

Додаток до рішення

ПРОГРАМА
розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг
у Могилівській ОТГ на 2019 – 2021 роки

с.Могилів
2019 рік

I. Склад проблеми 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 центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Крім того, створено законодавчі передумови для старту 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 центрів як незалежної інституції, зорієнтованої, перш за все, на руйнування стереотипного мислення про ЦНАП, як бюрократичні установи з „типовими чиновниками”, та запровадження абсолютного нового формату комунікації діючої влади з громадянами і бізнесом.

Той факт, що станом на 01 жовтня 2015 року в Україні працювали 644 ЦНАП та їх 18 територіальних підрозділів, а станом на 01 січня 2018 року – вже 699 центрів та 47 територіальних підрозділів, а, зокрема, на Дніпропетровщині у квітні 2018 року їх кількість становила 47 ЦНАП з 10 філіями проти 35 центрів у 2015 році, свідчить про те, що ці інституції є достатньо затребуваними серед населення, і вони мають значні переваги, насамперед завдяки подоланню „радянської спадщини” в організації процесу обслуговування людини, яка звертається до органу влади за послугою, докорінній зміні ставлення до неї і забезпеченню надання сервісу держави за принципами „єдиного офісу” та „супермаркету послуг” за умови мінімальної кількості відвідувань суб'єкта звернення.

Саме на мінімізацію „походів” 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 і 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.

На цей час Дніпропетровська область утримує позиції абсолютного лідера в Україні за кількістю офісів ЦНАП – усього 57 центрів з філіями, у тому числі створено найбільшу мережу центрів в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ) – 10.

Зокрема, станом на 01 квітня 2018 року на території Дніпропетровської області найбільша кількість ЦНАП, які придбали обладнання для оформлення й видачі паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, – 8.

Дніпропетровщина є лідером щодо розробки та впровадження інноваційних проектів у сфері надання адміністративних послуг.

Так, за підсумками 2017 року знаковими проектами для регіону та України в цілому стали:

„Мобільний офіс ЦНАП” – унікальна валіза з комплектом портативної техніки для обслуговування осіб з інвалідністю та людей, які через стан здоров'я обмежені у пересуванні, безпосередньо за місцем їх перебування, без відвідування центру. Сервіс, започаткований у ЦНАП м. Кам'янського та в подальшому презентований як брендований продукт Дніпропетровської області, – „Мобільне автоматизоване робоче місце адміністратора ЦНАП”, що активно тиражується не лише на Дніпропетровщині, але й за її межами;

„Мобільний офіс ЦНАП „на колесах” – автомобіль-трансформер, що перетворюється зі звичайної вантажівки в модульний офіс, у якому адміністратори здійснюють прийом з надання адміністративних і соціальних послуг мешканцям віддалених територій. Проект створений у м. Кривий Ріг, що не має аналогів в Україні.

Крім того, Дніпропетровщина займає позиції лідера у впровадженні технологій електронного урядування та електронної демократії, зокрема у сфері надання адміністративних послуг.

Так, з 2012 року створений та активно функціонує єдиний програмно-технічний комплекс облдержадміністрації „Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області” (далі – віртуальний офіс), що складається з 2-х веб-порталів:

зовнішнього – для заявників, які отримують повний доступ до адміністративних послуг і дозвільних процедур, що надаються на території Дніпропетровської області, із запровадженими сервісами щодо замовлення певних видів послуг та отримання інформації про хід розгляду справи через „Особистий кабінет” або SMS-повідомлення (e-services.dp.gov.ua);

внутрішнього – для адміністраторів ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг, їх представників, які взаємодіють за єдиними стандартами та типовими регламентами з надання адміністративних послуг у рамках єдиного програмного забезпечення.

Саме впровадження й активна підтримка такої інформаційної системи, як віртуальний офіс вигідно вирізняють Дніпропетровську область на фоні інших регіонів, насамперед, завдяки втіленню єдиного програмного рішення, що охоплює ЦНАП усієї Дніпропетровщини.

Крім того, протягом останніх років Дніпропетровська область стала потужним майданчиком для активного розвитку інших інформаційних систем і затребуваних електронних сервісів, спрямованих на збільшення кількості адміністративних та соціальних послуг, замовлення й отримання яких можливо в онлайн-форматі як через ЦНАП, так і безпосередньо через суб'єкти надання послуг. Така успішна практика в подальшому була розтиражована на територію інших регіонів України.

Разом з тим, незважаючи на значні досягнення Дніпропетровщини у сфері надання адміністративних послуг, суттєві напрацювання як щодо забезпечення ефективної роботи мережі ЦНАП, так і розробки унікальних технологічних рішень, впровадження популярних електронних сервісів надання послуг, залишається низка проблем, що потребують комплексного підходу до їх вирішення та організації загальної системної координації усіх процесів, пов'язаних із вдосконаленням сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровському регіоні.

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

- складність та зарегульованість процедур надання окремих адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання;

- низький рівень стандартизації і відсутність уніфікованих механізмів надання послуг;

- поодинокі локальні запровадження в ЦНАП комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями;

- відсутність систематизованого регіонального реєстру адміністративних послуг;

- значна віддаленість окремих ЦНАП від мешканців підпорядкованих територій;

- наявна диспропорція у стані функціонування та якості обслуговування між ЦНАП, що утворені у містах та сільських населених пунктах;

- невідповідність ресурсного забезпечення багатьох ЦНАП вимогам, встановленим чинним законодавством, зокрема щодо створення належних умов обслуговування заявників;

- недостатній рівень інтеграції базових адміністративних і соціальних послуг до ЦНАП регіону, у тому числі через відсутність конструктивної співпраці з боку окремих суб'єктів надання адміністративних послуг;

- необхідність розширення мережі ЦНАП, які обслуговуватимуть населення з оформлення та видачі біометричних паспортних документів;

- низький рівень забезпечення ЦНАП регіону зчитувачами інформації з паспорта громадянина України у формі картки (ID-картки);

відсутність системного підходу до об'єктивного ґрунтового аналізу щодо якості обслуговування населення в ЦНАП області;

відсутність інтеграції віртуального офісу та інших інформаційних систем з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;

відсутність автоматизованого обміну даними між віртуальним офісом та іншими інформаційними системами для оптимізації процедур надання адміністративних послуг;

недостатній рівень застосування інноваційних інструментів надання адміністративних послуг в електронному вигляді;

відсутність наявної можливості сплати адміністративного збору за надання визначених законом адміністративних послуг у регіональних інформаційних системах;

відсутність мобільних додатків віртуального офісу та інших інформаційних систем для забезпечення зручності замовників послуг;

низький рівень обізнаності громадян і суб'єктів господарювання, особливо в сільській місцевості, щодо запроваджених електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

неготовність певних категорій державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування до запровадження електронних послуг;

низький рівень спеціалізованих знань та професійних навичок у фахівців більшості ОТГ щодо , забезпечення ефективної роботи ЦНАП, практичних аспектів надання адміністративних послуг;

велика плинність кадрів у ЦНАП та недостатня спроможність більшості фахівців центрів швидко адаптуватися під зміни чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг;

недостатній рівень запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП області, насамперед, що стосується питань клієнтоорієнтованості, ділової етики, командної роботи, вільного володіння державною мовою, гендерної рівності, комп'ютерної грамотності тощо;

низький рівень кваліфікації адміністраторів ЦНАП регіону щодо роботи з інклюзивною категорією громадян;

слабка інформованість населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАП;

поширена думка серед громадськості про ЦНАП як „чергову бюрократичну установу”, недостатній рівень довіри з боку населення до цієї інституції та до електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Запропонована Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Могилівській ОТГ (далі – 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, проектів міжнародної технічної допомоги та експертного середовища задля активної реалізації на території громади реформи у сфері надання адміністративних послуг, утримання й

зміцнення лідерських позицій та максимальне поширення її успішного досвіду в загальнодержавному масштабі.

II. Мета 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 мешканця 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;

розробці та впровадженні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процедури надання послуг;

активному розвитку та масштабному використанні затребуваних електронних сервісів;

втіленні інноваційних підходів у діяльність ЦНАП, забезпеченні єдиних стандартів їх роботи на території області;

запровадженні ефективної системи громадського моніторингу якості надання адміністративних послуг;

популяризації ЦНАП та досягненні високого рівня суспільної довіри до влади як надавача послуг.

Програма є комплексним документом, розробленим відповідно до головних принципів і завдань реформування сфери надання адміністративних послуг, викладених у Державній стратегії регіонального розвитку на період до 2020 року, затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 06 серпня 2014 року № 385 (зі змінами), Стратегії реформування державного управління України на 2016 – 2020 роки, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р (зі змінами), Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р, спрямованих на виконання заходів, визначених у плані дій із впровадження Ініціативи „Партнерство „Відкритий Уряд” у 2016 – 2018 роках, затверджені відповідним розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 року № 909-р, та плані заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017–2018 роки, затверджені розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р.

Програма повністю узгоджується з визначеними стратегічними та операційними цілями, конкретними заходами для їх досягнення, що відображені в Стратегії розвитку Дніпропетровської області на період до

2020 року, затвердженій рішенням Дніпропетровської обласної ради від 26 вересня 2014 року № 561-27/VI.

III. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми

Досягнення головної мети Програми передбачає активне впровадження пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, до числа яких належать:

1. Стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг.
2. Розбудова та підтримка дієвої мережі ЦНАП в громаді.
3. Впровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг.
4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

Розв'язанню окреслених у попередньому розділі проблемних питань сприятиме виконання першочергових заходів за кожним із запропонованих пріоритетних напрямів, а саме:

1. Стандартизація та впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

проведення глибинного аналізу порядків надання адміністративних послуг, що запроваджені через усі ЦНАП області, за відповідними напрямами та суб'єктами надання послуг;

розробка пропозицій зі спрощення й оптимізації порядків надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі, та необхідних змін до чинної нормативно-правової бази державного та місцевого рівнів;

відпрацювання моделей послуг, у першу чергу, комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

розробка та затвердження нормативно-правового акта облдержадміністрації щодо створення та підтримки в актуальному стані систематизованого регіонального реєстру адміністративних послуг в електронній формі;

запровадження на місцевому рівні нових уніфікованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі;

забезпечення загального методичного супроводу діяльності ЦНАП регіону шляхом розробки та поширення методичних рекомендацій, шаблонних зразків документів та єдиних порядків реалізації повноважень адміністраторів ЦНАП на території області.

2. Розбудова та підтримка дієвої мережі в громаді:

організація нових територіальних підрозділів і віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у ОТГ, активне поширення практики виїзних мобільних офісів (за допомогою мобільного автоматизованого робочого

місяця адміністратора ЦНАП або спеціалізованого автомобіля) для якісного обслуговування мешканців громади;

посилення рівня ресурсного забезпечення центру, у тому числі шляхом залучення коштів державного бюджету у вигляді субвенції на розвиток інфраструктури ОТГ, коштів Державного фонду регіонального розвитку, а також активної співпраці з міжнародними донорськими програмами й проектами, громадськими об'єднаннями;

забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;

впровадження систем аудіо- та відеофіксації робочих процесів у приміщеннях ЦНАП регіону з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки працівників ЦНАП;

розширення спектру найзатребуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, соціальних та пенсійних послуг тощо;

створення регіонального контакт-центру з питань надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі;

запровадження системи оцінки якості обслуговування в ЦНАП .

3. Упровадження і розвиток електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг:

інтеграція віртуального офісу з регіональними інформаційними та іншими системами;

розвиток віртуального офісу та інших регіональних інформаційних систем, у тому числі в частині збільшення електронних сервісів для суб'єктів звернень (онлайн-сплата адміністративного збору, електронний запис на прийом до конкретного ЦНАП, попередній розгляд пакетів документів, максимальна кількість послуг для замовлення в онлайн-форматі тощо). Забезпечення підтримки безперебійного функціонування зазначених інформаційних систем;

розробка та впровадження мобільних додатків регіональних інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг;

розробка та впровадження в регіональних інформаційних системах технічних і технологічних рішень щодо надання заявникам комплексних послуг та послуг „одним пакетом” за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями;

запровадження функції використання електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП) задля міжвідомчої взаємодії ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг;

застосування засобів електронної ідентифікації суб'єктів звернень у регіональних інформаційних системах для використання електронних сервісів надання адміністративних послуг;

забезпечення інформаційного, методичного та методологічного супроводу функціонування регіональних інформаційних систем.

4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб'єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання ЕЦП у міжвідомчій взаємодії, впровадження електронних сервісів тощо;

організація дистанційного навчання (електронних курсів) для посадових осіб, керівників та адміністраторів ЦНАП, насамперед з ОТГ, щодо документального, організаційно-технічного створення ЦНАП та забезпечення їх ефективної роботи;

участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спілкування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою тощо;

розробка концепції та практична реалізація фірмового стилю й ключових атрибутів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровщини;

запровадження нестандартних підходів до організації роботи ЦНАП як дієвих майданчиків для творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців регіону;

створення на базі ЦНАП регіону постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем;

організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, презентацій, брифінгів, круглих столів, зустрічей з громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП;

проведення інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП та пропагування користування електронними сервісами серед населення;

проведення конкурсів з підтримки інноваційних проектів у сфері надання адміністративних послуг.

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети Програми, створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити загальну ефективність діяльності органів влади на території області.

IV. Строки та етапи виконання Програми

Програма реалізується в один етап. Початок виконання – 2019 рік, закінчення – 2021 рік.

V. Перелік завдань і заходів Програми

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено перелік завдань і заходів, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати та необхідні обсяги фінансування (додаток 1).

VI. Ресурсне забезпечення Програми

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів державного бюджету (у межах наявних фінансових ресурсів), обласного бюджету, місцевих бюджетів (у межах передбачених фінансових ресурсів) та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України. Обсяги фінансування з обласного бюджету визначаються щороку, під час його формування або у ході виконання, у межах передбачених фінансових ресурсів.

VII. Організація управління та контролю за ходом виконання Програми

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна комісія сільської ради з питань житлово-комунального господарства, комунальної власності, промисловості, підприємництва та сфери послуг.

Виконавцями заходів Програми є: департамент економічного розвитку облдержадміністрації, управління інформаційних технологій та електронного урядування облдержадміністрації, департамент інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації, департамент капітального будівництва облдержадміністрації, департамент соціального захисту населення облдержадміністрації, управління містобудування та архітектури облдержадміністрації, структурні підрозділи сільської ради – суб'єкти надання адміністративних послуг, виконавчі органи сільської ради, територіальні органи центральних органів виконавчої влади в області – суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), Дніпропетровський відокремлений підрозділ Установи „Центр розвитку місцевого самоврядування” (за згодою), міжнародні організації (за згодою), Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України (за згодою), вищі навчальні заклади області (за згодою), громадські об'єднання (за згодою), комунальне підприємство „Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр” Дніпропетровської обласної ради (за згодою), державне підприємство „Інвестиційно-інноваційний центр”.

Оцінку стану ефективності реалізації Програми здійснює відділ економічного розвитку протягом усього строку її виконання.

Відділ економічного розвитку готує звіт про результати виконання Програми і надає його до ради щокварталу, до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом.

Щороку у складі звіту про підсумки соціально-економічного розвитку готується інформація про хід виконання Програми за попередній рік та завдання на наступний.

VIII. Очікувані кінцеві результати виконання Програми

Затвердження Програми та виконання її заходів дозволить започаткувати на території громади нову практику з комплексного розвитку і потужної підтримки сфери надання адміністративних послуг.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми стануть:

- організація сервісного обслуговування кожного мешканця громади, перехід до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг, орієнтованих, перш за все, на повноцінне задоволення потреб суб'єктів звернень;

- запровадження спільних правил та єдиних стандартів надання адміністративних послуг у регіональних інформаційних системах та всіх ЦНАП Дніпропетровщини;

- зниження адміністративного навантаження на громадян і суб'єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами „одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

- функціонування потужних регіональних інформаційних систем зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

- розширення та зміцнення інституційної спроможності дієвої мережі ЦНАП ;

- позиціонування ЦНАП у суспільстві як „супермаркету послуг”, незалежної інституції проєвропейського формату;

- створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

- запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг;

- формування високого рівня довіри населення, громадських об'єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг.

Показники оцінки ефективності виконання Програми викладено у додатку 2 до додатка до рішення ради.

Секретар

В.І.Невтриніс

