

## **Концепція поліпшення якості надання адміністративних послуг**

Концепція поліпшення якості надання адміністративних послуг (далі - Концепція) визначає організаційно-правові засади поліпшення якості надання адміністративних послуг, які надаються виконавчими органами Хмельницької міської ради і органами державної влади шляхом створення і функціонування Центру надання адміністративних послуг в місті Хмельницькому (далі - ЦНАП).

Концепція спрямована на створення доступних та зручних умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг.

Концепцію розроблено відповідно до:

- Конституції України,
- Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,
- Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності",
- Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності", інших законів України,
- Указу Президента України від 03.07.09р. № 508/509 «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг»,
- постанови Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року № 737 "Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг",
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р "Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади";
- Політики якості виконавчих органів міської ради.

### **1. Визначення термінів**

В цьому розділі подано визначення основних термінів, які будуть використовуватись в Концепції, при розробці Положення про ЦНАП Хмельницької міської ради, Регламенту ЦНАП Хмельницької міської ради, посадових інструкцій і опису робочого місця в ЦНАП.

**Адміністративна послуга** – прийняття згідно із законом за зверненням конкретної фізичної (громадянина) або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків.

**Адміністративні органи** – виконавчі органи міської ради, установи та організації, органи виконавчої влади, інші державні органи, посадові чи службові особи, які уповноважені надавати адміністративні послуги.

**Адміністративний акт** – рішення (дозвіл, висновок, свідоцтво, витяг з реєстру тощо) індивідуальної дії, прийняте адміністративним органом на підставі звернення фізичної (громадянина) або юридичної особи та спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків такої особи.

**Центр надання адміністративних послуг** – виконавчий орган міської ради, до якого можна звернутися за отриманням і через який можна отримати адміністративні послуги за принципом "єдиного вікна".

**Реєстр адміністративних послуг** (далі – Реєстр) – перелік адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства адміністративними органами.

**Адміністратор ЦНАП**– посадова особа ЦНАП, яка організовує прийом/видачу замовникам документів, надає інформацію чи консультацію.

**Учасник ЦНАП** – Дозвільний центр, відділ державної реєстрації, виконавчі органи міської ради, установи та організації, органи державної влади, які за принципом організаційної єдності надають або приймають участь у наданні адміністративних послуг через ЦНАП.

**Працівник ЦНАП** — посадова особа учасника ЦНАП, яка виконує покладені на неї функції і завдання щодо надання адміністративних послуг згідно посадової інструкції та опису робочого місця.

**Замовник** (одержувач адміністративної послуги) — фізична (громадянин) або юридична особа, що

звертається безпосередньо або через свого законного представника до ЦНАП для отримання інформації, консультації або із запитом про надання адміністративної послуги.

**Запит про надання адміністративної послуги** – вимога замовника, яка виражена в письмовій формі і подана до адміністративного органу щодо надання адміністративної послуги.

**Перелік вхідних документів (Вхідний пакет)** - комплект документів, сформований відповідно до вимог чинного законодавства, який замовник повинен подати для здійснення адміністративних процедур і отримання адміністративної послуги.

**Результат адміністративної послуги (Вихідний пакет)** – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, який видається замовнику після надання адміністративної послуги.

**Строк надання адміністративної послуги** – період від отримання вхідного пакету до передачі вихідного пакету в ЦНАП.

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

**Стандарт надання адміністративної послуги** – документ, який містить вичерпну інформацію про підстави надання адміністративної послуги, перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та розмір плати за надання такої послуги, строк надання адміністративної послуги, пільги щодо її отримання, вид адміністративного акта, який приймається в результаті надання відповідної адміністративної послуги, підстави відмови у наданні адміністративної послуги, а також про організацію роботи адміністративного органу з надання такої послуги.

**Інформаційна картка** - документ міської ради, який описує умови надання адміністративної послуги замовнику.

**Технологічна картка** – документ міської ради, який описує процедуру (порядок дій) надання адміністративної послуги.

**Принцип організаційної єдності** - принцип, згідно з яким адміністративна послуга надається в ЦНАП шляхом взаємодії адміністраторів та учасників ЦНАП у порядку, встановленому Положенням про ЦНАП Хмельницької міської ради, Регламентом ЦНАП Хмельницької міської ради, посадовими інструкціями та описом робочого місця в ЦНАП.

**Принцип «єдиного вікна»** - порядок роботи із замовниками, відповідно до якого всі внутрішні організаційні процеси, пов'язані з наданням адміністративних послуг, відбуваються всередині ЦНАП (або між ним та іншими органами влади) без участі замовника.

**Принцип «єдиного офісу»** - порядок роботи із замовниками, відповідно до якого представники всіх учасників ЦНАП перебувають в одному приміщенні та зобов'язані забезпечувати інформування, прийом, розгляд та видачу документів, які запитують замовники, на підставі заяви і документів, що мають безпосереднє відношення до замовника.

**Пункт ЦНАП** – підрозділ ЦНАП, що забезпечує роботу із замовниками щодо прийому вхідного пакету документів і видачі результату.

**Положення про ЦНАП Хмельницької міської ради** - документ, який описує основні засади діяльності ЦНАП та його учасників.

**Регламент ЦНАП Хмельницької міської ради** - документ, розроблений на підставі чинного законодавства України в якому визначаються організаційні, технічні та інші умови діяльності ЦНАП, а також правила та порядок виконання покладених на нього завдань.

## 2. Опис проблеми та її актуальність

На даний час достатньо серйозною проблемою всіх органів влади в Україні є відсутність необхідних умов для надання якісних послуг громадянам. Причина полягає в тому, що більшість посадовців не сприймають громадян як замовників послуг, а працюють згідно адміністративно-бюрократичної системи, яка не орієнтована на громадянина і його потреби та очікування.

Ця проблема має комплексний характер і основними її складовими є:

1. **територіальна «розпорошеність»** різних владних органів та їх підрозділів, що створює додаткові труднощі у пошуках потрібного органу влади;
2. **складність процедури** надання адміністративних послуг через відсутність

законодавчого і нормативного регулювання їх надання, необхідність звернення громадян до декількох виконавчих органів для вирішення питань, наявність різної інформації, не пов'язаної між собою, та, як наслідок, необхідність збору замовником підтверджуючої інформації;

3. **довготривалість строків** надання послуг через невикористано великий час, необхідний для підготовки та проведення засідань комісій, виконкомів, сесій тощо;

4. **незручний та невпорядкований прийом** громадян, обмежений графік «прийомних годин», який більше орієнтований на посадових осіб та не завжди вигідний громадянам;

5. **брак і недоступність інформації** щодо надання адміністративних послуг, відсутність вичерпного переліку послуг;

6. **недостатня облаштованість приміщень** для прийому громадян;

7. **брак поваги до відвідувачів** в органах влади, адже окремі службовці досі не відчувають належного морального зобов'язання перед платниками податків.

**Результати функціонального обстеження** у виконавчих органах Хмельницької міської ради в основному підтверджують існування зазначеної проблеми щодо надання послуг.

Позитивною тенденцією у вирішенні проблеми є впровадження системи управління якістю згідно стандарту ISO 9001 у виконавчих органах Хмельницької міської ради, завдяки чому:

– прийнята Політика якості, яка декларує забезпечення потреб громадян щодо надання якісних адміністративних послуг та покращення добробуту територіальної громади міста Хмельницького;

– поставлені конкретні цілі виконавчих органів міської ради, які стосуються поліпшення якості послуг через створення ЦНАП;

– розроблені та затверджені реєстри адміністративних і неадміністративних послуг виконавчих органів міської ради, інформаційні і технологічні картки, які сприяють поліпшенню процесу надання послуг. Реєстр адміністративних послуг включає 139 послуг, які передбачені законодавчими і нормативними документами. Інформаційні картки на кожен таку послугу містять необхідну інформацію для громадян. Всі ці документи є публічними і розміщені на офіційному сайті міської ради та на стендах у приміщеннях виконавчих органів міської ради;

– змінюється на позитивне ставлення до громадян як до замовників послуг.

Позитивним прикладом вирішення вказаних вище проблем є наявність в деяких структурних підрозділах:

- постійного і періодичного подання інформації про свою діяльність в ЗМІ і серед певних категорій громадян і суб'єктів господарювання;

- вміння надати якісну консультацію громадянам посадовими особами, враховуючи психологічні аспекти спілкування;

- автоматизації процесу проходження документів щодо надання послуг, контролю і їх ідентифікації.

Досвід функціонування дозвільного центру досить оптимістичний з точки зору організації надання послуг підприємцям. Визначені і реалізовані форми співпраці з виконавчими органами міської ради і органами державної влади є достатньо позитивними та повинні стати базовими при організації діяльності ЦНАП. Позитивом є і достатня компетентність адміністраторів дозвільного центру, відпрацьовані механізми взаємодії з суб'єктами, які тут представлені.

Негативним на даний час є те, що **більшість із зазначених проблем не розв'язані у повному обсязі:**

1. територіальна розпорошеність виконавчих органів та підрозділів дійсно створює труднощі громадянам. На даний час 16 виконавчих органів міської ради, які надають послуги замовникам, розміщені за 15 адресами;

2. процедура надання адміністративних послуг, як складова загальної системи документообігу у виконавчих органах міської ради, потребує актуалізації і вилучення зайвих дій, які не сприяють зменшенню терміну надання послуги. Автоматизація процесу надання послуг у виконавчих органах має частковий характер (в окремих структурних підрозділах), а інтегрованість інформації потребує додаткового аналізу. Потребує удосконалення інформаційний і технологічний взаємозв'язок між виконавчими органами міської ради для реалізації ідеї автоматизації процесу надання послуг;

3. терміни проведення засідань комісій, виконкомів, сесій тощо часто призводять до того, що виконати у визначені законодавством терміни послугу неможливо;

4. обмежений графік «прийомних годин» (до обіду чи після) і не кожного робочого дня тижня у багатьох виконавчих органах більше орієнтований на посадових осіб, але не завжди вигідний і зручний громадянам;

5. потребує особливої уваги розширення кількості способів подання інформації замовникам про послуги. Не найкращим з них є одержання інформації безпосередньо на місці у виконавчому органі міської ради, особливо якщо громадяни витрачають багато часу на пошуки і добирання до цього органу влади;

6. у приміщеннях багатьох виконавчих органів міської ради відсутня або недостатньо інформації про розміщення кабінетів посадових осіб, відповідні вказівники до цих кабінетів тощо;

7. зважаючи на те, що дуже невеликий відсоток громадян користується електронними засобами зв'язку для одержання інформації, актуальною залишається друкована і особливо візуальна інформація, якої часто не вистачає. Недостатня кількість інформації щодо послуг породжує у замовників відчуття відсутності прозорості діяльності в цій сфері і створює їм додаткові труднощі у спілкуванні з владою;

8. неналежну увагу приділено професійній підготовці посадових осіб, які надають послуги. Особливої уваги потребує навчання психологічних аспектів спілкування з громадянами;

9. на сьогодні є недостатня взаємодія багатьох виконавчих органів і міської ради в цілому щодо налагодження зворотнього зв'язку з замовниками для вивчення стану справ щодо якості послуг. Необхідно проводити різні опитування, анкетування тощо замовників щодо послуг і враховувати їх потреби і очікування в діяльності міської ради.

Як свідчать результати опитування, більшість замовників (71,51%) звертались до міської ради за отриманням послуги, 22,31% - за отриманням будь-якого виду інформації або консультації та 6,18% - з іншими питаннями.

Переважає більшість респондентів (75,9%) заявили, що питання, з яким вони звертались до Хмельницької міської ради, були розглянуті у термін згідно законодавства. Разом із тим, значна частина опитаних скаржаться на те, що питання були розглянуті з порушенням термінів (13,94% респондентів) або ж взагалі не розглянуті (10,16%). Попри можливість певної суб'єктивності в оцінках з боку респондентів така частина незадоволених замовників результатами надання адміністративних послуг потребує додаткового аналізу та реагування.

Серед конкретних причин, які гальмують або унеможливають вирішення питань, більшість респондентів, які не змогли вчасно отримати послугу або ж взагалі не отримали її, вказують: на відсутність необхідних документів (25,66% респондентів); на відсутність законних підстав для вирішення питання (14,16%); що за це питання відповідає інший орган (10,62%); що звернулись у неприйомний день або години (7,96%); на інші причини (10,62%). Найбільша кількість респондентів (30,97%), які не змогли вчасно отримати послугу або ж зовсім не отримали її, наголошують на тому, що не можуть зрозуміти, чому питання не вирішується.

Переважає більшість респондентів в основному задоволені доступністю інформації щодо переліку і способу надання послуг, які надаються Хмельницькою міською радою. Так, 33,47% респондентів вважають, що вони достатньо обізнані в цьому. Ще 49,2% вважають, що цю інформацію нескладно отримати від працівників міської ради або з інших джерел. Однак, 16,34% респондентів заявили, що інформацією не володіють і дізнатись що-небудь про види і порядок надання послуг дуже важко.

Замовники послуг в основному позитивно та рівномірно оцінюють привітність (середня оцінка - 4,12 за 5-ти бальною системою оцінювання) та компетентність (середня оцінка - 4,16) працівників виконавчих органів Хмельницької міської ради.

Нижче та набагато варіативніше замовники оцінюють умови для відвідувачів у приміщеннях виконавчих органів міської ради.

Достатньо високо респонденти оцінюють інформативність вивісок при вході до приміщення та наявність інших вказівників (середня оцінка — 4,09), наявність стендів з інформацією, зразками заяв та їх якість (середня оцінка — 4,08), режим роботи органу влади (середня оцінка — 4,01).

Дещо нижчими є оцінки щодо зручності оплати послуг (середня оцінка — 3,88), доступності

формулярів та бланків (середня оцінка —3,82), загального стану приміщення (освітлення, просторості, чистоти, наявності туалету тощо) (середня оцінка —3,74).

Досить низько оцінюють респонденти наявність інформаційних карток та їх якість (середня оцінка —3,64). При цьому 10% респондентів взагалі не змогли оцінити роботу органу влади за цим критерієм.

Більше половини замовників (55,28%) тією чи іншою мірою не задоволені облаштованістю місць для очікування та заповнення документів у органі влади (середня оцінка — 3,4).

Тривожним сигналом є також те, що переважна більшість опитаних (80,52%) вважають, що у виконавчих органах не створені належні умови для доступу та пересування осіб з обмеженими фізичними можливостями (середня оцінка — 2,77).

В процесі опитування замовники висловили конкретні претензії, скарги та пропозиції, що стосуються різних сфер організації і надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради. Це - нераціонально використовується час замовників, незручний графік роботи, складно орієнтуватись при пошуку виконавчих органів, недостатньо інформації щодо надання послуг, незручність або відсутність місць для очікування, відсутність туалетів для замовників тощо.

Аналізуючи зауваження і пропозиції громадян стає зрозуміло, що Хмельницька міська рада повинна вирішити проблеми територіальної розпорошеності виконавчих органів, обмеженого графіку прийому громадян, повноти інформування щодо надання послуг, встановлення постійного зворотного зв'язку з замовниками, облаштування місць очікування замовників, а одержана інформація після вивчення громадської думки має бути врахована і використана при організації діяльності ЦНАП.

### **3. Мета Концепції**

Метою прийняття Концепції є визначення принципів і засад реформування взаємовідносин влади і громади щодо суттєвого поліпшення якості надання адміністративних послуг.

### **4. Завдання і цільова група Концепції**

**Основними завданнями створення Концепції є:**

1. побудова ефективної системи надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради, органами державної влади, установами та організаціями через створення та функціонування ЦНАП, яка сприятиме:

- суттєвому поліпшенню якості надання адміністративних послуг виконавчими органами міської ради через впорядкування процедур, підвищення компетентності персоналу, створення необхідних умов (інформаційних, побутових, тощо) замовникам послуг;

- наданню замовникам необхідної консультаційної допомоги;

- підвищенню рівня поінформованості замовників про порядок надання адміністративних послуг;

- налагодженню постійного зворотного зв'язку із замовниками адміністративних послуг та активізації механізмів комунікації між органами місцевої влади та громадою для задоволення їх потреб і очікувань;

2. створення передумов для попередження корупції у виконавчих органах міської ради під час надання адміністративних послуг.

**Цільовими групами Концепції є:**

- фізичні (громадяни) та юридичні особи - як безпосередні замовники адміністративних послуг;

- посадові особи виконавчих органів міської ради, органів державної влади та працівники установ та організацій як надавачі адміністративних послуг.

### **5. Основні принципи і функції діяльності ЦНАП**

**Основні принципи діяльності ЦНАП:**

- принцип орієнтації на замовника для формування ефективної системи взаємодії персоналу ЦНАП із замовниками;

- принципи “організаційної єдності”, “єдиного вікна”, “єдиного офісу”;
- принцип функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення замовників та консультаційної підтримки для забезпечення поінформованості замовників;
- принцип надання адміністративних послуг, виключно через ЦНАП;
- принцип мінімізації переліку вхідних документів та максимального спрощення технології надання адміністративних послуг;
- принцип встановлення та постійного підтримування зворотного зв'язку з замовниками адміністративних послуг для врахування їх потреб і очікувань.

#### **Основні функції діяльності ЦНАП:**

- організація взаємодії із замовниками адміністративних послуг, із виконавчими органами міської ради, з органами державної влади;
- організація прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, керівниками виконавчих органів міської ради;
- організація та координація роботи пунктів ЦНАП, у разі їх створення;
- інформування та консультування замовників щодо надання адміністративних послуг;
- організація роботи щодо прийому вхідних документів, первинної обробки їх та видача вихідного пакету (результату адміністративної послуги) замовникові;
- організація обміну вхідними та вихідними документами між пунктами ЦНАП та усіма суб'єктами, які беруть участь у наданні адміністративних послуг через ЦНАП;
- моніторинг і контроль за процедурами і термінами надання адміністративних послуг;
- інформування замовників послуг про результати надання послуг;
- залучення представників учасників ЦНАП, що надають адміністративні послуги через ЦНАП, для вирішення спірних питань, що виникають в процесі здійснення адміністративних процедур, та надання професійної консультаційної допомоги;
- регулювання черги;
- забезпечення безперебійної роботи програмно-технічних засобів ЦНАП, здійснення належного утримання і необхідного експлуатаційного обслуговування приміщень і обладнання ЦНАП.

### **6. Організація діяльності ЦНАП**

Оптимізація системи надання адміністративних послуг замовникам для забезпечення належної якості відбувається шляхом створення ЦНАП і потребує :

- підготовки приміщення для ЦНАП та розвитку його інфраструктури;
- розробки і затвердження Положення про ЦНАП та Регламенту його роботи;
- відбору і підвищення компетентності персоналу;
- впровадження інформаційних технологій в діяльність ЦНАП (технічні і програмні засоби, засоби електронної комунікації, електронний документообіг).

#### **6.1. Приміщення та його інфраструктура**

У Хмельницькій міській раді на сьогодні створена добра передумова для усунення проблеми щодо надання якісних адміністративних послуг. Керівництвом міста прийнято рішення про створення ЦНАП та виділення на це необхідних коштів у бюджеті 2011-2012 років для капітального ремонту приміщення, облаштування його меблями, технікою та засобами зв'язку. Вибране приміщення оптимальне за усіма зовнішніми та внутрішніми параметрами для майбутнього ЦНАП площею майже 600 кв. метрів. Це будівля на 2 поверхи, на кожному з яких є відкритий простір, в якому будуть спілкуватися замовники адміністративних послуг і посадовці. Площа цих приміщень є достатньою, щоб передбачити зони очікування, інформування та обслуговування замовників. Територіальна доступність приміщення (центр міста), наявність зупинок громадського транспорту та місць для паркування власного автотранспорту сприятимуть тому, що громадянам зручно буде добиратись до нього. Вхід в будівлю буде пристосований до потреб осіб з обмеженими можливостями. Розпорядженням міського голови створена робоча група, основним завданням якої є організація діяльності щодо створення ЦНАП.

Приміщення, в якому враховано принцип «організаційної єдності», повинно передбачати

можливість зонування: для очікування, інформування та безпосереднього обслуговування замовників послуг. В зоні очікування мають бути передбачені відповідні місця для очікування і для надання супутніх послуг. В зоні інформування має відбуватись надання інформаційної і консультаційної підтримки замовникам. В зоні обслуговування будуть надаватись адміністративні послуги замовникам.

У приміщенні ЦНАП повинні бути створені належні умови як для відвідувачів, так і для працівників ЦНАП.

## **6.2. Організаційно-правове забезпечення ЦНАП**

Для визначення організаційно-правового забезпечення діяльності ЦНАП слід використати наявні законодавчі і нормативні документи та розробити і затвердити Положення про ЦНАП та Регламент його роботи, які б визначали та описували організаційну структуру ЦНАП, основні організаційні та технологічні документи, перелік учасників ЦНАП – виконавчих органів міської ради, органів державної влади та підприємств, установ та організацій.

### **Організаційна структура ЦНАП.**

**Центр надання адміністративних послуг у м. Хмельницькому** створюється як виконавчий орган Хмельницької міської ради, до якого за принципом “організаційної єдності” у якості учасників залучаються дозвільний центр, відділ державної реєстрації, посадові особи інших виконавчих органів міської ради, представники установ та організацій, державних органів влади. Концептуальна схема ЦНАП додається (Додаток 1).

ЦНАП має забезпечувати інформування, консультування та надання послуг, які повинні бути визначені у відповідному реєстрі адміністративних і неадміністративних послуг ЦНАП та стосуються:

1. державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
2. здійснення дозвільно-погоджувальних процедур, пов'язаних з видачею документів, необхідних для здійснення господарської діяльності;
3. вирішення питань громадян, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у основних сферах діяльності місцевої влади, крім соціальної.

Функціональна схема ЦНАП додається (Додаток 2).

Державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців забезпечує відділ державної реєстрації.

До діяльності дозвільного центру для здійснення дозвільно-погоджувальних процедур для суб'єктів господарювання залучаються представники дозвільних органів, які не є виконавчими органами міської ради та здійснюють діяльність відповідно до меморандуму про співпрацю учасників ЦНАП, які здійснюють прийом суб'єктів господарювання в одному приміщенні.

### **Учасники ЦНАП.**

Для функціонування ЦНАП визначається перелік учасників ЦНАП – виконавчі органи міської ради, органи державної влади, установи та організації, адміністративні послуги яких будуть надаватися через ЦНАП.

Перелік учасників повинен постійно актуалізуватися відповідно до кількості послуг, які будуть надаватися через ЦНАП.

### **Основні організаційні та технологічні документи ЦНАП.**

Для реалізації Концепції необхідно розробити і затвердити або актуалізувати наступні нормативні документи:

- Положення про ЦНАП Хмельницької міської ради ;
- Регламент ЦНАП Хмельницької міської ради;
- інструкцію з діловодства Хмельницької міської ради та її виконавчих органів;
- посадові інструкції та опис робочого місця в ЦНАП;
- реєстр адміністративних і неадміністративних послуг, які будуть надаватися у ЦНАП;
- інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг;
- меморандум про співпрацю учасників ЦНАП;
- щорічний план проведення відповідних заходів для реалізації завдань

Концепції;

- інші необхідні документи.

### **6.3. Інформаційне забезпечення ЦНАП**

Замовники послуг повинні безоплатно отримувати інформацію та консультації про адміністративні послуги та порядок їх отримання у ЦНАП шляхом:

- створення та функціонування спеціального розділу на офіційному сайті міської ради;
- облаштування інформаційних стендів у ЦНАП;
- встановлення інфоматів та інформаційних моніторів у ЦНАП;
- отримання інформаційних карток;
- безпосереднього спілкування з працівниками ЦНАП;
- по телефону;
- з інформаційних листівок та довідників тощо.

Актуалізація інформації про адміністративні послуги та порядок їх отримання у ЦНАП повинна здійснюватись постійно.

## **6.4. Система документообігу**

### **6.4.1. Удосконалення наявного документообігу**

Для ефективного функціонування ЦНАП необхідно сформувати нову систему документообігу, яка б спростила проходження документів щодо надання адміністративних послуг та отримання різноманітних проміжних рішень (погоджень, висновків, тощо) без участі їх замовників. В проблемі складних процедур надання адміністративних послуг недосконалість процедури проходження документів є однією з найбільш вагомих.

Спрощення процедури надання адміністративних послуг у ЦНАП повинно передбачати можливість:

- а) скорочення кількості інстанцій, які залучені до надання адміністративної послуги (це стосується отримання проміжних висновків, погоджень тощо);
- б) скорочення кількості документів, які необхідно подати для початку провадження щодо надання адміністративної послуги, згідно законодавчих або нормативних вимог;
- в) застосування принципу “єдиного вікна”, тобто витребування працівником ЦНАП від інших органів державної влади та місцевого самоврядування необхідних для адміністративного провадження документів та відомостей (без залучення замовника адміністративних послуг);
- г) скорочення строків процедурних дій при наданні адміністративних послуг (надання погоджень, висновків тощо) та фіксування “прискорених” термінів (порівняно з визначеними у законі) в технологічних картках;
- д) використання новітніх інформаційних технологій в роботі ЦНАП.

### **6.4.2. Створення системи електронного документообігу в ЦНАП**

Для оптимізації процесів діловодства дієвим є впровадження системи електронного документообігу (СЕДО), що дозволить забезпечити зберігання необхідної інформації, її швидкий пошук, оперативність переміщення та контроль за виконанням.

Необхідно передбачити наповнення СЕДО довідниками та/або класифікаторами із загальносистемною або іншою інформацією, необхідною для її функціонування. Треба визначити необхідний комплекс засобів захисту інформації від несанкціонованого доступу, який повинен реалізовуватися відповідно до вимог нормативних актів щодо захисту інформації.

З метою забезпечення функціонування системи електронного документообігу необхідно розробити відповідне програмне забезпечення та забезпечити навчання працівників ЦНАП роботі з ним.

## **6.5. Програмно-технічне забезпечення ЦНАП**

Важливим елементом забезпечення діяльності ЦНАП є наявність технічного і програмного забезпечення, яке необхідне для надання адміністративних послуг.

Для ефективної роботи працівників ЦНАП треба їх робочі місця забезпечити комп'ютерною і офісною технікою, створити єдину комп'ютерну мережу, до якої мають увійти усі



виконавчі органи міської ради та учасники ЦНАП.

Розробка або придбання спеціального програмного забезпечення, яке б дало можливість максимально автоматизувати процеси надання адміністративних послуг.

Необхідно запланувати роботи по оснащенню робочих місць, розширенню локальної мережі, будівництву волоконно-оптичної мережі, налагодженню безперебійного телекомунікаційного зв'язку, впровадженню комплексу засобів захисту інформації тощо.

### **6.6. Регулювання черги**

Для регулювання черги замовників послуг в ЦНАП необхідно:

- впровадження керування чергою шляхом «зустрічі» замовників адміністраторами ЦНАП і/або волонтерами для вияснення по суті мети звернення,

- записування замовників адміністративних послуг на прийом до керівництва міської ради (міський голова, заступники міського голови, керівники структурних підрозділів) та на фахову консультацію до спеціаліста з конкретного питання,

- впровадження «системи електронного керування чергою».

Впровадження керування чергою шляхом «зустрічі» замовників адміністраторами ЦНАП і/або волонтерами повинно сприяти впорядкуванню потоків замовників – для інформування/консультування чи для одержання адміністративної послуги.

Записування замовників адміністративних послуг на прийом повинно бути додатковим способом впорядкування прийому громадян і повинно проводитися при особистому зверненні, по телефону або електронній пошті.

Впровадження «системи електронного керування чергою» повинно повністю автоматизувати процес звернень замовників послуг, що передбачає реєстрацію в електронній базі, вибір потрібної адміністративної послуги, вибір робочого місця для отримання послуги, інформування замовника про звернення до визначеного робочого місця працівника ЦНАП тощо.

### **6.7. Відбір і підвищення компетентності персоналу ЦНАП**

Відбір працівників для роботи в ЦНАП має починатися з психологічного тестування претендентів на опір стресу, конфліктність та професійну придатність для роботи, яке здійснюють працівники відділу кадрової роботи та з питань служби в органах місцевого самоврядування із залученням професійних психологів та соціологів, та повинен проводитися відповідно до вимог законів України “Про службу в органах місцевого самоврядування”, “Про державну службу” та інших, шляхом конкурсного відбору, випробування, стажування, зарахування на службу з кадрового резерву або за іншою процедурою, передбаченою законодавством України.

Для проведення професійного відбору необхідно сформулювати вимоги до претендентів, які б стосувалися їх професійного рівня підготовки, освіти, досвіду роботи, навичок і психологічної стійкості до роботи з громадянами з урахуванням вимог чинного законодавства.

На всіх етапах функціонування ЦНАП повинно проводитися навчання для підвищення компетенції працівників ЦНАП.

Метою навчання є забезпечення його учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних адміністративних послуг, а також розумінням мети, завдань і принципів створення та функціонування ЦНАП.

Для досягнення мети важливим є постійне і періодичне спільне навчання усіх працівників ЦНАП, яке включатиме значну частку практичних робіт та обговорень. Необхідно визначити форми і періодичність навчання.

Для визначення реальних потреб працівників ЦНАП необхідно періодично проводити їх анонімне опитування щодо потреб професійної та психологічної підготовки. Таке опитування повинно стосуватися бачення основних проблем в організації діяльності та в роботі, визначення рівня задоволеності потреб та очікувань самих працівників.

Для визначення психічної врівноваженості необхідно передбачити періодичне (наприклад, один раз на рік) психологічне тестування працівників, зайнятих у ЦНАП.

Навчання, опитування потреб щодо професійної і психологічної підготовки та періодичне психологічне тестування слід передбачити у планах діяльності ЦНАП.

Керівництво міської ради повинно розробляти заходи і вживати дії, спрямовані на підвищення вмотивованості працівників ЦНАП за результатами діяльності.

### **6.8. Інформування громадськості про створення та функціонування ЦНАП**

Інформування громадськості про створення та функціонування ЦНАП у м. Хмельницькому повинно мати системний характер.

На усіх етапах створення та функціонування ЦНАП необхідно регулярно та оперативно інформувати громадськість про прийняті рішення, заплановані та виконані роботи.

Необхідно визначити способи та періодичність інформування громадськості.

Для належного інформування щодо діяльності ЦНАП необхідно передбачити планування відповідних заходів, які повинні стати важливою складовою щорічного планування діяльності міської ради та ЦНАП.

#### **6.8.1. Вивчення громадської думки щодо діяльності ЦНАП.**

З метою визначення очікувань замовників від створення ЦНАП, рівня їх задоволеності якістю наданих послуг та врахування пропозицій замовників в процесі удосконалення діяльності ЦНАП необхідно проводити вивчення громадської думки.

Відповідні вивчення повинні проводитися щодо усіх видів послуг і категорій замовників. Форми і способи проведення вивчення громадської думки визначатимуться щорічним планом діяльності ЦНАП.

### **6.9. Супутні послуги у ЦНАП**

В приміщенні ЦНАП для зручності громадян доцільно надавати супутні господарські послуги, до яких можна віднести:

- банківські послуги;
- ксерокопіювання і ламінування;
- фотографування на документи (в перспективі);
- доступ до Інтернету;
- телефонні послуги;
- послуги поштового зв'язку;
- продаж канцелярських товарів.

Ці послуги повинні надаватися суб'єктами господарювання, які повинні бути відібрані на конкурсній основі.

### **6.10. Фінансування діяльності ЦНАП**

Фінансування створення і поточної діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів міського і державного бюджетів, інших залучених коштів, відповідно до бюджетного законодавства.

## **7. Основні заходи реалізації Концепції**

Для реалізації мети і завдань Концепції необхідно виконання таких основних заходів:

1. Облаштування приміщення та постійне поліпшення інфраструктури ЦНАП для поліпшення якості адміністративних послуг
2. Розробка і затвердження визначених документів та їх періодична актуалізація.
3. Розвиток інформаційного забезпечення ЦНАП.
4. Вдосконалення системи документообігу та впровадження електронного документообігу.
5. Підвищення компетентності персоналу.
6. Постійне інформування громадськості про діяльність ЦНАП та вивчення громадської думки щодо якості адміністративних послуг.
7. Відбір надавачів «супутніх» послуг (банківські і копіювальні, тощо)
8. Укладання меморандуму про співпрацю з органами державної влади і комунальними підприємствами.

Перелічені заходи повинні бути передбачені щорічно при формуванні бюджету міста та Програми економічного та соціального розвитку міста.

## **8. Очікувані результати**

### **Для замовників адміністративних послуг:**

- орієнтація місцевої влади на потреби громади;
- запровадження принципу «єдиного вікна» і «єдиного офісу»;
- скорочення термінів надання адміністративних послуг;
- доступність інформації та консультації з різних джерел;
- комфортні умови очікування і заповнення документів;
- збільшення днів і годин прийому.

### **Для посадових осіб, які надають адміністративні послуги:**

- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;
- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та обробки;
- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу інформації;
- впорядкування виробничих та побутових умов праці.

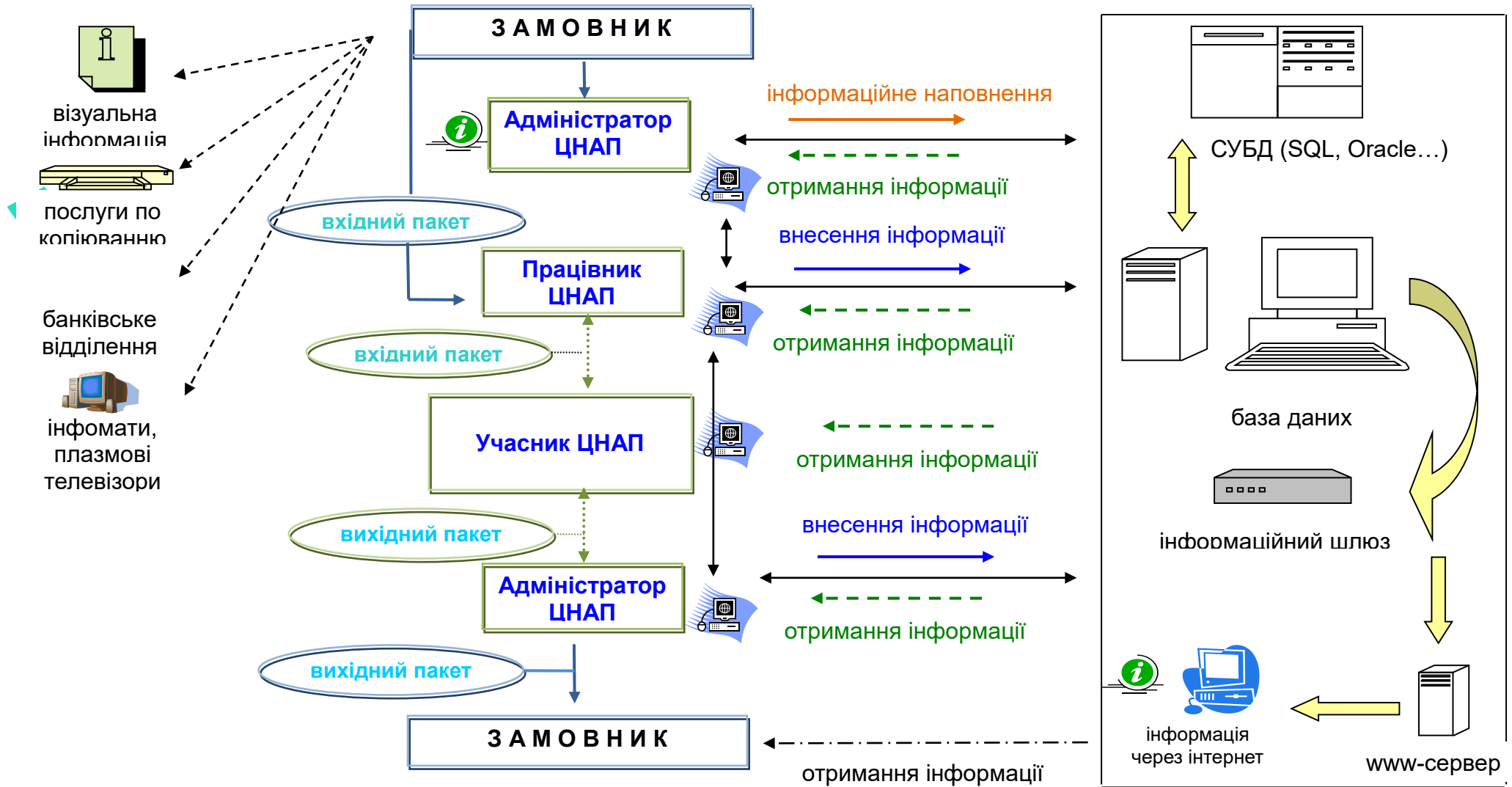
### **Для керівництва міської ради:**

- задоволення громадян;
- раціональні процедури прийняття рішень;
- підвищення прозорості та мінімізація умов для корупції;
- оперативний моніторинг та контроль за будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг;
- покращення інвестиційного клімату.

Керуюча справами виконавчого комітету

Л.Черевченко

### Концептуальна схема ЦНАП



Функціональна схема ЦНАП

