



## КРОПИВНИЦЬКА МІСЬКА РАДА

### ВОСЬМА СЕСІЯ ВОСЬМОГО СКЛИКАННЯ

### Р І Ш Е Н Н Я

від 25 листопада 2021 року

№ 941

#### **Про затвердження Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки**

Керуючись статтями 143, 144 Конституції України, статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Кропивницька міська рада

#### **В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки, що додається.
2. Включити Програму реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки до складу Програми економічного і соціального розвитку м. Кропивницького на 2021 рік та основних напрямів розвитку на 2022 і 2023 роки.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань бюджету та податкової політики та керуючого справами виконавчого комітету міської ради С.Балакіреву.

**Міський голова**

**Андрій РАЙКОВИЧ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Кропивницької міської ради  
25 листопада 2021 року № 941

**ПРОГРАМА**

**РЕАЛІЗАЦІЇ ВИМОГ ЗАКОНУ УКРАЇНИ  
«ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» НА 2022-2024 РОКИ**

**Кропивницький - 2021**

**ПАСПОРТ**  
**Програми реалізації вимог Закону України**  
**«Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки**

№ з/п	Назва	Програма реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 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 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»
2	Ініціатор розробки Програми	Кропивницька міська рада
3	Розробник Програми	Департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради
4	Відповідальні виконавці Програми	Департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради
5	Учасники та виконавці Програми	Виконавчі органи Кропивницької міської ради
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 у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького
7	Фінансування	З бюджету Кропивницької міської територіальної громади
8	Загальний обсяг фінансування Програми, всього	Згідно з системою організаційних заходів Програми
9	Координація роботи та контроль за виконанням заходів Програми	Координацію та взаємне інформування учасників Програми здійснює департамент надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради. Контроль за цільовим та ефективним використанням коштів здійснюється відповідно до чинного законодавства

## ВСТУП

Необхідність розробки Програми реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» на 2022-2024 роки (далі – Програма) обумовлена 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 2022-2024 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.

### **I. ХАРАКТЕРИСТИКА СТАНУ РОЗВИТКУ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА 2019-2021 РОКИ**

Від можливості та якості отримання адміністративних послуг залежать реалізація прав і свобод громадян та умови для ведення бізнесу. І саме концепція Центру надання адміністративних послуг як простору, де в одному місті локалізовані всі необхідні державні та муніципальні послуги, є зараз як ніколи актуальна та витребувана. З 2011 року в місті Кропивницькому діє Центр надання адміністративних послуг. У той же час, міською радою з метою забезпечення реформування системи надання адміністративних послуг та дотримання стандартів надання адміністративних послуг було прийнято рішення від 21 листопада 2017 року № 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького». У 2020 році завершилися роботи зі створення та функціонування оновленого Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — ЦНАП, Центр), що дозволило здійснювати надання адміністративних послуг в окремому приміщенні, розширити перелік адміністративних послуг, збільшити кількість суб'єктів, які надаватимуть адміністративні послуги, а також створити віддалені робочі місця адміністраторів/працівників Центру на території Новенського старостинського округу. Крім цього, слід зазначити, що через Центр надання адміністративних послуг міста Кропивницького надаються адміністративні послуги обласного рівня. То ж до оновленого ЦНАПу звертаються суб'єкти звернення не лише міста Кропивницького, а й громадяни та суб'єкти господарювання Кіровоградської області.

Забезпечення сприятливих умов для формування суспільних відносин, пов'язаних із наданням адміністративних послуг, та сприяння налагодженню ефективної взаємодії органів виконавчої влади, інших державних органів і суб'єктів звернення продовжувало залишатися одним із пріоритетних завдань діяльності й роботи Центру протягом 2019-2021 років. На сьогодні Центр 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. До роботи в оновленому Центрі було залучено: Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, а також управління соціального захисту населення Подільської районної у місті Кропивницькому ради, управління соціального захисту населення Фортечної районної у місті Кропивницькому ради, які у 2021 році були реорганізовані в департамент соціальної політики Кропивницької міської ради.

Організація діяльності оновленого Центру створила умови для забезпечення більш зручного, доступного й оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернення з дотриманням відкритості та прозорості умов при розгляді звернень фізичних і юридичних осіб на сучасному рівні.

Пріоритетними напрямками 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 2019-2021 роках збільшилась кількість залучених до роботи ЦНАПу місцевих і регіональних державних органів, а також кількість адміністративних послуг, які надаються в Центрі. Зазначеному сприяли зміни в чинному законодавстві України з питань надання адміністративних послуг, а також створення оновленого Центру. Співпраця в межах діяльності ЦНАПу з органами державної виконавчої влади здійснювалася на підставі узгоджених рішень про співпрацю та спільну діяльність у сфері надання адміністративних послуг / договорів доручень / регламентів взаємодії.

Зокрема, протягом 2019-2021 років укладено угоди про співпрацю з такими державними органами:

1. Регіональний сервісний центр ГСЦ МВС в Кіровоградській області
2. Управління Державної міграційної служби України в Кіровоградській області
3. Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області
4. Кропивницький міський відділ державної реєстрації актів цивільного стану Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро).

Відповідно до Положення та Регламенту Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» м. Кропивницького здійснювалася взаємодія

з дозвільними органами:

1. Відділ державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та громадських формувань у Кіровоградській області Управління державної реєстрації Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро)

2. Головне управління Держгеокадастру у Кіровоградській області

3. Головне управління Держпродспоживслужби в Кіровоградській області

4. Департамент екології, природних ресурсів та паливно-енергетичного комплексу Кіровоградської обласної державної адміністрації

5. Департамент культури та туризму Кіровоградської обласної державної адміністрації

6. Державне агентство водних ресурсів України. Сектор у Кіровоградській області

7. Кіровоградське обласне управління лісового та мисливського господарства

8. Кіровоградський обласний центр зайнятості

9. Кропивницький міськрайонний відділ Управління державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області

10. Управління Державного агентства рибного господарства в Кіровоградській області

11. Управління державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області

12. Управління державної служби України з надзвичайних ситуацій у Кіровоградській області

13. Управління Держпраці у Кіровоградській області

14. Управління інфраструктури Кіровоградської обласної державної адміністрації

15. Управління патрульної поліції в Кіровоградській області Департаменту патрульної поліції Національної поліції України;

з виконавчими органами міської ради:

1. Архівний відділ Кропивницької міської ради

2. Відділ обліку житла Кропивницької міської ради

3. Департамент з питань економічного розвитку Кропивницької міської ради

4. Інспекція з благоустрою Кропивницької міської ради

5. Міжвідомча комісія Кропивницької міської ради з розгляду питань відключення від мереж центрального опалення та гарячого водопостачання

6. Управління апарату Кропивницької міської ради

7. Управління державного архітектурно-будівельного контролю Міської ради міста Кропивницького

8. Управління діловодства та організаційної роботи Кропивницької міської ради

9. Управління земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища Кропивницької міської ради

10. Управління з питань захисту прав дітей Кропивницької міської ради

11. Управління містобудування та архітектури Кропивницької міської ради

12. Управління молоді та спорту Кропивницької міської ради.

Першочерговим завданням Центру у 2019-2021 роках залишалася організація надання встановленого переліку 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 у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (в новій редакції), затверджено рішенням виконавчого комітету міської ради від 18 вересня 2020 року № 451. Останні зміни до зазначеного переліку були внесені рішенням Виконавчого комітету Кропивницької міської ради від 29 грудня 2020 року № 674. В оновленому Центрі надається 365 адміністративних послуг.

Крім цього, рішенням Виконавчого комітету Кропивницької міської ради від 13 квітня 2021 року № 206 було затверджено Перелік адміністративних послуг, які надаються на віддалених робочих місцях адміністраторів / працівників Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького. На території Новенського старостинського округу запроваджено надання 126 адміністративних послуг.

За період роботи 2019-2021 років у Центрі автоматизованою системою керування чергою було зареєстровано 294 696 відвідувачів з питань надання адміністративних послуг.

**Загальна кількість звернень до Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького за 2019 – 2021 роки**

Назва	2019	2020	2021 (станом на 23.07.2021)
1	2	3	4
Електронні сервіси	566	8331	3330
Управління адміністративних послуг	30254	22144	14561
Управління у сфері державної реєстрації: Відділ реєстрації місця проживання особи	24560 (довідки про реєстрацію місця проживання - 24382)	24496 (довідки про реєстрацію місця проживання - 14362)	10137 (довідки про реєстрацію місця проживання - 21852)

Назва	2019	2020	2021 (станом на 23.07.2021)
1	2	3	4
Відділ державної реєстрації речових прав на нерухоме майно	6829	5417	3806
Відділ державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців	14535	7874	3776
Департамент соціальної політики	-	5690	18189
Головне управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області	-	7225	16027

Протягом 2019-2021 років Центром постійно здійснювалася робота з покращення умов для прийому громадян і створення позитивного враження від відвідування ЦНАПу. Прийняті рішення міської ради "Про звільнення у 2020 році окремих категорій осіб від оплати вартості адміністративної послуги, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького", "Про звільнення у 2021 році окремих категорій осіб від оплати вартості адміністративної послуги, яка зараховується до бюджету міста Кропивницького". Укладено угоду про співробітництво з надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення. Підписано договір про співробітництво між департаментом надання адміністративних послуг міської ради та ОКВП «Дніпро-Кіровоград», згідно з яким ОКВП «Дніпро-Кіровоград» отримало доступ до реєстру Кропивницької міської територіальної громади. Відтепер в абонентських відділах водопостачального підприємства можна отримати витяг з реєстру, який відповідатиме довідці про склад сім'ї та довідці про реєстрацію місця проживання. З метою спрощення надання адміністративних послуг в Центрі встановлено платіжні термінали, що дає змогу здійснювати оплату за надання послуг безпосередньо при зверненні до спеціалістів Центру. Також встановлено платіжні термінали в КП «ЖЕО № 1 КМР» та КП «ЖЕО №4 КМР», де здійснюється реєстрація місця проживання працівниками Центру. Підписано меморандум про співпрацю між Кропивницькою міською радою, відділенням Нотаріальної палати України в Кіровоградській області та Південно-Східним Міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Дніпро), яким передбачено надходження до бюджету громади плати за надання витягу з інформаційної системи «Реєстр Кропивницької міської територіальної громади». Крім цього, адміністраторами Центру здійснюється реалізація повноважень зі складання протоколів про



адмінправопорушення відповідно до частини 1 статті 197 Кодексу України про адміністративні правопорушення та статті 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення. Постійно здійснюється робота щодо наповнення реєстру територіальної громади та підключення адміністраторів до Державних реєстрів.

Підвищення кваліфікації працівників Центру у 2019-2021 роках забезпечувалося шляхом направлення згідно з затвердженими графіками та планами занять до Регіонального центру підвищення кваліфікації Кіровоградської області, а також шляхом участі адміністраторів у тематичних конференціях, семінарах і тренінгах місцевого, обласного та всеукраїнського рівнів. Навчання працівників засвідчено відповідними свідоцтвами / сертифікатами.

Зокрема, протягом 2019-2021 років у ЦНАПі було проведено ряд заходів з покращення надання адміністративних послуг, адміністратори та державні реєстратори взяли участь у наступних навчальних заходах:

заняття за спеціальною короткостроковою програмою підвищення кваліфікації посадових осіб виконавчих органів міської ради "Відкриті дані в органах місцевого самоврядування: використання для прийняття рішень";

онлайн зустріч, організована Місцевою асоціацією органів місцевого самоврядування "Асоціація відкритих міст" на тему: "Використання відкритих даних для розвитку громад";

онлайн вебінар "Секрети про економіку та землі громад", організований Командою Центру розвитку інновацій Е-рішення;

публічне обговорення законопроекту № 2679 щодо оптимізації мережі та функціонування ЦНАП, організоване напрямом з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програмою "U-LEAD з Європою";

онлайн семінар "Нова програма! Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань з урахуванням законодавчих змін", організований Інститутом права та післядипломної освіти Міністерства юстиції України та Науково-експертним інститутом у сфері права "Правник";

вебінар-навчання, організоване Асоціацією міст України спільно з державним підприємством "Прозорро. Продажі" та присвячене новому порядку оренди державного та комунального майна;

короткострокова програма підвищення кваліфікації "Форми і методи співпраці інститутів громадянського суспільства та органів влади";

онлайн конференція "Відкрите урядування: сучасні тенденції цифрової трансформації державного управління";

короткострокова програма підвищення кваліфікації "Цифрова грамотність та електронні компетенції публічних службовців".

Крім цього, у ЦНАПі здійснювався постійний моніторинг змін у законодавстві України щодо надання адміністративних послуг та опрацювання адміністраторами нових нормативно-правових актів, їх обговорення. Зокрема, було організоване навчання з керівництвом Управління державної архітектурно-будівельної інспекції у Кіровоградській області щодо прийняття документів

у Центрі для отримання дозволу на початок виконання будівельних робіт для нового будівництва, реконструкції та капітального ремонту об'єкта будівництва; для отримання дозволу на початок виконання будівельних робіт для об'єктів реставрації. Було розглянуто питання прийняття адміністраторами вхідних пакетів документів за чек-листом (відповідно до змін у постанові Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2011 року № 466 "Деякі питання виконання підготовчих і будівельних робіт"). Відбулося обговорення з адміністраторами змін у Законі України "Про регулювання містобудівної діяльності" щодо подання документів для отримання окремих адміністративних послуг (об'єкти будівництва категорії складності СС2, СС3) через електронний кабінет або іншу інформаційну систему, інтегровану з електронним кабінетом; обговорення законопроекту № 2679 "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі"; обговорення з адміністраторами змін до постанови Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 року № 1107 "Про затвердження Порядку видачі дозволів на виконання робіт підвищеної небезпеки та на експлуатацію (застосування) машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки" щодо оновленої форми декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці; обговорення з адміністраторами постанови Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2021 року № 155 "Про внесення змін до Порядку надання комплексної послуги "єМалятко"; обговорення з адміністраторами законопроекту № 4382 "Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв'язку з укрупненням територіальних громад"; обговорення навчального посібника для працівників Центру (Центрів Дія) "Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг".

У зв'язку з розширенням переліку адміністративних послуг, які надаватимуться у ЦНАПі, постійно проводяться зустрічі та навчання з суб'єктами надання адміністративних послуг. Зокрема, було організоване навчання з виконавчим органом міської ради — управлінням з питань захисту прав дітей щодо надання через адміністраторів послуг з питань соціального захисту дітей, запобігання дитячій бездоглядності та безпритульності, вчиненню дітьми правопорушень.

Відповідно до змін у законодавстві у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Управлінням державної реєстрації Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро) було організовано вебконференцію для державних реєстраторів ЦНАПу, зокрема щодо шляхів розв'язання питань приймання та зняття з обліку реєстраційних справ юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, які знаходяться на зберіганні у суб'єктів державної реєстрації, у яких відсутній доступ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; змін надавача кваліфікованих електронних довірчих послуг; розгляду документів для державної реєстрації фізичних осіб-підприємців, сформованих та поданих через

Єдиний державний вебпортал електронних послуг "Портал Дія"; оновлення форм заяв у сфері державної реєстрації осіб та фізичних осіб-підприємців; актуальних змін у сфері державного бізнесу. Також державні реєстратори взяли участь в онлайн семінарі, організованому Управлінням державної реєстрації Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро), на тему: "Правові новації у сфері державної реєстрації".

З метою покращення ефективності роботи адміністратори Центру проходять щотижневе навчання (онлайн відеосемінари), організоване Міністерством цифрової трансформації України. Зокрема, протягом звітного періоду переглянуто та опрацьовано наступні онлайн вебінари: "Складний клієнт. Ефективна комунікація"; "Автоматизація реєстрації місця проживання: практика 4 міст"; "Як запобігти емоційному вигоранню?"; "Персональні дані: обробка та захист у ЦНАП"; "єМалятко у ЦНАП: запитання та відповіді"; "Як надавати у ЦНАП послугу 2 в 1: перше оформлення паспорта та номера платника податків"; "Зміни до правил реєстрації місця проживання"; "Як робити менше, а досягати більше: поради для ефективної роботи"; "Інформаційна безпека (цифрова гігієна) для співробітників ЦНАП"; "Адмінпослуги, що надаються службою у справах дітей та сім'ї"; онлайн конференція "Цифрова трансформація сфери адмінпослуг і ЦНАП: виклики та можливості"; соціально-економічний digital-форум "Інформаційне суспільство і влада"; онлайн форум з регіональної цифровізації "Громада в дії"; онлайн обговорення щодо обов'язкового переліку послуг для ЦНАП; онлайн семінар для державних реєстраторів юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців на тему: "Актуальні зміни в чинному законодавстві в сфері державної реєстрації"; онлайн вебінар "Особливості надання адміністративних послуг соціального характеру через центри надання адміністративних послуг"; онлайн вебінар "Впровадження гендерного підходу у роботу публічних інституцій громади на прикладі ЦНАП"; онлайн курс "Гендерна рівність та права людини в роботі ЦНАПу"; онлайн курси для працівників ЦНАП та місцевого самоврядування: сучасні рішення для підвищення кваліфікації ("Навички фахівця сучасного ЦНАП", "Як створити сучасний ЦНАП", "Як надавати адміністративні послуги"); онлайн вебінар "ЦНАП: центр громадського життя територіальної громади"; онлайн вебінар "Соціальні мережі як інструмент для діалогу з громадою"; онлайн вебінар "Мобільні валізи як запорука доступності адмінпослуг"; онлайн вебінар "Оцінка якості адмінпослуг: досвід в державному управлінні та бізнесі"; онлайн вебінар "ЦНАП: єдиний підхід до трансформації"; онлайн вебінар "ЦНАП: порядок та умови надання субвенції для розвитку мережі"; онлайн конференція "Вплив COVID-19 на інструменти місцевої демократії"; конференція напрямку з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми "U-LEAD з Європою" – "Послуги для всіх"; практикум із застосування законодавства на тему: "Складання прогнозів бюджетів громад та особливості виконання бюджетів у 2021 році" в рамках реалізації проєкту "Розробка курсу на зміцнення місцевого самоврядування в Україні" (Кіровоградське регіональне відділення Асоціації міст України); онлайн семінар "Практичні аспекти реалізації Закону України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо вдосконалення

системи управління та дерегуляції у сфері земельних відносин". Також працівниками ЦНАПу було переглянуто освітні серіали "Цифрова грамотність державних службовців на 1.0. на базі інструментів Google", "Про електронний підпис". Адміністратори Центру отримали сертифікати щодо успішного завершення цих курсів.

Крім цього, з метою реалізації експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини у Центрі впроваджено комплексну послугу "єМалятко".

Основними напрямками роботи Центру у 2019-2021 роках стали максимальна інтеграція послуг, за якими найчастіше звертаються громадяни; створення програм та електронних реєстрів для вдосконалення діяльності Центру та взаємодії із замовниками послуг. На сьогодні отримати адміністративну послугу в Центрі можна, безпосередньо відвідавши його основний офіс чи віддалені робочі місця, надіслати документи поштою, а також зареєструвати звернення через Єдиний державний вебпортал електронних послуг "Дія". У ЦНАПі працює електронна система керування чергою. Талон на обслуговування можна одержати в терміналах самообслуговування. Впровадження у 2020 році єдиної інформаційної системи корпоративної взаємодії "Прозорий офіс міста Кропивницького" (електронний документообіг) суттєво прискорило процес надання адміністративних послуг, а також дозволило спростити механізм отримання послуг суб'єктам господарювання та населенню регіону в процесах отримання послуг; спростило процедуру та скоротило терміни надання послуг громадянам та підприємцям; автоматизувало процеси взаємодії між ЦНАПом, управліннями соціального захисту населення Подільської та Фортечної районних у місті рад (з 2021 року департаментом соціальної політики Кропивницької міської ради), суб'єктами надання адміністративних послуг та іншими користувачами електронного документообігу. Реалізовані інформаційні технології дають змогу формувати заяву, опис прийнятих документів та супровідний лист автоматично після реєстрації звернення у цій системі. Функціонування електронної системи керування чергою створює умови зручності та сприяє прозорості надання послуг, даючи змогу калькулювати реальну завантаженість працівників. Для інформування громадян про результат послуги встановлено мобільний додаток Viber.

У ЦНАПі проводиться постійна робота щодо інформування та консультування суб'єктів звернення, пріоритетом якої є впровадження електронних сервісів. У 2020 році було вдосконалено офіційний сайт Центру <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>, де можна знайти необхідну інформацію стосовно послуг та діяльності ЦНАПу: перелік послуг; інформаційні та технологічні картки; реквізити оплати; графік роботи тощо. Крім цього, на сайті Центру суб'єкт звернення має можливість зареєструватися в "Особистому кабінеті" та з його допомогою звернутися за консультацією до фахівців Центру і суб'єктів надання адміністративних послуг, відстежити в режимі онлайн стан проходження звернення, зберігати електронні копії особистих документів, виданих адміністративних актів і документів дозвільного характеру/відмов.

Також у Центрі створюються умови для забезпечення надання адміністративних послуг особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

Загальну кількість відвідувачів Центру аналізує система електронного керування чергою щоденно. Аналіз виконання встановлених вимог здійснює сектор інформаційно-консультаційного забезпечення управління адміністративних послуг департаменту надання адміністративних послуг.

При проведенні оцінки якості послуг використовується інформація щодо оцінки якості обслуговування (щоденне голосування талонами електронної черги). Відвідувачі Центру після обслуговування адміністратором можуть оцінити його роботу за допомогою талону електронної черги, який залишають у скриньці "Задоволені / Не задоволені якістю обслуговування". У зоні очікування (в секторі інформування) постійно знаходиться "Книга скарг та відгуків". Також налагоджено зворотній зв'язок із замовниками послуг шляхом проведення анкетування на офіційному сайті <https://dozvil.kr-rada.gov.ua/>. Відвідувачі можуть заповнити анкету та відповісти на запропоновані питання, подати пропозиції щодо покращення роботи Центру.

Аналіз пропозицій та побажань суб'єктів звернення виявив необхідність запровадження онлайн запису на прийом, встановлення інформаційних терміналів, а також встановлення тактильних табличок шрифтом Брайля для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Серед основних побажань відвідувачів — запровадження супутніх послуг, а саме: безкоштовний Wi-Fi доступ до мережі Інтернет та можливість копіювання документів у приміщенні Центру.

Загалом відвідувачі Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького залишилися задоволені якістю обслуговування та надання адміністративних послуг. ЦНАП і надалі проводитиме моніторинг якості обслуговування та вживатиме необхідних заходів щодо максимально якісного, оперативного та професійного обслуговування відвідувачів.

## **II. МЕТА ПРОГРАМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ВИМОГ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ» НА 2022-2024 РОКИ**

Метою Програми є продовження 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 у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького.

## **III. ПРІОРИТЕТИ РОЗВИТКУ НА 2022-2024 РОКИ**

Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Побудова ефективної системи надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького.

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

Створення комфортних умов для отримання суб'єктами звернення, в тому числі особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, якісного сервісу з надання адміністративних послуг за принципами «організаційної єдності» та «прозорого офісу», а саме: вичерпне інформування, фахове консультування, оперативний прийом та видача оформлених пакетів документів в одному приміщенні.

Забезпечення у Центрі прозорості й відкритості під час надання адміністративних послуг, за якими звертаються суб'єкти звернення, у тому числі суб'єкти господарювання.

Запровадження інноваційних та вдосконалення існуючих форм обслуговування суб'єктів звернення.

Встановлення чіткого порядку дій та єдиного графіку роботи Центру з метою отримання якісного розгляду звернень фізичних та юридичних осіб.

Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг у межах повноважень ЦНАПу.

#### **IV. ЕФЕКТИВНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ**

Запровадження програми дозволить досягти встановленої мети, забезпечити повну відповідність процесу надання адміністративних послуг вимогам чинного законодавства України для суб'єктів звернення; покращити якість надання адміністративних послуг (прозорість, швидкість та зручність), а також налагодити ефективне функціонування оновленого Центру як дієвої інституції, діяльність якої спрямована на забезпечення якісного обслуговування суб'єктів звернення на сучасному рівні.

Для суб'єктів звернення:

чітке визначення переліку документів, необхідних для отримання відповідної адміністративної послуги;

отримання адміністративних послуг в одному приміщенні;

мінімізація кількості відвідувань Центру для отримання результату надання адміністративної послуги;

можливість отримання бланків заяв за місцем отримання послуги;

контроль адміністраторів за обґрунтованістю плати за адміністративні 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;

створення зручного для споживачів адміністративних послуг режиму роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" 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.

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

Першочерговим завданням департаменту надання адміністративних послуг Кропивницької міської ради у 2022-2024 рр. залишається побудова ефективної системи надання адміністративних послуг, що буде досягтися шляхом покращення функціонування Центру надання адміністративних послуг у форматі "Прозорий офіс" міста Кропивницького та спрощення проходження процедури отримання адміністративних послуг для суб'єктів звернення.

Серед першочергових завдань: підключення адміністраторів Центру до Єдиного державного реєстру транспортних засобів та започаткування надання адміністративних послуг Міністерства внутрішніх справ України у ЦНАПі; запровадження електронної черги онлайн для попереднього запису суб'єктів звернення на прийом; покращення якості надання адміністративних та соціальних послуг у місті Кропивницькому.

Основні завдання щодо реалізації пріоритетів розвитку сфери діяльності, обсяги та джерела фінансування Програми викладено в додатку.

**Директор департаменту надання адміністративних послуг**

**Олександр НІКІТЕНКО**

Додаток  
до Програми реалізації вимог Закону  
України «Про адміністративні послуги»  
на 2022 – 2024 роки

**СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ**

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 бюджет розвитку)			місцевого бюджету (загальний фонд)			
					2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	
1	2	3	4	5	6			7			8	9		
1.	Забезпечення реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг	<p>1.1 Оприлюднення на вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького інформації стосовно надання адміністративних послуг</p> <p>1.2 Постійне оновлення та доповнення інформації на вебсайті Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького</p> <p>1.3 Надання консультацій на сторінці вебсайту з актуальних</p>	<p>Постійно</p> <p>Постійно</p> <p>Постійно</p>	<p>Виконавчі органи міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг, департамент надання адміністративних послуг</p> <p>Департамент надання адміністративних послуг</p> <p>Департамент надання адміністративних послуг</p>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
					-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
					-	-	-	-	-	-	-	-	-	Створення прозорих умов функціонування органів влади



1	2	3	4	5	6			7			8			9
2.	Удосконалення системи надання адміністративних послуг, а також нормативно-правової бази міста	питань, щодо надання адміністративних послуг												Додержання рівності прав суб'єктів звернень
		1.4 Модернізація, технічна підтримка, хостинг вебсайту Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	35000	35000	35000	-	-	-	35000	35000	35000	Підвищення рівня інформованості суб'єктів звернень та громадян міста
		1.5 Розроблення та участь у розробленні проєктів нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг та організація їх виконання	Постійно	Департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Створення прозорих умов функціонування органів влади
		1.6 Здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг в Центрі	Постійно	Департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги»
		2.1 Моніторинг та аналіз існуючих нормативно-правових документів, підготовка пропозицій щодо внесення змін і доповнень	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог законодавства

1	2	3	4	5	6			7			8			9
3.	стосовно системи надання адміністративних послуг	2.2 Контроль за додержанням суб'єктами адміністративних послуг строків розгляду та видачі послуг в Центрі	Постійно	Департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог законодавства
		2.3 Проведення щорічного аналізу якості надання адміністративних послуг в Центрі	2022-2024 роки	Суб'єкти надання адміністративних послуг, департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Виконання вимог законодавства
	Інформаційне забезпечення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	3.1 Надання консультацій з питань вимог та порядку отримання адміністративних послуг	Постійно	Суб'єкти надання адміністративних послуг, департамент надання адміністративних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Проведення роз'яснювальної роботи з питань вимог та порядку надання адміністративних послуг
		3.2 Придбання носіїв захисних ключів для адміністраторів	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	3670	4000	4000	-	-	-	3670	4000	4000	Виконання вимог законодавства
		3.3 Зчитувачі ID-паспортів для використання в роботі адміністраторами Центру	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	68000	10000	10000	-	-	-	68000	10000	10000	Створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності
		3.4 Сканер QR-кодів ID-паспортів	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	98000	12200	7900	-	-	-	98000	12200	7900	
3.5 Послуги з супроводження	2022-2024 роки	Департамент надання	36380	24300	21900	-	-	-	36380	24300	21900	Виконання вимог		

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		роботи з державними реєстрами		адміністративних послуг										законодавства
		3.6 Придбання планшету для надання допомоги особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	8000	10000	11000	-	-	-	8000	10000	11000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання основних принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг Виконання вимог законодавства
4.	Ресурсне забезпечення Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького	4.1 Придбання атрибутики Центру	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	15000	38000	40000	-	-	-	15000	38000	40000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства
		4.2 Придбання печаток та штампів для працівників Центру	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	1500	1500	1700	-	-	-	1500	1500	1700	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства
		4.3 Сервісне обслуговування комп'ютерної техніки	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	60000	60000	60000	-	-	-	60000	60000	60000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства
		4.4 Ремонт комп'ютерної та офісної техніки	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	70000	70000	70000	-	-	-	70000	70000	70000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства
		4.5 Створення та проведення первинної державної експертизи КСЗІАС	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	170000	70000	70000	-	-	-	170000	70000	70000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства
		4.6 Налаштування та	2022-2024 роки	Департамент надання	40000	40000	40000	-	-	-	40000	40000	40000	Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького Виконання вимог законодавства

1	2	3	4	5	6			7			8			9
		обслуговування електронної системи керування чергою		адміністративних послуг										функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.7 Ремонт термопринтерів	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	40000	40000	40000	-	-	-	40000	40000	40000	Покращення рівня обслуговування суб'єктів звернень
		4.8 Придбання термопапіру для електронної системи керування чергою	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	23500	40000	45000	-	-	-	23500	40000	45000	
		4.9 Придбання картриджів для принтерів	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	50000	55000	60000	-	-	-	50000	55000	60000	
		4.10 Підтримка роботи програмного продукту (електронного документообігу для Центру)	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	600000	230000	200000	-	-	-	600000	230000	200000	Виконання основних принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг
		4.11 Ресурсне обслуговування системи аудіо- та відеоспостереження в Центрі	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	25000	25000	25000	-	-	-	25000	25000	25000	Забезпечення прозорості в роботі спеціалістів Центру
		4.12 Обслуговування програмно-апаратного комплексу для надання послуг	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	10000	10000	10000	-	-	-	10000	10000	10000	

1	2	3	4	5	6			7			8			9	
		сервісного центру МВС													Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.13 Оплата за користування каналом конфіденційного зв'язку	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	66000	75000	85000	-	-	-	66000	75000	85000		Покращення рівня обслуговування суб'єктів звернень Виконання вимог законодавства
		4.14 Оновлення ліцензійної антивірусної програми	2022-2024 Роки	Департамент надання адміністративних послуг	50050	60000	65000	-	-	-	50050	60000	65000		Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.15. Послуги з встановлення програмного комплексу клієнта захисту мережних з'єднань	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	22400	15000	18000	-	-	-	22400	15000	18000		Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.16 Непередбачені експлуатаційні витрати	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	18000	15000	15000	-	-	-	18000	15000	15000		Покращення рівня обслуговування суб'єктів звернень
		4.17 Придбання мережевого фільтра (подовжувач)	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	5000	1300	1400	-	-	-	5000	1300	1400		Забезпечення належного функціонування департаменту надання адміністративних послуг
		4.18 Послуги з реєстрації програмного забезпечення «АІС «Місцеві бюджети»	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	2800	3000	3000	-	-	-	2800	3000	3000		Забезпечення належного функціонування департаменту надання адміністративних послуг
		4.19 Консультаційно-інформаційні послуги з використання	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	7200	7500	7600	-	-	-	7200	7500	7600		

7													Продовження додатка			
1	2	3	4	5	6			7			8			9		
		програмного забезпечення «ІС-ПРО»														
		4.20 Оновлення ліцензійного програмного забезпечення «ІС-ПРО»	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	10600	10800	11000	-	-	-	10600	10800	11000			
		4.21 Оновлення ліцензійної комп'ютерної програми «М.Е.Дос»	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	2300	2400	2500	-	-	-	2300	2400	2500			
		4.22 Встановлення програмного модуля «вебреєстрація» для реєстрації відвідувачів Центру через мережу Інтернет	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	35000	10000	10000	-	-	-	35000	10000	10000			Забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг міста Кропивницького
		4.23 Послуги постачання мережі Інтернет	2022-2024 роки	Департамент надання адміністративних послуг	21600	25000	30000	-	-	-	21600	25000	30000			
		4.24 Придбання пеленального столу для кімнати матері та дитини		Департамент надання адміністративних послуг	5000	-	-	-	-	-	5000	-	-			Покращення рівня обслуговування
					Всього за рахунок усіх джерел фінансування			В тому числі за рахунок:								
								місцевого бюджету (спеціальний фонд бюджет розвитку)			місцевого бюджету (загальний фонд)					
					2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024			
					<b>1600000</b>	<b>1000000</b>	<b>1000000</b>	-	-	-	<b>1600000</b>	<b>1000000</b>	<b>1000000</b>			
<b>Всього</b>					<b>1600000</b>	<b>1000000</b>	<b>1000000</b>	-	-	-	<b>1600000</b>	<b>1000000</b>	<b>1000000</b>			

**Директор департаменту  
надання адміністративних послуг**

**Олександр НІКІТЕНКО**

