

**УКРАЇНА**

**Долинська міська рада**

**Івано-Франківської області**

восьме скликання

(сімнадцята сесія)

**РІШЕННЯ**

Від 18.11.2021 **№ 1122-17/2021**

м. Долина

**Про програму розвитку** **управління**

**надання адміністративних послуг**

**Долинської міської ради**

**(Центру надання адміністративних послуг)**

**на 2022-2024 роки**

З метою забезпечення розвитку місцевого самоврядування, якісного надання адміністративних послуг та визначення пріоритетних напрямків роботи, розширення переліку адміністративних послуг, модернізації та підвищення якості обслуговування суб’єктів звернень, з метою покращення іміджу Центру, як центру доступності і зручності для громадян та бізнесу в отриманні адміністративних послуг, забезпечення виконання Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити програму розвитку **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центру надання адміністративних послуг)**

на 2022-2024 роки (додається).

2. Виконавчим органам міської ради забезпечити виконання заходів Програми.

3. Фінансовому управлінню міської ради, виходячи з можливостей дохідної частини міського бюджету, при формуванні проєктів міського бюджету на 2022-2024 роки передбачати кошти на реалізацію заходів Програми.

4. Встановити, що бюджетні призначення для реалізації заходів Програми на кожен рік затверджуються рішенням міської ради про міський бюджет на відповідний бюджетний рік.

5. Інформацію про виконання даної Програми заслуховувати на сесії міської ради в ІV кварталі кожного року.

6. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань бюджету та фінансів.

Міський голова Іван Дирів

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення міської ради

**від 18.11.2021 № 1122-17/2021**

**Програма**

**розвитку управління надання адміністративних послуг**

**Долинської міської ради**

**(Центру надання адміністративних послуг)**

 **на 2022-2024 роки**

**Паспорт Програми**

**1. Ініціатор розробленої Програми (замовник)** – **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центр надання адміністративних послуг)**

**2.** **Розробник Програми** – **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центр надання адміністративних послуг)**

**3. Термін реалізації Програми** -2022-2024 роки

**4. Етапи фінансування Програми**  -2022-2024 роки

**5. Обсяги фінансування Програми** -1946,0 тис. грн.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Роки*** | ***Обсяги фінансування, тис. грн*** |
|  | ***в.т.ч. за джерелами фінансування*** |
| ***Всього*** | ***обласний бюджет*** | ***міський бюджет*** | ***інші джерела*** |
| 2022-2024 р.р.в тому числі: | 1946,0 | 765,0 | 1181,0 | - |
| 2022 р. | 1292,0 | 765,0 | 527,0 | - |
| 2023 р. | 327,0 | - | 327,0 | - |
| 2024 р. | 327,0 | - | 327,0 | - |

**6. Термін проведення звітності:**

**Звіт про результати виконання Програми за підсумками року – в ІV кварталі на сесії міської ради починаючи з 2022 року.**

1. **Загальна частина Програми**

Програма **розвитку управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центру надання адміністративних послуг)** (далі - Програма) розроблена на виконання Закону України “Про адміністративні послуги” та у відповідності із Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Розпорядження Кабінету Міністрів України №523-р від 16.05.2014 р. «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг. Програма розроблена із врахуванням вимог вказаних нормативних актів та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян.

Саме з цією метою в м. Долина у серпні 2020 року створено **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центр надання адміністративних послуг)** – (далі- ЦНАП) та його віддалені робочі місця адміністраторів в 18 населених пунктах громади, що забезпечує комплексне їх надання. Механізм роботи такого центру полягає у тому, що прийшовши в один офіс без кабінетів людина вирішує все за один візит. Особливо актуальним такий підхід стає при народженні дитини, коли батькам необхідно здійснити цілий комплекс дій, в тому числі зареєструвати місце проживання дитини, зареєструватись в електронну чергу в дошкільний навчальний заклад, при потребі отримати статус багатодітної сім’ї та інші.

Отже, у ЦНАП можна одразу замовити широкий пакет різних послуг не звертаючись у інші установи, що суттєво економить часові та грошові витрати мешканців громади.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи ЦНАП. У рамках реформи розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р року № 523-р (зі змінами), з 2017 року суттєво розширено переліки послуг, які можуть надаватись через ЦНАП, зокрема, додано послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчення водія, соціальних послуг тощо, із 2020 року введено послугу «єМалятко», що об’єднує в собі 9 різних послуг, а також суттєво збільшено перелік послуг відповідно до розпорядження Розпорядженням КМУ [№ 969-р від 18.08.2021](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/969-2021-%D1%80#n8)

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів місцевого самоврядування згідно з єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба ЦНАП надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

Незважаючи на організації ефективну та налагоджену систему надання адміністративних послуг у територіальній громаді , є ряд проблем, які потребують додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної роботи ЦНАП та надання ширшого спектру послуг для жителів громади.

Зокрема, з питань оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон, оформлення ID-картки по досягненню 14-річного віку, реєстрації автотранспортних засобів, видачі посвідчення водія, у зв’язку із відсутністю робочих станцій.

Також залишаються не вирішеними питання:

1. недостатня площа приміщення ЦНАП, невелика зона очікування та відсутність конференц залу;
2. незадовільні умови приміщень у ВРМ.
3. низька ергономічність у облаштуванні ЦНАП та ВРМ;
4. збільшення потреби ЦНАП у сучасній офісній техніці через збільшення навантаження на адміністраторів;
5. забезпечення належного інформаційного обміну між державними та місцевими реєстрами;
6. відсутність охоронно-пожежної сигналізації та інших заходів з метою збереження майна;
7. відсутність брендингу ЦНАП та корпоративної форми для працівників ;
8. недостатня поінформованість громадян про переваги та можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі через ЦНАП, переліки послуг, що надаються через ЦНАП Долинської територіальної громади за допомогою електронних сервісів.

Програма розвитку **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центру надання адміністративних послуг)** на 2022-2024 роки спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери адміністративних послуг з метою максимального наближення послуг до мешканців громади.

1. **Мета Програми.**

Метою Програми розвитку **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради (Центру надання адміністративних послуг)** на 2022-2024 роки є:

1. Розбудова та підтримка ЦНАП та його віддалених робочих місць адміністраторів.
2. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.
3. Забезпечення комп’ютерною та іншою оргтехнікою, відповідними інформаційними системами та програмами.
4. Розширення доступу до Єдиних та Державних реєстрів.
5. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація діяльності ЦНАП.
6. **Основні завдання Програми.**

Основними завданнями на 2022-2024 роки є:

* розширення переліку адміністративних послуг;
* забезпечення належних умов у віддалених робочих місцях адміністраторів у населених пунктах громади;
* розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;
* облаштування приміщень ЦНАП та ВРМ;
* навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.
* забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг;
* придбання необхідного обладнання та систем для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, ID-карточок та видачі посвідчення водія (при заміні).

Реалізація цих ключових завдань дозволить досягти головної мети Програми, а саме: створити комфортне для громадян і суб’єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради.

1. **Очікувані результати виконання Програми.**

Основними результатами реалізації Програми стануть:

* ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «центру послуг»;
* забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
* мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
* належні умови надання послуг у віддалених робочих місцях адміністраторів у населених пунктах громади;
* забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
* застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
* впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
* стале функціонування місцевої інформаційної системи зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
* підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
* формування позитивного іміджу ЦНАП Долинської міської ради;
* формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо.
1. **Фінансове забезпечення виконання Програми.**

Фінансування Програми передбачається за рахунок місцевого бюджету та інших джерел не заборонених чинним законодавством.

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування (розділ 6).

1. **Заходи Програми розвитку** **управління надання адміністративних послуг Долинської міської ради**

**(Центру надання адміністративних послуг)**

**на 2022-2024 роки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Зміст заходу** | **Відповідальні за виконання** | **Джерела фінансування** | **Орієнтовні обсяги фінансування, тис. грн** | **Очікуваний результат** |
| **роки** |
| **2022** | **2023** | **2024** |
| **Розширення переліку адміністративних послуг** |
| Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | – | – | – | – | Збільшення послуг, якими може скористатись громадськість у ЦНАП |
| Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги | Управління надання адміністративних послуг | – | – | – | – | Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП  |
| Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | Управління надання адміністративних послуг | – | – | – | – | Наявність актуальної інформації про зручність отримання адміністративних послуг громадянами та суб’єктами господарювання. Спрощення, при потребі, процедури надання адміністративних послуг |
| Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Керівництво міської ради, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 20,0 | 10,0 | 10,0 | Доступу до Єдиних та Державних реєстрів для реєстрації та видачі свідоцтв про народження, одруження та смерть та навчання. Проведено навчання старост та відповідальних працівників ЦНАП |
| **Діяльність адміністраторів (в тому числі ВРМ)** |
| Встановлення та обслуговування інтегрованої системи «Універсам послуг» | Управління технічного та інформаційного забезпечення | Міський бюджет | 20,0 | 20,0 | 20,0 | Забезпечення жителів сіл можливістю отримання послуг за місцем проживання |
| Виготовлення печаток та штампів для роботи адміністраторів | Управління технічного та інформаційного забезпечення | Міський бюджет | 2,0 | 2,0 | 2,0 | Забезпечення жителів сіл можливістю отримання послуг за місцем проживання (5 печаток та 2 штампи) |
| Придбання комп’ютерів, оргтехніки,  програмного забезпечення, технічного обладнання, проведення мережі інтернет, заміна ключів, сертифікатів доступу  | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 120,0 | 120,0 | 120,0 | Забезпечення надання якісних послуг суб’єктам звернення (3 БФП та 4 ПК) |
| **Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП** |
| Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський (співфінансування), обласний, державний бюджети | 500,0 | – | – | Надання послуг з видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки |
| Придбання робочої станції для видачі водійських прав. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський, обласний, державний бюджети | 350,0 | – | – | Надання послуг з видачі водійських прав |
| Обслуговування Єдиного реєстру Долинської територіальної громади | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | – | – | – | Єдиний реєстр жителів Долинської територіальної громади |
| Обладнання центру інформаційними системами, боксами | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 60,0 | 10,0 | 10,0 | Інформування суб’єктів звернення щодо надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг  |
| Розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП ([www.cnap.dolyna.if.ua](http://www.cnap.dolyna.if.ua/)) і отримати за один візит | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | – | – | – | Мінімізація кількості візитів до ЦНАП суб’єктами звернень  |
| **Облаштування приміщень** |
| Встановлення та обслуговування охоронної та пожежної сигналізації, відео фіксації  | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 60,0 | 15,0 | 15,0 | Збереження майна та документів, відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП з метою мінімізація корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки в ЦНАП |
| Облаштування архівної кімнати, придбання металевих вогнетривких шаф, металевих стелажів для зберігання документів (справ). | Управління технічного та інформаційного забезпечення, Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 30,0 | 20,0 | 10,0 | Створення належних умов для зберігання документів |
| **Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП** |
| Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП  | Управління надання адміністративних послуг. Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (за згодою) | Міський бюджет | 20,0 | 20,0 | 20,0 | Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності |
| Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | – | – | – | Забезпечення експертної, наукової, інформаційної та іншої підтримки функціонування ЦНАП |
| Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | – | – | – | Забезпечення якості прийому суб’єктів звернень |
| Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 10,0 | 10,0 | 10,0 | Популяризація та поширення досвіду організації роботи ЦНАП.Досягнення високого рівня обізнаності населення про актуальні послуги. Розміщення сайту на хостинг (розробка підтримка сайту) |
| Брендинг ЦНАП. Запровадження корпоративного одягу для працівників ЦНАП | Управління надання адміністративних послуг | Міський бюджет | 100,0 | 100,0 | 100,0 | Єдиний стандарт ведення внутрішньої роботи, підвищення дисципліни та рівня ділової культури. |
| **Разом по програмі** |  |  | 1292,0 | 327,0 | 327,0 |  |