

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Гостомельської селищної
ради
№ 325-18-VII
від 16 лютого 2017 р.

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг в селищі Гостомель

1. Загальні положення

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06 вересня 2012 року № 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 № 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 створення Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) в селищі Гостомель 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 створення і функціонування ЦНАП в селищі Гостомель, встановлює єдині засади організації роботи структурних підрозділів та працівників селищної 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 суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням 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.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) –це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Адміністратор – посадова особа органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів - комплект документів, 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.

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 внутрішньоорганізаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

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 селищної ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами селищної ради, комунальними підприємствами селища Гостомель відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Якість (стандарт) адміністративної послуги - сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

2. 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. У вересні 2012 року був прийнятий Закон України «Про адміністративні послуги», відповідно до якого при міських радах (їх виконавчих органах) і райдержадміністраціях були створені центри надання адміністративних послуг, в яких надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Законом України від 10.12.2015 № 888-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» були внесені зміни до Закону України «Про адміністративні послуги», зокрема з'явилася норма про створення ЦНАП при виконавчих органах міських, міст районного значення, селищних, сільських рад у разі прийняття відповідними радами такого рішення. Нова вимога з'явилася в контексті об'єднання нових територіальних громад (ОТГ). Саме Закон України «Про

адміністративні послуги» несе нову ідеологію – ідеологію служіння громадянам з боку держави. Складовою частиною нових реформ є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг.

У Гостомельській селищній раді надається більше 40 адміністративних послуг. Існуюча в селищі організація надання адміністративних послуг характеризується в даний час багатьма недоліками і проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють незручності для громадян селища:

- виконавчі органи селищної ради розміщені в різних приміщеннях;
- 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;
- строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими;
- 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 селищної ради з органами виконавчої влади;
- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо надання адміністративних послуг;
- часті зміни порядку надання адміністративних послуг;
- відсутність моніторингу реалізації виконавчими органами ради функцій у сфері надання адміністративних послуг;
- ставлення посадових осіб до одержувача адміністративних послуг як до прохача, орієнтація не на сприяння в задоволенні запиту особи, а на формальне дотримання правил;
- неналежне виконання посадовими особами вимог законодавства (вимоги щодо подання документів, не передбачених законодавством; порушення строків надання окремих видів адміністративних послуг тощо).

3. Мета та завдання Концепції

Мета Концепції - подальша розбудова відкритості та ефективності діяльності Гостомельської селищної ради та її виконавчих органів, зокрема в частині надання адміністративних послуг.

Основними завданнями Концепції є:

- організаційне забезпечення створення ЦНАП та розподіл відповідальності;
- визначення реєстру адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та формування інформаційних і технологічних карт послуг;
- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг;
- функціонування ЦНАП;
- поліпшення механізму надання адміністративних послуг у виконавчих органах селищної ради;
- навчання та мотивація працівників ЦНАП.

4. Вимоги до ЦНАП

ЦНАП – це комфортний офіс, в якому надаються найбільш затребувані серед населення адміністративні послуги за принципом «єдиного офісу», «єдиної точки входу для заявника».

Головні вимоги до ЦНАП:

- достатній перелік послуг, який включає найбільш важливі та популярні послуги серед громадян і представників бізнесу;
- доступ до повної інформації про всі адміністративні послуги та дозвільні процедури в ЦНАП, у тому числі через мережу Інтернет;
- комфортне приміщення та некабінетна система обслуговування (зони прийому, інформування, очікування й обслуговування);
- консультування, прийом документів і видача оформлених результатів надання адміністративних послуг через одну посадову особу – адміністратора;
- контроль за строками оформлення адміністративних послуг через адміністратора;
- зручні години прийому відвідувачів(ч. 11, ст. 12 ЗУ «Про адміністративні послуги»):

- не менше 5 днів на тиждень;
- 7 годин на день;
- без перерви на обід;
- не менше одного дня на тиждень до 20 год.;
- зручності для людей з особливими потребами;
- правовий сервіс для громадян(залучення до роботи фахівців центрів вторинної правової допомоги та центрів зайнятості з профорієнтації, започаткування власної справи; надання допомоги в оформленні позовних заяв до суду з питань захисту прав споживачів);
- можливість отримання «супутніх послуг», зокрема банківське/касове обслуговування, фотографування на документи, їх ламінування тощо;
- вирішення «побутових» питань з представниками підприємств-монополістів (залучення до роботи фахівців з підприємств водо-, тепло-, газо-, електропостачання).

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 селища Гостомель, підвищення авторитету місцевої влади, ЦНАП має ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

В умовах сьогодення ЦНАП має стати «єдиною точкою входу до місцевої влади» для кожного жителя новоствореної громади. Крім того, на центральному рівні формується стійка тенденція щодо поступової передачі всіх функцій ЦНАП,

утворених при обл- та райдержадміністраціях, до ЦНАП новостворених територіальних громад.

ЦНАП, утворений при територіальній громаді, має чітко позиціонуватися як «обличчя місцевої влади».

Відповідно до вимог чинного законодавства України ЦНАП має знаходитися в центральній частині міста/селища/села або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо. Головні вимоги до ЦНАП представлені у додатку.

Технологічне забезпечення ЦНАП:

- Потрібно забезпечити надійний зв'язок з мережею Інтернет та сучасне комп'ютерне обладнання в ЦНАП для роботи з державними реєстрами;
- Для інформування населення створити власну веб-сторінку з інформацією про роботу ЦНАП та доступні послуги, або публікувати цю інформацію на існуючому сайті обласної або районної адміністрації;
- Для здійснення обліку наданих послуг, контролю термінів, та швидкого обміну даними в електронній формі рекомендується запровадити власну, або підключитися до існуючої системи електронного документообігу;
- У разі запровадження власної системи електронного документообігу потрібно передбачити також витрати на облаштування та утримання серверної платформи та ІТ-фахівця;
- Також бажано передбачити облаштування приміщення ЦНАП системою відеоспостереження;
- Для надання юридичної значимості діям в електронній формі рекомендовано для адміністраторів ЦНАП отримати електронний цифровий підпис.

Опрацьовуючи питання зі створення ЦНАП на території ОТГ, варто пам'ятати, що він є дієвим механізмом, який дозволяє стабільно наповнювати місцевий бюджет за рахунок надання платних адміністративних послуг (зведені вимоги до ЦНАП див. додаток).

5. Принципи діяльності ЦНАП

Діяльність ЦНАП повинна базуватись на наступних принципах:

- 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.

6. Основні функції ЦНАП:

- 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 дотриманням 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.

7. Організація діяльності ЦНАП

7.1. Планування.

Реалізація Концепції здійснюватиметься відповідно до річних планів заходів, у яких зазначаються суть заходу, терміни його виконання, особи відповідальні за виконання. У ході виконання план заходів має щоквартально уточнюватися, при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах. Заходи щодо реалізації Концепції створення ЦНАП викладені у додатку 2.

7.2. Роль керівника.

Селищний голова очолює та регулярно контролює процес створення ЦНАП. Для побудови дієвої системи управління процесом реформування надання адміністративних послуг селищний голова особисто вирішує такі питання:

- про створення ЦНАП при селищній раді;
- визначення структури ЦНАП і розподіл відповідальності;
- прийняття рішень у випадку конфліктів або неузгодженостей між різними структурними підрозділами, що надають адміністративні послуги в рамках ЦНАП;
- визначення основних напрямків плану заходів, моніторинг його виконання, аналізу причин відхилення.

Особливо важливим є проведення роз'яснювальної роботи серед працівників виконавчих органів селищної ради щодо необхідності функціонування ЦНАП. Кожна посадова особа органів місцевого самоврядування повинна відчувати, що організація та функціонування ЦНАП є одним з пріоритетних напрямів діяльності селищної ради.

7.3. Координуючий орган з питань організаційно-забезпечення створення ЦНАП (Робоча група).

Для організації та забезпечення функціонування ЦНАП селищний голова створює координуючий орган – робочу групу.

Очолювати робочу групу повинен або селищний голова, або його заступник чи інший керівник.

Головним завданням координуючого органу (робочої групи) є забезпечення виконання плану заходів щодо впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг. На засіданнях робочої групи розглядається хід його виконання, аналізуються проблеми, що виникли, приймаються оперативні рішення щодо функціонування ЦНАП, даються відповідні доручення. Рішення робочої

групи є обов'язковими для виконання усіма працівниками виконавчих органів селищної ради, залученими до створення і функціонування ЦНАП. У разі потреби, такі рішення можуть бути основою для розпоряджень селищного голови. З метою забезпечення керованості процесом з боку керівництва селищної ради питання щодо створення і функціонування ЦНАП періодично (але не рідше одного разу на місяць) розглядатимуться на апаратних нарадах із заслуховуванням звіту голови робочої групи.

7.4. Організаційні питання створення ЦНАП.

В процесі створення ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити Перелік виконавчих органів селищної ради, комунальних підприємств, що будуть надавати адміністративні послуги в ЦНАП;
- затвердити формуляр Реєстру адміністративних послуг;
- визначити Перелік вимог щодо створення та функціонування ЦНАП;
- укласти договори про співпрацю із органами виконавчої влади щодо участі у роботі в ЦНАП;
- визначити і підготувати приміщення та обладнати необхідну кількість робочих місць для посадових осіб виконавчих органів селищної ради та комунальних підприємств, а на перспективу і органів виконавчої влади;
- розробити Положення про ЦНАП, в тому числі зазначити схему взаємодії підрозділів в ЦНАП;
- розробити Регламент роботи ЦНАП, в тому числі чітко визначити процедуру надання послуг в ЦНАП;
- розробити та затвердити посадові інструкції працівників ЦНАП;
- сформулювати вимоги до електронної бази даних та програмного забезпечення ЦНАП;
- створити для споживачів адміністративних послуг умови щодо отримання в приміщенні ЦНАП супутніх послуг (копіювання документів, банківські послуги тощо).

7.5. Функціонування ЦНАП.

Центр надання адміністративних послуг в селищі Гостомель – це інтегрована структурна одиниця селищної ради. До її складу входять:

- начальник Центру;
- 2 адміністратора;
- інші працівники селищної ради – залучатимуться.

ЦНАП може забезпечити надання адміністративних послуг за такими напрямами:

- Земельні питання. З 1 березня 2016 року виконавчим органам сільських, селищних, міських рад надано можливість (у разі прийняття відповідною радою такого рішення та за умови організаційного та технічного забезпечення реалізації таких повноважень) надавати послуги з надання відомостей з Державного земельного кадастру відповідно до закону. Для цього необхідно, щоб посадова особа органу місцевого самоврядування, що буде виконувати вказані обов'язки, пройшла відповідне безоплатне стажування строком не більше одного місяця у державного кадастрового реєстратора (згідно ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 № 888-VIII). Довідково: Підключення органів місцевого самоврядування до ДЗК здійснюється за заявницьким принципом та передбачене у двох форматах – у режимі читання для оперативної перевірки

інформації про земельні ресурси та з можливістю генерування витягів. Обидва варіанти підключення є безкоштовними.

- Архітектурно-будівельний контроль. З 01 вересня 2015 року виконавчим органам сільських, селищних, міських рад надано можливість здійснювати повноваження з питань державного архітектурно-будівельного контролю. Для цього: у структурі апарату виконавчого органу відповідної ради можна створити відповідну посаду, на яку призначається особа з вищою освітою за відповідним напрямом професійного спрямування (будівництво та архітектура або право), стажем роботи за фахом на службі в органах місцевого самоврядування та/або державній службі на керівних посадах не менш як три роки або на керівних посадах в іншій сфері не менш як п'ять років; зазначена особа для роботи з єдиним реєстром документів з питань держархбудконтролю повинна пройти відповідну підготовку у Держархбудінспекції з перевіркою рівня її кваліфікації та знань шляхом проведення заліку (згідно ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень у сфері архітектурно-будівельного контролю та удосконалення містобудівного законодавства» від 09.04.2015 № 320-VIII).
- Реєстрація бізнесу. З 01 січня 2016 року виконавчим органам сільських, селищних та міських рад надано можливість (у разі прийняття відповідною радою такого рішення) надавати послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Для цього необхідно: посадова особа, що буде виконувати обов'язки державного реєстратора, повинна мати вищу освіту та відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним Мінюстом; посадову особу необхідно забезпечити відповідним комп'ютеризованим робочим місцем, підключити до Єдиного державного реєстру та укласти відповідний договір з технічним адміністратором цього реєстру (згідно ЗУ «Про внесення змін до Закону України "Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців" та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» від 26.11.2015 № 835-VIII).
- Реєстрація нерухомості. З 01 січня 2016 року виконавчим органам сільських, селищних та міських рад надано можливість (у разі прийняття відповідною радою такого рішення) надавати послуги з державної реєстрації прав на нерухоме майно. Для цього необхідно: посадова особа, що буде виконувати обов'язки державного реєстратора, повинна мати вищу освіту за спеціальністю правознавство, власну печатку, комп'ютеризоване робоче місце, підключене до Державного реєстру речових прав; для забезпечення роботи з реєстром також необхідно укласти відповідний договір з технічним адміністратором цього реєстру та пройти відповідне навчання (згідно ЗУ «Про внесення змін до Закону України "Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень" та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 26.11.2015 № 834-VIII).
- Реєстрація / зняття з реєстрації мешканців. З 4 квітня 2016 року виконавчим органам сільських, селищних, міських рад передано повноваження з реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці, а також формування та ведення Реєстру територіальних громад із подальшим внесенням відповідної інформації

до Єдиного державного демографічного реєстру (згідно ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 № 888-VIII). Для підключення до ЄДДР необхідно здійснити заходи передбачені Правилами реєстрації місця проживання та Порядком передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру. Для підключення до ЄДДР необхідно: придбати та встановити робочу станцію та підключити її до Інтернету; забезпечити отримання працівниками органу реєстрації, на яких буде покладено завдання з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, електронного цифрового підпису в одному з акредитованих центрів сертифікації ключів; сформувати для органу реєстрації (працівника/працівників органу реєстрації, на якого/яких покладено завдання реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб) поштову скриньку у домені *.gov.ua, або *.укр.; оформити заявку на створення реєстру на сайті ДМС.

- Оформлення паспорту. Посилаючись на Розпорядження Кабінету Міністрів України №523, яким затверджено Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через ЦНАП можна константувати, що сьогодні ОТГ можуть надавати послуги з видачі паспорта-книжки (заміна, втрата), і послуги з вклеювання фото при досягненні 25 і 45 річного віку. Для видачі паспорта у формі цифрової ІД-картки потрібне придбання спеціального обладнання (наразі вартість робочої станції та захищеного каналу зв'язку складає біля 300 тис. грн.).
- Реєстрація актів цивільного стану. Відповідно до статті 4 ЗУ «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» - органами державної реєстрації актів цивільного стану є у тому числі і виконавчі органи сільських, селищних і міських (крім міст обласного значення) рад. Таким чином адміністративні послуги з реєстрації актів цивільного стану можуть надавати в ЦНАП ОТГ у повному обсязі. Тобто йдеться не лише про прийняття документів і видачу результату, але й про змістовне опрацювання справи по суті та відповідальність ОТГ за усю процедуру надання послуги. Підключення виконавчих органів сільських, селищних, міських (крім міст обласного значення) рад до Реєстру для складання актових записів цивільного стану в електронному вигляді здійснюється адміністратором Реєстру на підставі договору.
- Призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг;
- Призначення різних видів державної допомоги (зокрема, при народженні дитини тощо).

ЦНАП забезпечує безпосередню роботу по наданню адміністративних послуг споживачам таким чином, що усі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі споживача адміністративних послуг.

Виконавчі органи селищної ради забезпечують розгляд звернень одержувачів адміністративних послуг, підготовку належних документів та їх передачу до ЦНАП. Здійснення комплексної адміністративної послуги, що передбачає послідовне погодження документів та не потребує участі одержувачів послуг на проміжних стадіях, забезпечують працівники виконавчих органів селищної ради. В такому разі фіксацію проходження вхідного пакету забезпечує працівник ЦНАП,

який передає вхідний пакет до відповідного виконавчого органу та фіксує факт передачі на супровідному аркуші, що зберігається в Центрі.

Порядок роботи ЦНАП визначається регламентом його роботи.

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

8. Навчання та мотивація працівників ЦНАП

10.1. 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 ради, 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. Крім початкового (ввідного) навчання представників селищної ради в рамках впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг, важливо забезпечити регулярне навчання всіх працівників ЦНАП.

Формами такого навчання можуть бути:

- навчання в рамках апаратної наради (як правило, проводиться селищним головою, особливо важливою є його мотиваційна складова);
- навчання, що проводяться зовнішніми спеціалістами в структурних підрозділах селищної ради та міжфункціональних групах;
- участь співробітників селищної ради у зовнішніх короткотермінових навчальних курсах та тренінгах.

10.2. 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 ЦНАП.

10.3. Заохочення працівників.

Впровадження концепції зі створення ЦНАП для працівників виконавчих органів селищної ради 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 селищної ради, щоб інформація про відзначених працівників широко розповсюджувалася. Слід застосовувати інструменти оперативного заохочення навіть за невеликі досягнення (починаючи з усної подяки селищного голови особисто або на нараді апарату).

9. Очікувані результати

9.1. 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 режим роботи ЦНАП;
- виконання ЦНАП функцій щодо отримання внутрішніх погоджень та висновків.

9.2. Для працівників виконавчих органів селищної ради, 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.

9.3. Для керівництва селищної ради:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг.

10. Фінансове забезпечення Концепції

Фінансове забезпечення Концепції здійснюється за рахунок коштів місцевого та державного бюджетів і коштів з інших джерел не заборонених законом.

Для покращання обслуговування одержувачів адміністративних послуг виконавчий комітет селищної ради може укласти договори на надання супутніх послуг - нотаріуса, розміщення банківського відділення, банкомату, копіювального апарату тощо. Головним критерієм конкурсного відбору на здавачів супутніх послуг буде синхронність їх роботи з режимом роботи ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

Фінансове забезпечення та потреба в коштах на виконання Програми функціонування Центру надання адміністративних послуг в селищі Гостомель на 2017 рік

№ з/п	Зміст заходу	Відповідальні виконавці	Термін виконання	Орієнтовані джерела фінансування в грн.
-------	--------------	-------------------------	------------------	---

1.	Придбання офісної техніки, меблів, канцелярських товарів, комп'ютерних комплектуючих, програмного забезпечення для створення та функціонування ЦНАП.	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	До 01.06.2017	за рахунок коштів «Проекту «U-LEAD»», коштів селищного бюджету, спонсорські кошти
2.	Обслуговування офісної техніки, щорічна абонплата за зв'язок.	Посадова особа, відповідальна за створення ЦНАП	Постійно	коштів селищного бюджету по мірі фінансування
3.	Створення єдиної локальної мережі та налагодження інформаційних технологій в т.ч. створення автоматизованих інформаційних систем в ЦНАП	Посадова особа відповідальна за створення ЦНАП	До 01.07.2017, постійно	за рахунок коштів селищного бюджету

11. Термін реалізації Концепції

Протягом 2017 року.

Додаток

Основні вимоги до створення та функціонування Центру надання адміністративних послуг в селищі Гостомель

№ з/п	Суть вимоги	Наявність
1	Загальні вимоги	
1.1	5-хвилинна пішохідна доступність від зупинок громадського транспорту і від місця паркування транспорту	Вик.
1.2	Приміщення для роботи з громадянами розміщується на першому поверсі	Вик.
1.3	Забезпечення громадського порядку в приміщенні ЦНАП (наявність охорони)	
1.4	Наявність системи відеоспостереження	Вик
	Наявність туалету для відвідувачів	Вик
1.6	ЦНАП організовує роботу щодо ведення реєстру адміністративних послуг, за допомогою якого одержувачі послуг можуть отримати всю інформацію про адміністративні послуги, що надаються у ЦНАП і режим його роботи.	Вик.
2.	Оформлення входу в будівлю	
2.1	Вхід в будівлю обладнується сходами з поручнями, а також пандусами для безперешкодного пересування інвалідних візків	Вик.
2.2	Будівля, в якій розміщено ЦНАП повинна бути обладнана інформаційною вивіскою, призначеною для доведення до відома зацікавлених такої інформації:	

	<ul style="list-style-type: none"> - назва - режим роботи - телефонні номери довідкової служби Центру 	
2.3	Фасад будівлі повинен бути обладнаний освітлювальними приладами, які дозволять зацікавленим протягом робочого часу ЦНАП ознайомитися з інформаційними вивісками	Вик
3.	Вимоги до приміщень для очікування та інформування замовників	
	У будівлі ЦНАП обладнуються інформаційна зона, зона очікування та заповнення формулярів.	
3.1	<i>Вимоги до організації зони очікування</i>	
3.1.1	Під зону очікування відводиться частина загального приміщення	
3.1.2	У зоні очікування повинне бути штучне освітлення; зона обладнується стільцями, столами (стійками) для можливості оформлення документів, а також вивісками інформаційного характеру	
3.1.3	У зоні очікування можливе розміщення касс кредитних установ (відділень банків) для прийому платежів (банкоматів)	
3.1.4	У зоні очікування передбачається розміщення пристрою для копіювання документів, таксофонів міського і міжміського зв'язку, апарату для води тощо	
3.2	<i>Вимоги до організації інформаційної зони</i>	
3.2.1	Зона призначена для ознайомлення з інформаційними матеріалами. Зона інформування повинна бути обладнана інформаційними стендами. Стенди повинні розташовуватися в доступному для перегляду місці, представляти інформацію в зручній для сприйняття формі. Інформаційні стенди можуть бути обладнані кишенями формату А4, в яких розміщуються інформаційні карти та формуляри до них	
3.2.2	Інформаційні стенди повинні містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративної послуги, зокрема: <ul style="list-style-type: none"> - номери телефонів працівників ЦНАП - інформаційні карти в розрізі адміністративних послуг - банківські реквізити для оплати адміністративних послуг - зразки заповнення формулярів - інструкція користування Інформаційним терміналом - інші інформаційні матеріали, необхідні для отримання адміністративної послуги. 	
3.2.3	Зона обладнується стільцями, столами (стійками) для можливості оформлення документів	
3.3	<i>Вимоги для організації зони прийому замовників</i>	

3.3.1	У ЦНАП організовується зона прийому одержувачів адміністративних послуг «зального» типу, при цьому частини приміщення відділяються некапітальними перегородками між робочими місцями співробітників	
3.3.2	Для працівника і одержувача послуг, який знаходиться на прийомі, повинні бути передбачені місця для сидіння і розміщення документів. Передача документів повинна здійснюватися без необхідності покидати місце як працівником, так і одержувачем послуг	
3.3.3	Робоче місце працівника ЦНАП повинно забезпечувати йому можливість вільного входу і виходу з приміщення в разі необхідності. Робоче місце повинно бути обладнано персональним комп'ютером з можливістю доступу до єдиної інформаційної бази даних, мережі Інтернет і до системи електронного документообігу	