****

**УКРАЇНА**

**БІЛКІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

**ХУСТСЬКОГО РАЙОНУ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**Двадцять восьма сесія восьмого скликання**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**від 21 грудня 2023 р. №1795**

**Про затвердження Програми**

**розвитку Центру надання**

**адміністративних послуг**

**Білківської сільської ради**

**на 2024-2026 роки**

З метою забезпечення розвитку місцевого самоврядування, якісного надання адміністративних послуг та розширення їх переліку, забезпечення виконання Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сільська рада вирішила:

1. Затвердити Програму розвитку Центру надання адміністративних послуг Білківської сільської ради на 2024-2026 роки (додається).

2. Фінансування видатків по Програмі проводити за рахунок коштів місцевого бюджету, державного бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством. Розпорядником коштів по Програмі визначити Білківську сільську раду.

3. Фінансовому відділу сільської ради, виходячи з можливостей дохідної частини сільського бюджету, передбачити кошти на виконання заходів Програми.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію сільської ради з питань бюджету, фінансів, планування соціально-економічного розвитку, інвестицій та міжнародного співробітництва (Горзов П.Ж.) та головного бухгалтера сільської ради Савко Наталію Іванівну.

**Білківський сільський голова Василь ЗЕЙКАН**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішення сільської ради**

**від 21 грудня 2023р. №1795**

**ПРОГРАМА  
розвитку центру надання адміністративних послуг Білківської сільської ради на 2024-2026 роки**

**Вступ**

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

Саме з цією метою у Білківській територіальній громаді з січня 2021 року діє Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та його віддалені робочі місця адміністраторів в селах Великий Раковець, Малий Раковець, Імстичово, Луково, що забезпечує комплексне їх надання. Механізм роботи ЦНАП полягає у тому, що прийшовши в один офіс без кабінетів людина вирішує всі питання за один візит. Особливо актуальним такий підхід стає при народженні дитини, коли батькам необхідно здійснити цілий комплекс дій, в тому числі зареєструвати місце проживання дитини, зареєструватись в дошкільний навчальний заклад, при потребі отримати статус багатодітної сім’ї та інші.

Отже, у ЦНАП можна одразу замовити широкий пакет різних послуг, не звертаючись у інші інстанції, що суттєво економить часові та грошові витрати мешканців громади.

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), постійно розширюється перелік 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 «єМалятко», що об’єднує в собі 9 різних послуг, розширено перелік адміністративних послуг соціального характеру та ін. ЦНАП Білківської сільської ради, що діє як робочий орган, надає більшість з таких послуг. Ряд послуг неможливо надати в силу неможливості закупівлі певного обладнання, наприклад, робочої станції для виготовлення паспортних документів.

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 вебпорталу електронних послуг.

Подальший розвиток Єдиного державного вебпорталу електронних 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.

Отож, виникає потреба ЦНАП 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 Білківської сільської ради**

Впродовж 2021-2023 років Центр надання адміністративних послуг Білківської сільської ради як комплексний єдиний організм працював 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 програмного забезпечення «Вулик», інтегрованої системи «Соціальна громада», програми Реєстр територіальної громади, наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративної послуги в телефонному режимі та шляхом онлайн консультацій через сайт ЦНАП.

Для зручності громадян та на виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП приймає громадян щоденно без перерви на обід. У вихідні та святкові дні прийом громадян не здійснюється.

Також **спрощено процедуру отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення за рахунок** підключення адміністраторів ЦНАП до Єдиного Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, ЄДЕССБ, єМалятко. Встановлено термінали для оплати за платні послуги безпосередньо в приміщення ЦНАП та на ВРМ.

Загальна кількість адміністративних послуг, наданих в Центрі надання адміністративних послуг та на віддалених робочий місцях станом на грудень 2023 року становить 9535, і це тільки послуги, зафіксовані у Програмному комплексі «ВУЛИК». Це рекордна кількість послуг, які надавалися в ЦНАП, фіксування яких здійснено через внутрішнє діловодство ЦНАП у ПК «ВУЛИК». Насправді, кількість послуг є значно більшою за відмітку 10 тисяч послуг за 2023 рік.

До сільського бюджету за надання адміністративних послуг у 2023 році надійшло більше 200 тис. грн. (сплата адміністративного збору).

Регулярно оновлюється інформація на сайті сільської ради у рубриці «ЦНАП» про адміністративні послуги, що надаються у ЦНАПі.

Велика увага у ЦНАП приділяється підвищенню рівня професіоналізму, обізнаності адміністраторів щодо надання адміністративних та дозвільних послуг. Практично всі адміністратори беруть участь у вебінарах, які проводяться представниками Міністерства цифрової трансформації України, а також іншими міністерствами, установами та організаціями, різноманітними донорами і міжнародними партнерами та друзями.

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 за кордон, 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, оргтехнікою, сучасними меблями ЦНАПу, зокрема на віддалених робочих місцях;

– запровадження можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі через ЦНАП, запровадження надання адмінпослуг через ЦНАП сільської ради за допомогою електронних сервісів.

Дана Програма 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 є:

1. Розбудова та підтримка ЦНАП та його віддалених робочих місць, в тому числі облаштування сучасними меблями.
2. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП.
3. Забезпечення комп’ютерною та іншою оргтехнікою, відповідними інформаційними системами та програмами.
4. Розширення технічних можливостей.
5. Забезпечення закупівлі власного програмного забезпечення.
6. Створення комфортних умов для мешканців громади, внутрішньо переміщених осіб та осіб з обмеженими фізичними можливостями на віддалених робочих місцях (старостинських округах) шляхом здійснення відповідних.
7. Забезпечення доступності адміністративних послуг для вразливих категорій людей шляхом закупівлі мобільного кейсу та прийняття відповідних нормативних актів, .
8. Розширення доступу до Єдиних та Державних реєстрів.
9. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація діяльності ЦНАП.

**3. Основні завдання Програми**

Основними завданнями Програми є:

- розширення переліку адміністративних послуг;

- облаштування віддалених робочих місць адміністраторів у населених пунктах громади;

– розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП;

– навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг. Популяризація ЦНАП.

– забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для якісного надання адміністративних послуг;

- покращення якості адміністративних послуг для вразливих категорій людей;

- придбання необхідного обладнання та систем для оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, ID-карточок та видачі посвідчення водія (при заміні).

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 сільської ради.

**4. Очікувані кінцеві результати реалізації Програми**

Основними результатами реалізації Програми стануть:

* підготовка перетворення ЦНАП до «центру Дія»;
* забезпечення актуального стану переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
* мінімізація кількості візитів до ЦНАП;
* забезпечення якості та найкоротших термінів прийому громадян;
* застосування європейської практики організації робочих процесів у ЦНАП;
* впровадження ефективних сучасних способів комунікації сільської 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 Білківської сільської 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 Білківська сільська рада.

Контроль за виконанням Програми здійснює постійна комісія сільської ради з питань бюджету, фінансів, планування соціально-економічного розвитку, інвестицій та міжнародного співробітництва (Горзов П.Ж.).

**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 (додаток 2)

**Секретар сільської ради Аліна ШАТОХІНА**

**Додаток 1**

**до Програми**

**ПАСПОРТ**

**Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг Білківської сільської ради на 2024-2026 роки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Ініціатор розроблення програми | Білківська сільська рада Хустського району Закарпатської області |
| 2. | Дата, номер і назва розпорядчого документа органу виконавчої влади про розроблення програми | Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»; Бюджетний кодекс України,  Закон України «Про адміністративні послуги» |
| 3. | Розробник програми | Відділ з питань забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг Білківської сільської ради |
| 4. | Співрозробники програми | - |
| 5. | Відповідальний виконавець програми | Білківська сільська рада Хустського району Закарпатської області  Центр надання адміністративних послуг сільської ради |
| 6. | Учасники програми | Білківська сільська рада Хустського району Закарпатської області  Центр надання адміністративних послуг сільської ради |
| 7. | Термін реалізації програми | 2024-2026 роки |
| 8. | Джерела фінансування | Місцевий бюджет  Державний бюджет  Інші кошти, не заборонені законодавством |
| 9. | Обсяг фінансування, тис. грн. | **Всього: 7240,00** |

**Секретар сільської ради Аліна ШАТОХІНА**

**Додаток 2**

**до Програми**

**Перелік заходів, спрямованих на реалізацію Програми розвитку центру надання адміністративних послуг Білківської сільської ради на 2024-2026 роки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Назва заходу | Відповідальні за виконання | Джерела фінансування | Орієнтовні обсяги фінансування,  тис.грн | | | |
| Всього: | 2024 р. | 2025 р. | 2026р. |
| ***І. Розширення Переліку адміністративних послуг*** | | | | | | | |
| 1.1 | Розширення спектру адміністративних послуг, які можна замовити у ЦНАПі | ЦНАП | - | **-** | - | - | - |
| 1.2 | Проведення аналізу порядку надання адміністративних послуг у ЦНАПі з метою їх оптимізації | ЦНАП | - | **-** | - | - | - |
| 1.3 | Отримання ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів (РАЦС) та навчання персоналу | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **150,00** | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| ***ІІ. Розширення інформаційно-технологічних сервісів в роботі ЦНАП*** | | | | | | | |
| 2.1 | Придбання робочої станції для видачі біометричних документів | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **600,00** | 600,00 | - | - |
| 2.2. | Встановлення та оплата послуг захищеного каналу зв’язку (КСЗІ) | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **300,00** | 300,00 | - | - |
| 2.3 | Придбання робочої станції для видачі водійських прав а реєстрації транспортних засобів Підключення до відомчої інформаційної системи ДМС України | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **500,00** | - | 500,00 | - |
| 2.4 | Вжити заходів для надання адміністративних послуг онлайн через веб-сайт сільської ради | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **400,00** | 300,00 | 50,00 | 50,00 |
| ***ІІІ. Облаштування приміщення ЦНАПу та віддалених робочих місць*** | | | | | | | |
| 3.1 | Закупівля сучасних меблів для ЦНАПу та ВРМ | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **700,00** | 400,00 | 200,00 | 100,00 |
| 3.2 | Закупівля комп’ютерної техніки та принтерів для ЦНАПу та ВРМ | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **700,00** | 200,00 | 200,00 | 300,00 |
| 3.3. | Закупівля мультимедійного обладнання та телевізорів | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП |  | **200,00** | - | 100,00 | 100,00 |
| 3.4. | Реконструкція, капітальний та поточний ремонт приміщень на ВРМ | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Державний бюджет, сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **2000,00** | 1000,00 | 500,00 | 500,00 |
| 3.5. | Закупівля та обслуговування програмного забезпечення для ЦНАП | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **500,00** | 200,00 | 200,00 | 100,00 |
| 3.6. | Закупівля мобільного кейсу | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **400,00** | 200,00 | 100,00 | 100,00 |
| 3.7. | Поточний ремонт комп"ютерної та оргтехніки, придбання матеріалів (запчастин до них), придбання витратних матеріалів (заправка картриджів та інше) та оплата послуг за них | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **300,00** | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| ***IV. Навчальна та інформаційна підтримка у сфері надання адміністративних послуг*** | | | | | | | |
| 4.1. | Організація навчання та підвищення кваліфікації адміністраторів ЦНАП | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **150,00** | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| 4.2 | Участь у публічних заходах (конференціях, форумах, презентаціях, брифінгах, круглих столах, зустрічах), що стосуються  роботи ЦНАП | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **160,00** | 100,00 | 30,00 | 30,00 |
| 4.3 | Популяризація ЦНАП. Інформування громадян про послуги, що надаються у ЦНАП. Розвиток сайту ЦНАП. Послуги із віддаленого віртуального серверу (хостинг) | Білківська сільська рада, ЦНАП, виконавчі органи сільської ради, залучені до роботи ЦНАП у якості робочого органу; відділ з питань забезпечення діяльності ЦНАП | Сільський бюджет, інші кошти не заборонені законодавством | **180,00** | 60,00 | 60,00 | 60,00 |
|  | **ВСЬОГО** | | | **7240,00** | **3560,00** | **2140,00** | **1540,00** |

**Секретар сільської ради Аліна ШАТОХІНА**