



**УКРАЇНА**  
**МЕРЕФ'ЯНСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОГО РАЙОНУ,**  
**ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**  
**XXIX сесія Мереп'янської міської ради VIII скликання**

**РІШЕННЯ**

**від 15 березня 2019 року**

**м. Мерепфа**

**Про затвердження Концепції  
розвитку Центру надання  
адміністративних послуг Виконавчого  
комітету Мереп'янської міської  
ради на 2019-2021 роки**

З метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 р. №5203-VI «Про адміністративні послуги» у відповідності із Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами); розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами); рішенням XXVII сесії Мереп'янської міської ради VIII скликання від 21.12.2018 р. «Про створення Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереп'янської міської ради» та для забезпечення ефективного функціонування центру надання адміністративних послуг Мереп'янська міська рада вирішила:

1. Затвердити Концепцію розвитку Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереп'янської міської ради на 2019-2021 роки (додається).
2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань регуляторної політики, прав людини, законності, депутатської діяльності та етики.

**Мереп'янський міський голова**

**В.І. Сітов**

# **КОНЦЕПЦІЯ**

## **розвитку Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради на 2019-2021 роки**

### **Вступ**

Концепція підвищення ефективності функціонування, розвитку та роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 р. №5203-VI «Про адміністративні послуги» у відповідності із Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Про перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами); розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами); рішенням XXVII сесії Мереф'янської міської ради VIII скликання від 21.12.2018 р. «Про створення Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради» для забезпечення функціонування центру надання адміністративних послуг.

### **1. Сучасний стан надання адміністративних послуг**

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Складовою частиною цього напрямку є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню.

Системі надання адміністративних послуг у Мереф'янській міській територіальній громаді притаманний ряд особливостей об'єктивного і суб'єктивного характеру, а саме:

- низький рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання, особливо в сільській місцевості, щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- поширена думка серед громадськості про ЦНАП як «чергову бюрократичну установу», недостатній рівень довіри з боку населення до цієї інституції та до електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- органи виконавчої влади міста та району, які надають адміністративні послуги, розміщені в різних приміщеннях;
- необхідність звернення до декількох органів виконавчої влади для отримання адміністративної послуги вимагає від одержувача послуг здійснення цілої низки погоджувальних дій, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;

- у більшості виконавчих органів, які надають адміністративні послуги, існують обмежені дні та години прийому;
- наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади та інших відомств, не пов'язаних між собою, та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;
- відсутність інтеграції віртуального офісу та інших інформаційних систем з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;
- відсутність автоматизованого обміну даними між віртуальним офісом та іншими інформаційними системами для оптимізації процедур надання адміністративних послуг;
- недостатній рівень застосування інноваційних інструментів надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

## **2. Мета та завдання Концепції**

Метою Концепції є удосконалення умов для отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, шляхом узгодження роботи між суб'єктами надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг.

Основними завданнями Концепції є:

- впровадження ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом удосконалення роботи Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- підвищення якості надання адміністративних послуг;
- розробка та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процедури надання послуг;
- проведення моніторингу надання адміністративних послуг.

Досягнення поставлених завдань передбачається шляхом реалізації заходів наведених у Додатку 1.

## **3. Основні функції центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)**

Основними функціями ЦНАП є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, прийом вхідних пакетів документів, їх обробка та видача результату послуги;
- забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень у строки, встановлені законом;
- організація передачі документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачі вихідних документів до ЦНАП;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- залучення представників органів виконавчої влади для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг.

#### **4. Очікувані результати реалізації Концепції**

Впровадження даної Концепції надає можливість:

- отримання максимуму адміністративних послуг в одному приміщенні;
- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг кваліфікованими спеціалістами, у тому числі фахівцями, які пройшли навчання жестовій мові для спілкування з людьми, які мають вади органів слуху та мовлення;
- зменшити кількість відвідувань ЦНАП споживачами адміністративних послуг та часу на їх отримання – планується закупівля обладнання (гарнітури) для онлайн-консультації осіб за допомогою програми Skype;
- запровадити можливість для мешканців Мереф'янської ОТГ оформити та отримати паспорт громадянина України у формі картки та для виїзду за кордон у приміщенні ЦНАП;
- виконання спрощених процедур для отримання бажаного результату – заплановано розробити QR-коди для кожної адміністративної послуги для оперативної сплати за допомогою смартфонів;
- створення для споживачів адміністративних послуг зручного режиму роботи ЦНАП, а також можливості отримати необхідні адміністративні послуги не виходячи з дому завдяки реалізації проекту «Мобільний кейс». Такі мобільні кейси дозволять надавати якісні адміністративні послуги на дому людям похилого віку та людям з інвалідністю. В середині кейсів знаходиться все необхідне обладнання для якісного надання адміністративних послуг. До базової комплектації входять ноутбук, прилад для зчитування ID-паспортів, принтер, сканер, копіювальна машина та безпроводний термінал. Центр-кейси є водо- та ударостійкими.

#### **5. Фінансове забезпечення Концепції**

Фінансування Концепції здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з державного і місцевих бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Програми визначити Виконавчий комітет Мереф'янської міської ради.

#### **6. Координація та контроль за ходом виконання Концепції**

Координацію та взаємне інформування учасників Концепції здійснює керівництво ЦНАП, яке подає на розгляд профільних постійних комісій Мереф'янської міської ради інформацію про результати виконання заходів Концепції та при потребі розробляє пропозиції щодо доцільності продовження

тих чи інших заходів, включення додаткових заходів, завдань тощо. Звіт про впровадження програми проводиться раз на рік на сесії міської ради.

## **7. Термін реалізації Концепції**

Протягом 2019-2021 років.

## Заходи щодо реалізації Концепції розвитку ЦНАП

№ з/п	Зміст заходу	Відповідальні виконавці	Термін виконання	Орієнтовані джерела фінансування в грн.
1	Придбання робочих станцій для оформлення та видачі паспортів громадянина України у формі картки та для виїзду за кордон	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2019 року	місцевий бюджет
2	Укладання договору з ГУ ДМС в Харківській обл. щодо отримання захищених каналів зв'язку для обробки персональних даних громадян	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2019 року	місцевий бюджет
3	Підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП, у тому числі проходження навчання жестовій мові	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2019 року	1) кошти проекту «U-LEAD з Європою»; 2) місцевий бюджет
4	Придбання безпроводної гарнітури для адміністраторів для онлайн-консультацій за допомогою програми Skype	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2020 року	місцевий бюджет
5	Фінансування робіт з програмного забезпечення по створенню QR-кодів для адміністративних послуг	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2020 року	місцевий бюджет
6	Реалізація проекту «Мобільний кейс»	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	до 31.12.2021 року	кошти залучених програм