



БОРАТИНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА

ЛУЦЬКОГО РАЙОНУ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Восьмого скликання

РІШЕННЯ

03 березня 2021 року № 4 /10
с.Боратин

**Про затвердження Концепції розвитку
Центру надання адміністративних послуг
Боратинської сільської ради на 2021 – 2023 роки.**

Відповідно до законів України «Про адміністративні послуги», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», з метою розвитку Центру надання адміністративних послуг у Боратинській сільській раді, а також створення належних умов для надання мешканцям територіальної громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг в зручній та доступний способи, керуючись ст.25,26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сільська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Концепцію розвитку Центру надання адміністративних послуг Боратинської територіальної громади на 2021 – 2023 роки (Додається).

2. Секретарю сільської ради Людмилі Сахан з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному веб-сайті Боратинської сільської ради.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань регламенту депутатської діяльності, етики, прав людини, законності, співробітництва та молодіжної політики.

Сільський голова

Алла Пігула

Сергій ЯРУЧИК

Додаток 1

до рішення
Боратинської сільської ради

від «03» ,березня 2021 р.

№ 4/10

КОНЦЕПЦІЯ

розвитку Центру надання адміністративних послуг

Боратинської територіальної громади

на 2021-2023 роки

1. Загальні положення

Концепція розвитку Центру надання адміністративних послуг (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 року №5203-VI «Про адміністративні послуги», Закону України від 03 листопада 2020 року № 943-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», у відповідності із Законом України «Про дозвільну системи 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 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами); постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами); розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (із змінами) для забезпечення функціонування центру надання адміністративних послуг.

Концепція розвитку Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) в Боратинській сільській раді спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів.

Концепція визначає організаційно-правові питання функціонування ЦНАП, встановлює єдині засади організації структурного підрозділу та працівників сільської ради з надання якісних адміністративних послуг замовникам (фізичним та юридичним особам) через ЦНАП шляхом його співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Визначення основних термінів:

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).

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – структурний підрозділ Боратинської сільської ради, що відповідає за здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (робочого органу) сільської ради та забезпечує безпосередню роботу із суб'єктами звернення, відповідно до чого всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника;

Суб'єкт звернення (одержувач 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.

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.

Працівник, адміністратор ЦНАП – посадова особа Боратинської сільської ради, яка:

- забезпечує “перший” контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи 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 ЦНАП.

Вхідний пакет документів - комплект документів, оформлений та 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 ЦНАП.

Електронна база даних - електронна система обліку і контролю, що складається з серверної частини, 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 (АСД).

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

Технологічна картка – документ, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів сільської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються представниками 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 Боратинської сільської ради – документ, який описує основні засади діяльності ЦНАП та його учасників.

Регламент ЦНАП Боратинської сільської ради – 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. Мета Концепції

Мета Концепції – наближення адміністративних послуг до мешканців громади, створення рівних умов для надання мешканцям Боратинської територіальної громади, незалежно від статті, віку та фізичних можливостей необхідних адміністративних послуг у зручний та доступний спосіб.

Концепція спрямована на втілення в практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів, подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності сільської ради, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій зокрема в частині надання адміністративних послуг.

3. Завдання Концепції

Завданнями цієї Концепції є:

- забезпечення отримання територіальною 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;

- розвиток центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), з комфортними умовами для обслуговування суб'єктів звернення та належними умовами для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

- забезпечення доступних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями територіальної громади (далі – ТГ), в тому числі завдяки створенню територіального підрозділу та віддалених місць для роботи адміністраторів, залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій;

- забезпечення гендерної рівності та врахування особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП;

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг в Боратинській сільській раді, шляхом ефективного функціонування Центру надання адміністративних послуг, включаючи територіальний підрозділ (далі – ТП) та віддалені робочі місця (далі – ВРМ) ЦНАП;

- підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності суб'єктів звернення.

4. Принципи діяльності ЦНАП:

- принцип орієнтації на одержувачів адміністративних послуг – формування ефективної системи взаємодії працівників 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.

5. Основні функції ЦНАП:

- надання адміністративних послуг;

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

- організація доставки документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також доставка вихідних документів до ЦНАП;

- залучення представників виконавчих органів для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;

- організація прийому громадян Боратинської сільської ради .

6. Обґрунтування необхідності прийняття Концепції

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування. Саме закони України «Про адміністративні послуги» та «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» несуть нову ідеологію – ідеологію служіння громадянам з боку держави. Складовою частиною нових реформ є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг.

При тих чи інших життєвих обставинах кожна людина звертається до відповідного органу влади за отриманням будь-якої довідки, виписки, витягу, за здійсненням певних реєстраційних дій (реєстрація народження, місця проживання, нерухомості, підприємницької діяльності, земельної ділянки тощо), нарахуванням окремих видів соціальної допомоги і таке інше.

Усі ці послуги мають надаватися за принципом – **«ДОСТУПНО ВСІМ – ЗРУЧНО ДЛЯ КОЖНОГО!»**, тобто максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами і, що головне, в територіальній близькості до заявника.

Послуги мають бути прозорими та якісними!

З метою забезпечення максимального сервісу для громадян об'єднаної громади, підвищення авторитету місцевої влади, ЦНАП має ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

У Центрі надання адміністративних послуг надається 168 адміністративних послуг в центральному офісі та 134 адміністративні послуги на віддалених робочих місцях. Існуюча в сільській раді організація надання адміністративних послуг характеризується на даний час деякими недоліками і проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру.

7. Реалізація цієї Концепції спрямована на вирішення наступних проблем:

- отримання жителями громади деяких необхідних адміністративних послуг здійснюється в районному центрі в різних органах виконавчої влади;

- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ТГ для осіб з обмеженими можливостями, з додатковими потребами та інших маломобільних соціальних груп на віддалених робочих місцях та територіальному підрозділі;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення виконавчих органів місцевої ради, в тому числі брак відповідного технічного обладнання, меблів, програмного забезпечення для організації ефективної роботи на віддалених робочих місцях;

- нові виклики (ризики) погіршення доступності адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, нотаріальних дій, надання соціальних послуг, реєстрації місця проживання та інші, у зв'язку з утворенням ТГ;

- складність залучення персоналу, що відповідає вимогам встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;

- недостатність знань та навичок в окремих спеціалістів виконавчих органів сільської ради, які надають адміністративні послуги;

- обмеженість доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі;

- неможливість видачі паспортів (у вигляді ID картки), видачі та заміни водійських посвідчень.

8. Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)

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

- отримання сільською радою повноважень у сфері реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (допомога в електронній реєстрації через Портал Дія), надання витягів з Державного земельного кадастру;

- забезпечення безбар'єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з обмеженими можливостями та батьків з візочком;

- обслуговування (в обґрунтованих випадках) суб'єктів звернення з особливими потребами з виїздом до їх населених пунктів та/або помешкання;

- забезпечення територіального підрозділу та віддалених робочих місць ЦНАП належними приміщеннями (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, з обладнанням столиком для пеленання, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням (при необхідності);

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

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, реєстрації місця проживання, а також адміністративних послуг зазначених у абзаці першому цього підрозділу Концепції;

- покращення роботи адміністраторів територіального підрозділу та віддалених робочих місць, залучення до надання адміністративних послуг старост;

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

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП на офіційному сайті Боратинської сільської ради та інших соціальних мережах;

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видачі та заміни водійських посвідчень, а також надання усіх адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- встановлення платіжного терміналу, POS-терміналів на робочих місцях ТП та ВРМ ЦНАП.

В межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- співробітництва територіальних громад (спільного надання окремих адміністративних послуг; придбання обладнання, створення «мобільного робочого місця» з використанням «цифрової валізи» тощо);

- узгоджених рішень з центральними органами виконавчої влади їх територіальними органами для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби; організація оперативного документообігу з такими органами.

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

- утворено постійну робочу групу з питань надання адміністративних послуг та розвитку ЦНАП, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;

- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні та за кордоном;

- 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 послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

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

9. Організація діяльності ЦНАП

Реалізація Концепції 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 Боратинської сільської ради, своїм рішенням утворює Центр надання адміністративних послуг як постійно діючий робочий орган сільської ради, затверджує та доповнює Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.

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

10. Організаційні питання розвитку ЦНАП

В процесі розвитку ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити приміщення для розміщення територіального підрозділу та віддалених робочих місць центру надання адміністративних послуг(при необхідності);
- провести реконструкцію адмінбудівель Боратинської сільської ради під територіальний підрозділ та віддалені робочі місця центру надання адміністративних послуг(при необхідності);
- зробити розрахунок необхідної кількості робочих місць;
- скласти кошторисну документацію щодо виконання перепланування та ремонту визначених приміщень, придбання меблів та оргтехніки для забезпечення діяльності ТП та ВРМ ЦНАП (при необхідності) ;
- розробити та затвердити нормативну документацію щодо створення та діяльності територіального підрозділу та віддалених робочих місць відділу ЦНАП (зокрема: положення про створення, регламент та графік роботи);
- - затвердити доповнений перелік адміністративних послуг, розробити інформаційні та технологічні карти згідно переліку;
- внести зміни до положень відділів, посадових інструкцій осіб в частині співпраці, а саме знаходження та виконання своїх обов'язків в ЦНАП;
- - визначити можливість створення єдиної комп'ютерної сітки із виходом до кожного відділу, які задіяні в роботі ЦНАП та створення відповідного програмного забезпечення;
- розробити схеми документообігу між працівниками ЦНАП і працівниками відповідних відділів;
- визначити джерела фінансування матеріально-технічного забезпечення ЦНАП;
- розробити та виготовити матеріали для наповнення інформаційних стендів;
- визначити тематику, план навчань, проводити навчання для працівників ЦНАП;
- організувати проведення інформаційної та роз'яснювальної кампанії щодо діяльності ЦНАП на офіційному сайті сільської ради та в популярних соціальних мережах.

Представники 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 ЦНАП.

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

Порядок роботи ЦНАП визначається Регламентом його роботи.

11. Надання адміністративних послуг

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

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

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання. Одержувач адміністративної послуги може ознайомитися з інформаційною карткою в електронному вигляді на сайті Боратинської сільської ради.

Технологічна картка є внутрішнім документом 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 Боратинської сільської ради.

12. Навчання та мотивація працівників ЦНАП

Навчання працівників

На всіх етапах функціонування 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 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 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 ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників Центру (за можливості, анонімно) щодо їх задоволеності та бачення ними основних проблем в діяльності 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 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 сільського голови особисто або на нараді апарату).

13. Інформаційне забезпечення ЦНАП

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

14. Витрати та джерела їх покриття

Фінансування витрат на розвиток та поточну діяльність ЦНАП здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету; залучення коштів проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Для покращення обслуговування одержувачів адміністративних послуг сільська рада може укласти договори про надання супутніх послуг. Головним критерієм конкурсного відбору надавачів супутніх послуг буде синхронність їх роботи з режимом роботи ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

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.

15. 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 онлайн запис та режим роботи ЦНАП;
- виконання ЦНАП функцій щодо отримання внутрішніх погоджень та висновків;
- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин сільської ради;
- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні територіального підрозділу та віддалених робочих місць ЦНАП.

Для працівників ЦНАП та інших посадових осіб, 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 громади загалом:

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

Термін реалізації – 2021-2023 рр.

Начальник відділу ЦНАП

Алла Пігула