



У К Р А Ї Н А

## Р І Ш Е Н Н Я

### ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ МІСЬКОЇ РАДИ МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

від «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 року

№ \_\_\_\_\_

м. Кропивницький

Про погодження проекту рішення  
Міської ради міста Кропивницького  
«Про затвердження Програми  
реалізації вимог Закону України  
«Про адміністративні послуги»  
на 2019-2021 роки»

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтею 52 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Законом України «Про адміністративні послуги», Виконавчий комітет Міської ради міста Кропивницького

#### **В И Р І Ш И В:**

1. Погодити проект рішення Міської ради міста Кропивницького «Про затвердження Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки», що додається.
2. Управлінню адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького забезпечити внесення даного проекту рішення на розгляд міської ради.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Бондаренко А.В.

Міський голова

А. Райкович

ПОГОДЖЕНО  
Рішення Виконавчого комітету  
Міської ради міста Кропивницького  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018  
№ \_\_\_\_\_

Проект

## УКРАЇНА

### МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

#### СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ

#### Р І Ш Е Н Н Я

від « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 року

№ \_\_\_\_\_

Про затвердження Програми  
реалізації вимог Закону України  
«Про адміністративні послуги»  
на 2019-2021 роки»

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», Міська рада міста Кропивницького

#### В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки, що додається.
2. Включити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки до складу Програми економічного і соціального розвитку м. Кропивницького на 2018 рік та основних напрямів розвитку 2019 і 2020 роки.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань бюджету, податків, фінансів, планування та соціально-економічного розвитку та на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Бондаренко А.В.

Міський голова

А. Райкович

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення Міської ради  
міста Кропивницького  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_2018  
№ \_\_\_\_\_

## **ПРОГРАМА**

**Реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги»  
на 2019-2021 роки**

## ПАСПОРТ

### Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки

№ п/п	Назва	Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки
1	Підстава для розробки Програми	Закони України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»
2	Ініціатор розробки Програми	Міська рада міста Кропивницького
3	Розробники Програми	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького
4	Відповідальні виконавці Програми	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького
5	Учасники та виконавці Програми	Виконавчі органи Міської ради міста Кропивницького
6	Мета Програми	Створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади шляхом функціонування Центру надання адміністративних послуг м. Кропивницького
7	Фінансування	З місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством
8	Загальний обсяг фінансування Програми, всього	2019 рік – 2671100 грн. 2020 рік – 831660 грн. 2021 рік – 507970 грн.
9	Координація роботи та контроль за виконанням заходів Програми	Координацію та взаємне інформування учасників Програми здійснює Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького. Контроль за цільовим та ефективним використанням коштів здійснюється відповідно до чинного законодавства

## ВСТУП

Необхідність розробки Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки (далі – Програма) зумовлена визначеними пріоритетними напрямками державної політики – правовими засадами реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. При цьому державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах верховенства права, в тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності; рівності перед законом; відкритості та прозорості; оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг; захищеності персональних даних; раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженості та справедливості; доступності й зручності для суб'єктів звернень.

Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019-2021 роки розроблена на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

### **1. ХАРАКТЕРИСТИКА СТАНУ РОЗВИТКУ ЗА ПЕРІОД 2016-2018 РОКИ**

Забезпечення сприятливих умов для формування суспільних відносин, пов'язаних із наданням адміністративних послуг, та сприяння налагодженню ефективної взаємодії органів виконавчої влади, інших державних органів та суб'єктів звернення продовжувало залишатися одним із пріоритетних завдань діяльності й роботи створеного у 2011 році (Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького та Регламент Центру надання адміністративних послуг затверджено рішенням Виконавчого комітету міської ради від 18 лютого 2014 року за № 59).

Протягом 2016-2018 років у Центрі надання адміністративних послуг м. Кропивницького (далі – Центр, ЦНАП) продовжували акумулюватися спільні зусилля міської ради та її виконавчих органів, місцевих і регіональних органів державної влади щодо забезпечення в м. Кропивницькому організації юридичного оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами своїх прав, свобод і законних інтересів за їх заявою / зверненням. На сьогодні Центр надання адміністративних послуг м. Кропивницького об'єднує в одному приміщенні працівників виконавчих органів міської ради, представників місцевих дозвільних органів, адміністраторів, державних реєстраторів та представників комунальних підприємств, уповноважених відповідно до чинного законодавства України

забезпечувати видачу дозволів, довідок, погоджень, посвідчень, проведення реєстрації тощо.

Пріоритетними завданнями роботи Центру залишаються забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень (у терміни, встановлені чинним законодавством), спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

У 2016-2018 роках збільшилась кількість залучених до роботи ЦНАПу державних органів, а також кількість адміністративних послуг, які надаються в ЦНАПі. Зазначеному сприяли зміни в діючому законодавстві України з питань надання адміністративних послуг. На сьогодні, в межах діяльності ЦНАПу, здійснюється співпраця з такими місцевими та регіональними органами державної виконавчої влади :

1. Головним управлінням Держгеокадастру у Кіровоградській області;
2. Кропивницьким об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України Кіровоградської області;
3. Відділом державної реєстрації юридичних осіб, легалізації об'єднань громадян та державної реєстрації друкованих засобів масової інформації реєстраційної служби Головного управління юстиції у Кіровоградській області;
4. Управлінням Державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області;
5. Кіровоградським обласним центром зайнятості;
6. Кропивницьким відділенням управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Кіровоградській області;
7. Управлінням Держпраці у Кіровоградській області;
8. Управлінням державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
9. Кропивницьким міськрайонним відділом Управління державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області;
10. Головним управлінням Держпродспоживслужби в Кіровоградській області;
11. Управлінням Держпродспоживслужби в місті Кропивницькому;
12. Департаментом екології та природних ресурсів Кіровоградської обласної державної адміністрації;
13. Кіровоградським обласним управлінням лісового та мисливського господарства;
14. Управлінням патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції;
15. Департаментом культури, туризму та культурної спадщини Кіровоградської обласної державної адміністрації;
16. Управлінням охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Кіровоградській області;

17. Державним агентством водних ресурсів України;

18. Департаментом інфраструктури та промисловості Кіровоградської обласної державної адміністрації.

Відповідно до зазначеного вище Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Кропивницького та Регламенту Центру надання адміністративних послуг м. Кропивницького здійснюється взаємодія з виконавчими органами міської ради, а саме :

1. Управлінням містобудування та архітектури Міської ради міста Кропивницького;

2. Управлінням земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Міської ради міста Кропивницького;

3. Загальним відділом Міської ради міста Кропивницького;

4. Управлінням апарату Міської ради міста Кропивницького;

5. Відділом ведення обліку житла Міської ради міста Кропивницького;

6. Спеціалізованою інспекцією Міської ради міста Кропивницького;

7. Головним управлінням житлово-комунального господарства Міської ради міста Кропивницького;

8. Управлінням торгівлі та побутового обслуговування населення Департаменту з питань економічного розвитку, торгівлі та інвестицій Міської ради міста Кропивницького;

9. Архівним відділом Міської ради міста Кропивницького;

10. Управлінням соціальної підтримки населення Міської ради міста Кропивницького;

11. Відділом реєстрації місця проживання особи Міської ради міста Кропивницького;

12. Відділом державної реєстрації речових прав на нерухоме майно Міської ради міста Кропивницького;

13. Відділом державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб — підприємців Міської ради міста Кропивницького;

14. Управлінням Державного архітектурно-будівельного контролю Міської ради міста Кропивницького;

15. Управлінням молоді та спорту Міської ради міста Кропивницького.

Крім цього, Центром надання адміністративних послуг м. Кропивницького було ініційовано облаштування в Центрі робочих місць для прийому суб'єктів звернення, яким необхідно здійснити проведення земляних робіт як планових, так і по аварійності. З цією метою щоп'ятниці у ЦНАПі здійснюють прийом суб'єктів звернення балансоутримувачі мереж міста, а саме :

1. КП «Електротранс» Міської ради міста Кропивницького»;

2. Кіровоградське водопровідно-каналізаційне господарство ОКВП «Дніпро-Кіровоград»;

3. Кіровоградська філія ПАТ «Укртелеком» СЛДТН-9 КТЦ-512;

4. Кіровоградська філія ПАТ «Укртелеком» ДТН-5 КТЦ-512;

5. ДП «Кіровоградтепло» ТОВ «ЦНТІ УНГА»;

6. КП «Теплоенергетик»;
7. ПрАТ «Кіровоградобленерго»;
8. КП «Благоустрій» Міської ради міста Кропивницького»;
9. ТОВ «Атраком»;
10. ВАТ «Кіровоградгаз»;
11. ТОВ «Вікторія-Феліз».

Також з метою погодження окремих земляних робіт суб'єктам звернення до роботи Центру в п'ятницю залучено представника Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції.

Першочерговим завданням Центру у 2016-2018 роках залишалася організація надання адміністративних послуг, що надаються міською радою та її виконавчими органами, місцевими й регіональними державними органами та адміністраторами міської ради / працівниками Центру. Перелік адміністративних послуг, які надаються в Центрі надання адміністративних послуг м. Кропивницького, затверджений рішенням Виконавчого комітету міської ради від 02 березня 2015 року № 109. Протягом звітного періоду збільшилася кількість адміністративних послуг, що надаються у Центрі, а саме: додалися послуги відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно; відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців; Кіровоградського обласного центру зайнятості; Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції; Кропивницького відділення управління виконавчої дирекції Фонду соціального страхування України у Кіровоградській області. У зв'язку з цим до зазначеного вище переліку рішенням Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького від 10 липня 2018 року № 342 були внесені зміни. Станом на 01.10.2018 року в Центрі надаються 155 адміністративних послуг, із них :

- територіальними (місцевими) органами центральних органів виконавчої влади – 65;

- виконавчими органами Міської ради міста Кропивницького – 90.

За період роботи Центру у 2016-2018 роках (станом на 01.10.2018 року) було зареєстровано автоматизованою системою керування чергою 221 892 відвідувачі з усіх питань, що вирішуються через Центр надання адміністративних послуг, прийнято 120 647 заяв.

Відповідно до затвердженого Виконавчим комітетом Міської ради міста Кропивницького Положення, Центр надання адміністративних послуг є постійно діючим робочим органом Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького. Розподіл обов'язків продовжує здійснюватися в залежності від компетенції представника того чи іншого органу.

Підвищення кваліфікації працівників Центру надання адміністративних послуг у 2016-2018 роках забезпечувалося шляхом направлення згідно з затвердженими графіками та планами занять до Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів



місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій Кіровоградської обласної державної адміністрації, а також шляхом участі адміністраторів у тематичних конференціях, семінарах і тренінгах місцевого, обласного та всеукраїнського рівнів. Навчання адміністраторів засвідчено відповідними свідоцтвами / сертифікатами.

Зокрема, адміністратори управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького взяли участь у таких заходах :

- семінар-тренінг “Розбудова ЦНАП як інтегрованого офісу та децентралізація повноважень з надання адміністративних послуг” (м. Київ, м. Львів);
- навчальний візит у рамках Проекту “Розробка курсу на зміцнення місцевого самоврядування в Україні” на тему “Використання сучасних інформаційних технологій у забезпеченні доступності послуг та зв'язків з громадськістю” (м. Івано-Франківськ);
- форум електронного урядування (м. Львів);
- онлайн-нарада Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України щодо актуальних питань розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг;
- семінар міжнародної організації Transparency International “Як підвищити прозорість міст” (м. Кропивницький);
- форум активних громадян з питань імплементації реформ з децентралізації влади (м. Київ);
- тренінг-курс для посадових осіб виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького “Професійне спілкування”;
- тренінг-курс для посадових осіб виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького “Етикет телефонних розмов”;
- навчальний семінар для посадових осіб виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького “Ефект комунікації”;
- навчальний семінар для посадових осіб виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького “Електронний уряд. Надання електронних послуг”;
- конференція “Стан та перспективи реформування системи надання адміністративних послуг. Децентралізація повноважень у сфері надання адміністративних послуг” (м. Київ);
- навчання з питань запобігання та протидії проявам корупції в Інституті підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України (м. Київ);
- короткостроковий семінар “Адміністративні процедури та надання адміністративних послуг” в Інституті підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України (м. Київ);
- робочі зустрічі із ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» (м. Кропивницький);
- тематичний семінар “Професійна компетентність : психологічна складова” (м. Кропивницький);

- інформаційна сесія щодо участі у Програмі “U-LEAD” з Європою в частині створення Центрів надання адміністративних послуг (м. Кропивницький);
- онлайн-курс “Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг” (навчання організовано Міністерством економічного розвитку і торгівлі України);
- IV Національний форум ІТ-директорів органів влади Державного агентства з питань електронного урядування України за підтримки проекту “Підтримка електронного урядування для децентралізації в Україні”;
- тематичний короткостроковий семінар «Робота із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування»
- тематичний короткостроковий семінар для адміністраторів та працівників Центру «Психологія та етика ділового спілкування» та інші;
- візити з метою обміну досвідом до Центрів надання адміністративних послуг міст Львова, Дніпра, Києва, Харкова.

Слід також зазначити, що протягом 2016-2018 років, з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, до роботи у Центрі надання адміністративних послуг м. Кропивницького залучалися нові виконавчі органи, зокрема : відділ реєстрації місця проживання особи, відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно. Адміністратори Управління взяли на себе повноваження з видачі та прийому документів державного реєстратора прав на нерухоме майно, повноваження державного реєстратора з прийому документів для надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, повноваження з реєстрації громадських об'єднань та надання відомостей з Державного земельного кадастру. Тому, з метою набуття практичного досвіду адміністратори Управління пройшли стажування в Головному управлінні Держгеокадастру у Кіровоградській області, в Державному підприємстві «Національні інформаційні системи» з метою отримання доступу до державних реєстрів, в Головному управлінні юстиції у Кіровоградській області з питань державної реєстрації громадських формувань.

У 2016-2018 роках Управлінням адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького (далі — Управління) постійно здійснювалися заходи щодо вдосконалення роботи, організації надання адміністративних послуг, підвищення якості обслуговування відвідувачів, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав при одержанні адміністративних послуг.

З метою впровадження сучасних інноваційних технологій та створення доступних і зручних умов суб'єктам звернення щодо отримання адміністративних послуг через ЦНАП м. Кропивницького адміністраторами

Центру проведена робота щодо впровадження проекту iGov.org.ua. На сьогодні виконуються відповідні роботи з питань підключення.

Адміністраторами ЦНАПу розпочато реалізацію повноважень зі складання протоколів про адміністративні правопорушення відповідно до ч.1 ст.197 КУпАП та ст.198 КУпАП (станом на 01.10.2018 року адміністраторами складено 11 449 протоколів).

З метою створення можливостей для доступу суб'єктів звернення до правосуддя шляхом організації надання безоплатної вторинної допомоги (захист; здійснення представництва інтересів осіб, які мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами; складання документів процесуального характеру), до роботи ЦНАПу залучено Регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Кіровоградській області, представники якого надають консультації згідно з графіком щопонеділка та щоп'ятниці.

Створено робочу групу з прийняття-передачі картотек із питань реєстрації місця проживання фізичних осіб.

Залучено адміністраторів Управління до прийому пакету документів до міжвідомчої комісії для розгляду питань щодо відключення споживачів від мереж централізованого опалення і гарячого водопостачання.

Завершився процес підключення адміністраторів Управління до автоматизованої системи Державного земельного кадастру з метою надання відомостей.

Оновлено офіційний веб-сайт Центру [www.dozvil.kr.ua](http://www.dozvil.kr.ua). Зокрема, протягом 2016-2018 років запроваджено більш сучасний веб-дизайн та надано можливість повноцінної роботи на мобільних пристроях. На веб-сайті міститься інформація про завдання та роботу ЦНАПу м. Кропивницького, перелік адміністративних послуг, що в ньому надаються, роз'яснення порядку отримання окремих документів, реквізити адміністраторів і представників суб'єктів надання адміністративних послуг та зразки типових документів, їх бланки, загальна інформація, яка відображає зміни в законодавстві й дає роз'яснення з питань отримання адміністративних послуг тощо. Також на веб-сайті забезпечено зворотній зв'язок із суб'єктами звернення. Інформація веб-сайту постійно оновлюється відповідно до змін у роботі ЦНАПу та в чинному законодавстві.

Здійснено заходи щодо запровадження та забезпечення функціонування системи відео- та аудіоспостереження в Центрі надання адміністративних послуг м. Кропивницького, що сприяє налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників Центру та суб'єктів звернень, запобігає виникненню конфліктних ситуацій та корупційним проявам у виконавчих органах Міської ради міста Кропивницького, що задіяні у роботі ЦНАПу.

За ініціативи Управління та з метою забезпечення сприятливих умов для розвитку підприємництва в м. Кропивницькому і спрощення процедур

надання адміністративних послуг, для скорочення часових і фінансових витрат суб'єктами звернення між Міською радою міста Кропивницького, Кіровоградською обласною державною адміністрацією та суб'єктами надання адміністративних послуг укладено угоду щодо здійснення он-лайн консультацій через програмне забезпечення Skype з питань надання адміністративних послуг. У приміщенні ЦНАПу обладнано робоче місце для здійснення он-лайн консультацій. На сьогодні дана функція працює в тестовому режимі. Крім цього, постійно здійснюється консультування громадян засобом телефонії.

ЦНАП м. Кропивницького з метою забезпечення прозорості у сфері надання адміністративних послуг постійно здійснює он-лайн трансляцію роботи Центру, яку можна переглянути на веб-сайті [www.dozvil.kr.ua](http://www.dozvil.kr.ua).

В Центрі забезпечено ведення адміністраторами безперервного прийому звернень (з 08.00 до 17.00). Крім того, введено шестиденний робочий тиждень, зокрема налагоджено прийом суб'єктів звернень у суботу з 08.00 до 15.00. Прийом здійснює адміністратор ЦНАПу та спеціаліст відділу реєстрації місця проживання особи.

Також, у приміщенні ЦНАПу обладнано робочі місця для прийому громадян лікарями первинної ланки. Це дало можливість громадянам міста Кропивницького зареєструвати декларацію з обраним лікарем у зручний для них час, не відвідуючи заклади лікарень.

Прийом громадян здійснюється виключно через електронну систему керування чергою, що сприяє уникненню великих черг.

Первинну консультацію відвідувачі мають можливість отримати у представника рецепції (інформаційно-консультаційний центр). Рецепція забезпечена бланками та формами заяв, які безоплатно надаються суб'єкту звернення.

У разі необхідності внесення плати за отримання платних адміністративних послуг, відвідувачі можуть отримати реквізити для здійснення таких платежів в інформаційному терміналі, встановленому в залі очікування Центру.

Створено зручні умови для очікування на прийом до реєстраторів, адміністраторів та інших працівників Центру, для заповнення документів.

Приміщення Центру обладнано стендами з довідково-інформаційними матеріалами, що постійно оновлюються відповідно до змін у роботі згідно з чинним законодавством.

У Центрі є скриньки для висловлення відвідувачами зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, а також наявна книга скарг і пропозицій.

Постійно здійснюється он-лайн опитування суб'єктів звернення з питань якості надання адміністративних послуг. Пройти опитування громадяни мають можливість на веб-сайті ЦНАПу м. Кропивницького.

Крім цього, в Центрі постійно проводиться “громадський моніторинг”, спрямований на вивчення реального стану надання адміністративних послуг та рівня задоволеності населення.

У Центрі регулярно проводиться аналіз скарг та пропозицій, вживаються заходи щодо вдосконалення його роботи.

Для відвідувачів Центру постійно проводиться захід “День відкритих дверей”, у якому беруть участь керівники суб'єктів надання адміністративних послуг.

Розпочато будівельні та організаційні роботи щодо створення Центру надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс”.

Центром надання адміністративних послуг м. Кропивницького постійно ведеться робота з покращення умов для прийому громадян і створення позитивного враження від відвідування ЦНАПу, основним гаслом якого залишається створення умов для якісного обслуговування відвідувачів та прозорості процедур надання послуг.

## **2. МЕТА ПРОГРАМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ВИМОГ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» НА 2019-2021 РОКИ**

Метою Програми є створення належних умов для забезпечення ефективного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення; постійне поліпшення якості їх обслуговування; забезпечення відкритості та прозорості процедур надання адміністративних послуг; надання інформаційно-консультаційних послуг шляхом сприяння функціонуванню Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького.

## **3. ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ НА 2019-2021 РОКИ**

Побудова ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького, а саме будівництво та створення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького у форматі «Прозорий офіс».

Підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом проведення постійного моніторингу ефективності та результативності надання адміністративних послуг.

## **4. ЕФЕКТИВНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ**

Для суб'єктів звернення:

- чітке визначення переліку документів, необхідних для отримання

відповідної адміністративної послуги;

- отримання адміністративних послуг в одному приміщенні;
- мінімізація кількості відвідувань Центру надання адміністративних послуг м. Кропивницького для отримання результату надання адміністративної послуги;
- можливість отримання бланків заяв за місцем отримання послуги;
- вивільнення часу, який раніше витрачався на багаторазові відвідування різних адміністративних органів та перебування в чергах для отримання конкретної послуги;
- наявність та доступність інформації про перелік та порядок надання адміністративних послуг;
- забезпечення зручного для споживачів адміністративних послуг режиму роботи Центру надання адміністративних послуг м. Кропивницького.

Для суб'єктів надання адміністративних послуг:

- підвищення ефективності роботи працівників суб'єктів надання адміністративних послуг через зменшення часу на консультування суб'єктів звернень;
- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних / вихідних документів;
- 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 суб'єктів звернень.

## **5. ЗАХОДИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ, ТЕРМІНИ ЇХ ВИКОНАННЯ**

Заходи щодо виконання одного з основних завдань Програми, а саме побудови ефективної системи надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького, були розпочаті у 2017 році. Саме тоді було прийнято рішення щодо участі в пілотному проекті створення центрів надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс». В тому ж році було розпочато роботу щодо пошуку приміщення, яке відповідало б вимогам для розміщення «Прозорого офісу» (зручне розташування, велика площа, вільний доступ для людей з особливими потребами). Зазначеним вимогам найбільше відповідала будівля за адресою: вул. Архітектора Паученка, 41/26. Будівля розташована в центральній частині міста. Відстань до зупинки громадського транспорту – 60 м. Загальна площа будівлі складає 5 762 кв. м, що дозволяє розмістити практично всі міські служби, які надають послуги населенню.

28 лютого 2018 р. на засіданні робочої групи Міністерства соціальної політики було прийнято рішення щодо виділення коштів м. Кропивницькому на побудову Центру у 2018 році в розмірі 18,0 млн грн. При цьому загальна кошторисна вартість будівельних робіт складає 49,9 млн грн., з яких значна частина буде виділена з міського бюджету. На сьогодні вже виконуються будівельні роботи.

При виконанні робіт запланована повна реконструкція будівлі, заміна фасаду, покрівлі, комунікацій, облаштування прилеглої території.

Приміщення буде максимально відповідати вимогам вільного доступу, зокрема заплановано добудову двох панорамних ліфтів. Вхід в один з них буде передбачений з рівня землі, в тому числі для людей з інвалідністю.

На першому поверсі будівлі передбачається організувати не менше 80-ти робочих місць працівників фронт-офісу. Зокрема, адміністраторів, реєстраторів, представників Управлінь соціального захисту населення, Кропивницького об'єднаного управління Пенсійного фонду України Кіровоградської області, Кіровоградського обласного відділення Фонду соціального захисту інвалідів, а також інших служб, що надають адміністративні послуги. Крім цього, на першому поверсі передбачено дві великі зали очікування, санітарні кімнати, дитяча кімната, медичний пункт.

На другому поверсі планується розміщення великої концертної зали на 550 місць, що дозволить проводити заходи різного характеру. Погоджено також придбання потужного проектора, що дозволить проводити заходи у вказаній залі з демонстрацією відеоматеріалу соціального характеру.

На третьому та четвертому поверхах будівлі буде розміщено бек-офіс підрозділів, які займатимуться безпосередньо опрацюванням документів. Планова чисельність працівників на верхніх поверхах – 100 осіб.

Процес регулювання черги відбуватиметься із застосуванням сучасних технологій, зокрема за допомогою системи керування чергою.

Кожне робоче місце планується обладнати сучасною технікою та зручними меблями. Кошти на придбання меблів та обладнання робочих місць спеціалістів виділяються за рахунок Світового банку в Україні безкоштовно.

Більш детальні завдання щодо реалізації пріоритетів розвитку сфери діяльності, обсяги та джерела фінансування Програми у 2019 - 2021 роках викладено в додатку.

Начальник управління адміністративних послуг

А. Шевченко

Додаток  
до Програми реалізації вимог Закону України  
«Про адміністративні послуги»  
на 2019 - 2021 роки

## СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ

### Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2019 - 2021 роки

грн.

№ з/п	Пріоритетні завдання	Зміст заходу	Термін виконання	Виконавці	Всього за рахунок усіх джерел фінансування									Результат впровадження	
					Всього за рахунок усіх джерел фінансування			В тому числі за рахунок:							
								місцевого бюджету (спеціальний фонд)			місцевого бюджету (загальний фонд)				
					2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
1	2	3	4	5	6			7			8			9	
1.	Забезпечення реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг	1.1 Оприлюднення на веб-сайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького інформації стосовно надання адміністративних послуг	Постійно	Виконавчі органи міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг, управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		1.2 Постійне оновлення та доповнення інформації на веб-сайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	Постійно	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»



## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		1.3 Надання консультацій на сторінці сайту з актуальних питань, щодо надання адміністративних послуг	Постійно	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Створення прозорих умов функціонування органів влади. Додержання рівності прав суб'єктів звернень
		1.4 Модернізація, технічна підтримка, хостинг сайту Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	15000	16005	16885	-	-	-	15000	16005	16855	Підвищення рівня інформованості суб'єктів звернень та громадян міста
		1.5 Розроблення та участь у розробленні проектів нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг та організація їх виконання.	Постійно	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Створення прозорих умов функціонування органів влади
		1.6 Здійснення оцінки якості надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг міста Кропивницького	Постійно	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
2.	Удосконалення системи надання адміністративних послуг, а також нормативно-правової бази міста стосовно системи надання адміністративних послуг	2.1 Моніторинг та аналіз існуючих нормативно-правових документів, підготовка пропозицій щодо внесення змін і доповнень	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог законодавства
		2.2 Організація зберігання документів відповідно до встановлених правил (придбання шаф-сейфів)	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	7500	-	8500	-	-	-	7500	-	8500	Створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності
		2.3 Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду та видачі послуг у Центрі	Постійно	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Усунення правових та адміністративних перешкод у реалізації права на господарську діяльність

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
3.	Інформацій-не забезпечення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	3.1 Надання консультацій з питань вимог та порядку отримання адміністративних послуг	Постійно	Виконавчі органи міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг, управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Проведення роз'яснювальної роботи з питань вимог та порядку надання адміністративних послуг
		3.2 Проведення навчань та тренінгів для співробітників виконавчого комітету та адміністраторів (в т.ч. щодо підключення всеукраїнських баз даних та реєстрів)	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	15000	16005	16885	-	-	-	15000	16005	16885	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		3.3 Придбання носіїв захисних ключів для адміністраторів	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	13000	13880	14700	-	-	-	13000	13880	14700	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		3.4 Придбання телефону для мобільного додатку до електронного документообігу для інформування відвідувачів Центру	2019 рік	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	5000	-	-	-	-	-	5000	-	-	

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
4.	Ресурсне забезпечення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	4.1 Матеріально-технічне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького: - забезпечення канцтоварами; - забезпечення засобами поштового зв'язку;  - придбання атрибутики Центру (стенди, вказівні вивіски, вказівні таблички, визитівки, бейджи, інформаційні неклейкі, скриньки скарг та пропозицій, та інше);  - виготовлення буклетів; - придбання реєстраційних журналів; - придбання питної води для відвідувачів Центру;	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	70000	74700	78800	-	-	-	70000	74700	78800	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
					5000	5335	5650	-	-	-	5000	5335	5650	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
					30000	32000	33800	-	-	-	30000	32000	33800	Виконання основних принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг
					5000	5335	5650	-	-	-	5000	5335	5650	
					5000	5335	5650	-	-	-	5000	5335	5650	
					20000	21400	22550	-	-	-	20000	21400	22550	

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		- забезпечення роботи дитячої кімнати Центру;			4000	4270	4500	-	-	-	4000	4270	4500	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		- придбання господарських товарів;			5000	5335	5650	-	-	-	5000	5335	5650	
		- придбання, заправлення і відновлення картриджів для лазерних принтерів;			40000	42680	45100	-	-	-	40000	42680	45100	Покращення рівня обслуговування суб'єктів звернень
		- непередбачені експлуатаційні витрати			25000	26700	28150	-	-	-	25000	26700	28150	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.2 Обслуговування електронної системи керування чергою (ремонт термопринтерів, придбання термопапіру)	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	20000	21340	22500	-	-	-	20000	21340	22500	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		4.3 Придбання програмного продукту (електронного документообігу) для Центру	2019 рік	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	1000000	-	-	-	-	-	1000000	-	-	
		4.4 Шафа серверна 42U (2 одиниці)	2019 рік	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	29000	-	-	-	-	-	29000	-	-	

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		4.5 Підтримка роботи програмного продукту (електронного документообігу для Центру)	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	-	100000	100000	-	-	-	-	100000	100000	Протидія корупційним Правопорушенням Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		4.6 Обслуговування інформаційних терміналів з відповідним програмним забезпеченням	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	4000	4270	4500	-	-	-	4000	4270	4500	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.7 Ресурсне обслуговування та модернізація електронного журналу офісного діловодства Центру;	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	5000	-	-	-	-	-	5000	-	-	Забезпечення прозорості в роботі спеціалістів Центру Виконання вимог законодавства
		4.8 Ресурсне обслуговування системи аудіо- та відеоспостереження в Центрі	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	7000	7470	7900	-	-	-	7000	7470	7900	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.9 Забезпечення потреб Інформаційно-консультаційної системи (рецепції Центру),	2019-2021 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	15000	16000	17000	-	-	-	15000	16000	17000	

## Продовження додатка

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		в т.ч. придбання уніформи												
		4.10 Придбання робочих станцій для оформлення та видачі паспортних документів, взяття біометричних даних і реєстрації місць проживання в комплекті	2019-2020 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	900000	350000	-	900000	350000	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.11 Придбання програмно-апаратного комплексу для надання послуг сервісного центру МВС	2019 рік	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	300000	-	-	300000	-	-	-	-	-	
		4.12Перепідключення каналу конфіденційного зв'язку та оплата за користування	2019-2020 роки	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького Відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення Міської ради міста Кропивницького	86600	63600	63600	-	-	-	86600	63600	63600	Виконання вимог законодавства

Продовження додатка

1	2	3	4	5	5			7			8			9
		4.13 Мережеве обладнання (маршрутизатор)	2019 рік	Управління адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького	40000	-	-	40000	-	-	-	-	-	На виконання вимог КСЗІ ПФУ
					Всього за рахунок усіх джерел фінансування			В тому числі за рахунок:						
								місцевого бюджету (спеціальний фонд)			місцевого бюджету (загальний фонд)			
					2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
<b>Всього</b>					<b>2671100</b>	<b>831660</b>	<b>507970</b>	<b>1240000</b>	<b>350000</b>	<b>-</b>	<b>1431100</b>	<b>481660</b>	<b>507940</b>	

Начальник управління адміністративних послуг

А.Шевченко