

**ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**СЬОМЕ СКЛИКАННЯ**

**ЧОТИРНАДЦЯТА СЕСІЯ**

**ПЕРШЕ ПЛЕНАРНЕ ЗАСІДАННЯ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

05.08.2020 м. Глухів № 488

**Про затвердження Концепції вдосконалення системи надання адміністративних послуг та модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Глухові на 2020-2021 роки**

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», з метою створення належних умов для розвитку системи надання адміністративних послуг, в рамках реалізації Проекту «U-LEADз Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку» - Компонент 2 «Створення центрів надання адміністративних послуг та підвищення поінформованості населення про місцеве самоврядування в Україні» (раунд 4), керуючись статтями 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», **міська радаВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг та модернізації Центру надання адміністративних послугу місті Глухові (додається).

2. Виконавчому комітету Глухівської міської ради Сумської області забезпечити виконання Концепції на території міста Глухова на період 2020-2021 роки.

3. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення на офіційному сайті міської ради.

4. Організацію виконання цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Карлова І.А., контроль - на постійну депутатську комісію з питань місцевого самоврядування, дотримання законності, правопорядку, регламенту,  депутатської етики та запобігання корупції (голова – Нанай Н.І.).

**Секретар міської ради Юрій БУРЛАКА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення міської ради

05.08.2020 №488

**Концепція**  
**вдосконалення системи надання адміністративних послуг та**

**модернізації Центру надання адміністративних послуг**

**умісті Глухові на 2020-2021 роки**

**І. Загальні положення**

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг та модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Глухові (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Законів України «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних і фізичних осіб – підприємців», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. «Про схвалення Концепції розвитку системи адміністративних послуг органами виконавчої влади» та інших нормативних актів.

Концепція визначає основні організаційно – правові питання розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг у місті Глухові (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб’єктів надання адміністративних послуг та суб’єктів звернень за принципом «єдиного вікна», що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг в одному місці.

**2. Мета і термін реалізації Концепції**

**Метою Концепції** є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (2 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 способи.

Термін реалізації Концепції – 2020- 2021 роки.

**3. Завдання Концепції**

**Основними завданнями Концепції є:**

**-** забезпечення передумов для створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;

- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;

- визначення Переліку адміністративних плуг, які надаються через ЦНАП;

- розробка та затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг;

- створення передумов для надання максимальної кількості адміністративних послуг, у тому числі в електронному вигляді;

- забезпечення отримання міською радою 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 безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями міста, впровадження інформаційних технологій;

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

**4. Поточний стан та проблеми, на розв’язання яких спрямована Концепція**

На виконання вимог Закону України «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності», розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 року № 90-р «Про схвалення Концепції системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», постанови Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 року № 737 «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» рішенням міської ради від 26.12.2011 № 263 року було прийнято рішення «Про створення Центру надання адміністративних послуг у місті Глухові», як інтегрованого робочого органу міської ради.

У 2013 році рішенням міської ради від 15.11.2013 № 647 було ліквідовано Центр надання адміністративних послуг в місті Глухові і утворено відділ «Центр надання адміністративних послуг» Глухівської міської ради (надалі –ЦНАП) як окремий структурний підрозділ міської ради, який розпочав функціонування з 1 лютого 2014 року.

Приміщення ЦНАП займає площу 120 кв.м., що включає два кабінети та частину загальної площі приміщення адміністративної будівлі виконавчого комітету міської ради, яка використовується як зони очікування та інформування. Приміщення оснащене пандусом, є кнопка виклику для осіб з обмеженими фізичними можливостями, облаштовано дитячий куточок. Наявний санвузол, який, проте не облаштований для потреб осіб з інвалідністю.

За кошти державного та міського бюджетів обладнано меблями та комп’ютерною технікою 5 робочих місць.

Для зручності відвідувачів встановлено POS - термінал для здійснення оплати за адміністративні послуги.

За час існування ЦНАП збільшилась кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та штатна чисельність відділу (на сьогоднішній день - 5 штатних одиниць).

На даний час через ЦНАП надається 6 груп послуг, зокрема: реєстрація/ зняття з реєстрації місця проживання, паспортні послуги (вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України), видача відомостей з Державного земельного кадастру, державна реєстрація земельних ділянок, прийом замовлень на реєстрацію громадський формувань та основні «місцеві послуги». Адміністратори відділу мають доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

У зв’язку з відсутністю відповідних умов послуги з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців надаються безпосередньо у відділі з питань державної реєстрації, який знаходиться за іншою юридичною адресою.

Виходячи з того, що більшість посадовців не сприймають громадян як замовників послуг, а працюють згідно адміністративно – бюрократичної системи, яка не орієнтована на громадянина, його потреби та очікування, у виконавчому комітеті міської ради виникла потреба у створенні необхідних умов для надання якісних адміністративних послуг.

Ця проблема має комплексний характер і основними її складовими є наступні:

1. Більшість необхідних адміністративних послуг надається переважно виконавчими органами міської ради, територіальна розпорошеність яких створює труднощі для громадян. На даний час 18 виконавчих органів міської ради, які надають послуги замовникам, розміщені за 9 адресами.
2. Необхідність звернення до декількох виконавчих органів міської ради для вирішення питання, що збільшує термін отримання адміністративної послуги.
3. Незручний та невпорядкований прийом громадян, обмежений графік «прийомних годин», який більше орієнтований на посадових осіб та не завжди підходить громадянам.
4. В існуючому ЦНАП недостатня облаштованість приміщення для прийому громадян:
   1. Будівля має недостатню площу для створення належних умов для інтеграції максимальної кількості адміністративних послуг та не відповідає вимогам відкритого простору.
   2. Відсутні належні умови доступу до адміністративних послуг для осіб з інвалідністю, додатковими потребами.
   3. Недостатнє матеріально-технічне забезпечення ЦНАП, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи.

5. Низький рівень обізнаності громадян і суб’єктів господарювання щодо запровадження електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

6. Недостатній рівень запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, насамперед, що стосується питань орієнтованості, ділової етики, командної роботи, гендерної рівності, комп’ютерної грамотності тощо. Особливої уваги потребує навчання психологічних аспектів спілкування з громадянами.

7. Недостаток інформування населення про сутність та основні напрямки діяльності ЦНАП.

**5. Заплановані заходи (шляхи вирішення проблем)**

За результатами участі у Фазі впровадження «Напрямку з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою», що фінансується Європейським Союзом та його країнами – членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією та реалізується на замовлення Шведського агентства міжнародного розвитку «Sida», Глухівська міська рада має можливість отримати міжнародну допомогу для модернізації ЦНАП.

Виконавчим комітетом Глухівської міської ради було прийнято рішення про виділення приміщення для ЦНАП на першому поверсі адміністративної будівлі в житловому будинку за адресою: 41400, Сумська область, місто Глухів, вулиця Києво – Московська, будинок 8 та проведення відповідного ремонту.

Будівля, в якій планується розмістити ЦНАП, розташована в центральній частині міста, поблизу зупинок громадського транспорту. На прилеглій території можливе облаштування місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення. Планується проведення благоустрою території. Вхід до приміщення облаштовано пандусом для осіб зобмеженими фізичними можливостями.

Таким чином, дані умови відповідають вимогам вдосконалення системи надання адміністративних послуг і подальшому розвитку ЦНАП у місті Глухові.

Для досягнення мети Концепції та усунення наявних проблем заплановано наступні заходи:

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

- затвердження нової структури ЦНАП, нормативних документів;

- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації;

- збільшення кількості адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, в тому числі - послуг соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, зайнятості населення;

- 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;

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі - через офіційну веб - сторінку Глухівської міської ради (громади), сторінку ЦНАП у соціальних мережах;

Для виконання зазначених заходів планується:

- проведення ремонтних робіт приміщення за адресою: 41400, Сумська обл., м. Глухів, вул. Києво – Московська, 8;

- внесення змін до структури виконавчих органів міської ради;

- оновлення нормативних документів щодо діяльності ЦНАП;

- прийняття узгоджених рішень (меморандумів) про співпрацю щодо надання адміністративних послуг з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, працевлаштування, 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, що надаються через ЦНАП, плануванні облаштування ЦНАП, впровадження суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- звітування перед Глухівською міською радою після завершення реалізації Концепції;

- питання забезпечення гендерної рівності у функціонуванні ЦНАП.

Усі заходи буде заплановано та впроваджено з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

**6. Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвиту ЦНАП Глухівської міської ради (громади) планується використання надходжень до міського бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інших коштів міського бюджету; державної субвенції на розвиток інфраструктури ОТГ (після її утворення); коштів проектів міжнародної технічної допомоги та інших дозволених законодавством джерел.

**7. Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

**для громадян та суб’єктів господарювання** – отримання максимально можливої кількості необхідних адміністративних послуг у громаді, в комфортних, доступних та безбар’єрних умовах у належним чином облаштованому ЦНАП;

**для працівників ЦНАП та інших посадових осіб, залучених до надання адміністративних послуг** – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

**для громади загалом** – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращення інвестиційного клімату, збільшення надходжень до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

**Секретар міської ради Юрій БУРЛАКА**