОТГ у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; 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.

**Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

**для громадян та суб’єктів господарювання** – отримання 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 послу**г – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

**для громади загалом** – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до бюджету Степанківської ОТГ від надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 3 (1-4) 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 7 (5-10) км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП у вівторок до 20:00;

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «нотаріат», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП (у працівника ЦНАП з використанням банківського POS-терміналу);

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

**Термін реалізації завдань Концепції – 2020-2023 рр.**

#### Сільський голова І.М. Чекаленко