

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення _____ сесії
міської ради
восьмого скликання
від _____ 2023 року №__

ПРОГРАМА
розвитку Центру надання адміністративних послуг
Галицької міської ради
на 2022-2025 роки
в новій редакції

Погоджено:

Заступник міського голови з питань діяльності
виконавчих органів міської ради _____ **В.ДЕБЕНКО**

Фінансовий відділ міської ради _____ **С.КАНЮКА**

Паспорт
Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг
Галицької міської ради на 2022-2025 роки в новій редакції

| | | |
|------|--|---|
| 1. | Ініціатор розроблення програми | Галицька міська рада |
| 2. | Законодавча база програми | Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закон України «Про адміністративні послуги» |
| 3. | Розробник програми | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради |
| 4. | Головний розпорядник бюджетних коштів | Галицька міська рада |
| 5. | Відповідальні виконавці програми (учасники програми) | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради |
| 6. | Керівник програми | Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради В.Дебенко |
| 7. | Термін реалізації програми | 2022-2025 роки |
| 8. | Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми, всього (грн.), у тому числі : | 4 490 370 |
| 8.1. | Кошти бюджету міської територіальної громади | 590 370 |
| 8.2. | Кошти інших джерел | в межах надходжень |

ПРОГРАМА
розвитку Центру надання адміністративних послуг
Галицької міської ради на 2022-2025 роки в новій редакції

Вступ

В ході децентралізації спроможні громади отримали більш широкі повноваження, ресурси і відповідальність. Перелік послуг, які можуть надаватися на місцях, постійно розширюється. Мешканці громади очікують від місцевої влади зручних та якісних адміністративних послуг. Саме тому важливо, щоб кожна громада якнайшвидше вирішила, у який спосіб швидко та доступно надавати ці послуги мешканцям.

Очевидно, що в громадах мають бути сучасні Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) - єдине місце (приміщення), де можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги у комфортних умовах. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи ЦНАП. У рамках реформи розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р року № 523-р (зі змінами), з 2017 року суттєво розширено переліки послуг, які можуть надаватись через ЦНАП, зокрема, додано послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчення водія, соціальних послуг, послуг з питань архітектури, дозвільного характеру тощо, а також із 2020 року введено послугу «єМалятко», що об'єднує в собі 9 різних послуг. З 2022 року підключено доступи до порталу ЄДЕССБ, а також до порталу електронних послуг ПФУ. Також Кабінет Міністрів України щороку, починаючи з 2021 року, надає субвенцію з державного бюджету місцевим бюджетам на розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг. Завдяки субвенції працюватимуть Дія Центри, громади отримають паспортне обладнання, обладнання для виготовлення водійського посвідчення та інше устаткування, що розширить кількість доступних послуг у ЦНАП.

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі та передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом «єдиного вікна», потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів місцевого самоврядування згідно з єдиними вимогами щодо взаємодії цих систем із

порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, включаючи застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба ЦНАП Галицької міської ради надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

1. Основні аспекти діяльності

Центру надання адміністративних послуг

Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради працює над організацією надання адміністративних та дозвільних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наповненням та веденням інтегрованої системи «Соціальна громада», наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги в телефонному режимі та шляхом онлайн консультацій через сайт ЦНАП.

Також, спрощено процедуру отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення за рахунок підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також до реєстру речових прав на нерухоме майно.

Центром надання адміністративних послуг Галицької міської ради з 01.01.2022 по 01.06.2023 надано 12 246 адміністративних послуг, з яких: Держгеокадастру – 1432, управління соціального захисту населення – 4142, міграційна служба – 143, видача довідок різного змісту – 2386, з них: 689 витягів про місце реєстрації, 1697 довідок різного виду (про склад сім'ї для надання субсидій, отримання пільг окремим категоріям громадян, про реєстрацію та зняття з реєстрації громадян згідно їхніх звернень), державна реєстрація нерухомого майна – 2631, державна реєстрація бізнесу – 1441, архітектурні – 71. Центр діє згідно Положення та Регламенту про ЦНАП.

Рішенням сьомої (позачергової) сесії міської ради восьмого скликання від 01 квітня 2021 року № 116 «Про затвердження Переліку адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради», затверджений перелік адміністративних послуг. Рішенням сімнадцятої (позачергової) сесії міської ради восьмого скликання від 21 жовтня 2021 року № 1475 «Про внесення змін в Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради» доповнено Перелік в кількості 17 адміністративних послуг. На даний час ЦНАП надає 166 адміністративних послуг, з яких: адміністративні послуги

з питань архітектури - 4, паспортні послуги -1, адміністративні послуги Держгеокадастру – 16, адміністративні послуги у сфері державної реєстрації громадських формувань та статутів -50, реєстрація бізнесу -20, реєстрація нерухомості – 9, адміністративні послуги соціального характеру -33, реєстрація місця проживання -7, документи дозвільного характеру -16, адміністративні послуги Держпродспоживслужби – 4 .

На всі послуги згідно відповідних вимог оновлені інформаційні та технологічні картки, форми заяв.

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання смс-повідомлення про виконання та пред'явлення документа, що посвідчує особу.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Практично всі адміністратори пройшли навчання в рамках Проєкту «ULED з Європою».

Водночас, є ряд проблем, які потребують додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної роботи ЦНАП та надання ширшого спектру послуг для жителів громади.

Зокрема, з питань оформлення паспорта громадянина України для виїзду закордон, оформлення ID-картки по досягненню 14-річного віку, реєстрації автотранспортних засобів, видачі посвідчення водія, у зв'язку із відсутністю робочих станцій. Також залишаються не вирішеними питання:

- облаштування та забезпечення комп'ютерною і оргтехнікою ВРМ в сільських населених пунктах;
- доповнення реєстру територіальної громади жителями сіл, що ввійшли в Галицьку територіальну громаду;
- недостатня поінформованість громадян про переваги та можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі через ЦНАП, переліки послуг, що надаються через ЦНАП міської ради за допомогою електронних сервісів.

Програма розвитку Центру надання адміністративних послуг на 2022-2025 роки в новій редакції спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери адміністративних послуг з метою максимального наближення послуг до мешканців громади.

2.Цілі та пріоритети Програми

Цілями та пріоритетами Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради на 2022-2025 роки в новій редакції є:

1. Капітальний ремонт приміщень Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради в адмінбудинку за адресою: Івано-Франківська область, м. Галич, площа Волі, 1 .
2. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.
3. Забезпечення комп'ютерною та іншою оргтехнікою, відповідними інформаційними системами та програмами.
4. Розширення доступу до Єдиних та Державних реєстрів.
5. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація діяльності ЦНАП.

3. Основні завдання Програми

Основними завданнями на 2022-2025 роки є:

- капітальний ремонт приміщень Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради в адмінбудинку за адресою: Івано-Франківська область, м. Галич, площа Волі, 1;
- облаштування приміщень ЦНАП сучасними меблями;
- придбання сучасної комп'ютерної та іншої оргтехніки, відповідних інформаційних систем та програм;
- розширення переліку адміністративних послуг;
- створення віддалених робочих місць адміністраторів у населених пунктах громади;
- розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;
- облаштування приміщень ЦНАП та ВРМ;
- навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП;
- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг;
- придбання необхідного обладнання та систем для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, ID-карточок та видачі посвідчення водія (при заміні).

Завдяки спільному проєкту ПРООН в Україні та Уряду Великої Британії, що фінансується через посольство Великої Британії в Україні, «Посилення стійкості громад в регіонах України – фаза II» для Івано-Франківської області для ЦНАП Галицької територіальної громади буде впроваджено програму "Електронна черга" та придбано комплект мобільного обладнання автоматизованого робочого місця адміністратора ЦНАП, кейс АРМ ЦНАП "Мобільний офіс".

Реалізація цих ключових завдань дозволить досягти головної мети Програми, а саме: створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради.

4. Очікувані кінцеві результати реалізації Програми

Основними результатами реалізації Програми стануть:

- ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «центру послуг»;
- забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
- створення віддалених робочих місць адміністраторів в населених пунктах громади;
- забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
- застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
- впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
- стале функціонування місцевої інформаційної системи зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
- підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
- формування позитивного іміджу ЦНАП Галицької міської ради;
- формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо.

5.Механізм виконання Програми

Координацію діяльності та моніторинг виконання передбачених Програмою заходів, залучення до виконання Програми в установленому законодавством порядку підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та відомчого підпорядкування здійснює управління надання адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг) Галицької міської ради.

6.Фінансове забезпечення виконання Програми

Фінансування Програми передбачається за рахунок місцевого бюджету та інших джерел не заборонених чинним законодавством.

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування (розділ 7).

**7.Заходи Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради на 2022-2025 рр.
в новій редакції**

| № з/п | Зміст заходу | Відповідальні за виконання | Термін виконання | Джерела фінансування | Орієнтовні обсяги фінансування, грн | Очікуваний результат |
|-----------|---|--|------------------|----------------------|-------------------------------------|---|
| 1. | <i>Розширення переліку адміністративних послуг</i> | | | | | |
| 1.1 | Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити через ЦНАП | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Збільшення послуг, якими може скористатись громадськість у ЦНАП |
| 1.2 | Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при внесенні змін у чинне законодавство чи запровадження нової послуги | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП |
| 1.3 | Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Наявність актуальної інформації про зручність отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання. Спрощення, при потребі, процедури надання |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|------------|--|---------|--|
| | | | | | | адміністративних послуг |
| 1.4 | Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Керівництво міської ради, Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Доступу до Єдиних та Державних реєстрів для реєстрації та видачі свідоцтв про народження, одруження та смерть та навчання. Проведено навчання старост та відповідальних працівників ЦНАП |
| 2. | <i>Забезпечення сучасною комп'ютерною та іншою оргтехнікою, меблями та іншим обладнанням ЦНАП</i> | | | | | |
| 2.1 | Придбання комп'ютерної техніки (ПК, моноблоки, сканер, принтери, БФП, інше) | Галицька міська рада | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 350 000 | Забезпечення швидкого, якісного надання послуги в ЦНАП |
| 2.2 | Виготовлення печаток та штампів для роботи адміністраторів | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 2 000 | Забезпечення швидкого, якісного надання послуги в ЦНАП |
| 2.3 | Ознакування, брендування та вивіски ЦНАП | Центр надання адміністративних | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, | 100 000 | Ідентифікація робочих місць адміністраторів та |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|------------|--|---------|--|
| | | послуг Галицької міської ради | | інші бюджети не заборонені законодавством | | ВРМ, інших приміщень ЦНАП |
| 2.4 | Забезпечення працездатності програмного забезпечення | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 20 000 | Забезпечення роботи інтегрованої системи «Соціальна громада» |
| 3. | <i>Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП</i> | | | | | |
| 3.1 | Придбання робочої станції для видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 450 000 | Надання послуг з видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі картки |
| 3.2 | Придбання робочої станції для видачі водійських прав. Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 450 000 | Надання послуг з видачі водійських прав |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|------------|--|--------|--|
| | | | | ством | | |
| 3.3 | Створення Єдиного реєстру Галицької територіальної громади | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 50 000 | Єдиний реєстр жителів Галицької територіальної громади |
| 3.4 | Розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн і отримати за один візит | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 10 000 | Мінімізація кількості візитів до ЦНАП суб'єктами звернень |
| 4. | <i>Виготовлення проектно-кошторисної документації та облаштування приміщень ЦНАП</i> | | | | | |
| 4.1 | Виготовлення проектно-кошторисної документації по об'єкту « Капітальний ремонт приміщень Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради в адмінбудинку за адресою: Івано-Франківська область, м. Галич, площа Волі, 1», в тому числі виконання експертизи проектної документації | Галицька міська рада | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 49 950 | Проектно-кошторисна документація, експертиза кошторисної частини |
| 4.1.1 | Виготовлення проектно-кошторисної документації по об'єкту « Капітальний ремонт приміщень Центру надання | Галицька міська рада | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші | 8 420 | Проектно-кошторисна документація, експертиза кошторисної частини |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|------------|--|-----------|---|
| | адміністративних послуг Галицької міської ради в адмінбудинку за адресою: Івано-Франківська область, м. Галич, площа Волі, 1» (Корегування), в тому числі виконання експертизи проектної документації | | | бюджети не заборонені законодавством | | |
| 4.2 | 1. Капітальний ремонт приміщень Центру надання адміністративних послуг Галицької міської ради в адмінбудинку за адресою: Івано-Франківська область, м. Галич, площа Волі, 1, в тому числі шляхом можливого залучення відповідних коштів державного бюджету (за умов фінансування) | Галицька міська рада | 2022- 2025 | Місцевий бюджет, інші бюджети не заборонені законодавством | 3 000 000 | Відремонтоване приміщення I поверху ЦНАП |
| 5. | <i>Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП</i> | | | | | |
| 5.1 | Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП | Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради. Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і | 2022- 2025 | – | – | Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності |

| | | | | | | |
|-----|--|--|------------|---|---|--|
| | | організацій (за згодою) | | | | |
| 5.2 | Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП | Керівництво міської ради, Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Забезпечення експертної, наукової, інформаційної та іншої підтримки функціонування ЦНАП |
| 5.3 | Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП | Керівництво міської ради, Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Забезпечення якості прийому суб'єктів звернень |
| 5.4 | Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | Керівництво міської ради, Центр надання адміністративних послуг Галицької міської ради | 2022- 2025 | – | – | Популяризація та поширення досвіду організації роботи ЦНАП. Досягнення високого рівня обізнаності населення про актуальні послуги. Розміщення сайту на хостинг |

Фінансування заходів здійснюватиметься в межах коштів, передбачених у бюджеті міської територіальної громади на 2022-2025 роки, а також за рахунок інших не заборонених законодавством джерел фінансування.