## Модельний проект Концепції створення Центру надання адміністративних послуг (розвитку системи надання адміністративних послуг)у \_\_\_\_\_\_\_\_\_ територіальній громаді

**Мета Концепції**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям 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 *міської (селищної, 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;

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

- забезпечення доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади, в тому числі завдяки відкриттю територіальних підрозділів ЦНАП, віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних громад, які увійшли до складу укрупненої територіальної громади, інших найбільших населених пунктах , залучення старост до надання адміністративних послуг, популяризації використання мешканцями громади електронних послуг.

- забезпечення гендерної рівності, доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, мінімізації корупційних ризиків на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП.

**Поточний (вихідний) стан**

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем*(вибрати актуальне і додати, за потреби, інші наявні проблеми)***:**

- отримання мешканцями територіальної громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснювалося переважно в адміністративному центрі району (станом на 01.01.2020) в різних органах виконавчої влади;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення в сільській (*селищній, міській*) 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 територіальній громаді для осіб з інвалідністю та інших соціальних груп;

- погане 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 (*додати необхідне*) у зв’язку з утворенням укрупненої територіальної громади;

- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам, встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;

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

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні сільської (селищної) ради та/або у населених пунктах – адміністративних центрах сільських, селищних рад, які увійшли до складу укрупненої територіальної громади.

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

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблембудуть вживатися наступні заходи *(залишити актуальне, додати необхідне)*:

- отримання місцевою радою повноважень у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання відомостей з Державного земельного кадастру, державної реєстрації актів цивільного стану (наразі крім колишніх міст обласного значення; особливо актуально для органів місцевого самоврядування у населених пунктах - адміністративних центрах районів (станом на 01.01.2020));

- утворення ЦНАП як виконавчого органу (структурного підрозділу) (*або постійно діючого робочого органу*) місцевої ради;

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з урахуванням потреб людей з інвалідністю та обладнаним 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 візочком;

- 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 згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону «Про адміністративні послуги». Зокрема виключно через ЦНАП будуть надаватися адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є місцева рада (її виконавчі органи або посадові особи), а також адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень*;*

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

- відкриття територіальних підрозділів ЦНАП, віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних громад, які увійшли до складу укрупненої територіальної громади, за можливості – в інших найбільших населених пунктах (*можна додати конкретний перелік населених пунктів, де будуть створені територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця адміністраторів ЦНАП тощо з календарним планом їх відкриття*), залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

- обслуговування в обґрунтованих випадках суб’єктів звернення-осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

- організація та використання мобільного (пересувного) ЦНАП для надання адміністративних послуг;

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

- створення належної системи інформування мешканців територіальної громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку міської (селищної, сільської ради)/ЦНАП, їхні сторінки у соціальних мережах;

- відкриття каси банку у приміщенні ЦНАП (*та/або встановлення банківського терміналу, POS-терміналів 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 ЦНАП» тощо);

- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, податкової служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- утворено постійну робочу групу з питань розвитку системи надання адміністративних послуг та утворення ЦНАП, 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 ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП, здійсненні моніторингу якості надання адміністративних послуг;

- щорічне звітування перед місцевою 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 створення ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; кошти субвенцій з державного бюджету місцевим бюджетам; 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 усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар’єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі його територіальних підрозділах і віддалених робочих місцях адміністраторів 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, надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

*Наші очікувані стандарти:*

- усі мешканці громади не більше як за 3 (*1-5*) роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП чи його територіального підрозділу або віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП на відстані не більше *10* км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня (*або вказати іншу плановану кількість*), в тому числі роботу ЦНАП у вівторок (*або четвер чи інший день*) до 20:00 *(для ЦНАП сільських рад не є обов’язком)*, а також роботу ЦНАП у суботу (*обов’язково для ЦНАП міських рад, для інших ОМС –* *за потреби і можливості*);

*- 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);*

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

- використання електронної системи керування чергою (*за потреби і можливості*);

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин сільської (*селищної, міської*) ради;

- можливість отримання у ЦНАП електронних послуг.

**Термін реалізації – 20\_\_-20\_\_ рр.**