

СТРУКТУРА ОПИСУ КРАЩОЇ ПРАКТИКИ ПАРТИСИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

НАЗВА ПРАКТИКИ: Максимум якості, сервісу та комфорту при наданні адміністративних та муніципальних послуг мешканцям різних категорій населення шляхом реалізації можливостей сучасного Центру надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради та віддалених робочих місць адміністраторів старостатів

1. НАЗВА СЕКТОРУ/ТЕМАТИЧНОГО НАПРЯМУ: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

<i>Секторальні напрями:</i> <ul style="list-style-type: none">• Освітні• ЖКГ• Захист навколишнього середовища• Збереження культурних традицій• Розвиток молоді і спорту• Розвиток малого бізнесу	<i>Тематичні напрями:</i> <ul style="list-style-type: none">• Бюджетний процес,• <u>Адміністративні послуги</u>• Стратегічне планування.
---	---

2. БАЗОВА ІНФОРМАЦІЯ

Область	Полтавська
Кількість населених пунктів	10
Кількість населення	16929

3. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Повна назва підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики	Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради
Повна назва органу місцевого самоврядування	Пирятинська міська рада
Область	Полтавська
Повна поштова адреса ОМС: (назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, назва району, області; поштовий індекс)	вул. Соборна, 21, м.Пирятин, Пирятинський район, Полтавська область, 37000
Телефон (з кодом міжміського зв'язку)	(05358)20580
Адреса електронної пошти ОМС	office@pyryatyn-mrada.gov.ua
Офіційний сайт ОМС	http://pyriatyn.org.ua

ПІБ керівника ОМС	Рябокоть Олексій Петрович
ПІБ керівника підрозділу ОМС, відповідного за реалізацію практики	Кочур Лариса Василівна

4. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ УЧАСТІ

Назва місцевого нормативно-правового документу	Опис процесу розробці (з точки зору залучення громадськості)	Яким документом і яким органом МС затверджено	Доступність і зрозумілість документа (1-10/1-10)
Рішення	<p>Проведення засідання Клубу громадського діалогу на тему: „Оцінка якості надання адміністративних послуг, які надаються ЦНАПом виконкому міської ради“</p> <p>Моніторинг надання адміністративних послуг: анкетування, опитування на веб-сайті міської ради</p>	<p>Рішення тридцять сьомої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання (перше пленарне засідання) від 28 лютого 2018 року № 80 „Про затвердження Програми „Партисипативна демократія в діяльності Пирятинської міської ради“</p> <p>Рішення 39 сесії сьомого скликання від 06.06.2018 № 150 „Про схвалення проекту договору про співробітництво територіальних громад щодо реалізації проекту по наданню якісних адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради жителям сільських громад Великокручанської, Дейманівської, Каплинцівської, Харківецької сільських рад Пирятинського району та Куриньківської сільської ради Чорнухинського району Полтавської області“</p>	10/10

5. ОПИС ФОРМ ПАРТИСИПАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

Надання інформації	Консультавання	Діалог	Активне залучення
+	+	+	+

6. ОПИС ЗМІСТУ ПРАКТИКИ

1) Період від початку розробки до впровадження практики (від місяць/рік – до місяць/рік)

квітень 2016 року - січень 2019 року

2) Опис проблем, для вирішення якої впроваджено практику – до 1500 знаків

Пирятинська міська рада – одна з перших міських рад, яка активно підтримала реформу місцевого самоврядування та в серпні 2015 року стала об'єднаною територіальною громадою. Однією з перших проблем, з якими зіткнулася міська рада – це надання якісних муніципальних послуг (видача довідок, прийом заяв, звернень громадян). У липні 2015 року був створений відділ муніципальних послуг та правових питань, проведено переоблаштування I поверху приміщення міської ради і в грудні 2015 року у виконавчому комітеті почав функціонувати „прозорий офіс“ - Центр надання муніципальних послуг, де надавалася 41 муніципальна послуга. В той же час, з набуттям нових повноважень в частині реєстрації місця проживання громадян, реєстрації бізнесу та нерухомості, надання витягів з Держгеокадастру в муніципалітеті виникла необхідність створення сучасного Центру надання адміністративних послуг для надання таких послуг мешканцям міста, сільських населених пунктів міської ради та приєднаної Олександрівської сільської ради. Варто зазначити, що на території м. Пирятин функціонував районний ЦНАП, проте він не відповідав запитам сьогодення та потребам громади: серед недоліків - невідповідність площі приміщення ЦНАПу вимогам, визначених постановою КМУ від 01.08.2013 № 58 (площа приміщення 20 кв.м); складність у доступі для людей з обмеженими фізичними можливостями; відсутність зони очікування, слабка матеріально-технічна база, відсутність електронного документообігу, неможливість наближення послуг до жителів сільської місцевості району та значна віддаленість від автостанції сільського автобусного сполучення.

3) Опис діяльності і алгоритм впровадження практики, застосовані методи вирішення проблеми, цільова аудиторія, партнери – до 3500 знаків

На засіданнях Клубів громадського діалогу, які стосувалися об'єднання територіальної громади та подальшого її функціонування в ході децентралізації неодноразово вносилися пропозиції щодо необхідності надання якісних адміністративних послуг. Саме тому для забезпечення рівних умов і можливостей кожного члена громади, враховуючи потреби різних категорій населення (люди похилого віку, особи з інвалідністю, вагітні жінки, матері з дітьми, молодь, підприємці, жителі сільської місцевості) для надання якісних адміністративних послуг було прийнято рішення щодо створення Центру надання адміністративних послуг виконкому міської ради. Проектна заявка Пирятинської ОТГ щодо створення сучасного ЦНАПу отримала перемогу в конкурсному відборі об'єднаних громад Проекту GIZ „Реформа управління на Сході України“. 15 вересня 2017 року офіційно відкрито Центр. Враховуючи інклюзивні потреби громади для розміщення ЦНАПу було обрано приміщення, розміщене в центральній частині міста (пл. Героїв Майдану, 2) (поряд автобусна зупинка, автостанція сільського сполучення). Будівля має зручні шляхи під'їзду та пішохідні доступи до входу. Прилегла територія освітлюється у вечірній час. Для вільного доступу осіб з інвалідністю, людей похилого віку, матерів з колясками вхід до Центру немає сходів та порогів, на вході неслизьке покриття. Біля ЦНАПу облаштовано парковку для велосипедів та майданчик для тимчасового паркування авто. Оскільки офіс призначений для концентрації і спілкування, то він розділений на дві частини: фронт-офіс і бек-офіс, де працюють відповідно адміністратори і держреєстратори. Адміністратори приймають у відкритому просторі, дотримуються Єдиних вимог (стандарту) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. Для зручності клієнтів працює електронна черга (крім того, запис до адміністратора можна зробити по телефону та ел.поштою), інформаційний кіоск, де розміщено перелік послуг та необхідні документи, рішення сесії та виконавчого комітету, новини про діяльність міської ради. В зоні очікування – комфортні дивани, для батьків з дітьми – дитячий куточок, для матерів з немовлятами – пеленальний столик. Для маломобільних груп населення облаштовано туалетну кімнату, яка досить зручна і для інваліда-візочника, і для ослабленої літньої людини. Враховуючи особливості людей похилого віку та з вадами зору у фронт-офісі для комфорту відвідувачів облаштовано підвісні навігаційні

елементи, на яких написи зроблені великим на меншим шрифтом. Для ефективного використання часу клієнтів та адміністраторів запроваджено електронний документообіг системи АСКОД. Для сплати коштів за адмінпослуги встановлено банківський термінал. Інноваційність підходів виконанню в наданні адмінпослуг полягає ще і в тому, що адміністратори – універсальні (відсутній поділ фахівців за окремими видами послуг), керівник також працює як адміністратор. В ЦНАПі – 4 адміністратори. Для зручності відвідувачів гнучкий графік роботи без перерви на обід: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00, четвер - подовжений робочий день до 19.00, субота - до 14.00. Аби забезпечити субсидіарність послуг для сільського населення створено віддалені робочі місця адміністраторів у Калиномостівському та Олександрівському старостатах. Для мешканців сільських населених пунктів додатково запроваджено соціальні послуги (оформлення державних соціальних допомог: субсидії, малозабезпеченості, при народженні дитини та ін.) В Олександрівському старостаті запроваджено електронний документообіг. З метою наближення послуг до сільського населення розпочато реалізацію спільного проекту міжмуніципального співробітництва територіальних громад з надання якісних адміністративних послуг ЦНАПом виконанню Пирятинської міської ради жителям сільських громад Великокручанської, Дейманівської, Каплинцівської, Харківцевської сільських рад Пирятинського району та Куриньківської сільської ради Чорнухинського району Полтавської області. Договір зареєстровано в Мінрегіоні 02.07.2018 за № 197. З вересня 2018 року використовується мобільний офіс. Кейс застосовується для надання послуг за місцем проживання людям похилого віку, людям з інвалідністю та громадянам, які знаходяться на стаціонарному лікуванні та не можуть самостійно відвідати ЦНАП, а також в сільській місцевості. Крім того, у ЦНАПі міським головою здійснюється особистий прийом громадян, консультують представники бюро правової допомоги, центру зайнятості, Фонду соціального страхування, відділів управління комунальною власністю та з земельних і екологічних питань виконанню міської ради.

4) Досягнуті якісні і кількісні результати практики – до 1500 знаків

Створено рівні умови і можливості для отримання якісних адміністративних та муніципальних послуг різними категоріями населення, в тому числі приватними підприємцями і маломобільними групами (вагітні; мами з дітьми; пенсіонери; інваліди; люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями; люди, які отримали тимчасову травму або хворіють) та жителями сільських населених пунктів Пирятинської міської ОТГ в ЦНАПі та на віддалених робочих місцях адміністраторів – у Калиномостівському та Олександрівському старостах. Надається 147 муніципальних та адмінпослуг, в старостатах додатково ще 14 соціальних послуг. За 2017 рік надано 5497 послуг, а за 2018 рік – 21225. Запроваджено електронні послуги. Створено Реєстр територіальної громади. Покращено доступність та якість надання адмінпослуг у сфері реєстрації місця проживання осіб, видачі різних форм довідок. Зменшено бюрократію при розгляді звернення клієнта ЦНАПу, що сприяло уникненню проявів корупції. За допомогою мобільного кейсу обслуговуються громадяни, які за станом здоров'я не можуть отримати ці послуги безпосередньо в ЦНАПі. Обслуговуються як жителі ОТГ, так і сільські мешканці громад-партнерів проекту ММС, а з питань реєстрації нерухомості та бізнесу - жителі Гребінківського, Чорнухинського, Лохвицького, Кобеляцького, Миргородського, Лубенського районів і Полтави. Підвищено професійний рівень адміністраторів та культуру обслуговування. Від Полтавської ОДА отримано спеціальну відзнаку „Кращий ЦНАП“. Зросла довіра до міської влади та підвищився її авторитет.

5) Головні ризики впровадження практики - до 1000 знаків

Наявність якісного інтернету (особливо сільська місцевість) для запровадження електронних послуг, низька обізнаність населення більш похилого віку в сучасних інформаційних технологіях, кадрове забезпечення (сільські громади-партнери), психологічне навантаження та професійне вигорання адміністраторів.

6) Бюджет практики, обсяги та джерела фінансування, співфінансування, внесок громади тощо

Створення ЦНАПу - 2,230 млн.грн. Партнери проекту по створенню ЦНАПу: Проект Німецького товариства міжнародного співробітництва GIZ „Реформа управління на Сході України“, в рамках якого отримано фінансування для облаштування Центру в обсязі 1,390 млн.грн. (890 тис.грн. на проведення реконструкції приміщення, 500 тис.грн – облаштування меблями, комп’ютерною технікою). З міського бюджету використано 840 тис. грн.

В рамках співпраці з Проектом Німецького товариства міжнародного співробітництва GIZ „Реформа управління на Сході України“ ЦНАП отримав нове автономне цифрове обладнання – мобільний офіс – 48,5 тис. грн.

Для реалізації спільного проекту ММС з надання адмінпослуг Пирятинська міська рада – 17,5 тис. грн. для придбання ліцензій до системи електронного документообігу „Аскод“ та сільських громад – по 19,0 тис. грн. для придбання комплектів комп’ютерної техніки та ліцензованого антивірусного забезпечення ESET Internet Security.

5) Наявність публікації у ЗМІ щодо практики (посилання):

З інформацією щодо роботи ЦНАПу та послугами, які він надає, можна ознайомитися на офіційному веб-сайті Пирятинської територіальної громади (<http://pyriatyn.org.ua/>), а також

<http://pyriatyn.org.ua/news/1668>

<http://pyriatyn.org.ua/news/821>

pyriatyn.org.ua/news/p2591

<http://pyriatyn.org.ua/news/1779>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2172>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2477>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2153>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2457>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2469>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2859>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2835>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p2608>

<http://pyriatyn.org.ua/news/p3112>

7. ДОДАТКИ ДО ОПИСУ ПРАКТИКИ:

В форматі PDF файлу приклади напрацьованих місцевих нормативно-правових і інших релевантних документів, які допомагають його впровадженню:

1) рішення другої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 11 грудня 2015 року № 23 „Про утворення Центру надання адміністративних послуг“;

2) рішення дев'ятої позачергової сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 13 травня 2016 року № 117 „Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради“;

3) рішення дев'ятої позачергової сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 13 травня 2016 року № 118 „Про затвердження Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Пирятинської міської ради“;

4) рішення сорок п'ятої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 04 грудня 2018 року № 341 „Про внесення змін та доповнень до Регламенту Пирятинської міської ради сьомого скликання“;

5) рішення тридцять сьомої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання (перше пленарне засідання) від 28 лютого 2018 року № 80 „Про затвердження Програми „Партисипативна демократія в діяльності Пирятинської міської ради“;

6) рішення виконкому міської ради від 26.02.2018 № 40 „Про затвердження Положення про Реєстр Пирятинської об'єднаної територіальної громади“;

7) рішення виконкому міської ради від 23.01.2019 № 19 „Про роботу Центру надання адміністративних послуг виконкому міської ради у 2018 році“;

8) рішення тридцять дев'ятої сесії Пирятинської міської ради сьомого скликання від 06 червня 2018 року № 150 „Про схвалення проекту договору про співробітництво територіальних громад щодо реалізації спільного проекту по наданню якісних 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“;

9) Договір про співробітництво територіальних громад по реалізації спільного проекту з надання якісних 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 від 21 червня 2018 року (договір зареєстровано в Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства 02.07.2018 за № 197) .