ПИРЯТИНСЬКА МІСЬКА РАДА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

шістдесят шостої сесії сьомого скликання

25 лютого 2020 року № 99

Про внесення змін та доповнень до Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

Відповідно до статей 25, 26 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Закону України „Про адміністративні послуги“ (із змінами), Бюджетного кодексу України, постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 „Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг“, розпорядження Кабінету Міністрів України „Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг“ від 16 травня 2014 року № 523-р (зі змінами), керуючись рішенням тридцять сьомої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 28.02.2018 № 90 „Про Порядок розроблення, затвердження, фінансування програм Пирятинської міської ради, моніторингу і звітності про їх виконання та включення до Плану соціально-економічного розвитку Пирятинської міської об’єднаної територіальної громади“, враховуючи Договір про співробітництво територіальних громад по реалізації спільного проекту з надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради жителям сільських громад Великокручанської, Дейманівської, Каплинцівської, Харківецької сільських рад Пирятинського району та Куріньківської сільської ради Чорнухинського району Полтавської області, зареєстрований в Міністрерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 02.07.2018 року № 197, з метою реалізації Проекту по модернізації ЦНАПу в рамках Програми „U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку“ та виконання Технічного завдання, визначеного Угодою про партнерство, укладеною між Пирятинською міською радою та компанією NIRAS Sweden AB від 17 липня 2019 року, для забезпечення ефективної роботи ЦНАПу і віддалених робочих місць адміністраторів в сільських радах – партнерах по міжмуніципальному співробітництву, враховуючи службовий

лист керівника – адміністратора Центру надання адміністративних послуг виконкому міської ради від 03.02.2020 № 433/02-35, висновки та рекомендації постійних комісій, міська рада

ВИРІШИЛА:

внести зміни до пункту 1 рішення п’ятдесят дев’ятої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 11 вересня 2019 року № 334 „Про затвердження Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки“ (далі Програма), виклавши Програму в новій редакції, що додається.

Міський голова О.РЯБОКОНЬ

Додаток
до рішення шістдесят шостої сесії
Пирятинської міської ради
сьомого скликання
25 лютого 2020 року № 99

ПРОГРАМА

розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

(нова редакція)

ЗМІСТ

		стор.
1.	Вступ	3-4
2.	Визначення проблеми, на розв’язання якої спрямована Програма	4-5
3.	Мета Програми	5
4.	Обґрунтування шляхів і засобів розв’язання проблеми, строки та етапи виконання Програми	5-6
5.	Перелік завдань і заходів Програми	6
6.	Фінансування Програми	6
7.	Координація та контроль за ходом виконання Програми	6
8.	Очікувані результати виконання Програми	7

ВСТУП

Децентралізація адміністративних послуг на сьогодні є пріоритетним напрямком реформування системи надання адміністративних послуг як на державному, так і на місцевому рівнях. В першу чергу суб'єкту звернення надається можливість отримувати послуги органів влади через центри надання адміністративних послуг.

Саме з цією метою в Пирятинській ОТГ з 2017 року діє Центр надання адміністративних послуг – (ЦНАП), що забезпечує комплексне їх надання. Механізм роботи такого центру полягає у тому, що прийшовши в один офіс без кабінетів людина вирішує все за один візит. У ЦНАП можна одразу замовити широкий пакет різних послуг не звертаючись у інші інстанції, що суттєво економить часові та грошові витрати мешканців міста.

Державна політика у сфері надання адміністративних послуг в останній період зазнала активного розвитку, було здійснено ряд важливих кроків у напрямку вдосконалення роботи ЦНАП. У рамках реформи розпорядженням Кабінету Міністрів України „Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг" від 16 травня 2014 р року № 523-р (зі змінами), з 2017 року суттєво розширено переліки послуг, які можуть надаватись через ЦНАП, зокрема, додано послуги з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, видачі (обміну) посвідчення водія, соціальних послуг тощо.

Крім цього, важливим кроком у напрямі розвитку електронних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка визначила основні етапи формування ефективної системи надання адміністративних послуг в електронній формі. Також, Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки та План заходів з її реалізації передбачає впродовж 2017-2020 років першочергову оптимізацію процедур надання для 15 адміністративних послуг, які мають високий попит серед населення.

В свою чергу, формування ефективної системи електронних послуг в Україні, також передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг, який впродовж останніх років зазнав модернізації.

Проте, є необхідність наближення послуг до сільського населення, яке не завжди має можливість отримати якісні послуги швидко і комфортно. Для сільського населення Пирятинської міської ОТГ були створені віддалені робочі місця у старостах. А от сільські ради Заудайщини були змушені звертатися до районного ЦНАП. Саме тому для наближення послуг сільським громадам Великокручанської, Дейманівської, Каплинцівської, Харківецької сільських рад Пирятинського району та Куріньківської сільської ради Чорнухинського району Полтавської області був укладений договір про міжмуніципальне співробітництво.

Враховуючи вищезазначене, виникає потреба прийняття Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету

Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки, яка спрямована на підвищення якості послуг, орієнтуючись передусім на інтереси і потреби їх споживачів.

2. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма

ЦНАП виконкому міської ради відкрито 07 серпня 2019 року. На сьогодні надається 158 послуг для жителів ОТГ. Проте, є необхідність наближення послуг до сільського населення. Для сільського населення Пирятинської міської ОТГ були створені віддалені робочі місця у старостах. А от сільські ради Заудайщини були змушені звертатися до районного ЦНАП. Саме тому для наближення послуг сільським громадам Великокручанської, Дейманівської, Каплинцівської, Харківецької сільських рад Пирятинського району та Куріньківської сільської ради Чорнухинського району Полтавської області був укладений договір про міжмуніципальне співробітництво. У 2018 році в роботу ЦНАП впроваджено „мобільний офіс", але ці заходи не дали повної можливості покращити послуги на селі. Тому було прийняте рішення, при сприянні проекту „U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку", про створення віддалених робочих місць у вищезазначених сільських радах.

Адміністратори ЦНАП здійснюють прийом громадян у сільських – громадах партнерах у визначені за графіком дні. В інший період прийом та видачу документів здійснює відповідальна особа сільської ради, на яку покладено функції з надання адмінпослуг.

Варто зазначити, що у сільських радах-партнерах є проблема із фізичним облаштування робочого місця адміністратора: застарілі меблі та комп'ютерна техніка; відсутність програмного забезпечення. Тому рівень доступності та зручності отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання в сільських громадах-партнерах по ММС не достатній.

Враховуючи кращі практики інших міст обласного значення, зміни в законодавстві, нові підходи до сервісного обслуговування населення з надання адміністративних послуг є необхідність розширення спектру адміністративних послуг. Зокрема у соціальній сфері (Проект Мінсоцполітики „Соціальна громада"), РАЦСУ, МВС.

У зв'язку з можливими змінами адміністративно-територіального устрою ЦНАП виконкому міської ради зможе обслуговувати не тільки жителів Пирятинської громади, а й району в цілому, що потребує реалізації концепції фірмового стилю ЦНАП та забезпечення належного матеріально-технічного оснащення.

Розширення і удосконалення послуг потребує постійного підвищення професійно-кваліфікаційного рівня адміністраторів ЦНАП та відповідальних осіб у сільських громадах партнерах по ММС, застосування успішних вітчизняних і зарубіжних практик.

Для широкого залучення громадськості до активного користування послугами ЦНАП і відділених робочих місць у сільських громадах-партнерах по ММС потребує удосконалення система моніторингу надання адміністративних послуг та розширення спектру надання електронних послуг.

3. Мета Програми

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 ЦНАП до мешканців ОТГ та сільських – громад партнерів по ММС.

4. Обґрунтування шляхів та засобів розв'язання проблеми

Виконання Програми розраховано на 2019-2020 роки.

Для вирішення проблемної ситуації Програма реалізується у чотирьох напрямках:

1) впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММС;

2) розширення можливостей ЦНАП виконкому міської ради для мешканців ОТГ та сільських громад-партнерів по ММС;

3) оцінка якості у сфері надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММС;

4) навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММСЦентром надання адміністративних послуг виконкому міської ради.

Реалізація цих ключових завдань дозволить створити комфортне для громадян і суб'єктів господарювання середовище надання адміністративних послуг, мінімізувати корупційні ризики та підвищити результативність та ефективність функціонування виконавчих органів міської ради та сільських рад партнерів по ММС.

5. Перелік завдань і заходів Програми

Основними завданнями Програми є:

1) впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММС;

2) розширення можливостей ЦНАП виконкому міської ради для мешканців ОТГ та сільських громад-партнерів по ММС;

3) оцінка якості у сфері надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММС;

4) навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг на території Пирятинської ОТГ та в сільських громадах-партнерах по ММС

6. Фінансування Програми

На фінансування проєктів використовуються кошти, виділені з бюджету Пирятинської міської об'єднаної територіальної громади та проекту „U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку".

7. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Координацію роботи по виконанню Прогарами здійснює Центр надання адміністративних послуг виконкому міської ради (Коваль Л.П.).

Контроль за виконанням Програми здійснюють – заступник міського голови з питань діяльності виконкому міської ради Шикеринець І.С., керуючий справами виконкому міської ради Кочур Л.В. та постійна комісія міської ради з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики та ЗМІ (Кривобок В.І.).

8. Очікувані результати виконання Програми

В результаті виконання Програми очікується:

отримання об'єктивної інформації про рівень доступності та зручності отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання в ЦНАП та в сільських громадах-партнерах по ММС;

визначення пріоритетних груп адміністративних послуг та визначення основних шляхів поліпшення ситуації із забезпечення належних умов для якісного задоволення потреб суб'єктів звернень у доступних і зрозумілих адміністративних послугах на території ОТГ і сільських радах по ММС;

формування нових підходів до сервісного обслуговування населення з надання адміністративних послуг на території ОТГ і сільських радах по ММС з максимальним наближенням сервісу до кожного мешканця;

створення безбар'єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг маломобільними групами населення та мешканцями віддалених територій;

запровадження принципів максимальної клієнтоорієнтованості та забезпечення високого рівня довіри громадськості до влади;

мінімізація корупційних ризиків для населення;

впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадськості;

якісний моніторинг надання адміністративних послуг;

підвищення рівня задоволеності населення діяльністю органів влади у сфері надання адміністративних послуг;

підвищення професійно-кваліфікаційного рівня адміністраторів ЦНАП та відповідальних осіб у сільських громадах партнерах по ММС;

застосування успішних практик зі створення та функціонування ЦНАП як дієвих інтегрованих офісів, орієнтованих на якісне та оперативне задоволення потреб споживачів послуг;

досягнення максимального рівня інформованості населення про діяльність ЦНАП і відділених робочих місць у сільських громадах-партнерах по ММС та їх переваги;

залучення громадськість до активного користування послугами ЦНАП і відділених робочих місць у сільських громадах-партнерах по ММС.

Керівник ЦНАП
виконкому міської ради Л.П. Коваль

Додаток 1
до Програми

П А С П О Р Т

Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

1.	Ініціатор розроблення програми	Виконком Пирятинської міської ради
2.	Дата, номер і назва розпорядчого документа міської ради про розроблення програми	Розпорядження міського голови від 13.08.2019 № 135
3.	Розробник програми	Центр надання адміністративних послуг виконкому міської ради
4.	Співрозробник програми	-
5.	Відповідальний виконавець програми	Центр надання адміністративних послуг виконкому міської ради (Коваль Л.П.)
6.	Учасник програми	Структурні підрозділи виконкому міської ради, депутати міської ради, громадські організації, сільські ради – партнери по ММС мешканці Пирятинської ОТГ та сільських громад-партнерів по ММС
7.	Термін реалізації програми	2019-2020 роки
7.1.	Етапи виконання програми (для довгострокових програм)	І етап- 2019 рік; 2 етап -2020 рік
8.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні програми (для комплексних програм)	Кошти бюджету міської об'єднаної територіальної громади, проекту „U-LEAD з Європою“
9.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми, всього, у тому числі :	308,4 тис. грн.
9.1.	коштів міського бюджету	128,4 тис. грн.
	Коштів інших джерел	180,0 тис.грн

Додаток 2
до Програми

Ресурсне забезпечення Програми
розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

Обсяг коштів, які пропонується залучити на виконання програми	Етапи виконання програми (тис.грн)		Усього витрат на виконання програми (тис грн.)
	I	II	
	2019 рік	2020 рік	
Обсяг ресурсів, усього, у тому числі:	**53,9**	**254,5**	**308,4**
бюджет ОТГ	**53,9**	**74,5**	**128,4**
кошти не бюджетних джерел	**-**	**180,0**	**180,0**

Додаток 3
до Програми

ПЕРЕЛІК
завдань і заходів Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
I. Впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг							
Впорядкування нормативно-правового регулювання сфери надання адміністративних послуг	1.1. Проведення аналізу порядків надання адміністративних послуг, що запроваджені через ЦНАП виконкому міської ради, за відповідними напрямами та суб'єктами надання послуг	ЦНАП виконкому міської ради, структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг територіальних органів центральних органів виконавчої влади в області (за згодою), сільські ради по ММС	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Одержання об'єктивної інформації про рівень доступності та зручності отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання в ЦНАП. Визначення пріоритетних груп адміністративних послуг, що потребують уніфікації, спрощення та оптимізації через складність процедур їх надання суб'єктам звернень
				Інші джерела	-	-	
	1.2. Розробка пропозицій зі спрощення й оптимізації порядків надання адміністративних послуг, у тому числі в електронній формі	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Визначення основних шляхів поліпшення ситуації із забезпечення належних умов для якісного задоволення потреб суб'єктів звернень у доступних і зрозумілих адміністративних послугах на території ОТГ і сільських радах по ММС. Формування сприятливого правового поля для впровадження спрощених механізмів надання адміністративних послуг мешканцям ОТГ і сільських радах по ММС
				Інші джерела	-	-	

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
	1.3. Відпрацювання моделей послуг, у першу чергу, комплексних послуг та послуг „одним пакетом“ за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Зниження адміністративного навантаження на громадян і суб’єктів господарювання. Запровадження якісно нових підходів до сервісного обслуговування населення з надання адміністративних послуг на території ОТГ і сільських радах по ММС
				Інші джерела	-	-	
	1.4. Забезпечення загального методичного супроводу діяльності ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів у сільських радах по ММС шляхом розробки та поширення методичних рекомендацій, шаблонних зразків документів, друкованої продукції (виготовлення буклетів)	ЦНАП виконкому міської ради; сільські ради по ММС	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	1,0	1,0	Функціонування дієвої мережі надання адмінпослуг
				Інші джерела	-	-	
II. Розширення можливостей ЦНАП виконкому міської ради							
	2.1. Активне поширення практики виїзного мобільного офісу для якісного обслуговування мешканців ОТГ	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Максимальне наближення сервісу до кожного мешканця. Створення безбар’єрного середовища щодо отримання адміністративних послуг маломобільними групами населення та мешканцями віддалених територій, у тому числі в сільській місцевості. Вирішення багаторічних проблем людей з інвалідністю щодо якісного отримання необхідних послуг за місцем їх безпосереднього перебування
				Інші джерела	-	-	
	2.2. Посилення співпраці з міжнародними донорськими програмами й проектами, громадськими об’єднаннями	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Забезпечення діяльності ЦНАП та віддалених робочих місць за європейськими стандартами
				Інші джерела	-	-	

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
	2.3. Забезпечення належних матеріально-технічних умов ЦНАП та віддалених робочих місць для комфортних умов роботи та перебування відвідувачів (придбання 4 комплектів меблів і комп'ютерної техніки для сільських громад по ММС –кошти U-LEAD); (придбання сіті-лайту, офісного сейфа для паспортів, ФИТО прожектора для ЦНАП) – бюджетні кошти.	ЦНАП виконкому міської ради, старостати, сільські ради по ММС	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	20,0	23,0	Запровадження принципу максимальної клієнтоорієнтованості, забезпечення особам з інвалідністю безперешкодного доступу до отримання послуг, формування високого рівня довіри громадськості до влади
				Інші джерела		180,0	
	2.4. Розширення спектру найзатребуваніших серед населення послуг у ЦНАП, у тому числі з питань державної реєстрації актів цивільного стану, реєстрації (перереєстрації) транспортних засобів, соціальних та пенсійних послуг тощо	ЦНАП виконкому міської ради, суб'єкти надання адміністративних послуг, міжнародні організації (за згодою), громадські об'єднання (за згодою)	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Позиціонування ЦНАП у суспільстві як „супермаркету послуг". Максимальне скорочення грошових та часових витрат громадян і суб'єктів господарювання на отримання адміністративних послуг. Мінімізація корупційних ризиків для населення. Формування високого рівня суспільної довіри до діяльності ЦНАП
				Інші джерела	-	-	
	2.5. Покращення якості послуги з оформлення й видачі біометричних паспортних документів, зокрема придбання приладу перевірки паспорта громадянина України зразка 1994 року (придбання Детектора для перевірки паспортів)	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	1,5	1,0	Контроль за дійсністю наданих заявниками документів
				Інші джерела	-	-	

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
	2.6. Впровадження електронних послуг	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Забезпечення надання якісних електронних послуг
				Інші джерела	-	-	
	2.7. Реалізація проекту Мінсоцполітики „Соціальна громада“	ЦНАП виконкому міської ради; відділ інформаційних технологій та захисту інформації виконкому міської ради; УПСЗН Пирятинської райдержадміністрації (за згодою); головний спеціаліст із соціальних питань виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	1,6	-	Досягнення високого стандарту якості обслуговування та рівня надання соціальних послуг населенню громади
				Інші джерела	-	-	
III. Оцінка якості у сфері надання адміністративних послуг							
Оцінка якості у сфері надання адміністратив-них послуг	3.1. Моніторинг надання адміністративних послуг: анкетування, опитування на веб-сайті міської ради	ЦНАП виконкому міської ради; старостати; сільські громади по ММС	Протягом 2019 – 2019 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадськості. Залучення громадськості до моніторингу діяльності центрів. Формування високого рівня суспільної довіри до діяльності ЦНАП регіону
				Інші джерела	-	-	
	3.2. Впровадження електронного документообігу „АСКОД-ЦНАП“ та Реєстру територіальної громади ЦНАП – SQS в старостаті с.Калинів Міст та сільських радах по ММС: с.В.Круча, с.Курінька, с.Харківці	Відділ інформаційних технологій та захисту інформації виконкому міської ради; ЦНАП виконкому міської ради; відділ державної реєстрації виконкому міської	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Забезпечення функціонування інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг. Підвищення рівня задоволеності населення діяльністю органів влади у сфері надання адміністративних послуг
				Інші джерела	-	-	

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
		ради					
	3.3. Соціальна реклама стосовно діяльності ЦНАП та надання адміністративних послуг (виготовлення буклетів, бігбордів, флаєрів, сіті-лайтів)	ЦНАП виконкому міської ради; загальний відділ та інформаційного забезпечення виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	5,0	20,0	Впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадськості. Залучення громадськості до моніторингу діяльності центрів.
				Інші джерела	-	-	
	3.4. Робота постійної тематичної рубрики на сайті міської ради та Facebook „ЦНАП інформує“	ЦНАП виконкому міської ради; загальний відділ та інформаційного забезпечення виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадськості. Залучення громадськості до моніторингу діяльності центрів. Формування високого рівня суспільної довіри до діяльності ЦНАП
				Інші джерела	-	-	
	3.5. Налагодження ефективної взаємодії адміністраторів віддалених робочих місць та посадових осіб сільських рад, відповідальних за надання адміністративних послуг	ЦНАП виконкому міської ради, сільські ради-партнери по ММС	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Впровадження ефективної моделі двобічної комунікації влади та громадськості. Скорочення часових витрат на оформлення адміністративних послуг
				Інші джерела	-	-	
IV. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг							
Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністратив-	4.1. Забезпечення систематичного навчання персоналу ЦНАП шляхом підвищення кваліфікації, залучення тренерів та експертів проектів міжнародної технічної допомоги (U-LEAD, GIZ, тощо)	ЦНАП виконкому міської ради; відділ персоналу та організаційної роботи виконкому міської ради; Центр розвитку місцевого самоврядування; Полтавський ЦППК перепідготовки та	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Посилення професійно-кваліфікаційного рівня співробітників ЦНАП. Досягнення максимального рівня задоволеності громадян і суб’єктів господарювання якістю надання адміністративних послуг

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
		підвищення кваліфікації		**Інші джерела**	-	-	
	4.2. Організація дистанційного навчання (електронних курсів) для адміністраторів ЦНАП та забезпечення їх ефективної роботи	ЦНАП виконкому міської ради, відділ персоналу та організаційної роботи виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	-	Вивчення кращого досвіду з організації роботи ЦНАП в інноваційному форматі. Практичне застосування успішних практик зі створення та функціонування ЦНАП як дієвих інтегрованих офісів, орієнтованих на якісне та оперативне задоволення потреб споживачів послуг
				Інші джерела	-	-	
	4.3. Навчання працівників 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 (залучення фахівців та тренерів навчальних центрів та міжнародної технічної допомоги)	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	10,0	10,0	Застосування європейських практик обслуговування заявників та організації робочих процесів у діяльності ЦНАП. Максимальне втілення клієнтоорієнтованого підходу в процес надання адміністративних послуг. Досягнення високих рейтингових позицій діяльності ЦНАП
				Інші джерела			

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
	4.4. Розробка концепції та практична реалізація фірмового стилю й ключових атрибутів ЦНАП (придбання: акрилового стенду напольного для поліграфії; металевих бейджів для адміністраторів і реєстраторів; табличок акрилових настільних; контейнеру для збору батарейок; коробок для голосування	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	7,8	9,5	Формування позитивного іміджу команди ЦНАП та забезпечення впізнаваності серед громадськості і професійної спільноти.
				Інші джерела	-	-	
	4.5. Запровадження нестандартних підходів до організації роботи ЦНАП як дієвих майданчиків для комфортного, творчого, духовного та патріотичного розвитку мешканців (учнівські екскурсії, місця для голосування „громадського бюджету “ ОТГ та області; рекламні куточки; виставки тощо); (придбання предметів для оформлення приміщення ЦНАП)	ЦНАП виконкому міської ради; фінансове управління міської ради; відділ освіти, молоді та спорту міської ради	Протягом 2018 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	-	7,0	Руйнування стереотипів у суспільстві про ЦНАП як виключно адміністративної установи. Започаткування та активна підтримка нового формату спілкування влади з населенням. Формування високого рівня довіри громадськості до діяльності ЦНАП
				Інші джерела	-	-	
	4.6. Організація та проведення публічних заходів (конференцій, форумів, презентацій, брифінгів, круглих столів, зустрічей з громадськістю тощо) за напрямом надання адміністративних	ЦНАП виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	2,0		Визначення проблемних питань у сфері надання адміністративних послуг, їх обговорення та пошук ефективних шляхів щодо їх комплексного розв’язання. Вивчення, популяризація та поширення кращого вітчизняного і міжнародного досвіду організації роботи ЦНАП та якісного обслуговування населення з питань
				Інші джерела	-	-	

Назва напряму діяльності (пріоритетні завдання)	Зміст заходів Програми з виконання завдання	Відповідальні за виконання	Строки виконання	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування за роками виконання, тис. грн		Очікуваний результат від виконання заходу
					2019	2020	
	послуг та роботи ЦНАП (придбання канцтоварів)						надання адміністративних послуг.
	4.7. Проведення інформаційних кампаній за участю засобів масової інформації для популяризації діяльності ЦНАП (оплата матеріалів у ЗМІ)	ЦНАП виконкому міської ради, загальний відділ та інформаційного забезпечення виконкому міської ради	Протягом 2019 – 2020 років	**Місцевий бюджет**	5,0	3,0	Досягнення максимального рівня інформованості населення про діяльність ЦНАП та їх переваги. Залучення громадськості до активного користування послугами ЦНАП
				Інші джерела	-	-	
Усього за Програмою:				**Місцевий бюджет**	53,9	**74,5**	
				Інші джерела		180,0	

Додаток 4
до Програми

Календарний план

Програми розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради на 2019-2020 роки

Пирятинська міська рада Полтавської області вул.Соборна,21, м.Пирятин

Код відомчої класифікації_____02_____
Код програмної класифікації видатків місцевого бюджету: 0210180, 0210150
КЕКВ: 2210, 2240 2250, 2281, 3110

Показники	Правова підстава	Відповідальний за проведення заходу	Затверджено на 2019 рік (тисяч гривень)		В тому числі по місяцях на 2019 рік											
			Всього	В т.ч. за рахунок загального фонду	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень
Заходи	Рішення сесії міської ради	Виконком Пирятинської міської ради	53,9	38,9	-	-	-	-	-	-	-	-	4,4	29,5	15,8	4,2

Показники	Правова підстава	Відповідальний за проведення заходу	Затверджено на 2020 рік (тисяч гривень)		В тому числі по місяцях на 2020 рік											
			Всього	В т.ч. за рахунок загального фонду	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень
Заходи	Рішення 66 сесії міської ради від 25 лютого 2020 року № 99	Виконком Пирятинської міської ради	74,5	56,5	-	-	-	10,0	5,0/18,0	9,5	9,0	-	13,0	10,0	-	-
Заходи	Програма „U-LEAD з Європою“	Програма „U-LEAD з Європою“	180,0	-	-	-	-	180,0	-	-	-	-	-	-	-	-

Керівник ЦНАП
виконкому міської ради Л.П.Коваль

Секретар міської ради Т.Г.Чайка

25 лютого 2020 року