

Додаток
до рішення сесії міської ради
08 березня 2024 р. № 1943

Паспорт програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Чортківської міської територіальної громади Тернопільської області на 2024 – 2025 роки

| | | |
|----|---|---|
| 1. | Ініціатор розроблення програми | Відділ «Центр надання адміністративних послуг» |
| 2. | Підстави для розробки Програми | Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012р. (зі змінами) № 5203-VI; Указ Президента України «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» від 29.07.2019 № 558/2019; Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 № 523-р (зі змінами); Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16.11.2016 № 918-р. |
| 3. | Розробник програми | Відділ «Центр надання адміністративних послуг» |
| 4. | Відповідальні за виконання програмних заходів (головні виконавці) | Структурні підрозділи міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг (за згодою), громадські об'єднання (за згодою), Чортківська міська рада |
| 5. | Оприлюднення проекту Програми | на офіційному веб-сайті Чортківської міської ради www.chortkivmr.gov.ua/ |
| 6. | Строки реалізації Програми | 2024-2025 роки |
| 7. | Основні джерела фінансування заходів Програми | Бюджет громади та інші джерела не заборонені чинним законодавством |
| 8. | Обсяг коштів міського бюджету | 2498 тис.грн. |

2. Визначення проблеми на розв'язання якої спрямована Програма

В останній період було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» (далі – ЦНАП).

18 листопада 2019 року в приміщенні міської ради було відкрито модернізований ЦНАП, оснащений платіжним терміналом, підйомником для маломобільних людей.

У рамках реформи децентралізації розпорядженням Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 року №523-р (зі змінами), починаючи з 2023 року суттєво розширено перелік послуг, які можуть надаватися через ЦНАП, зокрема, додано послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчення водія, соціальних послуг, ветеранів, тощо.

Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП становить 369 послуг, значну частину яких становлять послуги структурних підрозділів міської ради.

Через ЦНАП суб'єкти звернень можуть отримати **on-line 275 видів** адміністративних послуг. Ідентифікація клієнта здійснюється за технологією BankID, ЕЦП або логіну та пароллю, а також у процесі надання адмінпослуг використовується державний сервіс для перевірки квитанцій (check.gov.ua); мобільний додаток державних цифрових послуг ДІА; зчитувач паспорта громадянина України у вигляді ID-картки.

Водночас, у сфері надання адміністративних послуг, залишається певна проблематика, яка потребує додаткових напрацювань та технологічних рішень щодо забезпечення ефективної роботи ЦНАП в умовах децентралізації з урахуванням особливостей функціонування Чортківської міської територіальної громади.

Зокрема, головними проблемними питаннями розвитку системи надання адміністративних послуг на території Чортківської міської територіальної громади Тернопільської області у зв'язку з тенденцією до розширення переліку послуг, зокрема, з питань реєстрації шлюбу, видачі свідоцтва про народження та свідоцтва про смерть, реєстрації автотранспортних засобів, видачі посвідчення водія, паспорта громадянина України для виїзду за кордон, паспорта громадянина України у формі ID, є:

- територіальна віддаленість окремих територіальних одиниць Чортківської міської територіальної громади від ЦНАП, що ускладнює процес замовлення та отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень;

- потреба ЦНАП у сучасній офісній техніці для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також обладнання для обміну водійських прав;

- забезпечення належного інформаційного обміну між державними та місцевими реєстрами;

- недостатня поінформованість громадян про можливості отримання адміністративних послуг через ЦНАП, перелік адміністративних послуг, зокрема про переваги та можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі, переліки послуг, що надаються через ЦНАП за допомогою електронних сервісів.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба відділу «Центр надання адміністративних послуг» надалі розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

3. Мета і пріоритети Програми

Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Чортківської міської територіальної громади Тернопільської області на 2024 – 2025 роки, яка пропонується, спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний адаптивний підхід до вдосконалення сфери надання адміністративних послуг з метою максимального наближення органів влади до мешканців громади.

Головною метою Програми є створення комфортного для суб'єктів звернень середовища надання адміністративних послуг та підвищення результативності і ефективності функціонування ЦНАП.

Пріоритетами Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Чортківської міської територіальної громади Тернопільської області на 2024 – 2025 роки є:

1. Систематизація нормативно-правової бази функціонування ЦНАП.
2. Розбудова і підтримка ЦНАП.
3. Розвиток системи інформаційно-технологічних сервісів у функціональній діяльності ЦНАП.
4. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг.
5. Популяризація ЦНАП.

Програма повністю узгоджується з визначеними стратегічними та операційними цілями, що відображені в Стратегічному плані розвитку Чортківської міської ради Тернопільської області на 2019-2026 роки, затверджений рішенням Чортківської міської ради від 21 березня 2019 року №1422.

4. Основні завдання і заходи Програми

Основні завдання Програми на 2024-2025 роки:

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень місцевої ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану, а також адміністративних послуг згідно з затвердженим Переліком;
- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також обміну водійських прав;
- розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити он-лайн на офіційному сайті ЦНАП і отримати за один візит;

- запровадження моделі комплексної послуги за принципом «життєва ситуація»;
- розвиток системи інформування громадян щодо порядку надання адміністративних послуг в ЦНАП (кол- та онлайн-консультацій громадянам);
- облаштування віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у відповідності до сучасних санітарних, ергономічних норм та укомплектування їх сучасним обладнанням, закупівля комп'ютерної техніки;
- забезпечення сталого функціонування систем відеофіксації робочих процесів у приміщеннях віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП з метою мінімізації корупційних ризиків та підвищення рівня безпеки;
- підтримка діяльності віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у територіальних одиницях у межах Чортківської міської територіальної громади та за межами громади згідно з підписаними меморандумами про співпрацю тощо;
- організація в приміщенні ЦНАП (зона очікування) зон зарядки мобільних пристроїв;
- функціонування «мобільного адміністратора» для якісного обслуговування мешканців громади;
- впровадження сервісу Mobile ID;
- організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП;
- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та дозвільно-погоджувальних процедур в ЦНАП;
- розміщення інформації про ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти та ін.), випуск друкованої промоційної продукції та пропагування користування електронними сервісами серед населення тощо.

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

Координацію за виконанням заходів Програми буде здійснювати відділ «Центр надання адміністративних послуг».

Щорічний контроль за виконанням Програми здійснюють постійні комісії міської ради з питань бюджету та економічного розвитку, з питань депутатської етики та дотримання законності.

До виконання Програми можуть в установленому порядку залучатися науково-дослідні установи, підприємства, громадські організації та мешканці Чортківської міської територіальної громади.

5. Фінансове забезпечення виконання Програми

Фінансування Програми передбачається за рахунок бюджету громади, коштів проектів міжнародної технічної допомоги та інших джерел не заборонених чинним законодавством.

| 2024 (тис. грн.) | 2025 (тис. грн.) | Загальна сума тис. грн. |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 1287 | 1211 | 2498 |

6. Очікувані кінцеві результати реалізації Програми.

Основними результатами реалізації Програми стануть:

- ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «Відкритого офісу» з розширеним переліком послуг;
- забезпечення актуального стану Переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, у тому числі і електронних послуг;
- мінімізація кількості візитів до ЦНАП та термінів прийому громадян, зокрема шляхом запровадження моделі комплексної послуги за принципом «життєва ситуація»;
- доступність адміністративних послуг для мешканців територіальних одиниць Чортківської міської територіальної громади та мешканців територіальних одиниць за межами громади згідно з підписаними меморандумами про співпрацю тощо за рахунок створення віддалених робочих місць адміністратора ЦНАП та функціонування “мобільного адміністратора”;
- забезпечення належного інформаційного обміну між державними та місцевими реєстрами за посередництвом програмного комплексу “ВУЛИК” з підключення до порталу “Дія” та системи “Трембіта”;
- застосування європейської практики в аспектах впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з мешканцями Чортківської об’єднаної територіальної громади щодо питань надання адміністративних послуг, що, у свою чергу, сприятиме формуванню високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг тощо;
- підвищення кваліфікаційного рівня адміністраторів ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
- формування позитивного іміджу ЦНАП серед мешканців Чортківської об’єднаної територіальної громади.

7. Координація і контроль.

Координацію за виконанням заходів Програми буде здійснювати відділ «Центр надання адміністративних послуг».

Щорічний контроль за виконанням Програми здійснюють постійні комісії міської ради з питань бюджету та економічного розвитку, з питань депутатської етики та дотримання законності.

Секретар міської ради

Ярослав ДЗИНДРА

Заходи Програми

| № з/п | Заходи | Орієнтовані обсяги фінансування (вартість) тис.грн. у тому числі | | | Джерела фінансування | Очікуваний результат |
|-------|--|--|---------|-------------------------|----------------------|--|
| | | 2024 р. | 2025 р. | Загальна сума, тис.грн. | | |
| 1. | Абонплата помісячно за користування захищеним цифровим каналом між ЦНАП та центром обробки даних Державної міграційної служби України з використання мережі Національної системи конфіденційного зв'язку відповідно до укладеного договору | 95 | 105 | 200 | бюджет громади | Забезпечення належного надання адміністративних послуг Державної міграційної служби України |
| 2. | Випуск друкованої промоційної продукції та пропагування користування електронними сервісами серед населення (у тому числі випуск буклетів, листів та інших матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля) | 20 | 25 | 45 | бюджет громади | Популяризація та поширення місцевого досвіду організації роботи ЦНАП. Формування позитивного іміджу ЦНАП серед мешканців Чортківської міської територіальної громади |
| 3. | Обслуговування кейса «Мобільний адміністратор» | 10 | 10 | 20 | бюджет громади | Отримання послуг особами, які обмежені в пересуванні, безпосередньо в місці їх перебування |
| 4. | Абонплата помісячно за користування мобільним зв'язком за 1 р. | 4 | 6 | 10 | бюджет громади | Мінімізація кількості візитів до ЦНАП, своєчасне оповіщення громадян про результат справи, отримання належної та своєчасної консультації |
| 5. | Придбання захищених носіїв особистих ключів для адміністраторів ЦНАП | 3 | - | 3 | бюджет громади | Належне надання адміністративних послуг, |

| | | | | | | |
|-----|---|-----|------|------|---|---|
| | | | | | | отримання доступу для послуг |
| 6. | Мобільний ЦНАП | - | 1000 | 1000 | бюджет громади + співфінансування або гранд | Доступність адміністративних послуг для мешканців територіальних одиниць Чортківської міської територіальної громади та мешканців територіальних одиниць за межами громади згідно з підписаними меморандумами про співпрацю |
| 7. | Облаштування віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП у відповідності до сучасних санітарних, ергономічних норм та укомплектування їх сучасним обладнанням, закупівля комп'ютерної техніки | 400 | - | 400 | бюджет громади + співфінансування або гранд | Доступність, швидкість, якість, комфортність надання адміністративних послуг для мешканців територіальних одиниць Чортківської міської територіальної громади. |
| 8. | Облаштування в приміщенні ЦНАП зон зарядки мобільних пристроїв | 5 | - | 5 | бюджет громади | Забезпечення громадян зручними сервісами під час перебування у зоні очікування ЦНАП |
| 9. | Навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП, в т.ч. участь у навчальних заходах з питань організації роботи в ЦНАП, у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП | 15 | 15 | 30 | бюджет громади | Підвищення кваліфікаційного рівня адміністраторів ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності |
| 10. | Застосування європейської практики для формування позитивного іміджу ЦНАП серед мешканців Чортківської об'єднаної територіальної громади шляхом забезпечення адміністраторів формою | 40 | 50 | 90 | бюджет громади | Ідентифікація ЦНАП серед громадськості, підвищення іміджу. |
| 11. | Придбання комп'ютерної техніки, оргтехніки, програмного та серверного забезпечення, мережевого обладнання у зв'язку з необхідністю | 400 | - | 400 | бюджет громади | Швидкість, якість надання адміністративних послуг для мешканців територіальних одиниць Чортківської міської |

| | | | | | | |
|-----|--|-------------|-------------|-------------|--|--|
| | підвищення функціональної спроможності комплексної системи оргтехніки ЦНАП | | | | | територіальної громади. Збільшення послуг, якими можуть скористатись суб'єкти звернень у ЦНАП |
| 12. | Розробка та впровадження сервісу <u>Mobile ID</u> | 295 | - | 295 | бюджет громади + співфінансування або гранд | Розширення можливостей електронної ідентифікації суб'єктів звернень для отримання адміністративних послуг через інтернет |
| | Разом | 1287 | 1211 | 2498 | | |

Секретар міської ради

Ярослав ДЗИНДРА