



**УКРАЇНА**  
**СТАРΟΣАЛТІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА**  
**ВОВЧАНСЬКОГО РАЙОНУ ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**  
**LXVII СЕСІЯ VII СКЛИКАННЯ**

Від 25 лютого 2020 року

**Р І Ш Е Н Н Я № 3379**

**Про затвердження Концепції вдосконалення системи надання адміністративних послуг та модернізації Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради.**

Керуючись Законом України від 06.09.2012 № 5203-VI "Про адміністративні послуги" із внесеними до нього змінами, ст.ст. 26, 54, 59, 73 Закону України від 21.05.97 № 280/97-ВР "Про місцеве самоврядування в Україні" із внесеними до нього змінами, враховуючи рекомендації постійної комісії з питань місцевого самоврядування, законності, правопорядку, депутатської діяльності та депутатської етики,

**СЕЛИЩНА РАДА ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Концепцію вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради (додається).
2. Організаційне виконання рішення покласти начальника ЦНАП Нагорну М.М.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника селищного голови з питань виконавчої діяльності Бурменка А.В.

В.о.Старосалтівського селищного голови оригінал підписано Л.І.Штрикун

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
рішенням LXVII сесії  
Старосалтівської селищної  
ради VII скликання від  
25.02.2020 № 3379

**КОНЦЕПЦІЯ**  
**вдосконалення системи надання**  
**адміністративних послуг та модернізації Центру**  
**надання адміністративних послуг**  
**Старосалтівської селищної ради**

**2020 рік**

## **Загальні положення**

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «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 Старосалтівської селищної 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", що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг в Старосалтівській об'єднаній територіальній громаді, без необхідності відвідування адміністративного центру Вовчанського району.

## **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 спосіб.

Термін реалізації Концепції – 2020-2022 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 у 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 Старосалтівської селищної ради.

ЦНАП знаходиться на першому поверсі двоповерхової будівлі. Площа ЦНАП – 92,8 м<sup>2</sup>. Приміщення ЦНАП відремонтовано та має всі умови для людей з інвалідністю.

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, які проживають за межами центральної садиби втратили можливість отримувати адміністративні послуги, які надавались відповідними сільськими радами;
- відсутність програмного забезпечення;
- необлаштоване робоче місце для самообслуговування відвідувачів та архів;
- у більшості виконавчих органів існують обмежені дні та години прийому;
- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа як результату надання адміністративної послуги. Одержувачу послуг необхідно здійснити багато погоджувальних дій у значної кількості виконавчих органів, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;
- наявність різноманітних баз даних виконавчих органів ради та інших відомств, не пов'язаних між собою, та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;
- відсутність єдиної системи взаємодії виконавчих органів щодо

надання адміністративних послуг;

- недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між виконавчими органами міської ради з органами виконавчої влади;

- можливі виклики (ризика) погіршення доступності окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану;

- необхідність постійного підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП, посадових осіб виконавчого комітету Старосалтівської селищної ради, які надають адміністративні послуги.

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

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

- можливі виклики (ризика) 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 місцях супутніх послуг.

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

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

- отримання селищною радою повноважень у сфері реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- 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 селищної ради, в тому числі 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 у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- облаштування віддалених робочих місць (далі – ВРМ) у стратостатах: с. Гонтарівка, с. Кирилівка, с. Хотімля, с. Шестакове, с. Молодова;

- 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 ОТГ, сторінку ОТГ у соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу в приміщенні ЦНАП.

В 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, 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 модернізації 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;

- 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;

- 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, та обговорення з мешканцями громади.

### Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

*для громадян та суб'єктів господарювання* – отримання максимально можливої більшості 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 не більше як за рік з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП, його віддалених місць для роботи адміністраторів на відстані не більше 5-10 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день 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 платіжного терміналу;

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин ЦНАП.

Концепція розроблена робочою групою Старосалтівської селищної ради, затвердженою розпорядженням селищного голови від 24.01.2020 № 20-ОД.

Додаток  
до Концепції вдосконалення  
системи надання адміністративних  
послуг та модернізації Центру надання  
адміністративних послуг Старосалтівської  
селищної ради

**ПЛАН ЗАХОДІВ**

щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг та модернізації  
Центру надання адміністративних послуг Старосалтівської селищної ради

№ з/п	Найменування заходу	Термін виконання	Відповідальний за виконання	Примітка
1.	Внести зміни до структури і чисельності, передбачивши введення необхідної кількості посад (збільшити або перерозподілити з наявних штатну чисельність працівників ЦНАП та його ВРМ). Привести найменування посад у відповідність до законодавства.	лютий 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	Назви посад і розмір посадових окладів встановити відповідно до постанови КМУ від 09.03.2006 №268.
2.	Внести зміни до штатного розпису: привести штатний розпис у відповідність зі структурою та чисельністю. Внести зміни та утворити в межах затвердженої структури та чисельності необхідні посади.	лютий 2020 року	Заступник селищного голови	
3.	Оновити та затвердити Положення про ЦНАП, Регламент ЦНАП, графіки роботи ЦНАП та віддалених робочих місць.	березень-квітень 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому	Затвердження Регламенту здійснити після отримання пропозицій Державної регуляторної служби України



				щодо вдосконалення проекту регуляторного акту Роботу основного ЦНАП передбачити без перерви на обід, один робочий день до 20.00, не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день.
4.	Укласти угоди (меморандуми / узгоджені рішення) з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (УСЗН РДА, територіальні підрозділи ДГК та ДМС, ПФУ, Мінюсту, Державної служби зайнятості, тощо).	квітень– травень 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому	Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмін. послуг.
5.	Визначити та затвердити Перелік адміністративних послуг, які надаються Старосалтівською селищною радою в межах власних та делегованих повноважень і за узгодженими рішеннями з іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, забезпечивши надання таких груп послуг: а. державна реєстрація актів цивільного стану; б. реєстрація місця проживання; в. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); г. «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; д. вклейка фото в паспорт (25, 45 років);	червень 2020 року	Заступник селищного голови, керівник ЦНАП, 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 адмін. послуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою".

	<p>f. державна реєстрація речових прав на нерухоме майно;</p> <p>g. державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців;</p> <p>h. видача відомостей з Державного земельного кадастру;</p> <p>i. державна реєстрація земельних ділянок;</p> <p>j. пенсійні адміністративні послуги (ПФУ);</p> <p>к. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо);</p> <p>l. видача документів дозвільного характеру.</p>			
6.	<p>Розробити та затвердити інформаційні і технологічні картки адмін. послуг, суб'єктами надання яких є Старосалтівська селищна рада, її виконавчі органи та посадові особи.</p> <p>Отримати від інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційні і технологічні картки.</p>	червень – вересень 2020 року	Суб'єкти надання адміністративних послуг, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	
7.	<p>Переглянути, посадові інструкції посадових осіб, які будуть залучатися до роботи у ЦНАП, внести до них відповідні зміни Розробити та затвердити посадові інструкції за посадами, що були введені.</p>	травень-червень 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	<p>Передбачити виконання обов'язків адміністратора ЦНАП</p> <p>Забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність).</p>

8.	<p>Визначити перелік послуг, що надаються у ВРМ, та забезпечити фактичне надання цих груп послуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. державна реєстрація актів цивільного стану</li> <li>b. реєстрація місця проживання;</li> <li>c. послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо);</li> <li>d. «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів;</li> <li>e. вклейка фото в паспорт (25, 45 років);</li> <li>f. «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо).</li> </ul>	липень 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, старости, керівник ЦНАП	Назви послуг застосовувати у відповідність до розпорядження КМУ від 16.05.2014 № 523, зі змінами. Врахувати рекомендований Перелік адмін. послуг, розроблений Програмою "U-LEAD з Європою".
9.	<p>Співпрацювати із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги.</p> <p>Визначити потребу у навчанні посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою".</p>	Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, старости, керівник ЦНАП	
10.	Забезпечити навчання адміністраторів ЦНАП, посадових осіб Старосалтівської селищної ради, які залучені до надання адміністративних послуг, шляхом участі в семінарах, тренінгах, тощо.	в терміни, визначені для проведення тренінгів	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, старости, керівник ЦНАП	Обов'язкова участь в навчальних заходах, які передбачені Програмою "U-LEAD з Європою", самоосвіта.
11.	Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, POS-термінали на робочих місцях).	до кінця 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмін. послуг, оплату комунальних послуг,

				послуг зв'язку, операції з картковими рахунками тощо.
12.	Запровадити систему автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора).	червень-грудень 2020 року	Заступник селищного голови, керівник ЦНАП	Впровадження за планом компанії-постачальника ПК ЦНАП (Вулик).
13.	Забезпечити доступи до реєстрів, а саме до: - Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; - Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; - Державного земельного кадастру; - Єдиного державного демографічного реєстру.	до серпня 2020 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	Застосування цих реєстрів у щоденній роботі працівників ЦНАП, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг.
14.	Забезпечити роботу віддалених робочих місць ЦНАП Старосалтівської селищної ради.	До 2021 року	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, старости, керівник ЦНАП	
15.	Розмістити на сайті селищної ради та забезпечити постійне і своєчасне оновлення інформації про: а. адресу ЦНАПу та ВРМ; б. телефони та електронну адресу ЦНАПу та ВРМ (в разі наявності); с. порядок надання відповідних адміністративних послуг; д. режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень (графік роботи ЦНАПУ і ВРМ); е. наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць	Первинно - до 30.11.2020 Надалі – по мірі необхідності	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, старости, керівник ЦНАП	

	паркування; f. інформаційних карток.			
16.	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; вивчення досвіду роботи інших ЦНАП.	Постійно	Заступник селищного голови, керуючий справами виконкому, керівник ЦНАП	Роботу з підвищення кваліфікації організувати шляхом проведення щомісячних занять, 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.
17.	Здійснювати оновлення інформаційних карток по мірі зміни нормативних документів.	Постійно	Керівник ЦНАП, суб'єкти надання адміністративних послуг	
18.	Здійснювати аналіз затребуваності адміністративних послуг. На підставі аналізу вносити зміни до затвердженого Переліку адмінпослуг.	Постійно	Керівник ЦНАП, суб'єкти надання адміністративних послуг	
19.	Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки.	Під час підготовки рішення про селищний бюджет на наступний рік	Заступник селищного голови, начальник фінансового органу	При визначені обсягів фінансування враховувати частку фінансування громад, що беруть участь у співробітництві територіальних громад у сфері адміністративних послуг.
20.	Організувати і провести інформаційно-просвітницьку компанію щодо	За окремим планом	Особи, визначені в Плані, керівник ЦНАП	Роботу організувати на підставі окремого Плану щодо

	<p>висвітлення діяльності ЦНАП серед населення.</p> <p>Забезпечити інформування населення громади щодо роботи ЦНАП через сайт громади та соціальні мережі.</p>	<p>протягом року</p>		<p>інформування і залучення громадян, затвердженого розпорядженням сільського голови. План скласти на підставі ситуаційного аналізу. Підготовку Плану і складання аналізу здійснити на основі методичних рекомендацій Програми U-LEAD.</p>
--	--	----------------------	--	--

Секретар Старосалтівської селищної ради

Л.І. Штрикун