

**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**СЄВЄРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації**

«06» грудня 2021 року № 2494

**Про затвердження «Програми розвитку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м. Сєвєродонецьку Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області»**

Керуючись Законом України «Про військово-цивільні адміністрації», Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи розпорядження керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації від 29.09.2021 № 1926 «Про розробку міських цільових та інших програм на 2022 рік»,

**зобов’язую :**

1. Затвердити «Програму розвитку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м. Сєвєродонецьку Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області » (Додаток).
2. Виконання програми відбувається в межах коштів, затверджених у бюджеті Сєвєродонецької міської територіальної громади.
3. Розпорядження підлягає оприлюдненню.
4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області Ельвіну МАРІНІЧ.

**Керівник Сєвєродонецької міської**

**військово-цивільної адміністрації Олександр СТРЮК**

Додаток

до розпорядження керівника

Сєвєродонецької міської ВЦА

від 06 грудня 2021 року № 2494

**ПРОГРАМА**

**РОЗВИТКУ ФУНКЦІОНУВАННЯ**

**ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У М.СЄВЄРОДОНЕЦЬКУ СЄВЄРОДОНЕЦЬКОЇ МІСЬКОЇ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ СЄВЄРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ**

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НА 2022 РІК**

**СЄВЄРОДОНЕЦЬК – 2021**

1. **ПАСПОРТ ПРОГРАМИ**

розвитоку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ініціатор розроблення Програми | Сєвєродонецька міська військово-цивільна адміністрація Сєвєродонецького району Луганської області |
| 2 | Розробник Програми | Управління адміністративних послуг Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області. |
| 3 | Співрозробники Програми |  |
| 4 | Головний розпорядник коштів | Сєвєродонецька міська військово-цивільна адміністрація Сєвєродонецького району Луганської області |
| 5 | Відповідальний виконавець Програми | Сєвєродонецька міська військово-цивільна адміністрація Сєвєродонецького району Луганської області.  Структурні підрозділи Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області. |
| 6 | Учасники Програми | Структурні підрозділи Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області. |
| 7 | Мета Програми | Здійснення заходів щодо розвитку сфери надання адміністративних послуг та матеріально-технічного забезпечення функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонекцьку |
| 8 | Термін реалізації Програми | 2022 рік |
| 9 | Загальний обсяг фінансованих ресурсів, необхідних для реалізації Програми, тис. грн. | 656,764 |
| в тому числі |  |
| з бюджету Сєвєродонецької міської територіальної громади | 382,764 |
| 10 | Очікувані результати | Досягнення мети Програми |
| 11 | Контроль за виконанням (орган, уповноважений здійснювати контроль за виконанням) | Заступник керівника Сєвєродонецької міської військово – цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області Ельвіна МАРІНІЧ. |

**2.** **СКЛАД ПРОБЛЕМИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ЇЇ РОЗВ’ЯЗАННЯ**

**ШЛЯХОМ РОЗРОБЛЕННЯ І ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ**

Програма розвитку функціонування Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області (далі Програма) спрямована на забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку (далі – ЦНАП).

Програма розроблена на виконання Закону України «Про адміністративні послуги» та у відповідності із Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р (зі змінами) «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

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

Існуюча в м. Сєвєродонецьку організація надання адміністративних послуг характеризується в даний час певними проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють деякі труднощі для клієнтів під час отримання адміністративних послуг:

- суттєве збільшення кількості обов’язкових адміністративних послуг, що мають надаватися виключно через ЦНАП створює умови для:

- кадрового дефіциту;

- збільшення кількості відвідувачів;

- недостатньої кількості площі зон очікування та прийому ;

- збільшення соціального різноманіття груп відвідувачів (в тому числі інклюзія, кількість батьків з малолітніми дітьми);

- недостатня відповідність ресурсного забезпечення ЦНАП вимогам, встановленим чинним законодавством, зокрема щодо створення належних умов обслуговування заявників;

-наявність різноманітних баз даних, реєстрів, програмного забезпечення, створюють навантаження на техніку, зменшуючи продуктивність і збільшуючи час на опрацювання послуг;

- недостатній рівень інформованості населення про сутність та основні напрями діяльності ЦНАПу, про можливості електронних сервісів у сфері надання адміністративних послуг.

Для розв’язання даних проблем необхідно збільшити кількість місць прийому суб’єктів звернень, розширити, за можливістю, зони прийому відвідувачів, створити необхідні умови праці для співробітників ЦНАП, а також зручні умови населенню при замовленні адміністративних послуг та отриманні їх результатів.

Для вирішення цієї проблеми необхідно виділити в межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством - 656764 грн. Строк реалізації цієї програми – 2022 рік.

**3. 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.

Основними завданнями Програми є:

- збільшення кількості та якості надання адміністративних послуг;

- підвищення рівня задоволеності суб’єктів звернень від співпраці з ЦНАПом.

**4. ОБҐРУНТУВАННЯ ШЛЯХІВ І ЗАСОБІВ РОЗВ’ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМИ**

Досягнення головної мети Програми передбачає активне впровадження пріоритетних напрямів у сфері надання адміністративних послуг, до числа яких належать:

1. Розширення простору для обслуговування відвідувачів ЦНАПу;
2. Збільшення кількості робочих місць для працівників ЦНАПу (збільшення кількості адміністраторів);
3. Забезпечення належних матеріально-технічних умов у ЦНАП для комфортного перебування осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми;
4. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг шляхом:
   1. 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 відповідних послуг;
   2. Участь співробітників ЦНАП у спеціалізованих навчальних програмах: щодо спілкування з інклюзивною категорією громадян, толерантної поведінки з відвідувачами, культури ділового спілкування, відповідних дій у кризових ситуаціях та в разі виникнення форс-мажорних обставин, стресостійкості, організації командної роботи, вільного володіння державною мовою тощо;
   3. Залучення громадськості до «життя ЦНАПу».

Реалізація цих ключових заходів дозволить досягти головної мети Програми, створити комфортне для громадян і суб’єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, та підвищити довіру мешканців територіальної громади до діяльності органів влади.

**5. СТРОКИ ТА ЕТАПИ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ**

Програма реалізується в один етап. Початок виконання – 2022 рік, закінчення – 2022 рік.

**6. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ**

Затвердження Програми та виконання її заходів дозволить вдосконалити надання адміністративних послуг на території Сєвєродонецької територіальної громади, скоротить час обслуговування відвідувачів, створить більш якісніші і комфортніші умови співпраці громадян з державними органами влади.

Основними результатами виконання пріоритетних завдань і заходів Програми стануть:

* організація сервісного обслуговування кожного мешканця громади, надання високоякісних, доступних, прозорих адміністративних послуг, орієнтованих, перш за все, на повноцінне задоволення потреб суб’єктів звернень;
* позиціонування ЦНАП у суспільстві як „супермаркету послуг”, незалежної інституції проєвропейського формату;
* створення безбар’єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг, у тому числі в ЦНАП, для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
* 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 Сєвєродонецької військово-цивільної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг.

**7. ФІНАНСОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОГРАМИ**

Фінансування Програми здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з державного і місцевого бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Програми є Сєвєродонецька міська військово-цивільна адміністрація Сєвєродонецького району Луганської області.

Обсяг коштів, що планується використати з міського, державного бюджетів та інших джерел, не заборонених законодавством - 656,76 тис.грн..

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування заходу | Найменування показника | Одиниця виміру | Значення показника |
| Здійснення ремонту приміщення для збільшення кількості робочих місць | **Показник витрат:**  -кількість коштів запланованих на ремонт приміщення ЦНАПу  **Показник продукту:**  -кількість робочих місць додаткових до існуючих  **Показник ефективності:**   * середня вартість ремонту до одного робочого місця   **Показник якості:**  **-**кількість відремонтованих робочих місць | грн.  од.  грн.  од. | 220000\*  4  55000  4 |
| Оснащення робочих місць, за умови розширення робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання моноблоків  **Показник продукту:**  -кількість придбаних моноблоків  **Показник ефективності:**   * середня вартість моноблоку   **Показник якості:**  **-**забезпечення моноблоками робочі місця | грн.  од.  грн.  % | 114240,00  4  28560,00  100 |
| Оснащення робочих місць, за умови розширення робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання МФП  **Показник продукту:**  -кількість придбаних МФП  **Показник ефективності:**   * середня вартість МФП   **Показник якості:**  **-**забезпечення МФП робочі місця | грн.  од.  грн.  % | 30600,00  4  7650,00  100 |
| Оснащення робочих місць, за умови розширення робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання зчитувачів для паспортів  **Показник продукту:**  -кількість придбаних зчитувачів для паспортів  **Показник ефективності:**  середня вартість зчитувачів для паспортів  **Показник якості:**  **-**забезпечення зчитувачами для паспортів робочі місця | грн  од.  грн.  % | 4680,00  4  1170,00  100 |
| Оснащення робочих місць, за умови розширення робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання hub  **Показник продукту:**  -кількість придбаних hub  **Показник ефективності:**  середня вартість hub  **Показник якості:**  **-**забезпечення hub робочі місця | грн.  од.  грн.  % | 1440,00  4  360,00  100 |
| Безпекові заходи при наданні адміністративних послуг | **Показник витрат:**  -витрати за обслуговування каналу захищеного зв’язку інформації. (Державне підприємство «Українські спеціальні системи»)  **Показник продукту:**  -кількість каналів захищеного зв’язку інформації. (Державне підприємство «Українські спеціальні системи»)  **Показник ефективності:**  -середня вартість обслуговування каналу захищеного зв’язку інформації. (Державне підприємство «Українські спеціальні системи»)  **Показник якості:**  **-**функціонуванняканалу захищеного зв’язку інформації. (Державне підприємство «Українські спеціальні системи») | грн.  од.  грн.  % | 62745  1  62745  100 |
| Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів | **Показник витрат:**  -витрати за обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр тергромади» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт")  **Показник продукту:**  - основний функціонал програмних продуктів для ведення реєєстрів  **Показник ефективності:**  -середня вартість обслуговування програмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр тергромади» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт")  **Показник якості:**  **-**функціонуванняпрограмних комплексів «SQS-ЦНАП. Реєстр тергромади» та «SQS-ЦНАП. Послуги» (ТОВ "Реноме-смарт") | грн.  од.  грн.  % | 48000  1  48000  100 |
| Забезпечення функціонування електронного терміналу черги | **Показник витрат:**  -витрати на придбання стрічки для терміналу  **Показник продукту:**  - кількість придбаних стрічок для терміналу  **Показник ефективності:**  -середня вартість стрічок для терміналу  **Показник якості:**  **-**кількість придбаних стрічок длятерміналу | грн.  од.  грн.  од. | 3500  100  35  100 |
| Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів | **Показник витрат:**  -витрати на забезпечення доступу до інтернету для відвідувачів  **Показник продукту:**  - кількість місяців підключення до інтернету  **Показник ефективності:**  -середня вартість обслуговування  **Показник якості:**  **-**безперебіний доступ відвідувачів до мережі Інтернет | грн.  міс.  грн.  % | 2160  12  180  100 |
| Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів | **Показник витрат:**  -витрати на оплату хостингу веб-порталу ЦНАПу (Івано-Франківськ) **Показник продукту:**  - термін хостингу веб-порталу ЦНАПу (Івано-Франківськ)  **Показник ефективності:**  -середня вартість оплати хостингу веб-порталу ЦНАПу (Івано-Франківськ)  **Показник якості:**  **-** хостинг веб-порталу ЦНАПу (Івано-Франківськ) | грн.  роки  грн.  % | 5000  1  5000  100 |
| Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів | **Показник витрат:**  -витрати на придбання стійки-компьютера для відвідувачів **Показник продукту:**  - кількість придбаних стійок-компьютерів для відвідувачів  **Показник ефективності:**  -середня вартість стійок-компьютерів для відвідувачів  **Показник якості:**  **-** забезпечення відвідувачів стійками-компьютерами | грн.  од.  грн.  % | 69000  1  69000  100 |
| Покращення якості прийому та обслуговування відвідувачів | **Показник витрат:**  -витрати на розширення функціоналу порталу для роботи людей з обмеженими фізичними можливостями  **Показник продукту:**  - додатковий модуль до функціоналу порталу  **Показник ефективності:**  -середня вартість розширення функціоналу порталу для роботи людей з обмеженими фізичними можливостями  **Показник якості:**  **-** розширення функціоналу порталу для роботи людей з обмеженими фізичними можливостями | грн.  од.  грн.  % | 7000\*  1  7000  100 |
| Облаштування інклюзивного простору | **Показник витрат:**  -витрати облаштування входу до приміщення ЦНАПу інклюзивною тротуарною плиткою  **Показник продукту:**  - вхід до приміщення ЦНАПу об лаштований інклюзивною тротуарною плиткою  **Показник ефективності:**  -середня вартість облаштування входу до приміщення ЦНАПу інклюзивною тротуарною плиткою  **Показник якості:**  **-** облаштування входу до приміщення ЦНАПу інклюзивною тротуарною плиткою | грн.  од.  грн.  % | 40000\*  1  40000  100 |
| Облаштування інклюзивного простору | **Показник витрат:**  -витрати на облаштування зони входу до приміщення ЦНАПу тактильною табличкою  **Показник продукту:**  - тактильною табличка біля зони входу до приміщення ЦНАПу  **Показник ефективності:**  -середня вартість облаштування зони входу до приміщення ЦНАПу тактильною табличкою  **Показник якості:**  **-** облаштування входу до приміщення ЦНАПу тактильною табличкою | грн.  од.  грн.  % | 5000\*  1  5000  100 |
| Облаштування інклюзивного простору | **Показник витрат:**  -витрати на маркування дверей та проходів відповідно до стандартів інклюзивного простору  **Показник продукту:**  -маркування дверей та проходів відповідно до стандартів інклюзивного простору  **Показник ефективності:**  -середня вартість облаштування зони входу до приміщення ЦНАПу тактильною табличкою  **Показник якості:**  **-** маркування дверей та проходів відповідно до стандартів інклюзивного простору | грн.  од.  грн.  % | 2000\*  20  100  100 |
| Оснащення існуючих робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання джерела безперебійного живлення  **Показник продукту:**  - кількість джерел безперебійного живлення  **Показник ефективності:**  -середня вартість джерела безперебійного живлення  **Показник якості:**  **-** облаштування робочих місць джерелами безперебійного живлення | грн.  од.  грн.  % | 8750  5  1750  100 |
| Оснащення існуючих робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання комплектів мишок та клавіатур бездротових  **Показник продукту:**  - кількість комплектів мишок та клавіатур бездротових  **Показник ефективності:**  -середня вартість джерела безперебійного живлення  **Показник якості:**  **-** облаштування робочих місць бездротовими мишками та клавіатурами | грн.  од.  грн.  % | 999  5  199,8  100 |
| Оснащення існуючих робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання багатофункційного пристрою Canon  **Показник продукту:**  - кількість багатофункційних пристроїв Canon  **Показник ефективності:**  -середня вартість багатофункційного пристрою Canon  **Показник якості:**  **-** облаштування робочих місць багатофункційними пристроями Canon | грн.  од.  грн.  % | 7650  5  1530  100 |
| Оснащення існуючих робочих місць | **Показник витрат:**  -витрати на придбання ноутбука  **Показник продукту:**  - кількість ноутбуків  **Показник ефективності:**  -середня вартість ноутбука  **Показник якості:**  **-** облаштування робочого місця ноутбуком | грн.  од.  грн.  % | 14000  1  14000  100 |
| Популярізація ЦНАП (підвищення довіри до органів влади та задоволеності клієнтів) | **Показник витрат:**  -витрати на проведення заходів з нагоди державних свят  **Показник продукту:**  - кількість заходів  **Показник ефективності:**  -середня вартість проведення заходу  **Показник якості:**  **-** проведення заходів з нагоди державних свят | грн.  од.  грн.  % | 10000\*  10  1000  100 |
| Всього |  | тис. грн. | 656,76 |

\*- Фінансування Програми протягом 2022 року планується в межах фінансових можливостей

**8. КООРДИНАЦІЯ ТА КОНТРОЛЬ**

**ЗА ХОДОМ ВИКОНАННЯ ПРОГРАМИ**

Змовником Програми є Сєвєродонецька міська військово-цивільна адміністрація Сєвєродонецького району Луганської області

Організація виконання Програми здійснюється управлінням адміністративних послуг Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації Сєвєродонецького району Луганської області.

Звіт про виконання Програми надається виконавцем щопівріччя до 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом, головному розпоряднику бюджетних коштів.

Головний розпорядник бюджетних коштів звітує про виконання Програми за підсумками року.

**Заступник керівника**

**Сєвєродонецької**

**міської військово-цивільної**

**адміністрації Ельвіна МАРІНІЧ**