****

**ХОРОЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ЛУБЕНСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

шістдесят дев’ята позачергова сесія восьмого скликання

**РІШЕННЯ**

13 травня 2025 року №3234

Про затвердження Програми розвитку системи надання адміністративних послуг у Хорольській міській раді Лубенського району Полтавської області на 2025-2027 роки

Відповідно до пункту 22 частини 1 статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи рекомендації постійної комісії з питань економічного розвитку, планування бюджету, залучення інвестицій та підприємництва міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму розвитку системи надання адміністративних послуг у Хорольській міській раді Лубенського району Полтавської області на 2025-2027 роки (додається).

2. Організацію виконання рішення покласти на виконавчий комітет Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області.

3. Контроль за виконанням рішення покласти на комісію з питань комунальної власності, житлово-комунального господарства, інфраструктури та благоустрою та постійну комісію з питань економічного розвитку, планування бюджету, залучення інвестицій та підприємництва.

Міський голова Сергій ВОЛОШИН

Додаток №1

до рішення шістесят дев’ятої позачергової сесії Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області восьмого скликання від 13.05.2025 №3234

**ПАСПОРТ**

**Програми розвитку системи надання**

**адміністративних послуг у Хорольській міській раді на 2025-2027 роки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Зміст заходу | Відповідальні за  виконання | Очікуваний результат | Обсяг фінансування |
| Розширення спектру адміністративних послуг, які можна отримати через ЦНАП | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Збільшення послуг, якими може скористатись громадськість у ЦНАП |  |
| Оновлення переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, при запровадженні нової послуги | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечення актуального стану переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП |  |
| Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг через ЦНАП з метою їх оптимізації | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Наявність актуальної інформації про зручність отримання адміністративних послуг громадянами та суб’єктами господарювання. Спрощення, при потребі, процедури надання адміністративних послуг |  |
| Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних Державних реєстрів та навчання персоналу | керівництво міської ради, відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Доступ до Єдиних Державних реєстрів |  |
| Забезпечення оперативного повідомлення про результати розгляду звернень | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечення зворотного зв’язку та інформування суб’єктів звернень про готовність послуги шляхом надсилання СМС повідомлень |  |
| Забезпечення працездатності програмного комплексу «Соціальна громада» | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечення роботи інтегрованої системи «Соціальна громада» |  |
| Придбання робочої станції для видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів. | керівництво міської ради, відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Надання послуг щодо реєстрації транспортних засобів та посвідчень водія. |  |
| Підтримка в актуальному стані та ведення реєстрів | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Наявність інформації в актуальному стані |  |
| Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП | відділ «Центр надання адмініст ративних послуг», Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (за згодою), Міністерство Цифрової Трансформації | Підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності |  |
| Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються роботи ЦНАП | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечення експертної, наукової, інформаційної, матеріальної та іншої підтримки функціонування ЦНАП |  |
| Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг у ЦНАП | відділ «Центр надання адміністративних послуг», Міністерство Цифрової Трансформації | Забезпечення якості прийому суб’єктів звернень |  |
| Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП, на порталі «Гід з державних послуг». | відділ «Центр надання адміністративних послуг» | Популяризація та поширення досвіду організації роботи ЦНАП.  Досягнення високого рівня обізнаності населення щодо актуальних послуг. |  |
| Робота ЦНАП у напрямку отримання доступу до Порталу Дія посадових осіб - суб’єктів розгляду звернень. | відділ «Центр надання адміністративних послуг», суб’єкти розгляду звернень. | Зручність отримання адміністративних послуг, забезпечення якості прийому суб’єктів звернень. |  |
| Використання мобільного застосунку ДІЯ, як зручного інструмента в роботі ЦНАП | відділ «Центр надання адміністративних послуг». | Зручність отримання адміністративних послуг, забезпечення якості прийому суб’єктів звернень. |  |
| Капітальний ремонт нежитлового приміщення з облаштуванням центру надання адміністративних послуг на вул.Незалежності, 19а в м.Хорол Лубенського району Полтавської області | виконавчий комітет Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області | забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг, забезпечення якості прийому громадян | 2074592,00 |
| Технічний нагляд за виконані роботи по робочому проекту Капітальний ремонт нежитлового приміщення з облаштуванням центру надання адміністративних послуг на вул.Незалежності, 19а в м.Хорол Лубенського району Полтавської області | виконавчий комітет Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області | забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг, забезпечення якості прийому громадян | 40362,29 |
| Коригування проекту Капітальний ремонт нежитлового приміщення з облаштуванням центру надання адміністративних послуг на вул.Незалежності, 19а в м.Хорол Лубенського району Полтавської області (благоустрій та візуалізація) з експертизою | виконавчий комітет Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області | забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг, забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян, застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП | 95000 |

Секретар міської ради Юлія БОЙКО

Додаток №2

до рішення шістесят дев’ятої позачергової сесії Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області восьмого скликання від 13.05.2025 №3234

**Ресурсне забезпечення**

**Програми розвитку системи надання адміністративних послуг у Хорольській міській раді** **на 2025-2027 роки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обсяг коштів, які пропонується залучити на виконання програми | Етапи виконання  2025 рік | Усього витрат на виконання програми, грн |
| Обсяг ресурсів усього, у тому числі: | 2209554,29 | 2209554,29 |
| державний бюджет | - | - |
| обласний бюджет | - | - |
| бюджет Хорольської громади | 2209554,29 | 2209554,29 |
| кошти інших джерел | - | - |

Секретар міської ради Юлія БОЙКО

**Програма розвитку системи надання адміністративних послуг**

**у Хорольській міській раді**

**на 2025-2027 роки**

**Вступ**

Децентралізація адміністративних послуг на сьогодні є пріоритетним напрямком реформування системи надання адміністративних послуг як на державному, так і на місцевому рівнях. У першу чергу суб’єкту звернення надається можливість отримувати послуги органів влади через центри надання адміністративних послуг та за місцем їх проживання.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи Центрів надання адміністративних послуг. 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 тощо, введено послугу «є Малятко».

Крім цього, важливим кроком у напрямку 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 електронного цифрового підпису та інших альтернативних способів електронної ідентифікації.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба відділу Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Хорольської міської ради об’єднаної територіальної громади (надалі ЦНАП) розвивати власну ресурсну базу та технології, спрямовані на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси та потреби їх споживачів.

**Основні аспекти діяльності відділу**

**«Центру надання адміністративних послуг»**

Впродовж 2024 року відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради працював над організацією надання адміністративних послуг у терміни, передбачені чинним законодавством, здійсненням контролю за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень, наповненням та веденням Реєстру територіальної громади, вивченням роботи програмного комплексу «Соціальна громада», програмного комплексу ІЄСС.

Для зручності громадян та на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП працює в понеділок, середу з 08:00 до 17:00 год., в п’ятницю з 08:00 до 16:00 год., а у вівторок з 08.00 до 20.00 год., обідня перерва 12.00 до 13.00. У суботу, неділю, вихідні та святкові дні прийом громадян не здійснюється.

Також, спрощено процедуру отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення за рахунок підключення адміністраторів ЦНАП до реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, реєстру речових прав на нерухоме майно. Створено реєстр територіальної громади, що включає в себе всі населені пункти територіальної громади.

Результат послуги замовники отримують особисто у Центрі надання адміністративних послуг після отримання телефонного звінка про виконання та пред’явлення документа, що посвідчує особу, а також поштою, за бажанням замовника.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних послуг.

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

Залишаються не вирішеними питання:

- недостатня поінформованість громадян про переваги та можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі,

- створення порталу електронних послуг, які будуть надаватися через ЦНАП за допомогою електронних сервісів,

- підключення POS-терміналів для оплати за платні послуги безпосередньо в приміщеннях ЦНАП та на ВРМ.

- відсутність приміщення, яке б відповідало регламенту та положенню про ЦНАП;

- відсутність обладнання для видачі паспорта громадянина України у вигляді ID картки та закордонного паспорта;

- відсутність обладнання для видачі та обміну водійського посвідчення.

Програма розвитку системи надання адміністративних послуг на 2025-2027 роки спрямована на вирішення наявних проблем і визначає комплексний підхід до вдосконалення сфери надання адміністративних послуг з метою максимального наближення послуг до мешканців громади.

**1. Мета Програми.**

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Програми є створення умов для надання мешканцям громади необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

**2. Цілі та пріоритети Програми.**

Цілями та пріоритетами Програми розвитку системи надання адміністративних послуг на 2025-2027 роки є:

1. Вирішення питання з будівлею під ЦНАП.

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 Державних реєстрів.

5. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг.

6. Популяризація діяльності ЦНАП.

**3. Основні завданняПрограми**

Основними завданнями програми є:

- розширення переліку адміністративних послуг;

- розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;

- облаштування приміщення ЦНАП;

- навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних

послуг, популяризація ЦНАП.

- забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного

надання адміністративних послуг;

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:

1. ідентифікація ЦНАП серед громадськості як «центру послуг»;
2. забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
3. мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
4. забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
5. застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
6. впровадження ефективних сучасних способів комунікації міської влади з населенням щодо питань надання адміністративних послуг;
7. стале функціонування місцевої інформаційної системи зі значною кількістю сучасних затребуваних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;
8. підвищення кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП, їх функціональної мобільності з метою взаємозамінності;
9. формування позитивного іміджу ЦНАП серед мешканців громади;
10. формування високого рівня довіри мешканців до діяльності місцевої влади через призму надання адміністративних послуг**.**
11. приміщення для ЦНАПу повинне бути комфортним для відвідувачів.

**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 відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради.

Контроль за виконанням Програми здійснює заступник міського голови за напрямками діяльності, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради та комісія з питань комунальної власності, житлово-комунального господарства, інфраструктури та благоустрою та комісію з питань економічного розвитку, планування бюджету, залучення інвестицій та підприємництва .

Для забезпечення якісного виконання та дієвого контролю за реалізацією Програми розроблено паспорт Програми, з урахуванням визначених пріоритетів, у якому також зазначаються очікувані результати.

Фінансування заходів здійснюватиметься в межах коштів, передбачених у міському бюджеті, а також за рахунок інших не заборонених законодавством джерел фінансування.

Секретар міської ради Юлія БОЙКО