Додаток 1

до рішення виконавчого комітету Сумської міської ради

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 року

№

**Загальні положення**

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг у м. Суми Сумської міської ради (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VІ «Про адміністративні послуги», відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Концепція визначає основні організаційно-правові питання розвитку та функціонування Центру надання адміністративних послуг у м. Суми Сумської міської ради (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб’єктів надання адміністративних послуг та суб’єктів звернення за принципом «єдиного вікна» та «єдиного офісу», що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг за європейськими стандартами.

**Мета та термін Концепції**

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, суб’єктам господарювання необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

Термін реалізації Концепції – 2021-2023 рр.

**Завдання Концепції**

Завданнями Концепції є:

- забезпечення передумов для створення належної системи управління сферою надання адміністративних послуг;

- вдосконалення системи надання адміністративних послуг;

- визначення Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

- розробка та затвердження інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг;

- створення передумов для надання максимально можливої кількості адміністративних послуг, у тому числі в електронному вигляді;

- 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;

- забезпечення належної матеріально-технічної бази ЦНАП;

- створення комфортних умов для обслуговування суб’єктів звернення та належних умов для роботи посадових осіб органу місцевого самоврядування;

- забезпечення доступних та безбар’єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями об’єднаної територіальної громади (далі – ОТГ), в тому числі шляхом залучення старост до надання адміністративних послуг, впровадження інформаційних технологій.

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

**Поточний стан та проблеми, на розв’язання яких спрямована Концепція**

До створення ЦНАП адміністративні послуги громадянам та суб’єктам господарювання в межах повноважень відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» надавалися виконавчими органами, структурними підрозділами і посадовими особами Сумської міської ради.

При здійсненні повноважень щодо надання адміністративних послуг суб’єктам звернення існувало кілька проблемних питань, основними серед яких можна виділити наступні:

- після створення об’єднаної територіальної громади жителі населених пунктів, розташованих за межами м. Суми, втратили можливість отримувати адміністративні послуги, які надавались відповідними місцевими радами;

- значна частина необхідних дозвільно – погоджувальних процедур для мешканців Сумської області надається виключно в ЦНАП м. Суми;

- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа – результату надання адміністративної послуги, що збільшує термін її отримання;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення безпосередньо в структурних підрозділах міської ради: кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в тому числі, для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми, осіб з інвалідністю тощо;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи виконавчих органів і структурних підрозділів міської ради, зокрема, брак відповідного технічного та комп’ютерного обладнання, програмного забезпечення, засобів комунікації;

- обмежені години прийому суб’єктів звернення окремими посадовими особами виконавчих органів міської ради;

- можливі виклики (ризики) погіршення доступності окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, нотаріальних послуг, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, у зв’язку з утворенням ОТГ;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг на місці та супутніх послуг.

**Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)**

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

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

- створення на базі ЦНАП навчального центру для підвищення кваліфікації адміністраторів, суб’єктів надання адміністративних послуг, навчання громадян цифрових навичок в рамках проєкту ДІЯ.

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень міської ради. Надання послуг з реєстрації актів цивільного стану; реєстрації місця проживання; «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

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

- утворення віддалених місць для роботи адміністраторів (спеціалістів). Залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

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

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку, сторінки у соціальних мережах, місцеві ЗМІ;

- встановлення pos-терміналів на робочих місцях адміністраторів в приміщені ЦНАП.

У межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

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

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, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні роботи ЦНАП;

- щорічне звітування перед місцевою радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та виконання щорічних планів (програми) її впровадження.

- 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, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

**Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на створення і функціонування ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); інші кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; 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.

**Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

***для громадян та суб’єктів господарювання*** – отримання максимально можливої кількості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар’єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі на його віддалених робочих місцях;

***для працівників 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, збільшення надходжень до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади матимуть доступ до основного офісу ЦНАП, його територіальних підрозділів та віддалених місць для роботи адміністраторів на відстані не більше 5-10 км;

- організація роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі робота ЦНАП два дні на тиждень до 20:00;

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

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні ЦНАП з використанням pos-терміналів на робочих місцях;

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою, через офіційні сторінки в соціальних мережах протягом усіх робочих годин ЦНАП.

**Начальник управління «Центр надання**

**адміністративних послуг у м. Суми»**

**Сумської міської ради** **А.В.Стрижова**

Додаток 2

до рішення виконавчого комітету

Сумської міської ради

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 року

№

**ПЛАН ЗАХОДІВ**

щодо розвитку та вдосконалення системи надання адміністративних послуг Центру надання адміністративних послуг у м. Суми Сумської міської ради

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування заходу | Термін виконання | Відповідальний за виконання | Примітка |
|  | Моніторинг Переліку адміністративних послуг, які надаються Сумською міською радою в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб’єктами надання адміністративних послуг, забезпечивши надання таких груп послуг:1. державна реєстрація актів цивільного стану (рекомендувати Громаді звернутись до Мін’юсту щодо внесення доповнення до переліку адміністративно-територіальних одиниць, в яких здійснюється надання послуг у сфері ДРАЦС через ЦНАП, затвердженого наказом Мін’юсту від 29.08.2018 № 2825/5);
2. реєстрація місця проживання;
3. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо);
4. вклейка фото в паспорт (25, 45 років);
5. видача паспорта громадянина України у формі картки, закордонного паспорта (після встановлення паспортного обладнання);
6. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно;
7. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
8. видача відомостей з Державного земельного кадастру;
9. пенсійні адміністративні послуги (ПФУ);
10. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо);
11. видача документів дозвільного характеру;
12. реєстрація транспортних засобів.
 | постійно | Керуючий справами виконкому, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", суб’єкти надання адміністративних послуг | Провести аналіз Переліку адміністративних послуг, які надаються на теперішній час, визначити доцільність окремих з них, виключити ті, які не є адміністративними послугами.Назви послуг привести у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендований Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою «U-LEAD з Європою». Постійний моніторинг чинного законодавства з метою розширення переліку адміністративних послуг на території Сумської громади.  |
|  | Своєчасно, відразу після прийняття змін до законодавства з питань надання адміністративних послуг, вносити такі зміни до інформаційних і технологічних карток адміністративних послуг, суб’єктами надання яких є Сумська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи. Отримати від інших суб’єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки. | постійно | Суб’єкти надання адміністративних послуг, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради (за належністю) | Інформаційні та технологічні картки мають бути актуальними та розробленими відповідно до вимог програми «ULEAD з Європою». Інформаційні картки мають бути оприлюднені на офіційному сайті ЦНАП разом з бланками заяв та зразками їх заповнення, а також інформацією, яка може знадобиться суб'єкту звернення при отримання адміністративної послуги. |
|  | Постійно відслідковувати актуальність посадових інструкцій посадових осіб управління «Центр надання адміністративних послуг у м. Суми», своєчасно вносити та затверджувати зміни.  | постійно | начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", керівники відділів та секторів управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми"  | Забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність). Універсальність адміністраторів. |
|  | Моніторинг переліку адміністративних послуг, що надаються у ВРМ, та забезпечення фактичного надання цих груп послуг в територіальних підрозділах ЦНАП: * 1. державна реєстрація актів цивільного стану (рекомендувати Громаді звернутись до Мін’юсту щодо внесення доповнення до переліку адміністративно-територіальних одиниць, в яких здійснюється надання послуг у сфері ДРАЦС через ЦНАП, затвердженого наказом Мін’юсту від 29.08.2018 № 2825/5);
	2. реєстрація місця проживання;
	3. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо);
	4. вклейка фото в паспорт (25, 45 років);
	5. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо);
	6. біометричні документи.
 | постійно | Міський голова, заступник міського голови, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", старости | Назви послуг застосовувати у відповідності до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендований Перелік адмінпослуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою". |
|  | Співпрацювати із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги. Визначити потребу у навчанні посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою" | Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство | Міський голова, заступник міського голови, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", старости |  |
|  | Забезпечити навчання адміністраторів управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", посадових осіб Сумської міської ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо.  | в терміни, визначені для проведення тренінгів | Міський голова, заступник міського голови, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", адміністратори старости | Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта |
|  | Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях) | січень 2021  | Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми" | Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, оплату адмінпослуг безпосередньо на робочому місці адміністратора. |
|  | Забезпечити доступи до реєстрів відповідним посадовим особам, а саме до: * Державних реєстрів реєстрації транспортних засобів;
* Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
* Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
* Державного земельного кадастру;
* Державного реєстру актів цивільного стану громадян;
* Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua);
* Власних реєстрів.
 | Постійно 2021-2023 роки | Міський голова, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми" | Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг |
|  | Забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації на сайтах міської ради та ЦНАП про:1. адресу ЦНАП та територіальних підрозділів;
2. телефони та електронну адресу ЦНАП та його територіальних підрозділів;
3. порядок надання відповідних адміністративних послуг;
4. режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб’єктів звернень (графік роботи ЦНАП та його територіальних підрозділів);
5. наявність сполучення громадського транспорту, під’їзних шляхів та місць паркування;
6. інформаційних карток, бланків, зразків заповнення тощо
 | Постійно 2021-2023 року | Начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми"  | Інформація має бути актуальною та вичерпною, а також викладеною зрозуміло для суб’єктів звернення.  |
|  | Запровадити систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації для посадових осіб органу місцевого самоврядування, залучених до надання адміністративних послуг, шляхом:* вивчення актуальних версій НПА з питань надання адміністративних послуг та змін до них;
* вивчення методичних та інструктивних матеріалів, розміщених на сайті U-LEAD [та на офіційних сайтах суб’єктів надання адміністративних послуг;](https://tsnap.ulead.org.ua/)
* вивчення досвіду роботи інших ЦНАП в Україні.
 | Постійно | Міський голова, заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми", адміністратори, суб’єкти надання адміністративних послуг. | Роботу з підвищення кваліфікації організувати шляхом проведення щомісячних занять в навчальній залі ЦНАП, до участі в яких залучати всіх посадових осіб органу місцевого самоврядування, які залучені до надання адміністративних послуг. Тематику занять визначати з урахуванням змін до НПА та аналізу проблемних питань, які виникли в процесі практичної роботи. Долучати до проведення навчань Всеукраїнську асоціацію центрів надання адміністративних послуг. |
|  | Визначитись з обсягами і джерелами фінансування управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми" на наступні роки | Під час підготовки рішення про міський бюджет на наступний рік | Міський голова, директор Департаменту фінансів, економіки та інвестицій |  |
|  | Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо висвітлення діяльності ЦНАП серед населення.Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАП через офіційні сайти та сторінки в соціальних мережах | Постійно 2021-2023 року  | Начальник управління "Центр надання адміністративних послуг у м. Суми"  | Роботу організувати на підставі окремого Плану щодо інформування і залучення громадян, затвердженого розпорядженням міського голови. План скласти на підставі ситуаційного аналізу. Підготовку Плану і складання аналізу здійснити на основі методичних рекомендацій Програми U-LEAD |

**Начальник управління «Центр надання**

**адміністративних послугу м. Суми»**

**Сумської міської ради А.В.Стрижова**