

КОНЦЕПЦІЯ

створення Центру надання адміністративних послуг в Барській міській об'єднаній територіальній громаді як міськрайонного центру

Терміни, що використовуються в цій Концепції, використовуються в таких значеннях

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.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) - це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

Адміністратор - посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Основними завданнями адміністратора є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор має право:

- безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг, у порядку, визначеному статтею 9 Закону України «Про адміністративні послуги»;
- погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- інформувати керівника центру надання адміністративних послуг та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;
- посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

- 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
- 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
- 4) строк надання адміністративної послуги;
- 5) результат надання адміністративної послуги;
- 6) можливі способи отримання відповіді (результату);
- 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються:

- 1) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;
- 2) відповідальна посадова особа;
- 3) структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення);
- 4) строки виконання етапів (дії, рішення).

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення умов для надання мешканцям громади та району необхідних адміністративних послуг в зручній та доступний спосіб.

Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- створення центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб, які працюють у ЦНАП;

- забезпечення доступних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями Калинівського району, в тому числі створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.

Поточний (вихідний) стан

Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання мешканцями Калинівського району більшості необхідних адміністративних послуг здійснюється переважно в різних органах виконавчої влади (управління праці та соціального захисту населення РДА, районний відділ державної реєстрації актів цивільного стану Міністерства юстиції тощо);

- ЦНАП райдержадміністрації не має належних умов для надання адміністративних послуг:

1. територіальна розпорошеність адміністративних послуг (навіть для отримання однієї адміністративної послуги особа часто мусить особисто відвідати кілька адміністративних органів, які, як правило, знаходяться в різних будівлях та різних частинах міста);
2. занадто тривалі строки надання адміністративних послуг;
3. не зручний та обмежений режим роботи адміністративних органів;
4. наявність великих черг у адміністративних органах;
5. відсутність належних умов для очікування (особливо батькам із дітьми);
6. відсутні деякі умови, тобто спеціально облаштованих приміщень адміністративних органів під потреби осіб з обмеженими фізичними можливостями (особливими потребами);
7. відсутність альтернативних способів звернення до адміністративних органів (у більшості випадків споживач мусить особисто і неодноразово відвідувати адміністративний орган)

8. оплата адміністративних послуг (з одного боку, у споживачів бракує інформації про розміри та порядок оплати послуг. З іншого боку, незручним є сам порядок оплати, коли для цього потрібно додатково відвідувати банківські установи поза приміщенням адміністративного органу);

Водночас необхідно виходити з того, що особливістю надання адміністративних послуг у нашій громаді є те, що Барська ОТГ розташована в адміністративному центрі району. Отже, є доцільним функціонування одного - спільного міськрайонного ЦНАП, який буде обслуговувати і мешканців громади, і мешканців району.

Перевагами спільного (міськрайонного) ЦНАП є більші фінансові та організаційні можливості для інвестицій у створення належного ЦНАП в органі місцевого самоврядування, аніж в РДА, у зв'язку з більшими надходженнями до місцевого бюджету за адміністративні послуги, а також зважаючи на інші ресурси (можливості залучення додаткових коштів місцевого бюджету, державної субвенції на розвиток інфраструктури ОТГ, проектів міжнародної технічної допомоги тощо).

Крім того, необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою, повноваження з надання більшості адміністративних послуг належатимуть органам місцевого самоврядування. Частина РДА будуть перетворені в органи префекторального (контрольно-наглядового) типу, без повноважень з надання адміністративних послуг, інші – реорганізовані /ліквідовані. Отже, створення міськрайонних ЦНАП є й перспективним та життєздатним напрямом розвитку ЦНАП і в масштабах держави.

В середньостроковій перспективі, доки частина повноважень з надання базових адміністративних послуг належатиме до компетенції територіальних органів і підрозділів центральних органів виконавчої влади (зокрема, Державної міграційної служби, Держгеокадастру тощо), створення спільного (міськрайонного ЦНАП) дозволяє забезпечити раціональне облаштування робочих місць і роботу представників таких органів/підрозділів у одному міськрайонному ЦНАП.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи:

- отримання місцевою радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- утворення Центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу місцевої ради;

- прийняття узгоджених рішень з районною державною адміністрацією для спільного надання адміністративних послуг у єдиному приміщенні / ЦНАП, в тому числі узгодження організаційно-правової форми ЦНАП (існування двох ЦНАП в одному приміщенні, або ж ліквідація ЦНАП райдержадміністрації), або надання адміністративних послуг у двох різних приміщеннях у яких будуть працювати працівники, як із об'єднаної територіальної громади так із району; підготовка узгоджених документів (Положення, Регламент тощо);

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, пандусом), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

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

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень міської ради, в тому числі з реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції, а також належать до компетенції РДА (насамперед, послуги у сфері соціального захисту населення);

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

- відкриття територіальних підрозділів ЦНАП в адміністративних центрах колишніх сільських та селищних рад, за можливості – в інших найбільших населених пунктах району, створення віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

- обслуговування, в обґрунтованих випадках, суб'єктів звернення з відповідними потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

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

- 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 та району про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінки ОТГ / ЦНАП і РДА / ЦНАП, сторінки ОТГ та РДА у соціальних мережах;

- відкриття банківського відділення у приміщенні ЦНАП (та/або встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях в ЦНАП).

В межах виконання зазначених заходів можуть використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, створення «мобільного робочого місця» тощо);

- узгоджених рішень з іншими органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг з реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- утворено спільну робочу групу органу місцевого самоврядування та райдержадміністрації з питань надання адміністративних послуг та утворення (модернізації) ЦНАП, в тому числі із залученням представників громадськості;

- підписано Меморандум про взаємне співробітництво в Центрі надання адміністративних послуг Калинівської районної державної адміністрації;

- 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.

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 бюджету ОТГ та районного бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти бюджету ОТГ та районного бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; 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 доведена до відома громади.

Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб'єктів господарювання – отримання усіх (більшості) необхідних адміністративних послуг в комфортних та доступних умовах у належному ЦНАП;

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

для громади та району загалом – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат;

для держави загалом – раціональне використання бюджетних коштів та інших публічних ресурсів, врахування перспектив реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою.

Наші очікувані стандарти:

- 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);

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня, а також роботу ЦНАП у суботу (за потреби і можливості);

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

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

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

Термін реалізації – 2020-2022 рр.

Секретар міської ради

В.М.Подуфалов

Начальник відділу з юридичних питань

О.В.Чубар