Додаток

до рішення Любимівської сільської ради

 № 1633-40/VIII від 22.12.2023 року

**Програма розвитку й підтримки сфери надання**

**адміністративних послуг через відділ ЦНАП Виконавчого комітету Любимівської сільської ради**

**на 2024 – 2025 роки**

**I. Склад проблеми та обґрунтування необхідності її розв’язання шляхом розроблення і виконання Програми**

В 2023 році на території громади було створено відділ Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Любимівської сільської ради (далі – ЦНАП), як відділ.

ЦНАП – сучасна сервісна установа, орієнтована виключно на людину та вирішення її життєвих або бізнесових питань, адже сьогодні адміністративні послуги набувають високого суспільного статусу та стають головним осередком з надання всіх послуг держави і місцевого самоврядування, у тому числі в умовах активної цифрової трансформації.

ЦНАП виконавчого комітету Любимівської сільської ради має наступну структуру : начальник відділу, 3 адміністратори, державний реєстратор; а також персонал ЦНАП складається з працівників виконавчого комітету .

Запропонована Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг через ЦНАП виконавчого комітету Любимівської сільської ради (далі – Програма) спрямована на розв’язання окреслених вище проблем та є тим дієвим інструментом, що дозволяє консолідувати зусилля органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, громадських об’єднань, проєктів міжнародної технічної допомоги та експертного середовища задля активної реалізації на території громади реформи в сфері надання адміністративних послуг.

**II. Мета Програми**

Метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця громади.

Формування та реалізація регіональної політики у сфері надання адміністративних послуг зосереджуються, насамперед, на:

відпрацюванні ефективних механізмів надання якісних та доступних адміністративних послуг громадянам і суб’єктам господарювання, зниженні адміністративного навантаження на замовників послуг;

запровадженні ефективної системи моніторингу якості надання адміністративних послуг ;

активній участі ЦНАП в процесах цифрової трансформації та електронної інформаційної взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг;

залученні населення до масштабного використання електронних сервісів та отримання електронних послуг;

втіленні інноваційних підходів у діяльність ЦНАП, їх популяризації у суспільстві;

досягненні високого рівня довіри мешканців громади до влади як надавача послуг.

**III. Обґрунтування шляхів і засобів розв’язання проблеми**

Досягнення головної мети Програми тісно пов’язано з реалізацією чотирьох пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, серед яких:

1. Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг.

2. Розширення Єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області , посилення її інституційної та фізично-організаційної спроможності.

3.Створення безбар’єрного простору у ЦНАП.

4. Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг.

5. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг.

Розв’язанню проблемних питань, окреслених у попередньому розділі, сприятиме виконання першочергових заходів за кожним із запропонованих пріоритетних напрямів, а саме:

1. Стандартизація та вдосконалення нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг:

проведення аналізу переліків адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП регіону, з метою уніфікації найменувань таких послуг та стандартизованого використання в документах, що регламентують роботу ЦНАП;

проведення глибинного аналізу порядків надання адміністративних послуг, які є запитуваними серед громадян і суб’єктів господарювання та надаються через ЦНАП. Напрацювання пропозицій та формування алгоритмів дій щодо спрощення й оптимізації порядків надання адміністративних послуг, у тому числі запровадження моделей надання комплексних послуг та послуг “одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

підготовка аналітичних матеріалів та їх направлення до центральних органів виконавчої влади щодо вдосконалення змісту законодавчих і підзаконних актів у сфері надання адміністративних послуг. Розробка пропозицій, спрямованих на запровадження нових спрощених порядків й оптимізованих моделей надання адміністративних послуг, інформаційних і технологічних карток, у тому числі в електронній формі;

сприяння запровадженню нових стандартизованих порядків і моделей надання адміністративних послуг, у тому числі комплексних послуг та послуг “одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями, зокрема і в електронній формі;

2. Розбудова та підтримка єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області :

активне поширення практики щодо організації роботи пересувних віддалених місць адміністраторів (за допомогою мобільного автоматизованого робочого місяця адміністратора ЦНАП або спеціалізованого автомобіля) для якісного обслуговування осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення, мешканців віддалених територій;

посилення рівня ресурсного забезпечення ЦНАП, в тому числі шляхом залучення коштів державного бюджету за рахунок цільових субвенцій, субвенцій інвестиційного спрямування та централізованих видатків, а також активної співпраці з міжнародними донорськими програмами й проєктами, громадськими об’єднаннями;

створення та забезпечення роботи в приміщеннях ЦНАП регіону офісів з надання соціальних і пенсійних послуг, правової допомоги, комунальних сервісів тощо з облаштуванням робочих місць для відповідного персоналу у фронт- та бек-офісах;

3.Створення безбар’єрного простору у ЦНАП:

забезпечення належних умов для перебування та обслуговування в ЦНАП регіону осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Запровадження спеціалізованих технічних рішень для якісного обслуговування осіб з інвалідністю в таких центрах;

облаштування приміщень фронт-офісів ЦНАП регіону системами кондиціювання та зволоження повітря, аудіо- та відеофіксації робочих процесів, відеотрансляції інформаційних матеріалів, резервного електроживлення робочих місць персоналу, а також організація резервного каналу мережі Інтернет та встановлення зарядних станцій для мобільних пристроїв тощо;

забезпечення фронт-офісів ЦНАП, як місць масового перебування громадян, укомплектованими аптечками для надання першої домедичної допомоги та засобами для забезпечення питною водою;

розширення спектру найзапитуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань оформлення й видачі біометричних паспортних документів, державної реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів та видачі (обміну) посвідчень водія, державної реєстрації актів цивільного стану, соціальних та пенсійних послуг тощо;

проведення соціологічного дослідження щодо рівня задоволеності громадян і суб’єктів господарювання обслуговуванням у ЦНАП ;

розробка та запровадження для мешканців громади багатоканальної системи оцінки якості обслуговування в ЦНАП.

4. Процеси цифрової трансформації та електронні сервіси у сфері надання адміністративних послуг:

інтеграція Віртуального офісу з регіональними інформаційними та іншими системами і реєстрами;

розвиток електронних інформаційних ресурсів єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області;

організація процесу надання суб’єктам звернення електронних послуг (у тому числі комплексних послуг та послуг “одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями) інформаційно-телекомунікаційними засобами регіональних інформаційних та інших систем, зокрема Єдиного державного веб-порталу електронних послуг “Портал Дія”;

сприяння застосуванню суб’єктами звернення сучасних засобів електронної ідентифікації для користування електронними сервісами у регіональних інформаційних та інших системах;

забезпечення інформаційного, методичного та методологічного супроводу функціонування регіональних інформаційних систем;

запровадження у приміщеннях ЦНАП відкритих Wi-Fi зон для вільного під’єднання до інтернету відвідувачами та персоналом центрів.

5. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг:

забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП за участю провідних суб’єктів надання адміністративних послуг з питань практичних аспектів надання адміністративних послуг, їх стандартизації, оптимізації порядків надання таких послуг, використання інструментів електронної ідентифікації у міжвідомчій взаємодії, впровадження електронних сервісів тощо;

створення та запуск онлайн-курсів для персоналу ЦНАП щодо належного обслуговування осіб з інвалідністю, зокрема шляхом опанування навичок з: використання основ жестової мови, дотримання правил фізичного супроводу осіб з порушеннями зору та опорно-рухового апарату;

участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах щодо: правил надання першої домедичної допомоги громадянам у критичних ситуаціях, ефективної мотивації персоналу ЦНАП, формування корпоративної культури в організації та управління змінами, організації командної роботи, публічних комунікацій, створення позитивного іміджу ЦНАП, вільного володіння державною мовою тощо;

практична реалізація фірмового стилю й ключових атрибутів ЦНАП ;

організація роботи ЦНАП як дієвих майданчиків для творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців громади ;

створення на базі ЦНАП постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і інформаційних систем;

організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, презентацій, брифінгів, круглих столів, зустрічей з громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних послуг та роботи ЦНАП;

проведення масштабних інформаційних кампаній, у тому числі за участю засобів масової інформації, для популяризації діяльності ЦНАП громади та пропагування користування електронними сервісами серед населення;

проведення конкурсів з підтримки інноваційних проєктів у сфері надання адміністративних послуг.

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети Програми, створити комфортне для громадян і суб’єктів господарювання середовище, де працюють потужні ЦНАП та надаються якісні й доступні адміністративні послуги, а також мінімізувати корупційні ризики та підвищити загальну ефективність діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування на території області.

**IV. Строки та етапи виконання Програми**

Програма реалізується в один етап. Початок виконання – 2024 рік, закінчення – 2025 рік.

**V. Перелік завдань і заходів Програми**

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

**VI. Ресурсне забезпечення Програми**

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого та державного бюджету (в межах передбачених фінансових ресурсів), обласного бюджету, та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

**VII. Організація управління та контролю**

**за ходом виконання Програми**

Замовником Програми є відділ ЦНАП виконавчого комітету Любимівської сільської ради.

Контроль за виконанням Програми здійснює заступник сільського голови Андрія ФАЄСХАНОВА **.**

**Виконавцями заходів Програми виступають: виконавчий комітет Любимівської сільської ради ;** суб’єкти надання адміністративних послуг (за згодою) ; міжнародні організації (за згодою) ; громадські об’єднання (за згодою) ; комунальні підприємства виконавчого комітету Любимівської сільської ради (за згодою) ; державні органи (за згодою).

**VIII. Очікувані кінцеві результати виконання Програми**

Затвердження Програми та виконання її заходів дозволить суттєво посилити ефект від комплексного розвитку і потужної підтримки сфери надання адміністративних послуг на території Любимівської територіальної громади.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми стануть:

організація сервісного обслуговування кожного мешканця громади, перехід до нової системи надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг як в офлайн, так і онлайн-форматах;

закріплення принципів уніфікації та стандартизації у порядках і моделях надання адміністративних послуг у всіх ЦНАП Дніпропетровщини;

зниження адміністративного навантаження на громадян і суб’єктів господарювання, максимальне охоплення населення комплексними послугами та послугами “одним пакетом” за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями;

розширення та зміцнення інституційної спроможності ЦНАП ;

позиціонування ЦНАП у суспільстві як “супермаркету послуг”, провідної сервісної інституції проєвропейського формату;

закріплення в ЦНАП громади принципу організації універсального середовища і стандартів доступності для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;

залучення громадськості до систематичного моніторингу й контролю за якістю надання адміністративних послуг та роботою ЦНАП ;

посилення ролі ЦНАП у системі надання електронних послуг та забезпечення функціонування потужних регіональних інформаційних ресурсів;

масштабне залучення населення до використання сучасних електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг;

запровадження європейських практик обслуговування заявників у ЦНАП, максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг;

формування високого рівня довіри населення, громадських об’єднань і міжнародних донорських організацій до діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг .

 **Начальник відділу ЦНАП Альона МУХА**

**ПАСПОРТ**

**цільової програми**

1.Назва: ПРОГРАМА РОЗВИТКУ Й ПІДТРИМКИ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ВІДДІЛ ЦНАП ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ЛЮБИМІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ НА 2024 – 2025 РОКИ.

2. Підстава для розроблення: закони України “Про місцеве самоврядування в України”, “Про адміністративні послуги”, укази Президента України від 29.07.2019 № 558/2019 “Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг” та від 04.09.2019 № 647/2019 “Про деякі заходи із забезпечення надання якісних адміністративних послуг”, постанова Кабінету Міністрів України від 05.08.2020 № 695 “Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021 – 2027 роки”, розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р “Деякі питання реформування державного управління України” (із змінами).

3. Замовник Програми : відділ ЦНАП виконавчого комітету Любимівської сільської ради .

4. Співзамовники Програми: відсутні.

5. Відповідальні за виконання Програми:  **виконавчий комітет Любимівської сільської ради**.

6. Мета: застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця громади.

7. Початок: 2024 рік, закінчення: 2025 рік.

8. Етапи виконання: 2024 – 2025 роки, в один етап.

9. Загальні обсяги фінансування: навчання персоналу – 5000 грн.

10. Очікувані кінцеві результати виконання цільової програми.

11. Координація та контроль за виконанням покладено на заступника сільського голови Андрія ФАЄСХАНОВА.

**НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ ЦНАП Альона МУХА**