



**РІВНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

РІШЕННЯ

24.04.2012

м. Рівне

№ 86

Про затвердження Концепції
Створення Центру надання
Адміністративних послуг
в м. Рівному

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, реалізації прав і законних інтересів мешканців міста та відповідно до ст.59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Концепцію створення Центру надання адміністративних послуг в місті Рівному (додаток).
2. Створити комісію у складі Васильчука С.М., заступника міського голови, Власюка С.М., керуючого справами виконавчого комітету, Денисюка В.Р., члена виконавчого комітету, Корнійчук С.П., начальника юридичного відділу для коригування Концепції створення Центру надання адміністративних послуг в м.Рівному, при необхідності, після введення в дію Закону України "Про адміністративні послуги".
3. Контроль за виконанням даного рішення доручити керуючому справами виконавчого комітету міської ради С.Власюку.

Міський голова

В.Хомко

Керуючий справами виконкому

С.Власюк

**Концепція
створення Центру надання адміністративних послуг
в місті Рівному**

**1. Терміни, що використовуються в цій Концепції,
використовуються в таких значеннях**

Адміністративна послуга — прийняття на підставі закону за зверненням конкретної фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законів.

Адміністративний орган - орган виконавчої влади, міністерство і республіканський комітет Автономної республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові чи службові особи, інші суб'єкти, які законом або рішенням про делегування уповноважені виконувати владні (виконавчі та розпорядчі) функції з надання адміністративних послуг;

Адміністративний акт - рішення (правовий акт) індивідуальної дії, прийняте адміністративним органом за результатами розгляду звернення фізичної або юридичної особи, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків фізичної або юридичної особи.

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) – виконавчий орган Рівненської міської ради, який забезпечує безпосередню роботу із одержувачами адміністративних послуг так, що всі процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині виконавчого органу або безпосередньо між виконавчими органами без участі замовника;

Одержувачі адміністративних послуг – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи - підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультаційної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно 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.

Працівник ЦНАП — посадова особа органу місцевого самоврядування, яка:

- забезпечує "перший" контакт із одержувачами адміністративних послуг, з'ясовує причину звернення, консультує щодо роботи ЦНАП;
- надає детальну консультацію щодо бажаної адміністративної послуги, приймає вхідні та видає вихідні документи, здійснює їх реєстрацію в електронній базі даних;
- забезпечує взаємодію з відповідальними працівниками виконавчих органів, здійснює інформаційне забезпечення ЦНАП.

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

Реєстр адміністративних послуг — перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами міської ради, комунальними підприємствами міста Рівне відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

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

2. Загальні положення

Концепція створення Центру надання адміністративних послуг (надалі - Концепція) визначає організаційно-правові питання створення і функціонування Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) в місті Рівному .

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

Основними складовими створення ЦНАП є:

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

3. Завдання Концепції

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради, комунальними підприємствами міста Рівного шляхом створення та функціонування Центру адміністративних послуг;
- підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів;

4. Принципи діяльності ЦНАП

- 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.

5. Основні функції ЦНАП

- надання адміністративних послуг;
- консультування одержувачів адміністративних послуг щодо прийому вхідних пакетів документів, обробка документів та видача результату послуги.

- організація доставки документів із ЦНАП до виконавчих органів, що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також доставка вихідних документів до ЦНАП;
- залучення представників виконавчих органів ради для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг;

6. Організація діяльності ЦНАП

6.1. 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

6.2. Роль керівника.

Міський голова контролює процес створення ЦНАП. Для побудови дієвої системи правління процесом реформування надання адміністративних послуг міський голова особисто вирішує питання:

- про створення ЦНАП при міській раді;
- визначення структури ЦНАП і розподіл відповідальності;
- прийняття рішень у випадку конфліктів або неузгодженостей між надавачами адміністративних послуг, 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 міської ради щодо необхідності функціонування ЦНАП. Кожна посадова особа органів місцевого самоврядування повинна усвідомлювати, що організація та функціонування ЦНАП є одним з пріоритетних напрямів діяльності міської ради.

6.3. Організаційні питання створення ЦНАП.

В процесі створення ЦНАП необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити Перелік виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, що будуть надавати адміністративні послуги в ЦНАП;
- затвердити формуляр Реєстру адміністративних послуг;
- визначити Перелік вимог щодо створення та функціонування ЦНАП;
- визначити і підготувати приміщення та обладнати необхідну кількість робочих місць для посадових осіб виконавчих органів міської 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, та чітко визначити процедуру надання послуг в ЦНАП;
- розробити та затвердити посадові інструкції працівників ЦНАП;

- сформувати 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).

6.4. Функціонування ЦНАП.

Центр надання адміністративних послуг в місті Рівному - це виконавчий орган Рівненської міської ради.

ЦНАП забезпечує безпосередню роботу з надання 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.

Координує та організовує роботу ЦНАП виконавчий комітет Рівненської міської ради.

Працівники інших виконавчих органів здійснюють консультативну діяльність та прийом документів від одержувачів адміністративних послуг в Центрі упродовж усього часу його роботи відповідно до описів робочих місць. У випадку відсутності конкретного співробітника виконавчого органу його заміщає інший працівник, який діє відповідно до опису робочого місця.

При подальшому перегляді положень про виконавчі органи міської ради, а також посадових інструкцій працівників виконавчих органів міської ради в них повинні бути відображені обов'язки та відповідальність за здійснення діяльності в ЦНАП.

Виконавчі органи 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 міської ради. В такому разі фіксацію проходження вхідного пакету забезпечує працівник ЦПАП, 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.

7. Надання адміністративних послуг

Адміністративні послуги надаються відповідно до їх технологічних та інформаційних карток, що затверджуються заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання. Одержувач адміністративної послуги може ознайомитися з інформаційною картою в

електронному вигляді та отримати її в інформаційно-консультаційному вікні ЦНАП.

Технологічна картка є внутрішнім документом ЦНАП, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів міської ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Технологічна та інформаційна картки формуються за єдиною структурною схемою, що містить основні розділи:

- вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- вимоги до документів, що надаються одержувачами адміністративної послуги;
- послідовність дій одержувача адміністративної послуги та виконавчого органу, що надає адміністративну послугу;
- інформацію про строки надання адміністративної послуги;
- перелік юридичних фактів, що є підставою для початку дій;
- інформацію про платність/безоплатність адміністративної послуги, в тому числі із зазначенням розміру плати та реквізитів для платежу (в разі платності);
- перелік нормативно-правових документів, що регулюють надання адміністративної послуги; — підстави для відмови в наданні адміністративної послуги;
- результат дії, форма надання адміністративної послуги та порядок передачі результату;
- порядок оскарження дій (бездіяльності) і прийнятих рішень, що здійснені при наданні адміністративної послуги.

Одержувачі адміністративної послуги можуть отримати інформацію про порядок її надання шляхом:

- отримання письмової відповіді на своє звернення;
- телефонної консультації;
- ознайомлення з інформацією в приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, безкоштовного отримання відповідних інформаційних довідників (у разі їх друкування);
- ознайомлення з відповідною інформацією на офіційному веб-сайті міської ради в мережі Інтернет, інших джерелах інформації.

8. Поліпшення процесів надання адміністративних послуг

У ході надання адміністративних послуг буде виникати потреба у значній кількості доопрацювань та внесення змін в нормативні документи, що регламентують діяльність ЦНАП.

Зокрема, може виникнути потреба в наданні ЦНАП більших повноважень, що дозволить більш оперативно реагувати на очікування

одержувачів, у тому числі на їх очікування, що перевищують рівень поточних нормативних вимог.

Особлива увага повинна приділятися перегляду документованих процесів, що регламентують діяльність ЦНАП (вивчення очікувань одержувачів, впровадження нових послуг тощо). Після напрацювання певного практичного досвіду за цими процесами доцільно переглянути відповідні документи привести їх у відповідність з реальними схемами виконання процесів.

Після впровадження надання адміністративних послуг в ЦНАП необхідно забезпечити механізми постійного аналізу якості адміністративних послуг та її покращення. Підставами для змін можуть бути зміни діючих нормативних актів, скарги, пропозиції працівників тощо.

9. Навчання та мотивація працівників ЦНАП

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 міської ради в рамках впровадження проекту з реформування надання адміністративних послуг, важливо забезпечити регулярне навчання всіх працівників Центру надання адміністративних послуг.

Формами такого навчання можуть бути:

- навчання в рамках наради апарату;
- навчання, що проводяться зовнішніми спеціалістами у виконавчих органах Рівненської міської ради та міжфункціональних групах;
- участь співробітників міської ради у зовнішніх короткотермінових навчальних курсах та тренінгах.

9.1. Проведення опитування працівників.

Для якісного функціонування ЦНАП необхідно проводити анкетування працівників Центру (за можливості, анонімне) 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 Центру надання адміністративних послуг.

9.2. Заохочення працівників.

Впровадження проекту реформування надання адміністративних послуг для працівників виконавчих органів міської 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 міської ради, щоб інформація про відзначених працівників широко розповсюджувалася. Слід застосовувати інструменти оперативного заохочення навіть за невеликі досягнення (починаючи з усної подяки міського голови особисто або на нараді апарату).

10. Інформаційне забезпечення ЦНАП

У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- реєстр адміністративних послуг;
- інформаційні картки надання адміністративних послуг;
- прізвища, імена, по батькові керівників міської ради, години прийому;
- формуляри заяв, зразки їх заповнення;
- інша інформація, необхідна для забезпечення якісного надання адміністративних у послуг.

У ЦНАП формується та ведеться електронна база даних звернень одержувачів адміністративних послуг.

11. Фінансування діяльності ЦНАП

Фінансування створення і поточної діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

Для покращення обслуговування одержувачів адміністративних послуг виконавчий комітет міської ради може укладати договори на надання супутніх послуг - нотаріуса, розміщення банківського відділення, банкомату копіювального апарату тощо. Головним критерієм конкурсного відбору надавачів супутніх послуг має бути синхронність їх роботи з режимом роботи ЦНАП та врахування потреб одержувачів адміністративних послуг.

12.Очікувані результати

12.1. 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.

12.2. Для працівників виконавчих органів міської 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.

12.3. Для керівництва міської ради:

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

13. Перелік виконавчих органів Рівненської міської ради, які є координаторами ЦНАП

1. Управління містобудування та архітектури.
2. Управління праці та соціального захисту населення.
3. Управління житлово-комунального господарства.
4. Управління земельних відносин.
5. Відділ обліку та розподілу житла.
6. Служба в справах дітей.
7. Управління комунальної власності.
8. Управління торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування населення.
9. Управління Держкомзему у м.Рівному.
10. Управління транспорту і зв'язку.
11. Відділ державної реєстрації