

**Програма
розвитку системи надання адміністративних послуг
в Баштєчківській об'єднаній територіальній громаді**

1. Визначення термінів, що використовуються в Програмі:

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень адміністративним органом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, актів, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Відділ Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – структура Баштєчківської сільської ради ОТГ, що забезпечує безпосередню роботу із одержувачами адміністративних послуг, відповідно до чого всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника;

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-консультаційної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає одержувач для отримання 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 вхідного пакету до передачі вихідного пакету в відділ ЦНАП.

Працівник, адміністратор відділу ЦНАП – посадова особа Баштєчківської сільської ради ОТГ, яка:

- забезпечує «перший» контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи відділу ЦНАП;
- надає детальну консультацію щодо бажаної адміністративної послуги, приймає вхідні та видає вихідні документи, здійснює їх реєстрацію в електронній базі даних;
- забезпечує взаємодію з відповідальними працівниками виконавчих органів, здійснює інформаційне забезпечення відділу ЦНАП.

Електронна база даних – електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов'язаних з наданням

адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об'єднані в єдину внутрішню організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

Інформаційна картка – документ, в якому відображена інформація для одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання адміністративної послуги.

Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм дій представників відділу ЦНАП, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються представниками відділу ЦНАП відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Якість адміністративної послуги – сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

Положення про ЦНАП Баштєчківської сільської ради ОТГ – документ, який описує основні засади діяльності ЦНАП та його учасників.

Регламент ЦНАП Баштєчківської сільської ради ОТГ – документ, розроблений на підставі чинного законодавства України в якому визначаються організаційні, технічні та інші умови діяльності ЦНАП, а також правила та порядок виконання покладених на нього завдань.

2. Загальні положення

Програма розвитку системи надання адміністративних послуг (надалі – Програма) визначає організаційно-правові питання надання адміністративних послуг, створення і функціонування відділу Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) Баштєчківської сільської ради ОТГ.

Мета Програми – наближення адміністративних послуг до мешканців громади, підвищення ефективності діяльності Баштєчківської сільської ради в частині надання адміністративних послуг.

Основними складовими розвитку відділу ЦНАП є:

- організаційне забезпечення створення та розвитку відділу ЦНАП та розподіл відповідальності;
- визначення реєстру адміністративних послуг та формування інформаційних і технологічних карт послуг;
- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг;
- функціонування відділу Центру надання адміністративних послуг;
- навчання та мотивація працівників відділу ЦНАП.

3. Опис проблеми та її актуальність

Є значна кількість послуг, які надаються в Баштєчківській сільській раді ОТГ, а частина послуг надається в районному ЦНАП та виконавчими органами влади на районному та обласному рівні. Існують проблеми у наданні адміністративних послуг, що створюють значні труднощі для одержувачів послуг, зокрема відсутність достатньої інформації щодо порядку надання адміністративних послуг, у більшості виконавчих органів існують обмежені дні

та години прийому, строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими, часті зміни порядку надання адміністративних послуг. Необхідність створення належних умов для ефективної роботи органу місцевого самоврядування об'єднаної громади та зручних і доступних умов для отримання населенням громади усього комплексу адміністративних послуг, слід відзначити, що умови праці значним чином впливають на якість прийнятих рішень.

Створення зручних і доступних умов для отримання населенням управлінських, адміністративних, соціальних послуг є однією з головних задач, що має вирішити Баштєчківська сільська рада. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина. Утворення Центру надання адміністративних послуг дасть можливість, створити належні умови для надання посадовими особами об'єднаної територіальної громади усього комплексу послуг, які повинні надаватися органом місцевого самоврядування спроможної територіальної громади.

4. Завдання Програми

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг в Баштєчківській ОТГ шляхом створення та функціонування відділу Центру надання адміністративних послуг;
- підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів.

5. Принцип діяльності відділу ЦНАП:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг – формування ефективної системи взаємодії працівників відділу Центру із одержувачами;
- принцип поінформованості одержувачів адміністративних послуг – забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувачів;
- принцип зацікавленості виконавця в якісному і своєчасному наданні відповідної адміністративної послуги;
- принцип найменшої дії – максимальне спрощення технології надання адміністративних послуг (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів тощо);
- забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг з врахуванням специфічних особливостей і потреб їх одержувачів;
- встановлення зворотного зв'язку із одержувачами адміністративних послуг.

6. Основні функції відділу ЦНАП:

- надання адміністративних послуг;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів, обробка документів та видача результату послуги;

- організація доставки документів із відділу ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також доставка вихідних документів до відділу ЦНАП;
- залучення представників виконавчих органів для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;
- організація прийому громадян Баштєчківської ОТГ.

7. Організація діяльності відділу ЦНАП

Планування

Реалізація Програми здійснюватиметься відповідно до плану заходів, має щоквартально уточнюватися, при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах.

Сесія Баштєчківської сільської ради ОТГ своїм рішенням утворила відділ Центр надання адміністративних послуг, як структурний підрозділ виконавчого апарату сільської ради та затверджує структуру відділу ЦНАП

Особливо важливим є проведення роз'яснювальної роботи серед працівників сільської ради щодо необхідності функціонування відділу ЦНАП. Кожна посадова особа сільської ради повинна відчувати, що організація та функціонування відділу ЦНАП є одним з пріоритетних напрямів діяльності Баштєчківської сільської ради.

Робоча група з питань створення та розвитку відділу ЦНАП.

Для організації та забезпечення функціонування відділу ЦНАП голова Баштєчківської сільської ради створює координуючий орган – робочу групу. Керівником робочої групи є голова, заступником голови робочої групи є секретар сільської ради, секретарем – начальник загального відділу, а членами – керівники та спеціалісти відділів, які є безпосередніми надавачами адміністративних послуг, а також депутати сільської ради.

Головним завданням робочої групи є забезпечення виконання плану заходів щодо впровадження проекту з створення та розвитку відділу ЦНАП. На засіданнях робочої групи розглядається хід його виконання, аналізуються проблеми, що виникли, приймаються оперативні рішення щодо функціонування відділу ЦНАП, даються відповідні доручення. Рішення робочої групи, є обов'язковими для виконання усіма працівниками сільської ради, залученими до створення і функціонування відділу ЦНАП. У разі потреби, такі рішення можуть бути основою для розпоряджень голови Баштєчківської сільської ради ОТГ.

Організаційні питання створення та розвитку ЦНАП

В процесі створення відділу ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- розробити та затвердити нормативну документацію щодо створення діяльності відділу ЦНАП (зокрема: положення про створення, регламент роботи);
- затвердити перелік адміністративних послуг, розробити інформаційні та технологічні карти згідно переліку;
- визначити приміщення для розміщення відділу ЦНАП;

- розробити заходи поточного ремонту будівлі відділу ЦНАП і зробити розрахунок кількості робочих місць;
- скласти кошторисну документацію на придбання меблів та оргтехніки для забезпечення діяльності відділу ЦНАП;
- розробити дизайн – проект приміщення відділу ЦНАП;
- внести зміни до положень відділів, посадових інструкцій осіб в частині співпраці, а саме знаходження та виконання своїх обов'язків в відділ ЦНАП;
- визначити можливість створення єдиної комп'ютерної сітки із виходом до кожного відділу, що задіяний в роботі відділу ЦНАП та створення відповідного програмного забезпечення;
- розробити схеми документообігу між працівниками відділу ЦНАП і працівниками відповідних відділів;
- визначити джерела фінансування матеріально-технічного забезпечення відділу ЦНАП;
- розробити та виготовити матеріали для наповнення інформаційних стендів;
- визначити тематику, план навчань, проводити навчання для працівників відділу ЦНАП;
- організувати проведення інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо діяльності відділу ЦНАП.

Представники відділу ЦНАП здійснюють консультаційну діяльність та прийом документів від одержувачів адміністративних послуг в Центрі упродовж усього часу його роботи відповідно до описів робочих місць. В описі робочого місця зазначаються функції, порядок роботи, права та обов'язки працівника, задіяного у роботі Центру.

При подальшому перегляді посадових інструкцій працівників сільської ради в них повинні бути відображені обов'язки та відповідальність за здійснення діяльності в відділі ЦНАП.

Виконавчі органи забезпечують розгляд звернень одержувачів адміністративних послуг, підготовку належних документів та їх передачу до відділу ЦНАП.

Порядок роботи відділу ЦНАП визначається регламентом його роботи.

Надання адміністративних послуг їх одержувачам здійснюються на безоплатній основі, крім надання тих послуг, що відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.

8. Надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються відповідно до їх технологічних та інформаційних карток, що затверджуються керівниками адміністративних органів та погоджуються головою сільської ради.

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання.

Технологічна картка є внутрішнім документом відділу ЦНАП, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів, залучених підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Технологічна та інформаційна картка формується за єдиною структурною схемою, що містить основні розділи:

- вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- вимоги до документів, що надаються одержувачами адміністративної послуги;
- послідовність дій одержувача адміністративної послуги та виконавчого органу, що надає адміністративну послугу;
- інформацію про строки надання адміністративної послуги;
- перелік юридичних фактів, що є підставою для початку дій;
- інформацію про платність/безоплатність адміністративної послуги, в тому числі із зазначенням розміру плати та реквізитів для платежу (в разі платності);
- перелік нормативно-правових документів, що регулюють надання адміністративної послуги;
- підстави для відмови в наданні адміністративної послуги;
- результат дії, форма надання адміністративної послуги та порядок передачі результату;
- порядок оскарження дій (бездіяльності) і прийнятих рішень, що здійснені при наданні адміністративної послуги.

Одержувачі адміністративної послуги можуть отримати інформацію про порядок її надання шляхом:

- отримання письмової відповіді на своє звернення;
- телефонної консультації;
- ознайомлення з інформацією в приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, безкоштовного отримання відповідних інформаційних довідників (у разі їх друкування);
- ознайомлення з відповідною інформацією на офіційному сайті Баштєчківської сільської ради ОТГ.

9. Навчання та мотивація працівників відділу ЦНАП

Навчання працівників

На всіх етапах функціонування відділу ЦНАП повинно проводитися навчання та підвищення кваліфікації працівників Центру, щоб забезпечити їх можливість виконувати свої функції з надання якісних адміністративних послуг.

Також повинні проводитися заходи, спрямовані на підвищення мотивації працівників виконавчих органів влади, залучених до роботи в відділі ЦНАП, їх позитивне ставлення до реалізації зазначеного проекту.

Метою навчання є забезпечення його учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних адміністративних послуг, а також розумінням загального процесу створення та функціонування відділу ЦНАП.

Для досягнення цієї мети необхідним є спільне навчання усієї команди, яке включатиме значну частку практичних робіт та обговорень.

Проведення опитування працівників

Для якісного функціонування відділу ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників Центру (за можливості, анонімно) щодо їх задоволеності та бачення ними основних проблем в діяльності відділу ЦНАП та в їх особистій роботі, основних завдань, що стоять перед ними. Отримана інформація повинна враховуватись при визначенні порядку виконання процесів, їх оптимізації. Такі анкетування мають стати регулярними, а їх результати мають бути важливою інформацією для аналізу діяльності відділу Центру надання адміністративних послуг.

Заохочення працівників

Впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг для працівників виконавчих органів є новим завданням, що вимагає додаткового часу та зусиль. Тому слід запровадити різні форми заохочення для співробітників, які продемонстрували високі результати в реалізації проекту. Це може бути як матеріальне заохочення (премії, доплати, винагороди тощо), так і інші заходи заохочення (подяки, грамоти тощо).

Важливо, щоб заходи заохочення працівників застосовувалися регулярно, були доступні для усіх посадових осіб, щоб інформація про відзначених працівників широко розповсюджувалася. Слід застосовувати інструменти оперативного заохочення навіть за невеликі досягнення (починаючи з усної подяки голови сільської ради особисто або на нараді апарату).

10. Інформаційне забезпечення відділу ЦНАП

У відділі ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- реєстр адміністративних послуг;
- інформаційні картки надання адміністративних послуг;
- прізвища, імена, по батькові керівників сільської ради, години прийому;
- формуляри заяв, зразки їх заповнення;
- інша інформація, необхідна для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.

У відділі ЦНАП формується та ведеться електронна база даних звернень одержувачів адміністративних послуг.

11. Фінансування діяльності відділу ЦНАП

Фінансування поточної діяльності відділу ЦНАП здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету та залучення коштів міжнародної технічної допомоги.

Для покращення обслуговування одержувачів адміністративних послуг сільська рада може укласти договори на надання супутніх послуг - нотаріуса, розміщення банкомату, копіювального апарату тощо. Головним критерієм конкурсного відбору надавачів супутніх послуг буде синхронність їх роботи з режимом роботи відділу ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

12. Очікувані результати

Для одержувачів адміністративних послуг:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;
- зменшення часу, необхідного для відвідування виконавчих органів, причетних до підготовки та надання документів реєстраційного та погоджувального характеру;
- отримання максимуму адміністративних послуг в одному місці;
- зручний для споживачів адміністративних послуг режим роботи ЦНАП;
- виконання відділу ЦНАП функцій щодо отримання внутрішніх погоджень та висновків.

Для представників відділу ЦНАП, які причетні до надання адміністративних послуг:

- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;
- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- покращення стану виконавської дисципліни;
- уникнення дублювання дій, пов'язаних з введенням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;
- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників.

Для керівництва Баитечківської сільської ради:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг.

13. Термін реалізації Програми 2021– 2023 роки.