

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення 39 сесії Коростенської міської ради
VII скликання від 11.06.2020 р. № 1854

Концепція модернізації Центру надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Коростенської міської ради на 2020-2022 роки

Загальні положення

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Коростенської міської ради (далі – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 року № 5203-VI, відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 року № 118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг», від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Концепція визначає основні організаційно-правові питання модернізації Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Коростенської міської ради (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення за принципом «єдиного вікна», що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послуг на території майбутньої Коростенської об'єднаної територіальної громади.

1. Сучасний стан надання адміністративних послуг
та обґрунтування необхідності прийняття Концепції

Центр надання адміністративних послуг утворено як відділ виконавчого комітету Коростенської міської ради, затверджено Положення про Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені рішенням Коростенської міської ради від 06.06.2013 року № 1120 «Про створення Центру з надання адміністративних послуг у місті Коростені».

Регламент Центру надання адміністративних послуг затверджено рішенням виконавчого комітету Коростенської міської ради від 07.08.2013 року № 337 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені».

За рахунок коштів міського бюджету розвитку проведено реконструкцію нежилого приміщення по вул. Шевченка (вул. Кірова), 5 під Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені.

Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені розміщується в центрі міста з розвинутою транспортною інфраструктурою. На прилеглій до будівлі території розташована безоплатна стоянка автомобільного транспорту суб'єктів звернення. Центр є доступним для людей з інвалідністю.

Приміщення Центру облаштовано за принципом «відкритого простору» і відповідає вимогам чинного законодавства: поділяється на відкриту та закриту частини.

Відкрита частина включає: сектор прийому суб'єктів звернень, сектор інформування, сектор очікування, сектор обслуговування.

Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення центру, де здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань надання адміністративних послуг.

Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні та облаштовано столами для оформлення документів та стільцями.

Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

Закрита частина призначена для опрацювання та збереження документів.

Центр облаштовано системою централізованого опалення, водопостачання, каналізації, протипожежною, охоронною сигналізацією, системою відео спостереження, кондиціонером та системою вентиляції.

В Центрі надання адміністративних послуг встановлено платіжний термінал для здійснення оплати за адміністративні послуги.

Відповідно до оновленого Переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені, затвердженого рішенням виконавчого комітету Коростенської міської ради від 05.02.2020 року № 42 «Про затвердження переліку адміністративних послуг, які надаються через Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені» через ЦНАП надається 105 адміністративних послуг, в тому числі послуги Коростенської міської ради та її виконавчого комітету у сфері земельних ресурсів, будівництва та архітектури, державної реєстрації права власності на нерухоме майно та інших речових прав, торгівлі, у житловій, комунальній, соціальній сфері, послуги служби у справах дітей, послуги Управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів в Коростенському районі, відділу у Коростенському районі Головного управління Держгеокадастру у Житомирській області, Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький). Затверджено інформаційні та технологічні картки на більшість послуг.

Згідно рішення виконавчого комітету Коростенської міської ради від 05.06.2019 року № 282 «Про затвердження режиму роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені, відділу державної реєстрації та відділу реєстрації місця проживання» ЦНАП працює в понеділок, вівторок, четвер, п'ятницю – з 08-00 до 16-00; в середу – з 08-00 до 20-00; в суботу – з 08-00 до 15-00.

Системі надання адміністративних послуг в виконавчому комітеті Коростенської міської ради притаманний ряд особливостей об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють незручності для одержувачів послуг, а саме:

- виконавчі органи міської ради та інші суб'єкти надання адміністративних послуг розміщені в різних приміщеннях;
- необхідність звернення до виконавчих органів міської ради та органів виконавчої влади для отримання адміністративної послуги вимагає від одержувача послуг здійснення цілої низки погоджувальних дій, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;
- у більшості виконавчих органів, які надають адміністративні послуги, існують обмежені дні та години прийому;
- наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади та інших відомств, не пов'язаних між собою, та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;
- відсутність єдиної системи взаємодії органів виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг;
- недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між виконавчими органами міської ради та органами виконавчої влади;
- відсутність системи електронного документообігу (автоматизованого робочого місця адміністратора);
- недостатність знань та навичок окремих спеціалістів виконавчих органів місцевої ради, які надають адміністративні послуги..

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Складовою частиною цього напрямку є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг населенню, рівень якості якого має відповідати європейським стандартам. За цих обставин особливо актуальним є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно-корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових тощо).

При тих чи інших життєвих обставинах кожна людина звертається до відповідного органу влади за отриманням будь-якої довідки, виписки, витягу, за здійсненням певних реєстраційних дій (реєстрація народження, місця проживання, нерухомості, підприємницької діяльності, земельної ділянки

тощо), нарахуванням окремих видів соціальної допомоги і таке інше. Усі ці послуги мають надаватися максимально зручно, доступно, зрозуміло, за спрощеними процедурами і в територіальній близькості до заявника. Послуги мають бути прозорими та якісними. З метою забезпечення максимального сервісу для громадян, підвищення авторитету місцевої влади, саме ЦНАП має ефективно співпрацювати з мешканцями у сфері надання адміністративних послуг.

У зв'язку з здійсненням політики децентралізації, збільшується кількість адміністративних послуг, які передаються від безпосереднього надання суб'єктами до надання через ЦНАП.

Концепція розвитку та підвищення ефективності функціонування ЦНАП спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів.

2. Мета та завдання Концепції

Метою розробки, затвердження та реалізації цієї Концепції є створення рівних умов для надання суб'єктам господарювання, мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний спосіб, втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах органів виконавчої влади та громадян за принципом «єдиного вікна», забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади, шляхом узгодження роботи між суб'єктами надання адміністративних послуг та Центром надання адміністративних послуг, що дасть можливість громадянам отримувати в одному приміщенні послуги різних адміністративних органів.

Основними завданнями Концепції є:

- впровадження ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом модернізації Центру надання адміністративних послуг;
- підвищення якості надання адміністративних послуг;
- забезпечення гендерної рівності та особливих потреб громадян на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП;
- забезпечення отримання громадою повноважень з надання максимальної кількості адміністративних послуг, необхідних громадянам та суб'єктам господарювання, які делеговані або можуть бути делеговані державою органам місцевого самоврядування відповідного рівня;
- забезпечення доступних та безбар'єрних умов для отримання адміністративних послуг усіма мешканцями громади;
- розвиток співпраці між владою та громадою як дієвого інструменту покращення якості надання адміністративних послуг, формування позитивного

іміджу органів місцевого самоврядування, а також забезпечення вищого рівня довіри до їх діяльності з боку громадян.

Досягнення поставлених завдань передбачається шляхом реалізації заходів, наведених у додатку до Концепції.

3. Заплановані заходи

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи:

- модернізація Центру надання адміністративних послуг як постійно діючого робочого органу виконавчого комітету Коростенської міської ради;
- здійснення заходів щодо розвитку Центру надання адміністративних послуг;
- забезпечення максимального сервісу для мешканців громади;
- підвищення рівня задоволеності замовників якістю наданих адміністративних послуг, оптимізація наявної ситуації з надання адміністративних послуг та підвищення авторитету місцевої влади;
- забезпечення ЦНАП технікою, програмним забезпеченням;
- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;
- проведення заходів, спрямованих на підвищення мотивації працівників виконавчих органів ради, залучених до роботи в ЦНАП, їх позитивне ставлення до реалізації Концепції. Метою навчання є забезпечення його учасників знаннями та практичними навичками, необхідними для надання якісних адміністративних послуг, а також розумінням загального процесу створення та функціонування ЦНАП;
- спрощення процедур отримання замовниками адміністративних послуг;
- організація надання через ЦНАП найбільш запитуваних адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень Коростенської міської ради та її виконавчого комітету;
- інтеграція на основі узгоджених рішень до ЦНАП послуг, передбачених Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»;
- отримання міською радою повноважень у наданні витягів з Державного земельного кадастру з урахуванням можливості організаційного та технічного забезпечення їх реалізації;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг.

За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у центрі також може здійснюватися:

- прийняття звітів, декларацій, скарг;
- прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- укладення договорів і угод з представниками суб'єктів господарювання, що займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водопостачання, тепlopостачання, газопостачання, електропостачання тощо);
- надання через ЦНАП адміністративних послуг з видачі паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів;
- надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення;
- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг.

В межах виконання зазначених заходів можуть використовуватися також механізми:

- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, фіскальної служби, організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;
- створення дієвої системи зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян щодо організації надання адміністративних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

Робота адміністраторів ЦНАП буде здійснюватися з врахуванням Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України в 2017 році. Єдині вимоги (Стандарт) рекомендовані до застосування центрами надання адміністративних послуг усіх рівнів по всій території України.

4. Очікувані результати

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

Для одержувачів адміністративних послуг:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;
- виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;
- отримання більшості необхідних адміністративних послуг в одному місці в комфортних умовах;
- зменшення фінансових та часових витрат на отримання адміністративних послуг;
- приязне ставлення і компетентність персоналу.

Для працівників ЦНАП та інших посадових осіб, які причетні до надання адміністративних послуг:

- належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;
- зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів, на обслуговування суб'єктів зверень;
- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат документів;
- покращення стану виконавчої дисципліни;
- уникнення дублювання дій, пов'язаних з введенням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;
- 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 замовників.

Для громади загалом:

- підвищення прозорості надання адміністративних послуг, покращення інвестиційного клімату;
- збільшення надходжень до міського бюджету за надання адміністративних послуг.

Очікувані стандарти:

- організація роботи ЦНАП не менше 35 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день на тиждень до 20:00, а також роботу ЦНАП у суботу;
- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія», «вихід на пенсію» тощо) в одному місці;

- використання електронної системи керування чергою;
- збільшення ресурсної бази місцевого бюджету за рахунок надходжень за надання адміністративних послуг.

5. Витрати та джерела їх покриття

Покриття витрат на організацію підвищення ефективності функціонування та розвитку ЦНАП здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з міського бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Концепції визначити виконавчий комітет Коростенської міської ради.

6. Координація та контроль за ходом виконання Концепції

Координацію реалізації Концепції здійснює Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені виконавчого комітету Коростенської міської ради.

Контроль за виконанням Концепції покладається на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради у сфері збалансованого економічного і соціального розвитку міст, голову робочої групи щодо реалізації Програми «U-LEAD з Європою» з модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені.

Термін реалізації Концепції

Строк реалізації Концепції – 2020 – 2022 роки.

Секретар міської ради

Володимир ВИГІВСЬКИЙ

**Паспорт Концепції модернізації
Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету
Коростенської міської ради на 2020 - 2022 роки**

| | | |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Назва | Концепція модернізації Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Коростенської міської ради на 2020 - 2022 роки |
| 2. | Підстава для розробки Концепції | Закони України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», Указ Президента України від 03.07.2009 року № 5089/2009 «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг», розпорядження Кабінету міністрів України від 15.02.2006 року № 90-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», від 16.05.2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» |
| 3. | Мета Концепції | Створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади шляхом функціонування Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Коростенської міської ради |
| 4. | Ініціатор розроблення Концепції | Виконавчий комітет Коростенської міської ради, Програма «U-LEAD з Європою» |
| 5. | Відповідальний виконавець Концепції | Виконавчий комітет Коростенської міської ради, Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені виконавчого комітету Коростенської міської ради |
| 6. | Учасники Концепції | Органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, структурні підрозділи виконавчого комітету Коростенської міської ради, Центр надання адміністративних послуг у місті Коростені виконавчого комітету Коростенської міської ради, Програма «U-LEAD з Європою» |
| 7. | Термін реалізації Концепції | 2020 – 2022 роки |

| | | |
|----|--|---|
| 8. | Перелік бюджетів, що беруть участь у виконанні Концепції | Місцевий бюджет та інші джерела фінансування не заборонені законодавством |
| 9. | Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції | В межах фінансових можливостей (кошторисних призначень) |

Секретар міської ради

Володимир ВИГІВСЬКИЙ

Додаток до Концепції модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені виконавчого комітету Коростенської міської ради на 2020-2022 роки

**План заходів
модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені
виконавчого комітету Коростенської міської ради на 2020 – 2022 роки**

| № з/п | Найменування заходу | Термін виконання | Відповідальний за виконання | Примітка |
|--------------|---|-------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | Визначити відповідальну посадову особу з керівного складу виконавчого комітету Коростенської міської ради за модернізацію ЦНАП | Травень 2020 року | Міський голова | |
| 2 | Затвердити склад робочої групи з модернізації ЦНАП | Травень 2020 року | Міський голова | |
| 3 | Розробити та затвердити Концепцію модернізації Центру надання адміністративних послуг у місті Коростені виконавчого комітету Коростенської міської ради на 2020 – 2022 роки | Червень 2020 року | Міський голова, члени робочої групи | |
| 4 | Внести зміни в рішення міської ради про створення ЦНАП | Липень 2020 року | Міський голова, члени робочої групи | Визначити організаційно-правовий статус ЦНАП як постійно діючого робочого органу |
| 5 | Внести зміни до структури та чисельності | Липень | Міський голова | Внести зміни до структури |

| | | | | |
|---|--|----------------------------|-------------------------------------|--|
| | виконавчого комітету Коростенської міської ради | 2020 року | | (передбачити перейменування Центру надання адміністративних послуг у відділ організації надання адміністративних послуг); привести найменування посад у відповідність до законодавства |
| 6 | Внести зміни до штатного розпису | Липень 2020 року | Міський голова | Привести штатний розпис у відповідність зі структурою та чисельністю |
| 7 | Оновити та затвердити Положення про ЦНАП | Липень 2020 року | Міський голова, члени робочої групи | Визначити організаційно-правовий статус ЦНАП (постійно діючий робочий орган); оновити та затвердити положення про ЦНАП як постійно діючий робочий орган, визначити посадових осіб, відповідальних за керівництво та забезпечення діяльності ЦНАП |
| 8 | Затвердити посадовий склад ЦНАП як робочого органу | Липень 2020 року | Міський голова | |
| 9 | Розробити та затвердити посадові інструкції для усіх посад | Липень – серпень 2020 року | Керівництво ЦНАП | Врахувати чинні норми законодавства, забезпечити безперервність виконання функцій/повноважень, у тому числі з надання адміністративних послуг за тимчасової відсутності основного працівника (взаємозамінність); привести у |

| | | | | |
|----|---|------------------------------|---|---|
| | | | | відповідність до законодавства |
| 10 | Оновити та затвердити Регламент ЦНАП | Липень – серпень 2020 року | Міський голова, члени робочої групи | Привести у відповідність до Примірного регламенту; рекомендувати визначити єдиного суб'єкта затвердження інформаційних та технологічних карток (рекомендація Програми «U-LEAD з Європою»), визначити виконавчий комітет ради як єдиного суб'єкта затвердження ІК та ТК стосовно власних та делегованих повноважень); вилучити непрацюючі норми. |
| 11 | Підписати узгоджені рішення (угоди/меморандуми/листи-погодження) з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП | Травень - листопад 2020 року | Міський голова, керівництво ЦНАП | Врахувати рекомендації Програми «U-LEAD з Європою» щодо підписання узгоджених рішень з такими суб'єктами надання адміністративних послуг: терпідрозділами ДМС, Мін'юсту, ПФУ та іншими. |
| 12 | Доповнити перелік послуг ЦНАП такими групами послуг: - реєстрація місця проживання; - послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); - вклейка фото в паспорт (25, 45 років); - державна реєстрація юридичних осіб, | Червень – липень 2020 року | Керівництво ЦНАП, керівники структурних підрозділів виконавчого комітету Коростенської міської ради | Розробити та затвердити перелік послуг ЦНАП відповідно до рекомендацій Програми «U-LEAD з Європою» та розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523, зі змінами |

| | | | | |
|----|--|-----------------------------|------------------|--|
| | фізичних осіб-підприємців; - пенсійні адміністративні послуги (ПФУ) | | | |
| 13 | Забезпечити фактичне надання таких груп послуг у ЦНАП: - державна реєстрація актів цивільного стану; - реєстрація місця проживання; - послуги соціального характеру (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо); - вклейка фото в паспорт (25, 45 років); - державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців; - пенсійні адміністративні послуги (ПФУ). | Червень – серпень 2020 року | Керівництво ЦНАП | |
| 14 | Розробити та затвердити інформаційні картки (ІК) адмінпослуг, суб'єктами надання яких є Коростенська міська рада, її виконавчий комітет та посадові особи | Липень – серпень 2020 року | Керівництво ЦНАП | Розробити та затвердити інформаційні картки для всіх послуг з переліку з урахуванням рекомендацій Програми до їх структури та змісту. Отримати затверджені інформаційні картки від інших СНАП. Розробити і затвердити відповідно до законодавства та з урахуванням рекомендацій Програми: - вичерпний перелік документів; - чіткість визначення строків; - розміри плати та реквізити для |

| | | | | |
|----|---|------------------------------|---|---|
| | | | | оплати за платні адмінпослуги. |
| 15 | Розробити та затвердити технологічні картки (ТК) адмінпослуг, суб'єктами надання яких є Коростенська міська рада, її виконавчий комітет та посадові особи | Липень – серпень 2020 року | Керівництво ЦНАП | Розробити та затвердити технологічні картки для всіх послуг з переліку з урахуванням рекомендацій Програми. Отримати затверджені технологічні картки від інших СНАП. Розробити і затвердити відповідно до законодавства та з урахуванням рекомендацій Програми: - наростаючий облік термінів виконання / етапів надання послуг; - чіткість етапів надання послуг. |
| 16 | Забезпечити доступи до реєстрів відповідним посадовим особам, а саме до: - Державного земельного кадастру; - Державного реєстру актів цивільного стану громадян; - Реєстру територіальної громади (gromada.dmsu.gov.ua або власне рішення) | Червень – листопад 2020 року | Міський голова, керівництво ЦНАП | |
| 17 | Провести інформаційну кампанію для інформування громади про ЦНАП та залучення до покращення надання адміністративних послуг | Листопад – грудень 2020 року | Заступник голови, керівництво ЦНАП, відділ інформаційно-консультативного забезпечення | |
| 18 | Використовувати ІТ-рішення для | Липень | Заступник голови, | Програма «U-LEAD з Європою» |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|------------------|--|
| | забезпечення автоматизації роботи ЦНАП | 2020 року – грудень 2022 року | керівництво ЦНАП | надасть: інформаційну систему «Програмний комплекс автоматизації роботи центрів надання адміністративних послуг «Вулик»; електронну систему керування чергою. |
|--|--|-------------------------------------|------------------|--|

Секретар міської ради

Володимир ВИГІВСЬКИЙ

