

Про подання проєкту рішення

Керуючись Бюджетним кодексом України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги» виконавчий комітет Запорізької міської ради

ВИРІШИВ:

1. Схвалити та подати на розгляд сесії міської ради проєкт рішення «Про затвердження Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки».

2. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Омеляновича Р.А.

Міський голова

В.В. Буряк

Пояснювальна записка
до проєкту рішення виконавчого комітету
«Про подання проєкту рішення»

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Складовою частиною цього напрямку є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню.

Реалізація комплексних заходів для створення належних умов при наданні адміністративних послуг дозволить досягти більш високого рівня функціонування філій ЦНАП, впровадить єдині стандарти надання адміністративних послуг на території м. Запоріжжя, зменшить часові витрати на отримання інформації про адміністративні послуги, мінімізує корупційні ризики під час надання адміністративних послуг.

В рамках реалізації Програми у 2020 році передбачається оновлення комп'ютерної та оргтехніки у філіях ЦНАП м. Запоріжжя, облаштування ефективною системою кондиціонування філії ЦНАП по Дніпровському району, модернізація електронної черги та забезпечення в повному обсязі відео фіксації робочих процесів у приміщеннях філій ЦНАП загальною вартістю 1300,000 тис. грн.

У 2021-2022 роках для філій ЦНАП запланована закупівля та встановлення спеціалізованого обладнання для оформлення і видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон, паспортів громадянина України у формі ID-картки, а також обладнання для реєстрації/зняття з реєстрації транспортних засобів, що в свою чергу дозволить запровадити найбільш популярні послуги через ЦНАП, тощо.

З цією метою департаментом надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради підготовлено проєкт рішення Запорізької міської ради «Про затвердження програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки».

Директор департаменту

Н.А.Мила

Про затвердження Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), Положенням про департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради, затвердженим рішенням Запорізької міської ради від 29.08.2018 №48, з метою впровадження пріоритетних напрямків у сфері надання адміністративних послуг, реалізації комплексних заходів для створення належних умов при наданні адміністративних послуг у філіях Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя, Запорізька міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки (додається).

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Запорізької міської ради Омеляновича Р.А. та постійну комісію Запорізької міської ради з питань регуляторної політики, розвитку підприємництва, торгівлі, послуг та захисту прав споживачів (Афанасьєва О.В.).

Міський голова

В.В.Буряк

Проект рішення підготовлено
департаментом надання адміністративних
послуг та розвитку підприємництва
Запорізької міської ради

Директор департаменту

Н.А.Мила

Програма розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі
на 2020-2022 роки

1. Мета Програми

Метою Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки (далі-Програма) є впровадження пріоритетних напрямків у сфері надання адміністративних послуг, реалізації комплексних заходів для створення належних умов при отриманні адміністративних послуг у філіях Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя (далі-ЦНАП).

ЦНАП - це постійно діючий робочий орган, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

З прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» почався новий етап реформи законодавчого та організаційного регулювання процедур надання адміністративних послуг державою. Насамперед, це стосується делегування повноважень органам місцевого самоврядування надавати адміністративні послуги, які користуються найбільшим попитом у громадян міста. Зокрема, реєстрація нерухомого майна, реєстрація бізнесу, реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб, надання відомостей з Державного земельного кадастру, у сфері державного архітектурно-будівельного контролю, оформлення та видача біометричних паспортних документів через ЦНАП.

Відповідно до вимог чинного законодавства, політика в сфері надання адміністративних послуг ґрунтується на таких аспектах:

- запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста;
- запровадження ефективних способів надання адміністративних послуг і консультацій громадянам міста та суб'єктам господарювання;
- розробка та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процедурі надання послуг;
- втілення інноваційних та забезпечення єдиних стандартів надання адміністративних послуг.

2. Склад проблеми, шляхи та способи її розв'язання

Однією з невід'ємних складових реформи децентралізації є запровадження системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні, а саме:

- забезпечення доступності адміністративних послуг;
- зменшення надмірного адміністративного навантаження;
- запровадження автоматизованого обміну даними між електронними інформаційними ресурсами та інше.

Крім того, залишається питання подальшої децентралізації послуг, зокрема, у сфері реєстрації актів цивільного стану, транспортних засобів, земельних ділянок та видачі посвідчення водія.

Доступність адміністративних послуг в м. Запоріжжі забезпечує шість філій ЦНАП. У 2020 році планується відкриття сьомої філії ЦНАП у Хортицькому районі, що дасть можливість завершити процес інтегрування послуг у територіально віддалені райони міста.

В приміщеннях ЦНАП створено умови для розширення переліку адміністративні послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста, таких як:

- реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання особи;
- оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм або паспорта громадянина України у формі ID – картки;
- послуги РАЦС та інші.

3. Завдання і заходи

Дана Програма визначає завдання з урахуванням пріоритетних напрямків у сфері надання адміністративних послуг, а саме:

1. Впорядкування процесу надання адміністративних послуг:
 - перегляд переліку адміністративних послуг, які надаються через філії ЦНАП, для запровадження комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами / бізнес-ситуаціями.
2. Розбудова та підтримка діючих філій ЦНАП:
 - забезпечення належних умов перебування в філіях ЦНАП відвідувачів з немовлятами (придбання пеленальних столиків);
 - встановлення системи відеофіксації та модернізація існуючої системи відеонагляду у приміщеннях філій ЦНАП;
 - облаштування системою кондиціонування філії ЦНАП по Дніпровському району.
3. Впровадження та розвиток електронних сервісів та інформаційних систем:
 - модернізація роботи кіосків електронної черги у філіях ЦНАП;
 - оновлення комп'ютерної техніки у філіях ЦНАП м. Запоріжжя;
 - закупівля спеціального обладнання для оформлення та видачі біометричних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID-картки;
 - закупівля спеціального обладнання для реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів.
4. Навчальна та інформаційна підтримка:

- проведення суб'єктами надання адміністративних навчальних семінарів для адміністраторів філій ЦНАП;

- проведення тренінгів для адміністраторів філій ЦНАП з питань толерантної поведінки з суб'єктами звернень, культури ділового спілкування, стресостійкості;

- запровадження системи моніторингу якості надання адміністративних послуг (спрощене анкетування) за участю громадськості.

5. Популяризація ЦНАП:

- виготовлення та розповсюдження друкованих промоматеріалів про діяльність ЦНАП та перелік послуг, які надаються в філіях ЦНАП (буклети, у тому числі виготовлені шрифтом Брайля);

- розміщення інформації про філії ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти);

- показ промо-відеороликів на місцевому телебаченні.

Для виконання поставлених завдань та здійснення контролю за її виконанням, розроблені відповідні заходи із зазначенням термінів виконання, обсягів фінансування, очікуваних результатів та визначення відповідальних (додаток).

4. Обсяги та джерела фінансування

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету та інших джерел фінансування не заборонених чинним законодавством.

5. Очікувані результати, ефективність програми

Затвердження Програми продовжить практику комплексного розвитку системи надання адміністративних послуг у м. Запоріжжі, що в подальшому стане гідним прикладом для інших міст України.

Результатами виконання Програми стануть:

- мінімізація кількості візитів суб'єктів звернень до ЦНАП;

- комфортні умови для відвідувачів з немовлятами;

- прозорість надання адміністративних послуг, підвищення рівня безпеки під час надання адміністративних послуг;

- покращення умов прийому суб'єктів звернень в приміщенні філії ЦНАП по Дніпровському району;

- зменшення часових витрат на отримання інформації про адміністративні послуги та інше;

- скорочення витрат на надання адміністративних послуг;

- запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста;

- підвищення кваліфікаційного рівня та комунікабельності адміністраторів ЦНАП;

- популяризація ЦНАП.

6. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Координація та контроль за ходом виконання Програми, цільовим та ефективним використанням коштів покладається на департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради (далі - Департамент).

Департамент забезпечує виконання запланованих Програмою завдань та заходів і досягнення очікуваних результатів.

Департамент проводить аналіз і комплексну оцінку результатів виконання завдань та заходів Програми, цільового використання коштів і готує щорічні та, в разі потреби, проміжні звіти про хід виконання Програми.

Секретар міської ради

Р.О.Пидорич

Додаток 1
до Програми розвитку системи надання
адміністративних послуг в м. Запоріжжі
на 2020-2022 роки

**Завдання та заходи
Програми розвитку системи надання адміністративних послуг
в м. Запоріжжі на 2020 – 2022 роки**

Завдання	Термін виконання	Відповідальні за виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн				Очікуваний результат
				Всього	2020	2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Впорядкування процесу надання адміністративних послуг								
Перегляд переліку адміністративних послуг, які надаються через філії ЦНАП, для запровадження комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами / бізнес-ситуаціями	Протягом 2020-2021 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг	Міський бюджет	-	-	-	-	Мінімізація кількості візитів суб'єктів звернень до ЦНАП
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
2. Розбудова та підтримка діючих філій ЦНАП								
Забезпечення належних умов перебування в філіях ЦНАП відвідувачів з немовлятами (придбання пеленальних столиків)	Протягом 2020 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	70,000	-	70,000	-	Комфортні умови для відвідувачів з немовлятами
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Встановлення системи відеофіксації та модернізація існуючої системи відеонагляду у приміщеннях філій ЦНАП	Протягом 2021 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	179,220	179,220	-	-	Прозорість надання адміністративних послуг, підвищення рівня безпеки під час надання адміністративних послуг
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Облаштування системою кондиціонування філії ЦНАП по Дніпровському району	Протягом 2020 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	110,000	110,000	-	-	Покращення умов прийому суб'єктів звернень у приміщенні філії ЦНАП
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
3. Впровадження та розвиток електронних та інформаційних сервісів								
Модернізація роботи кіосків електронної черги у філіях ЦНАП	Протягом 2020 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	83,780	83,780	-	-	Зменшення часових витрат на отримання інформації про адміністративні послуги та інше
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Оновлення комп'ютерної техніки у філіях ЦНАП м. Запоріжжя	Протягом 2020 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	927,000	927,000	-	-	Скорочення витрат на надання адміністративних послуг
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Закупівля спеціального обладнання для оформлення та видачі біометричних паспортів та паспортів громадянина у формі ID-картки	Протягом 2020 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	5353,534	-	5353,534	-	Запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Закупівля спеціального обладнання для реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів	Протягом 2022 року	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	2996,000	-	-	2996,000	Запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Навчальна та інформаційна підтримка								
Проведення суб'єктами надання адміністративних навчальних семінарів для адміністраторів філій ЦНАП	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради, Обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій (за згодою)	Міський бюджет	-	-	-	-	Підвищення кваліфікаційного рівня адміністраторів ЦНАП
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Проведення тренінгів для адміністраторів філій ЦНАП з питань толерантної поведінки з суб'єктами звернень,	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради, Міжнародні організації (за згодою), Громадські об'єднання	Міський бюджет	48,000	-	24,000	24,000	Підвищення комунікабельності адміністраторів ЦНАП

1	2	3	4	5	6	7	8	9
культури ділового спілкування, стресостійкості		(за згодою)	Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Запровадження системи моніторингу якості надання адміністративних послуг (спрощене анкетування) за участю громадськості	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	-	-	-	-	Об'єктивний аналіз якості обслуговування та надання адміністративних послуг
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
5. Популяризація ЦНАП								
Виготовлення та розповсюдження друкованих промоматеріалів про діяльність ЦНАП та перелік послуг, які надаються в філіях ЦНАП (буклети, у тому числі виготовлені шрифтом Брайля)	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	86,500	-	81,000	5,500	Популяризація ЦНАП. Обізнаність громадян з фізичними вадами зору про діяльність ЦНАП та перелік послуг, які надаються в філіях ЦНАП
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Розміщення інформації про філії ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти)	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	1081,555	-	506,755	574,800	Популяризація ЦНАП . Обізнаність та наближення адміністративних послуг до громадян міста
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Показ промо-відеороликів на місцевому телебаченні.	Протягом 2020-2022 років	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	Міський бюджет	-	-	-	-	Популяризація ЦНАП . Обізнаність та наближення адміністративних послуг до громадян міста
			Інші джерела фінансування	-	-	-	-	
Всього, тис.грн				10935,589	1300,000	6035,289	3600,300	

Секретар міської ради

Р.О.Пидорич

Додаток 2
до Програми розвитку системи надання
адміністративних послуг в м. Запоріжжі
на 2020-2022 роки

Орієнтовні обсяги та джерела фінансування
Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки
(найменування міської цільової програми)

тис.грн.

	Обсяг фінансування, всього	За роками виконання		
		2020	2021	2022
1	2	3	4	5
Бюджет міста	10935,589	1300,000	6035,289	3600,300
Державний бюджет	-	-	-	
Обласний бюджет	-	-	-	
Інші джерела*	-	-	-	
Усього	10935,589	1300,000	6035,289	3600,300

* Інші джерела можуть включати гранти, власні кошти, залучені кредити, інші джерела, не заборонені чинним законодавством

Секретар міської ради

Р.О.Пидорич

Додаток 3
до Програми розвитку системи надання
адміністративних послуг в м. Запоріжжі
на 2020-2022 роки

Очікувані результати
Програми розвитку системи надання адміністративних послуг в м. Запоріжжі на 2020-2022 роки
(найменування міської цільової програми)

Найменування завдання	Найменування показників виконання завдання	Одиниця виміру	Головний розпорядник бюджетних коштів	Значення показників			
				Всього	2020	2021	2022
Забезпечення належних умов перебування в філіях ЦНАП відвідувачів з немовлятами (придбання пеленальних столиків)	Комфортні умови для відвідувачів з немовлятами	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	7	-	7	-
Встановлення системи відеофіксації та модернізація існуючої системи відеонагляду у приміщеннях філій	Прозорість надання адміністративних послуг, підвищення рівня безпеки під час надання	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	5	5	-	-

ЦНАП	адміністративних послуг						
Облаштування системою кондиціонування філії ЦНАП по Дніпровському району	Покращення умов прийому суб'єктів звернень у приміщенні філії ЦНАП	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	2	2	-	-
Модернізація роботи кіосків електронної черги у філіях ЦНАП	Зменшення часових витрат на отримання інформації про адміністративні послуги та інше	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	11	11	-	-
Оновлення комп'ютерної техніки у філіях ЦНАП м. Запоріжжя	Скорочення витрат на надання адміністративних послуг	%	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	100	100	-	
Закупівля спеціального обладнання для оформлення та видачі біометричних паспортів та паспортів	Запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	14	-	14	-

громадянина у формі ID-картки							
Закупівля спеціального обладнання для реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів	Запровадження адміністративних послуг, які користуються найбільшим попитом у громадян міста	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	14	-	-	14
Виготовлення та розповсюдження друкованих промоматеріалів про діяльність ЦНАП та перелік послуг, які надаються в філіях ЦНАП (буклети, у тому числі виготовлені шрифтом Брайля	Популяризація ЦНАП. Обізнаність громадян з фізичними вадами зору про діяльність ЦНАП та перелік послуг, які надаються в філіях ЦНАП	шт	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	12700	-	8700	4000
Розміщення інформації про філії ЦНАП на носіях зовнішньої реклами (білборди, сітілайти)	Популяризація ЦНАП . Обізнаність та наближення адміністративних послуг до громадян міста	%	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради	100		45	55
Проведення тренінгів для адміністраторів філій ЦНАП з	Підвищення комунікабельності адміністраторів ЦНАП	од.	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку	4	-	2	2

питань толерантної поведінки з суб'єктами звернень, культури ділового спілкування, стресостійкості			підприємництва Запорізької міської ради				
--	--	--	---	--	--	--	--

Секретар міської ради

Р.О. Пидорич