



**ЛЕБЕДИНСЬКА МІСЬКА РАДА
СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**СЬОМЕ СКЛИКАННЯ
ШІСТДЕСЯТА СЕСІЯ**

РІШЕННЯ

31.01.2020
м. Лебедин

№ 1085-МР

**Про затвердження Концепції
створення управління «Центр
надання адміністративних
послуг»**

Керуючись статтею 25, частиною третьою статті 52, частиною четвертою статті 54, частиною першою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», з метою організації роботи щодо створення управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Лебединської міської ради, в рамках співробітництва з виконавцем Фази впровадження напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD 3 Європою», Лебединська міська рада **в и р і ш и л а**:

1. Затвердити Концепцію створення управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Лебединської міської ради (далі – Концепція), що додається.

2. Начальникові управління «Центр надання адміністративних послуг» (начальникові відділу з організації надання адміністративних послуг - ЦНАП) виконавчого комітету Лебединської міської ради забезпечити реалізацію Концепції на 2020 рік.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Подолька С.В.

Міський голова

Олександр БАКЛИКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення шістдесятої сесії
Лебединської міської ради
сьомого скликання

31 січня 2020 року № 1085-МР

**Концепція
створення управління «Центр надання адміністративних послуг»
виконавчого комітету Лебединської міської ради на 2020 рік**

Мета Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації Концепції є створення умов для надання жителям територіальної громади міста Лебедин та жителям інших суміжних громад необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний спосіб.

Завдання Концепції

Завданнями Концепції є:

забезпечення отримання громадою повноважень з надання усіх адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;

створення управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Лебединської міської ради (далі – управління «ЦНАП»), з комфортними умовами в приміщенні для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіми мешканцями територіальної громади міста Лебедин, а у перспективі об'єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), впровадження інформаційних технологій;

забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування управління «ЦНАП».

Поточний (вихідний) стан

Реалізація Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

отримання жителями громади та жителями інших суміжних громад більшості адміністративних послуг здійснюється переважно в різних органах виконавчої влади;

необлаштовані умови для обслуговування суб'єктів звернення у відділі з організації надання адміністративних послуг – ЦНАП виконавчого комітету Лебединської міської ради, відсутність умов для очікування, у тому числі для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;

недостатнє матеріально-технічне та програмне забезпечення виконавчих органів Лебединської міської ради для організації ефективної роботи;

обмежені прийомні години в окремих спеціалістів територіальних органів виконавчої влади;

нові виклики (ризика) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання та інші, у зв'язку з утворенням ОТГ;

складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;

відсутність умов для оплати адміністративних послуг в приміщенні відділу з організації надання адміністративних послуг – ЦНАП виконавчого комітету Лебединської міської ради.

Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

забезпечення управління «ЦНАП» належним приміщенням (у тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою з обладнаним столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

забезпечення управління «ЦНАП» достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;

організація надання через управління «ЦНАП» усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень Лебединської міської ради;

вжиття заходів для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло-забезпечення;

впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, у тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади;

створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу управління «ЦНАП» на офіційному сайті Лебединської міської ради;

відкриття банківського відділення у приміщенні управління ЦНАП та/або встановлення платіжного терміналу.

У межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг тощо);

узгоджених рішень з центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами для надання адміністративних послуг у сфері реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення.

Утворено робочу групу з питань модернізації відділу з організації надання адміністративних послуг – ЦНАП, у тому числі із залученням представників різних груп громадянської з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;

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

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, у тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для управління «ЦНАП», при плануванні облаштування управління «ЦНАП», при впровадженні суттєвих новацій у роботі управління «ЦНАП», при щорічному оцінюванні персоналу управління «ЦНАП»;

питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування управління «ЦНАП».

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політики захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

Витрати та джерела їх покриття

Для покриття витрат на створення управління «ЦНАП» будуть використані надходження до міського бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти міського бюджету; 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 у громаді, в комфортних, доступних та безбар'єрних умовах в належному управлінні «ЦНАП»;

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

для громади загалом – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, максимальні надходження до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

усі мешканці громади не більше як за один рік з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до оновленого управління «ЦНАП»;

організація роботи управління «ЦНАП» не менше 40 прийомних годин протягом тижня та один раз на тиждень до 20:00;

можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні управління «ЦНАП»;

можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном протягом усіх робочих годин у виконавчих органах Лебединської міської ради, електронною поштою.

Термін реалізації –2020 рік

Секретар ради

Оксана ДРЕВАЛЬ

Начальник відділу з організації надання адміністративних послуг ЦНАП

Олена МІШЕНІНА