



**ВЕЛИКОДИМЕРСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
БРОВАРСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Р І Ш Е Н Н Я

**Про затвердження Концепції розвитку
системи надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Великодимерської
селищної ради Броварського району
Київської області**

З метою створення та розвитку Центру надання адміністративних послуг у Великодимерській територіальній громаді в умовах децентралізації, а також створення належних умов для споживачів послуг, відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», керуючись Законом України «Про адміністративні послуги», враховуючи позитивні висновки та рекомендації постійної депутатської комісії з питань регламенту, депутатської етики, законності, протидії та запобігання корупції, Великодимерська селищна рада

В И Р І Ш И Л А :

1. Затвердити Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області, що додається.
2. Виконавчому комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області та його посадовим особам під час підготовки проєктів актів селищної ради та її виконавчого комітету, а також в процесі виконання покладених на них повноважень у сфері надання адміністративних послуг забезпечити:
 - 2.1. дотримання принципів та положень, визначених затвердженою цим рішенням Концепції;
 - 2.2. вживати заходів до впровадження у своїй діяльності принципу «відкритого простору».
3. Рішення Великодимерської селищної ради від 28.05.2020 р. № 776 XXXV-VII «Про затвердження Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг у Великодимерській об'єднаній територіальній громаді» визнати таким, що втратило чинність.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань регламенту, депутатської етики, законності, протидії та запобігання корупції.

Селищний голова

Анатолій БОЧКАРЬОВ

смт Велика Димерка
24 грудня 2020 року
№ 84 V-VIII

КОНЦЕПЦІЯ
розвитку системи надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району
Київської області

Загальні положення

Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області складена з дотриманням таких принципів: верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності та зручності для суб'єктів звернення.

Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями Великодимерської селищної ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, положенням про Центр та цим Регламентом.

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 отримання адміністративних послуг;

- суб'єкт надання адміністративної послуги – 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.

Центр надання адміністративних послуг, віддалені робочі місця, територіальні підрозділи (надалі – адміністративний орган).

Центр надання адміністративних послуг (надалі – Центр).

Великодимерська територіальна громада (надалі – громада).

Приміщення Центру надання адміністративних послуг відповідає принципу «відкритого простору».

Належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями:

- повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом;

- послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень;

- послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб;

- результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);

- надання адміністративних послуг пов'язані із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Розвиток системи надання адміністративних послуг повинен здійснюватися з урахуванням таких основних принципів:

- доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
- дотримання стандартів надання послуг;
- відповідність розміру плати за адміністративні послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням;
- відкритість.

Для забезпечення розвитку системи надання адміністративних послуг необхідно розв'язати такі завдання:

- наявність не передбачених законами видів адміністративних послуг;
- поділ адміністративної послуги на кілька платних послуг;
- перекладення обов'язків адміністративних органів із збирання довідок або погодження документів на фізичних та юридичних осіб;
- отримання від фізичних та юридичних осіб документів, не визначених законодавством або у не передбаченій законодавством спосіб;
- необґрунтоване справляння плати або необґрунтовано великі розміри плати за надання окремих видів адміністративних послуг;
- необґрунтовано тривалий строк надання адміністративних послуг;
- обмеженість доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг;
- надання та отримання супутніх адміністративних послуг;
- віднесення до повноважень адміністраторів Центру, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць здійснення контролю та надання адміністративних послуг;
- відсутність стандартів надання адміністративних послуг.

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання мешканцям Великодимерської територіальної громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг, віддаленими робочими місцями та його територіальними підрозділами в зручний та доступні способи.

Завдання Концепції

Завданням Концепції є:

- створення Центру надання адміністративних послуг, віддалених робочих місць та його територіальних підрозділів для роботи адміністраторів та спеціалістів із функціями адміністратора у населених пунктах громади;
- забезпечення отримання Великодимерською територіальною громадою повноважень з надання всіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;

- створення Центру надання адміністративних послуг, з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

- забезпечення доступних та без бар'єрних умов для отримання та впровадження адміністративних послуг мешканцями громади;

- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах модернізації та функціонування Центру.

Реалізація цієї Концепції спрямована на розв'язання наступних завдань:

- отримання мешканцями громади необхідних адміністративних послуг які здійснюються у Центрі, на віддалених робочих місцях та його територіальних підрозділах виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області;

- недостатнє матеріально-технічне програмне забезпечення для організації ефективної роботи у Адміністративному органі.

Заплановані заходи та шляхи вирішення завдань

Для досягнення мети цієї Концепції та виконання запланованих заходів будуть вживатися наступні заходи:

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

- забезпечення Центру, віддалених робочих місць та територіальних підрозділів достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення кваліфікації;

- організація через Центр, віддалені робочі місця та територіальні підрозділи надання адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, тощо;

- вжиття заходів для надання Центром, адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку адміністративних послуг;

- створення належної системи інформування громади про надання адміністративних послуг роботи адміністраторів Центру, адміністраторів на віддалених робочих місцях та його територіальних підрозділах, в тому числі через веб-сторінку громади, у соціальних мережах; веб-сайту, електронної пошти тощо;

- встановлення терміналу у приміщенні Центру надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах.

В межах виконання зазначених заходів будуть (можуть) використовуватися наступні механізми:

- узгоджені рішення з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення;

- узгоджені рішення з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері отримання витягів із державного земельного кадастру тощо;

- узгоджені рішення з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері пенсійного забезпечення.

- узгоджені рішення із Головним сервісним центром МВС;

- узгоджені рішення із Центральним міжрегіональним управлінням Державної міграційної служби у м. Києві та Київській області.

Для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- вивчення кращих практик з питань організації надання адміністративних послуг;

- 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 адміністративних послуг для Центру, на віддалених робочих місцях та його територіальних підрозділах, при їх плануванні облаштування при впровадженні суттєвих новацій у роботі надання адміністративних послуг;

- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування роботи адміністраторами Центру, адміністраторами на віддалених робочих місцях та його територіальних підрозділах.

Плата за адміністративні послуги

Особливо актуальними є питання віднесення окремих видів адміністративних послуг до платних, обґрунтованості розмірів плати за них, прозорості цього процесу.

Надання адміністративних послуг на платній (безоплатній) основі, переліки адміністративних послуг, а також розмір плати за адміністративні послуги (у фіксованому розмірі на рівні середньої собівартості надання даного виду послуг) повинні визначатися виключно законами.

Розмір плати за адміністративну послугу може бути підвищено, якщо це пов'язано з вимогами особи (наприклад за терміновість), публічні інтереси які зумовлюють підвищенню фінансові вимоги до отримувача адміністративної послуги.

Підвищення якості надання адміністративних послуг

Для підвищення якості надання адміністративних послуг необхідно: максимально децентралізувати надання адміністративних послуг;

- забезпечити конкурентоспроможну оплату праці в адміністративних органах, сприяти виробленню у працівників мотивації для досягнення кінцевого результату, а не формального дотримання правил;

- розробити стандарти надання адміністративних послуг;

- запроваджувати сучасні форми надання адміністративних послуг, що дадуть можливість організувати отримання усіх або найбільш поширених адміністративних послуг, які надаються на певному адміністративно-територіальному рівні, в одному приміщенні;

- здійснювати оплату послуг безпосередньо на місці.

Оцінка якості надання адміністративних послуг за критеріями

Підвищенню якості надання адміністративних послуг сприятиме визначення критеріїв оцінки їх якості та стандартів надання.

Такими критеріями є:

- результативність задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;
- своєчасність надання адміністративної послуги в установленій законом строк;
- доступність фактичної можливості фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою.

Критерій доступності передбачає:

- територіальну наближеність адміністративного органу до отримувачів адміністративних послуг;
- наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для транспортних засобів фізичних та юридичних осіб;
- можливість вільного (безперешкодного) доступу до будівлі Центру, віддалених робочих місць та його територіальних підрозділів;
- безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків;
- зручність урахування інтересів та потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг.

Критерій зручності передбачає:

- можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою передбачається з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб;
- безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях.

Критерій відкритості передбачає:

- наявність інформації стосовно процедури надання певної адміністративної послуги, переліку документів для її отримання із зразками заповнення таких документів, розміру та порядку оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг;
- можливість отримання кваліфікованої консультативної допомоги засобом зв'язку: телефон, електронною поштою, особисто тощо;
- повага, ввічливе та шанобливе ставлення до отримувача адміністративної послуги;
- повага, ввічливе та шанобливе ставлення до працівників Адміністративного органу;

Критерій включає:

- готовність працівників адміністративного органу допомогти отримувачеві адміністративної послуги в оформленні документів;
- дотримання принципу «відкритого простору» та рівності громади;
- забезпечення зручностей в Адміністративному органі;

На основі зазначених критеріїв встановлюються стандарти надання адміністративних послуг.

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на модернізацію Центру надання адміністративних

послух, віддалених робочих місць його територіальних підрозділів виконавчого комітету Великодимерської селищної ради Броварського району Київської області будуть використані надходження до бюджету Великодимерської територіальної громади у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір), інші кошти місцевого бюджету, державна субвенція на розвиток інфраструктури громади, 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 доведена до відома громади.

Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

- для громадян та суб'єктів господарювання отримання в комфортних, доступних та без бар'єрних умовах необхідних адміністративних послуг в належному Центрі, на віддалених робочих місцях та його територіальних підрозділах;

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

- для громади умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат тощо;

очікувані стандарти Великодимерської територіальної громади:

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні Центру та територіальних підрозділах (з використанням банківського терміналу);

- можливість отримати довідкову інформацію щодо необхідної адміністративної послуги телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин Центру, віддалених робочих місць та його територіальних підрозділів.

Інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Броварського району Київської області. Віддалені робочі місця та його територіальні підрозділи.

Інформація щодо режиму роботи Центру надання адміністративних послуг.

Інформація щодо режиму прийому суб'єктів звернень.

Інформація щодо режиму роботи віддалених робочих місць

Інформація щодо режиму роботи територіального підрозділу.

Телефон/факс, місцезнаходження, адреса електронної пошти, веб-сайт.

Центр розміщений в центральній частині селища, з розвинутою транспортною інфраструктурою, у зручному для суб'єктів звернення місці, за адресою: 07442, смт Велика Димерка, Броварський район, Київська область, вул. Промислова, буд. 28А.

На вході до приміщення (будівлі) Центру розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи (приймні години суб'єктів звернення).

Приміщення Центру розміщене на першому поверсі будівлі, створені належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних

груп населення до приміщень будівлі. Вхід до Центру, облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами. У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. За потреби, на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру. Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає:

- Зона інформування. Зона очікування;
- Рецепція;
- Місце для самообслуговування.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Зона інформування, зона очікування облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

У зоні інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Зона інформування облаштовується столами, стільцями, телефоном, забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

Зона очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначена залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У зоні очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень не менш як 5 місць.

Зона очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

Для оплати адміністративного збору в зоні очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

Зону обслуговування утворено за принципом «відкритого простору»,

розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

Площа зони очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа зони очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (прийомні дні та години, вихідні дні).

Термін реалізації завдань Концепції 2021-2022 рр.

Секретар ради

Антоніна СИДОРЕНКО