

Додаток
до рішення сесії Жовківської міської
ради Львівського району Львівської
області
від 20.09.2022 № 67

КОНЦЕПЦІЯ

розвитку відділу Центр надання адміністративних послуг
Жовківської міської ради Львівського району Львівської області на
2022-2023 роки

Загальні положення

Концепція розвитку відділу Центр надання адміністративних послуг у Жовківській міській раді на 2022 – 2023 роки (надалі – Концепція) визначає основним завданням вдосконалення діяльності відділу центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та встановлює організаційно-правові завдання його розвитку і функціонування.

Концепція розроблена з метою реалізації вимог:

- законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про співробітництво територіальних громад»;
- постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами);
- постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами);
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами) для забезпечення функціонування відділу Центру надання адміністративних послуг».

Визначення основних термінів:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги (далі – ЦНАП) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт

державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Адміністратор – це посадова особа органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Одержувачі адміністративних послуг – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультативної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Інформаційна картка (ІК) – документ, в якому відображена визначена законом інформація для одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання.

Технологічна картка (ТК) – документ, в якому відображено алгоритм дій та взаємодії представників відділу ЦНАП і СНАП, при наданні адміністративної послуги.

Результат послуги – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

Строк надання адміністративної послуги – період від отримання відділом ЦНАП вхідного пакету документів від суб'єкта звернення до передачі СНАП вихідного пакету документів (результату послуги) у відділ ЦНАП.

Електронна база даних – електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних із наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи відділу ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників відділу ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішньо-організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Цільовими групами Концепції є:

- мешканці територіальної громади та інших суміжних громад;
- суб'єкти звернень, які є безпосередніми замовниками послуг;
- працівники відділу ЦНАП, посадові особи міської ради, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади та інших державних органів- суб'єкти надання адміністративних послуг, які є безпосередніми виконавцями, надавачами послуг.

Мета та основні завдання Концепції

Мета Концепції:

а) створення рівних умов для отримання мешканцями територіальної громади незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний спосіб;

б) подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності міської ради та її виконавчих органів, напрацювання стратегічного бачення щодо поліпшення якості надання послуг шляхом створення та розвитку відділу ЦНАП у Жовківській міській територіальній громаді на середньострокову перспективу.

Основним завданням Концепції є формування ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом:

- організаційного забезпечення, матеріально-технічного розвитку відділу ЦНАП;
- формування передумов для надання через відділ ЦНАП максимально можливої кількості найбільш запитуваних адміністративних послуг;
- забезпечення зручних, доступних та безбар'єрних умов та гендерної рівності при отриманні адміністративних послуг мешканцями територіальної громади, в тому числі завдяки створенню пересувних віддалених робочих місць адміністратора «Мобільний центр»;
- впровадження сучасних інформаційних технологій.

Власне, реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями громади більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в різних органах виконавчої влади;
- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг у громаді для осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, з додатковими потребами та інших маломобільних соціальних груп;
- недостатнє матеріально-технічне забезпечення, в тому числі відсутність відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи;
- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, видачі відомостей з Державного земельного кадастру.

Основні принципи та засади поліпшення якості послуг

Відділ ЦНАП на сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громади.

Завдяки відділу ЦНАП, який працює за принципами «єдиного офісу» і «відкритого простору», доступності та поінформованості можна зручно та швидко обслуговувати громадян.

Принципи діяльності відділу ЦНАП:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів ЦНАП із СНАП та одержувачами послуг;
- принцип поінформованості одержувачів адміністративних послуг – забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувачів послуг, яка включає різні способи надання інформації (працівниками ЦНАП, функціонування веб-сайту, наявність інформаційних терміналів і стендів, надсилання смс-повідомлень, забезпечення єдиного номера телефону для звернень, тощо);
- принцип найменшої дії – надання «швидких» послуг за один візит, максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів);
- принцип територіальної доступності – формування основного офісу відділу ЦНАП і віддалених(пересувних) робочих місць адміністратора у старостинських округах Жовківської територіальної громади;
- принцип зручності отримання послуги – формування належної інфраструктури приміщень, способів надання послуг та способів оплати за них;
- принцип налагодження взаємодії – встановлення зворотного зв'язку із одержувачами адміністративних послуг для отримання інформації і врахування її для постійного поліпшення якості послуг.

Основні функції відділу ЦНАП:

- організація надання адміністративних послуг через працівників відділу ЦНАП;
- надання «швидких» послуг безпосередньо працівниками відділу ЦНАП;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів та отримання результату послуги;
- залучення представників суб'єктів надання послуг місцевої влади та виконавчих органів для надання консультацій для вирішення складних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;
- організація прийому громадян;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо отримання «електронних» послуг.

Основні заходи для поліпшення якості послуг

Досягнення мети та виконання завдань Концепції сприятимуть поліпшенню якості надання послуг у громаді.

Для цього будуть реалізовані наступні дії або заходи:

- модернізація відділу Центру надання адміністративних послуг;
- планування та затвердження моделі відділу ЦНАП Жовківської міської ради;
- відкриття та облаштування віддаленого (пересувного) робочого місця у старостинських округах для забезпечення однакової доступності і зручності отримання послуг для всіх мешканців громади;
- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення відділу ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з дитячими візочками та маломобільних груп населення;
- забезпечення здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації персоналу відділу ЦНАП;
- організація надання через відділ ЦНАП максимальної кількості адміністративних послуг, які належать до власних делегованих повноважень ради;
- розроблення (оновлення) і затвердження суб'єктами надання адміністративних послуг інформаційних та технологічних карток послуг;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі, інтеграція з інформаційними системами органів влади;
- вжиття заходів для організації надання через відділ ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, регіонального сервісного центру МВС, Державної міграційної служби, тощо;
- встановлення відповідного програмного забезпечення (системи електронного документообігу) для кожного суб'єкта надання адміністративних послуг, що задіяні в роботі відділу ЦНАП;
- підтримка належної системи інформування мешканців про адміністративні послуги та роботу відділу ЦНАП, в тому числі, через веб-сторінку міської ради в мережі Інтернет та окремої сторінки у соціальних мережах тощо;
- встановлення платіжного терміналу на віддалених (пересувних) робочих місцях;
- визначення тематики проведення навчання для працівників суб'єктів надання адміністративних послуг;
- організація проведення інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо діяльності ЦНАП;
- проведення інвентаризації адміністративних послуг на предмет відповідності чинному законодавству.

Для виконання зазначених заходів можуть використовуватися механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг, придбання обладнання, тощо);
- прийняття узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», організація оперативного документообігу з такими органами;
- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні та відвідування кращих Центрів надання адміністративних послуг для переймання досвіду;
- звітування перед міською радою щодо реалізації цієї Концепції та виконання заходів її впровадження.

Заплановані заходи будуть впроваджуватися з врахуванням найкращих стандартів та практик організації надання адміністративних послуг, гендерної та антикорупційної політики.

Очікувані результати та стандарти

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

1. Для одержувачів адміністративних послуг:
 - отримання більшості необхідних адміністративних послуг в одному місці, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах в належному відділі ЦНАП та віддаленому (пересувному) робочому місці;
 - забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг, спрощення процедур, оптимізація переліків документів для отримання адміністративних послуг;
 - зменшення часу, який необхідний для отримання послуг.
2. Для працівників відділу ЦНАП та інших посадових осіб, які залучені до надання адміністративних послуг:
 - належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;
 - покращення стану виконавської дисципліни;
 - автоматизація роботи відділу ЦНАП;
 - зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних пакетів документів, взаємодії із СНАП;
 - впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів.

3. Для міської ради загалом:

- підвищення прозорості та керованості діяльність виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг;
- збільшення надходжень до міського бюджету за надання адміністративних послуг.

4. Для громади загалом:

- прозорі умови отримання адміністративних послуг;
- підвищення рівня довіри до влади;
- налагодження партнерських стосунків між владою і мешканцями громади;
- покращення інвестиційного клімату.

Фінансове забезпечення

Фінансове забезпечення для реалізації Концепції здійснюється за рахунок коштів міського та державного бюджетів і коштів з інших джерел не заборонених законом.

Термін реалізації

Строк реалізації Концепції – 2022 – 2023 роки.

Секретар міської ради



Марта Грень