



**ГОРІШНЬОПЛАВНІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**  
(Третя сесія восьмого скликання)

**РІШЕННЯ**

**22 грудня 2020**

**Про затвердження Концепції  
вдосконалення системи надання  
адміністративних послуг і розвитку  
Центру надання адміністративних  
послуг Горішньоплавнівської міської  
ради Кременчуцького району  
Полтавської області**

Керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», враховуючи пропозиції постійної комісії з питань економічної політики, бюджету, фінансів, підприємницької діяльності та здійснення регуляторної політики (протокол № 2 від 14.12.2020 р.), Горішньоплавнівська міська рада Полтавської області

**ВИРШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку центру надання адміністративних послуг Горішньоплавнівської міської ради Кременчуцького району Полтавської області (додається).

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань економічної політики, бюджету, фінансів, підприємницької діяльності та здійснення регуляторної політики.

**Міський голова**

**(підписано)**

**Д.Г. Биков**

Додаток  
до рішення 3 сесії  
Горішньоплавнівської міської ради  
Полтавської області  
восьмого скликання  
22.12.2020

**КОНЦЕПЦІЯ**  
**вдосконалення системи надання адміністративних**  
**послуг і розвитку Центру надання адміністративних**  
**послуг Горішньоплавнівської міської ради**  
**Кременчуцького району Полтавської області**

2020 рік

## Загальні положення

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Горішньоплавнівської міської ради Кременчуцького району Полтавської області (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI "Про адміністративні послуги", відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 "Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг", від 01.08.2013 № 588 "Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг", розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р "Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг".

Концепція визначає основні організаційно-правові питання розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг Горішньоплавнівської міської ради Кременчуцького району Полтавської області (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення за принципом "єдиного вікна", що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг в Горішньоплавнівській міській об'єднаній територіальній громаді.

### Мета та термін Концепції

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, суб'єктам господарювання необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний спосіб.

Термін реалізації Концепції – 2021-2023 рр.

### Завдання Концепції

Завданнями Концепції є:

- забезпечення передумов для створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;
- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;
- визначення Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- розробка та затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг;
- створення передумов для надання максимально можливої кількості адміністративних послуг, у тому числі у електронному вигляді;
- 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;

- забезпечення належної матеріально-технічної бази ЦНАП;
- створення комфортних умов для обслуговування суб'єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;
- забезпечення доступних та без бар'єрних умов для отримання адміністративних послуг мешканцями територіальної громади (далі – ТГ), шляхом залучення старости до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

### **Поточний стан та проблеми, на розв'язання яких спрямована Концепція**

ЦНАП утворений 23.04.2013 року як постійно діючий робочий орган. Перелік послуг, які надаються через ЦНАП, складається із 124 адміністративних послуг 12 груп послуг. На сьогоднішній день перед суспільством стоїть одна із найбільших проблем – потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування.

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення, зокрема, брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи (електронна черга, можливість заповнення бланків заяв в електронному вигляді, можливість отримання послуг в електронній формі, тощо);
- можливі виклики (ризики) погіршення доступності окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, у зв'язку з утворенням ТГ;
- облаштування зручних умов для обслуговування суб'єктів звернення, умов для очікування, в т.ч. для окремих груп населення;
- необхідність підвищення кваліфікації окремих посадових осіб Горішньоплавнівської міської ради, які надають адміністративні послуги;

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

Рішенням 32 сесії Комсомольської міської ради Полтавської області шостого скликання від 23.04.2013 створено Центр надання адміністративних послуг Горішньоплавнівської міської ради (в подальшому був перейменований на центр (відділ) надання адміністративних послуг), як постійно діючий робочий орган, який розташований за адресою: прос. Героїв Дніпра, буд. 40, м. Горішні Плавні, Полтавська область, Україна, 39803. Загальна чисельність ЦНАП - 6 штатних одиниць. Після приєднання до міста територій с. Келеберда та с. Салівка до ЦНАПу був прийнятий ще один працівник – адміністратор, який обслуговує створені міською радою два віддалених робочих місця. На даний час

Горішньоплавнівською міською радою проводиться робота по створенню робочого процесу у приєднаних нещодавно громадах с. Дмитрівка та с. Григоро-Бригадирівка, в тому числі із створенням віддалених робочих місць адміністратора (далі – ВРМ) для надання адміністративних послуг. На сьогодні загальна чисельність штатних одиниць ЦНАП, включаючи чотири ВРМ – 9 одиниць. Крім того, працівниками ЦНАП проводиться в окремих обґрунтованих випадках обслуговування суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх помешкання.

Починаючи з 2014 року, за рахунок коштів міського бюджету було проведено реконструкцію приміщення ЦНАП шляхом збільшення площі приміщення до 258,13 м<sup>2</sup>, а також в 2019 році проведений ремонт у вестибюлі, який використовується як зона очікування для відвідувачів ЦНАП, на загальну суму 100 тис. грн.

В приміщенні ЦНАП існує POS-термінал для проведення плати за платні адміністративні послуги, громадська вбиральня, гігієнічна кімната для осіб з інвалідністю та дитячий куточок.

Будівля, в якій розміщено ЦНАП, розташована в центральній частині міста, рівновіддалена від різних частин міста, поблизу зупинок громадського транспорту та банківських установ. На прилеглий до ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими можливостями.

Таким чином, створені умови для вдосконалення системи надання адміністративних послуг і подальшого розвитку ЦНАП Горішньоплавнівської міської ради Полтавської області.

*Для досягнення мети Концепції та усунення наявних проблем плануються наступні заходи:*

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень міської ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, приватизації житла тощо;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;
- вжиття комплексу заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;
- вирішення питання надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері пенсійного забезпечення, зайнятості та вдосконалити надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, впровадження електронних послуг;

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через офіційну веб-сторінку Горішньоплавнівської міської ради, сторінку міської ради у соціальних мережах;
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг електронною поштою протягом робочого часу.
- залучення старости до надання окремих адміністративних послуг, тощо.

*Для виконання зазначених заходів планується:*

- прийняття узгоджених рішень (меморандумів) про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, державної реєстрації, організація оперативного документообігу з цими органами;
- 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, плануванні облаштування ЦНАП, 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 гендерної, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

### **Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку ЦНАП Горішньоплавнівської міської ради Кременчуцького району Полтавської області планується використання надходжень до бюджету територіальної громади у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти бюджету територіальної 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 обговорення з мешканцями громади.

### **Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:  
**для громадян та суб'єктів господарювання** – отримання максимально можливої більшості необхідних адміністративних послуг в громаді, в

комфортних, доступних та без бар'єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі на його віддалених робочих місцях;

*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, збільшення надходжень до бюджету територіальної громади за надання адміністративних послуг.

Концепція розроблена робочою групою Горішньоплавнівської міської ради, затвердженою розпорядженням міського голови від 17.04.2020 за № 74-р.

Начальник ЦНАП

(підписано)

С.Г. Нестеренко

Додаток  
до Концепції вдосконалення системи надання  
адміністративних послуг і розвитку Центру  
надання адміністративних послуг  
Горішньоплавнівської міської ради  
Кременчуцького району  
Полтавської області

### ПЛАН ЗАХОДІВ

щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг  
Горішньоплавнівської міської ради Кременчуцького району Полтавської області

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1	Укладення узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (управління праці та соціального захисту населення міської ради, МВ УДМС, Пенсійного фонду України, Державної служби зайнятості тощо)	грудень 2020 року-січень 2021	Начальник ЦНАП	Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмінпослуг
2	Визначення та затвердження посадового складу ЦНАП, як постійно діючого робочого органу	грудень 2020-січень 2021	Начальник ЦНАП	
3	Розроблення/оновлення та затвердження інформаційних і технологічних карток адмінпослуг, суб'єктами надання яких є міська рада, її виконавчі органи та посадові особи. Отримання від інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційних і технологічних карток	Грудень 2020 року, Січень 2021 року	Суб'єкти надання адміністративних послуг, начальник ЦНАП	



4	Перегляд посадових інструкцій посадових осіб, які будуть залучатися до роботи у ЦНАП, внесення до них відповідних змін	Січень 2021 року	начальник ЦНАП, керівники виконавчих органів міської ради	Передбачити виконання обов'язків адміністратора ЦНАП
5	Співпраця із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги. Визначення потреб у навчанні посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою"	Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство	начальник ЦНАП, члени робочої групи	Врахувати заgreбуваність адміністративних послуг
6	Забезпечення навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб міської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо. Стажування керівника та адміністраторів ЦНАП	протягом 2021 року	начальник ЦНАП, суб'єкти надання адміністративних послуг	Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта
7	Запровадження системи автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора)	Січень-лютий 2021 року	начальник ЦНАП	Впровадження ПК ЦНАП (Вулик)
8	Забезпечення доступу адміністраторів до реєстрів, а саме до: - Державного земельного кадастру; - Єдиного державного демографічного реєстру	до березня 2021 року	Начальник ЦНАП	Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг
9	Забезпечення роботи віддалених робочих місць	До кінця 2021 року	начальник ЦНАП, члени робочої групи	

Начальник ЦНАП

(підписано)

С.Г. Нестеренко