



Україна  
Місцеве самоврядування

Слобожанська селищна рада  
Дніпровського району Дніпропетровської області  
**Друга сесія восьмого скликання**

**Р І Ш Е Н Н Я**

Про затвердження Програми розвитку  
сфери надання адміністративних послуг  
у Слобожанській селищній територіальній  
громаді на 2021-2025 р.р.

З метою подальшої реалізації заходів щодо створення на території селища комфортних умов для отримання адміністративних та інших муніципальних послуг, забезпечення доступності якісних адміністративних послуг для фізичних та юридичних осіб, посилення ролі центру надання адміністративних послуг у поліпшенні інвестиційної привабливості та конкурентоспроможності селища, на виконання законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про адміністративні послуги», керуючись п.22 ч.1 ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи висновки постійної комісії з питань освіти, культури, молоді і спорту, охорони здоров'я, праці, соціального захисту населення, регламенту, депутатської діяльності та етики, прав людини, законності, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, Слобожанська селищна рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Програму розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2021-2025 р.р. (додається).
2. Організацію виконання цього рішення покласти на Центр надання адміністративних послуг (Олійник Т.), координацію – на секретаря селищної ради (Лагоду Л.)
3. Контроль за виконання цього рішення покласти на постійну комісію з питань освіти, культури, молоді і спорту, охорони здоров'я, праці, соціального захисту населення, регламенту, депутатської діяльності та етики, прав людини, законності, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.

СЕЛИЩНИЙ ГОЛОВА  
Згідно:  
Секретар селищної ради  
с/мт Слобожанське  
26 листопада 2020 року  
56-2/VIII

І.КАМІНСЬКИЙ  
Л.Лагода

ЗАТВЕРДЖЕНО:  
рішенням 2 сесії VIII скликання  
Слобожанської селищної ради  
від «26» листопада 2020р. № 56-2/VIII

**ПРОГРАМА**  
**розвитку сфери надання**  
**адміністративних послуг**  
**у Слобожанській селищній**  
**територіальній громаді**  
**на 2021 – 2025 роки**

## **1. Загальна інформація**

Створення зручних і доступних умов для отримання фізичними та юридичними особами публічних послуг є одним з головних завдань, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже, саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу влади про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина.

Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій і організацій для забезпечення якісного надання публічних послуг. Це є неодмінною умовою формування соціально-орієнтованого ринку та неухильного зростання добробуту громадян.

Головна роль в організації ефективної системи надання публічних послуг громаді відведена органам місцевого самоврядування, особливо, враховуючи децентралізацію значної частини функцій держави з надання адміністративних послуг.

В Україні на законодавчому рівні затверджена модель надання публічних послуг за принципом «універсаму послуг». Закон України «Про адміністративні послуги» передбачає створення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) – комфортних офісів для громадян та підприємців, в яких у зручних для заявників умовах та режимі через адміністратора надаються послуги різноманітних органів, установ та організацій.

Законом також визначені основні напрями розвитку центрів надання адміністративних послуг: шляхом створення розгалуженої мережі філій центрів та переходу до надання певних адміністративних послуг у електронному вигляді за допомогою мережі Інтернет.

«Програма розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2021 – 2025 роки» (далі – Програма) визначає комплекс заходів, спрямованих на розвиток системи надання публічних послуг, орієнтовану, перш за все, на громадян, на забезпечення зручних умов для отримання ними необхідних документів.

Програма базується на основі аналізу сучасного стану системи надання публічних послуг, визначає проблемні питання, окреслює цілі, завдання та комплекс заходів щодо їх реалізації.

Програма розрахована на довгострокову перспективу. По завершенню реалізації даної програми доцільним буде затвердження плану подальших заходів з удосконалення існуючої системи надання публічних послуг у відповідності до європейських стандартів та потреб територіальної громади.

## **2. Мета та завдання Програми**

Метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного жителя Слобожанської громади.

Формування та реалізація регіональної політики у сфері надання адміністративних послуг зосереджуються, насамперед, на відпрацюванні дієвих механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання, зниженні адміністративного навантаження на замовників послуг.

Мета Програми – запровадити комплексний підхід у розвитку сфери надання адміністративних послуг на території Слобожанської селищної ради та протягом 2020 – 2025 років забезпечити ефективне виконання завдань щодо поліпшення доступності та якості популярних адміністративних й муніципальних послуг для фізичних та юридичних осіб.

Основні завдання Програми спрямовані на реалізацію державної політики щодо реформування системи надання адміністративних послуг, виконання функцій органів місцевого самоврядування щодо організації роботи ЦНАП.

Завдання Програми поділяються на наступні категорії:

- нормативно-правове регулювання сфери надання адміністративних послуг;
- розвиток мережі офісів та сервісів ЦНАП;
- впровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання муніципальних, в тому числі адміністративних, послуг;
- навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП.

### **3. Поточний стан сфери надання адміністративних послуг, наявна проблематика та обґрунтування необхідності її розв'язання шляхом розроблення і виконання Програми**

Протягом останніх трьох років Україна активно демонструє потужне впровадження реформи у сфері надання адміністративних послуг. Насамперед, це стосується питання децентралізації на місцевому рівні найпопулярніших адміністративних послуг, зокрема з питань державної реєстрації бізнесу та речових прав на нерухоме майно, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання особи, надання відомостей з Державного земельного кадастру (далі – ДЗК), а також законодавчо отриманих повноважень у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та з прийому громадян для оформлення та видачі біометричних паспортних документів у ЦНАП.

Крім того, створено законодавчі передумови для робочого процесу з інтеграції інших базових адміністративних послуг, у першу чергу, щодо державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації, зняття з обліку) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчень водія до інтегрованих офісів – ЦНАП. Також відповідно до вимог чинного законодавства адміністративні послуги соціального характеру (державні допомоги, субсидії тощо) включено до переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП.

Відзначається суттєвий прогрес і в питанні створення й забезпечення належної роботи ЦНАП як незалежної інституції, зорієнтованої, перш за все, на запровадження абсолютного нового формату комунікації діючої влади з громадянами і бізнесом.

Саме на мінімізацію візитів споживача послуг до ЦНАП або безпосередньо до надавача послуг, виключення будь-яких корупційних ризиків під час адміністративних процедур та одночасне підвищення ефективності надання послуг спрямований такий вкрай важливий і актуальний напрям національної політики, як розвиток сфери надання електронних послуг. Ураховуючи активну позицію України щодо підсилення власної спроможності серед країн світу за показником цифровізації державних послуг, протягом останніх років законодавцем створено достатнє підґрунтя для запуску процесів з переведення надання послуг в онлайн-формат. Ключовими моментами в цьому питанні є схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні та затвердження плану заходів щодо її реалізації.

Слобожанська селищна рада відкрила Центр надання адміністративних послуг в травні 2016 року.

Зараз Слобожанський ЦНАП – це комфортне приміщення для громадян, в якому можна отримати 204 послуги.

Обслуговування громадян у ЦНАП забезпечують 3 адміністратори та 2 адміністратори ВРМ с. Степове, а також інспектор з реєстрації фізичних осіб та державні реєстратори виконавчого комітету Слобожанської селищної ради.

Відповідно до добровільного приєднання територіальної громади села Балівка Балівської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області, територіальної громади села Партизанське Партизанської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області та територіальної громади села Олександрівка та села Василівка Олександрівської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області до

Слобожанської селищної територіальної громади Дніпровського району Дніпропетровської області буде утворено ВРМ адміністратора центру надання адміністративних послуг для забезпечення прийому громадян.

Середня щоденна кількість відвідувачів ЦНАП становить близько 150 громадян.

З метою забезпечення зручного для клієнтів режиму роботи Центр працює за розширеним графіком: понеділок, середа, четвер – з 8.00 до 17.00, вівторок – з 8.00 до 20.00, у п'ятницю – з 8.00 до 16.00.

Опрацювання справ здійснюється у програмному комплексі «Віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області». Про готовність документів клієнт повідомляється за допомогою СМС.

З грудня 2017 року у ЦНАП розпочато надання послуг щодо видачі закордонних та ID-паспортів. Станом на початок листопада комфортним сервісом отримання паспорту через ЦНАП вже скористалися 6312 громадян.

Черговим кроком до покращення якості надання адміністративних послуг, стало придбання Селищною радою відповідного обладнання, що дозволяє приймати та опрацьовувати документи, друкувати і видавати водійські посвідчення та технічні паспорти на транспортні засоби.

Таким чином з 4 жовтня 2019 року у ЦНАП можливо здійснити обмін посвідчення водія старого зразку на нове; отримати нове посвідчення водія у зв'язку із втратою чи викраденням, або обміняти документ у зв'язку із зміною особистих даних власника; обміняти технічний паспорт транспортного засобу у зв'язку зі зміною найменування та адреси юридичної особи, прізвища, імені або по батькові, місця проживання фізичних осіб, які є власниками транспортних засобів.

Станом на початок листопада послугами ТСЦ РСЦ МВС в Дніпропетровській області через ЦНАП скористалися 129 громадян.

Мобільний офіс ЦНАП, який у форматі віддаленого робочого місця дозволяє здійснювати повноцінний прийом документів для отримання адміністративних послуг за місцем перебування громадян.

Так, виходячи з аналізу стану фактичного надання адміністративних послуг і роботи ЦНАП, необхідно вжити заходів щодо розв'язання таких проблемних питань, серед яких:

- складність та зарегульованість процедур надання окремих адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання;
- не повна інтеграція всіх популярних адміністративних до ЦНАП;
- необхідність розширення сервісу з оформлення та видачі паспортних документів;
- відсутність інтеграції віртуального офісу та інших інформаційних систем з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;
- недостатній рівень застосування інноваційних інструментів надання адміністративних послуг в електронному вигляді;
- недостатній рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- недостатня інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП;
- недостатній рівень довіри з боку населення до ЦНАП та до електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Запропонована Програма спрямована на розв'язання окреслених вище проблем та є тим дієвим інструментом, що дозволяє консолідувати зусилля органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань задля активної реалізації на території

області реформи у сфері надання адміністративних послуг, утримання й зміцнення лідерських позицій Слобожанської ОТГ.

#### **4. Заходи з реалізації Програми**

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією завдань Програми розроблено перелік заходів із зазначенням необхідних обсягів фінансування, виконавців, термінів виконання та очікуваного результату по кожному заходу (додаток до Програми).

#### **5. Очікувані результати виконання Програми**

В результаті реалізації програмних заходів очікується:

- покращення якості адміністративних послуг;
- збільшення кількості послуг, які отримують громадяни через ЦНАП;
- скорочення строків надання послуг;
- зниження витрат часу громадян на отримання послуг;
- покращення взаємодії між владою та громадою, бізнесом;
- підвищення рейтингових позицій селища по рівню ділової та інноваційної активності серед селищ України;
- покращення інформаційного та консультаційного забезпечення громадян;
- забезпечення ефективної реалізації державної політики у сфері реформування систем адміністративних послуг;
- позиціонування ЦНАП у суспільстві як «супермаркету послуг», незалежної інституції просвітописького формату;
- створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення.

#### **6. Фінансове забезпечення Програми**

Фінансування заходів Програми в процесі їх реалізації здійснюється за рахунок коштів селищного бюджету, коштів обласного, державного бюджетів, залучених коштів міжнародних організацій та фондів, інших джерел фінансування, не заборонених чинним законодавством.

Фінансування Програми з селищного бюджету здійснюється в межах бюджетних призначень на відповідний рік.

#### **7. Впровадження, моніторинг виконання та перегляд Програми**

Виконавчий орган селищної ради, установи, організації, громадські організації та інші учасники Програми, відповідальні за здійснення запланованих Програмою заходів, забезпечують їх реалізацію в повному обсязі та у визначені терміни.

Заходи Програми можуть бути скориговані з урахуванням існуючої соціально-економічної ситуації, результатів моніторингу, реальних можливостей видаткової частини бюджету селища та в випадках зміни законодавчих, нормативно-правових та інших актів. Ініціатор готує пропозиції, до яких додає вичерпне обґрунтування (в разі необхідності розрахунок витрат) запропонованих змін.

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна комісія з питань освіти, культури, молоді і спорту, охорони здоров'я, праці, соціального захисту населення, регламенту, депутатської діяльності та етики, прав людини, законності, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.

Розробник Програми забезпечує висвітлення реалізації заходів Програми в засобах масової інформації або в мережі Інтернет.

Додаток 1  
до Програми розвитку сфери надання  
адміністративних послуг у  
Слобожанській селищній територіальній  
громаді на 2021-2025 роки

### Паспорт

## Програми розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2021-2025 роки

Назва Програми	Програма розвитку сфери надання адміністративних послуг у Слобожанській селищній територіальній громаді на 2021 – 2025 роки (далі – Програма)
Мета Програми	Запровадження комплексного підходу у розвитку сфери надання адміністративних послуг на території Слобожанської селищної територіальної громади та забезпечення ефективного виконання завдань щодо поліпшення доступності та якості популярних адміністративних й муніципальних послуг для фізичних та юридичних осіб
Розробник Програми	Центр надання адміністративних послуг
Підстави для розробки Програми	Закони України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні»
Основні учасники Програми	Згідно заходів Програми
Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми	Фінансування заходів Програми здійснюється згідно з щорічно затвердженими бюджетними призначеннями відповідних бюджетів
Джерела фінансування Програми	Селищний бюджет
Строки та етапи реалізації Програми	2021 – 2025 роки, в один етап

Загальні обсяги фінансування:	За роками виконання (тис. грн.)					Обсяг фінансування, усього (тис. грн.)
	2021	2022	2023	2024	2025	
Бюджет Слобожанської селищної ради	428,05	88,6	133,00	63,00	103,00	815,65
Інші джерела	-	-	-	-	-	-
Всього	428,05	88,6	133,00	63,00	103,00	815,65

Секретар селищної ради

Л.Лагода