



## ЗОЛОТОНІСЬКА МІСЬКА РАДА

### *Р І Ш Е Н Н Я*

від 21.06. 2019 № 46-10/VII  
м. Золотоноша

Про затвердження Концепції та Програми розвитку системи надання адміністративних послуг у Золотоніській територіальній громаді на 2019 – 2021 роки

Відповідно до Закону України „Про адміністративні послуги”, з метою поліпшення умов для розвитку системи надання населенню якісних адміністративних послуг, в рамках співробітництва з Програмою „U-LEAD з Європою”, Фаза впровадження (раунд 2), керуючись статтями 25, 26, 46, 59 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”,-

міська рада вирішила:

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг у Золотоніській територіальній громаді на 2019 – 2021 роки (додаток 1).
2. Затвердити Програму розвитку системи надання адміністративних послуг у Золотоніській територіальній громаді на 2019 – 2021 роки (додаток 2).
3. Координацію роботи по виконанню рішення покласти на першого заступника міського голови Масла О.М., контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань бюджету, фінансів, цін, побутового та торговельного обслуговування, господарської діяльності (Нелін І.І.).

Міський голова

В.О. Войцехівський

**КОНЦЕПЦІЯ**  
**розвитку системи надання адміністративних послуг**  
**у Золотоніській територіальній громаді**  
**на 2019 – 2021 роки**

**Мета Концепції**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям м. Золотоноша, жителям інших суміжних громад та громад, з яким укладені договори про регіональне співробітництво, необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний спосіб.

**Завдання Концепції**

Завданнями цієї Концепції є:

- 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;

- удосконалення роботи відділу „Центр надання адміністративних послуг у місті Золотоноша” (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 територіальної громади м. Золотоноші шляхом впровадження інформаційних технологій;

- забезпечення гендерної 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 (управління соціального захисту населення міськвиконкому, Золотоніський міськрайонний відділ державної реєстрації актів цивільного стану ГТУЮ у Черкаській області Міністерства юстиції України тощо);

- недосконалі умови для обслуговування суб'єктів звернення в орендованому приміщенні ЦНАП Золотоніській міській раді, в тому числі на 60% кабінетна система прийому, відсутність належних умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;

- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в орендованому приміщенні ЦНАП для осіб з обмеженими можливостями, з додатковими потребами та інших соціальних груп;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання у зв'язку з можливим майбутнім утворенням ОТГ;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері видачі відомостей з Державного земельного кадастру, тощо;
- 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 клієнтоорієнтованості, ділової етики, командної роботи гендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;
- недостатня 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:

- перегляд Положення про відділ „Центр надання адміністративних послуг у місті Золотоноша”, як структурного підрозділу (виконавчого органу) міської ради;
- забезпечення ЦНАП належним власним 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 осіб з обмеженими можливостями 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, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;
- вжиття заходів для 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; тощо;

- обслуговування в обґрунтованих випадках суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх помешкання;

- 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 власну веб-сторінку Золотоніської міської ради /ЦНАП, сторінку 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 (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, за потреби, територіального відділення (підрозділу) 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 та затверджено план заходів з модернізації ЦНАП та з питань надання адміністративних послуг, 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 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 гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

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

Для покриття витрат на створення ЦНАП будуть використані кошти місцевого бюджету, проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів) щороку буде переглянута при формуванні міського бюджету на відповідний рік.

### **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.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 3 роки з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до офісу ЦНАП;

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП;

- використання електронної системи керування чергою;

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

**Термін реалізації – 2019-2021 рр.**

Секретар ради

Н.О. Сьомак

**ПРОГРАМА**  
**розвитку сфери надання адміністративних послуг**  
**у Золотоніській територіальній громаді на 2019 – 2021 роки**

**I. Склад проблеми та обґрунтування необхідності її розв’язання**  
**шляхом розроблення і виконання програми**

Протягом останніх трьох років Україна активно демонструє потужне впровадження реформи у сфері надання адміністративних послуг. Насамперед це стосується питання децентралізації на місцевому рівні найпопулярніших адміністративних послуг, зокрема з питань державної реєстрації бізнесу та речових прав на нерухоме майно, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання особи, надання відомостей з Державного земельного кадастру (далі – ДЗК) тощо, а також законодавчо отриманих повноважень у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та з прийому громадян для оформлення та видачі біометричних паспортних документів у центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Крім того, створено законодавчі передумови для старту процесу інтеграції інших базових адміністративних послуг, у першу чергу, щодо державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації, зняття з обліку) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчень водія доінтегрованих офісів – ЦНАП. Також відповідно до вимог чинного законодавства адміністративні послуги соціального характеру (державні допомоги, субсидії тощо) включено до переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП.

Відзначається суттєвий прогрес і в питанні створення й забезпечення належної роботи центрів як незалежної інституції, зорієнтованої, перш за все, на руйнування стереотипного мислення про ЦНАП, як бюрократичні установи з „типовими чиновниками”, та запровадження абсолютного нового формату комунікації діючої влади з громадянами і бізнесом.

Саме на мінімізацію „походів” споживача послуг до ЦНАП або безпосередньо до надавача послуг, виключення будь-яких корупційних ризиків під час адміністративних процедур та одночасне підвищення ефективності надання послуг спрямований і такий вкрай важливий і актуальний напрям національної політики, як розвиток сфери надання електронних послуг. Ураховуючи активну позицію України щодо підсилення власної спроможності серед країн світу за показником цифровізації

державних послуг, протягом останніх років законодавцем створено достатнє підґрунтя для запуску процесів з переведення надання послуг в онлайн-формат. Ключовими моментами в цьому питанні є схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні та затвердження плану заходів щодо її реалізації.

В серпні 2018 року було запущено Єдиний портал адміністративних послуг Черкаської області. Відтоді на ньому постійно поповнюється кількість послуг, які можна отримати он-лайн (<http://admin-portal.ck.gov.ua>).

Так, виходячи з аналізу стану фактичного надання адміністративних послуг і роботи ЦНАП в місті Золотоноші, необхідно вжити заходів щодо розв'язання таких проблемних питань, серед яких:

невідповідність ресурсного забезпечення ЦНАП вимогам, встановленим чинним законодавством, зокрема щодо створення належних умов обслуговування заявників;

недостатній рівень інтеграції базових адміністративних і соціальних послуг до ЦНАП;

необхідність впровадження в ЦНАП послуг з оформлення та видачі біометричних паспортних документів;

забезпечення ЦНАП зчитувачем інформації з паспорта громадянина України у формі картки (ID-картки);

відсутність системного підходу до об'єктивного ґрунтового аналізу щодо якості обслуговування населення в ЦНАП;

відсутність інтеграції інформаційних систем з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;

відсутність автоматизованого обміну даними між інформаційними системами для оптимізації процедур надання адміністративних послуг;

відсутність наявної можливості сплати адміністративного збору за надання визначених законом адміністративних послуг у регіональних інформаційних системах;

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, вільного володіння державною мовою, гендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;

низький рівень кваліфікації адміністраторів ЦНАП щодо роботи з інклюзивною категорією громадян;

слабка інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП;

поширена думка серед громадськості про ЦНАП як „чергову бюрократичну установу”, недостатній рівень довіри з боку населення до цієї інституції та до електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Запропонована Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Золотонській територіальній громаді (далі – Програма) спрямована на розв’язання проблем та є тим дієвим інструментом, що дозволяє консолідувати зусилля органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об’єднань, проектів міжнародної технічної допомоги та експертного середовища задля активної реалізації на території громади реформи у сфері надання адміністративних послуг.

## **II. Мета Програми**

Метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця міста Золотоноша.

Формування та реалізація місцевої політики у сфері надання адміністративних послуг зосереджуються, насамперед, на:

відпрацюванні дієвих механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб’єктам господарювання, зниженні адміністративного навантаження на замовників послуг;

активному розвитку та масштабному використанні затребуваних електронних сервісів, зокрема щодо сплати адміністративного послуг;

втіленні інноваційних підходів у діяльність ЦНАП, забезпеченні єдиних стандартів їх роботи як невід’ємної частини мережі ЦНАП регіону;

запровадженні ефективної системи громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг;

популяризації ЦНАП та досягненні високого рівня суспільної довіри до влади як надавача послуг.



Програма є комплексним документом, що повністю узгоджується з визначеними стратегічними та операційними цілями, конкретними заходами для їх досягнення, що відображені в Стратегії розвитку міста Золотоноша до 2020 року, затвердженої рішенням Золотоніської міської ради від 01.12.2015 № 3-5/VII.

### **III. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми**

Досягнення головної мети Програми передбачає активне впровадження пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, до числа яких належать:

1. Упорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг.
2. Розбудова та підтримка сфери надання адміністративних послуг.
3. Впровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг.
4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

Розв'язанню окреслених у попередньому розділі проблемних питань сприятиме виконання першочергових заходів за кожним із запропонованих пріоритетних напрямів, а саме:

1. Упорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

проведення глибокого аналізу порядку надання адміністративних послуг, що запроваджені через ЦНАП, за відповідними напрямами та суб'єктами надання послуг;

розробка пропозицій зі спрощення й оптимізації порядку надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі, та необхідних змін до чинної нормативно-правової бази регіонального та місцевого рівнів;

відпрацювання моделей послуг, у першу чергу, комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

запровадження на місцевому рівні нових уніфікованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі.

## 2. Розбудова та підтримка сфери надання адміністративних послуг:

створення сучасного ЦНАП у місті Золотоноші;

посилення рівня ресурсного забезпечення Центру, у тому числі шляхом залучення коштів державного бюджету у вигляді субвенції на розвиток інфраструктури міста, коштів Державного фонду регіонального розвитку, а також активної співпраці з міжнародними донорськими програмами й проектами, громадськими об'єднаннями, інших джерел фінансування;

забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;

розширення спектру найзатребуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, соціальних та пенсійних послуг тощо;

придбання робочої станції для надання адміністративної послуги з оформлення й видачі біометричних паспортних документів, забезпечення ЦНАП зчитувачами інформації з паспорта громадянина України у формі картки (ID-картки);

запровадження багатоканальної системи оцінки якості обслуговування в ЦНАП (прозора скринька, електронна система оцінювання якості тощо).

## 3. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП, в тому числі новоприйнятих працівників, за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання ЕЦП у міжвідомчій взаємодії, впровадження електронних сервісів тощо;

участь у дистанційному навчанні (електронних курсах) для посадових осіб, керівників та адміністраторів ЦНАП щодо документального, організаційно-технічного створення ЦНАП та забезпечення їх ефективної роботи;

участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спілкування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою тощо;

запровадження нестандартних підходів до організації роботи ЦНАП як дієвого майданчика для творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців міста;

створення на базі ЦНАП постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;

організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, презентацій, брифінгів, круглих столів, зустрічей з громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП;

проведення масштабних інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП та пропагування користування електронними сервісами серед населення (розміщення інформації в ЗМІ тощо).

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети Програми, створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити загальну ефективність діяльності органів влади на території області.

#### **IV. Строки та етапи виконання Програми**

Програма реалізується в один етап. Початок виконання – 2019 рік, закінчення – 2021 рік.

#### **V. Ресурсне забезпечення Програми**

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету, державного бюджету (у межах наявних фінансових ресурсів), обласного бюджету (у межах передбачених фінансових ресурсів), та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України. Обсяги фінансування з місцевого бюджету визначаються щороку, під час його формування або у ході виконання, у межах передбачених фінансових ресурсів.

#### **VI. Організація управління та контролю за ходом виконання Програми**

Організаційне та адміністративне керівництво станом виконання Програми здійснюється її замовником – відділом “Центр надання

адміністративних послуг у місті Золотоноша” виконавчого комітету Золотоніської міської ради.

Координацію роботи з виконання заходів Програми, ефективного та цільового використання коштів їх виконавцями здійснює відділ “Центр надання адміністративних послуг у місті Золотоноша”, контроль – мандатна комісія, з питань депутатської діяльності, етики та питань щодо забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян.

Виконавцями заходів Програми є: відділ “Центр надання адміністративних послуг у місті Золотоноша” виконавчого комітету Золотоніської міської ради, структурні підрозділи виконавчого комітету Золотоніської міської ради, Черкаська обласна державна адміністрація та її структурні підрозділи (за згодою), територіальні органи центральних органів виконавчої влади в Золотоніському районі – суб’єкти надання адміністративних послуг (за згодою), громадські об’єднання (за згодою).

## **VII. Очікувані кінцеві результати виконання Програми**

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми стануть:

організація сервісного обслуговування кожного мешканця громади, перехід до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг, орієнтованих, перш за все, на повноцінне задоволення потреб суб’єктів звернень;

зниження адміністративного навантаження на громадян і суб’єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

зміцнення інституційної спроможності ЦНАП міста;

позиціонування ЦНАП у суспільстві як „супермаркету послуг”, незалежної інституції проєвропейського формату;

створення безбар’єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг;

формування високого рівня довіри населення, громадських об’єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг;

визнання внеску громади в успішну реалізацію реформи у сфері надання адміністративних послуг в Україні.

Секретар ради

Н.О. Сьомак