



ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови обласної державної адміністрації –
керівника обласної військово-цивільної адміністрації

23 лютого 2019 р.

Сєвєродонецьк

№ 878

**Про затвердження Порядку
проведення щорічного
обласного конкурсу
«Кращий центр надання
адміністративних послуг»**

Керуючись статтями 6, 17, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» (із змінами), статтями 1, 4 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації» (із змінами), статтею 12 Закону України «Про адміністративні послуги» (із змінами), з метою реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг та необхідності стимулювання підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг області, відзначення кращих із них зобов'язую:

1. Затвердити Порядок проведення щорічного обласного конкурсу «Кращий центр надання адміністративних послуг», що додається.
2. Розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
3. Департаменту економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму Луганської обласної державної адміністрації забезпечити опублікування цього розпорядження в установленому законодавством порядку.

Голова

 Віталій КОМАРНИЦЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови обласної
державної адміністрації –
керівника обласної військово-
цивільної адміністрації

23 жовтня 2019 р. № 878

ПОРЯДОК
проведення щорічного обласного конкурсу
«Кращий центр надання адміністративних послуг»

1. Цей Порядок визначає процедуру організації та проведення щорічного обласного конкурсу «Кращий центр надання адміністративних послуг» (далі – Конкурс) в рамках реалізації Регіональної цільової програми розвитку та підтримки малого і середнього підприємництва на 2018-2020 роки, затвердженої розпорядженням голови обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації (далі – голова) від 02 квітня 2018 року № 272 (із змінами).

2. Конкурс проводиться щороку у вересні-грудні.

3. Метою Конкурсу є:
визначення кращих центрів надання адміністративних послуг Луганської області (далі – ЦНАП);
виявлення та поширення передового досвіду роботи ЦНАП;
підвищення ефективності роботи ЦНАП з надання адміністративних послуг суб'єктам звернення.

4. Завданнями Конкурсу є:
сприяння пошуку нових підходів до оптимізації роботи ЦНАП;
забезпечення незалежної та об'єктивної оцінки діяльності ЦНАП;
сприяння реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

5. Організатором Конкурсу є Департамент економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму Луганської обласної державної адміністрації (далі – Департамент).

6. У Конкурсі беруть участь ЦНАП в таких номінаціях:

«Кращий центр надання адміністративних послуг при районній державній адміністрації»;

«Кращий центр надання адміністративних послуг при виконавчому органі міської ради»;

«Кращий центр надання адміністративних послуг при виконавчому органі селищної, сільської ради».

7. Для проведення Конкурсу утворюється конкурсна комісія, персональний склад якої затверджується розпорядженням голови, до якого входять голова конкурсної комісії, його заступник, секретар та члени.

8. Конкурсна комісія:

1) проводить Конкурс, приймає, розглядає та аналізує документи, які подаються для участі у Конкурсі, оцінює роботу ЦНАП та визначає переможців Конкурсу;

2) забезпечує оприлюднення результатів Конкурсу;

3) розглядає звернення та скарги ЦНАП з питань, пов'язаних з організацією та проведенням Конкурсу.

У разі виникнення конфлікту інтересів члени конкурсної комісії повинні діяти згідно із Законом України «Про запобігання корупції».

9. Організаційною формою роботи конкурсної комісії є засідання, які проводяться за необхідності.

10. Засідання конкурсної комісії проводить її голова, а у разі його відсутності – заступник. Засідання конкурсної комісії є правочинним за умови присутності не менше двох третин її складу.

11. Рішення конкурсної комісії вважається прийнятим, якщо за нього проголосувало більшість її складу. У разі рівного поділу голосів вирішальним є голос головуєчого на засіданні.

Усі рішення, прийняті конкурсною комісією, оформлюються протоколом, який підписується головуєчим, секретарем та присутніми на її засіданні.

12. У своїй діяльності конкурсна комісія керується Конституцією України,

іншими нормативно-правовими актами, розпорядженнями голови і цим Порядком.

Організаційне забезпечення діяльності конкурсної комісії здійснює Департамент.

13. Оголошення про проведення Конкурсу на поточний рік розміщується Департаментом на офіційному сайті Луганської обласної державної адміністрації не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати його проведення.

У тексті оголошення про проведення Конкурсу вказується інформація про:
місце та дату проведення Конкурсу;
перелік документів для участі у Конкурсі;
дату початку та граничний термін подання документів для участі у Конкурсі;
адресу, за якою здійснюється приймання документів для участі у Конкурсі.

14. Для участі у Конкурсі керівники ЦНАП місцевих органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування подають конкурсній комісії такі документи (далі – пакет документів):

1) заяву на участь у Конкурсі за формою згідно з додатком 1 до цього Порядку;

2) анкету на участь у Конкурсі за підписом керівника місцевого органу виконавчої влади/органу місцевого самоврядування за формою згідно з додатком 2 до цього Порядку;

3) копії документів, що регламентують діяльність ЦНАП (рішення або розпорядження про створення ЦНАП, положення про нього та регламент, перелік адміністративних послуг, що надаються), завірені належним чином.

Збір та обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» (із змінами).

15. ЦНАП не допускається до участі в Конкурсі, якщо:

1) відмовився від участі, надіславши Департаменту офіційний лист про це;

2) пакет документів подано після закінчення граничного терміну для його подання;

3) пакет документів подано не у повному обсязі або якщо він не відповідає вимогам цього Порядку.

Пакет документів, який не відповідає вимогам цього Порядку,

повертається ЦНАП з обґрунтуванням причин.

16. Конкурсна комісія розпочинає прийом пакетів документів на участь у Конкурсі з дати, вказаної в оголошенні, протягом 20 календарних днів.

17. Прийняття пакетів документів завершується не пізніше ніж за 10 календарних днів до дати проведення Конкурсу.

У разі, якщо на участь у Конкурсі подано лише один пакет документів у будь-якій номінації, Конкурс в такій номінації не проводиться.

18. Після закінчення граничного терміну подання пакетів документів конкурсна комісія протягом 10 календарних днів розглядає їх, аналізує, а також оцінює роботу ЦНАП та визначає переможців Конкурсу.

19. Визначення переможців Конкурсу здійснюється за такими критеріями оцінювання роботи ЦНАП:

- 1) кількість адміністративних послуг, які він надає;
- 2) кількість наданих адміністративних послуг;
- 3) кількість адміністраторів ЦНАП;
- 4) навантаження на одного адміністратора (в середньому за день);
- 5) облаштування відкритої частини ЦНАП;
- 6) організація робочого простору та умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб з малолітніми дітьми;
- 7) надання супутніх послуг в ЦНАП;
- 8) наявність електронної черги;
- 9) наявність власної вебсторінки чи вебсайту;
- 10) наявність стендів та інформаційних терміналів;
- 11) надання консультаційної інформації;
- 12) наявність терміналів для оплати адміністративних послуг;
- 13) наявність корпоративної форми одягу;
- 14) наявність скарг суб'єктів звернень;

- 15) кількість відмов у наданні адміністративних послуг;
- 16) наявність новацій у роботі ЦНАП;
- 17) отримання допомоги за програмами щодо модернізації або створення ЦНАП;
- 18) участь в інших конкурсах.
20. Кожен критерій оцінюється за трибальною системою. Максимальна кількість балів – 63.
21. Переможцем у кожній номінації Конкурсу вважається ЦНАП, який за оцінками конкурсної комісії набрав найбільшу кількість балів.
22. У разі набрання ЦНАП однакової кількості балів за рішенням конкурсної комісії першість отримує кандидат з більшою сумарною кількістю балів за оцінкою критеріїв, визначених у підпунктах 12, 16-18 пункту 19 цього Порядку.
23. Рішення конкурсної комісії про переможців оформлюється протоколом.
24. ЦНАП мають право оскаржити рішення конкурсної комісії про переможців Конкурсу в установленому чинним законодавством порядку.
25. Конкурсна комісія протягом 5 робочих днів після прийняття рішення про переможців Конкурсу оприлюднює його результати на офіційному сайті Луганської обласної державної адміністрації та доводить до відома місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, при яких утворено центри надання адміністративних послуг.
26. Переможці Конкурсу в кожній номінації нагороджуються дипломами.

Директор Департаменту
економічного розвитку,
зовнішньоекономічної діяльності
та туризму Луганської обласної
державної адміністрації



Сергій МЕДВЕДЧУК

Додаток 1
до Порядку проведення щорічного
обласного конкурсу «Кращий центр
надання адміністративних послуг»
(підпункт 1 пункту 14)

**Заява
на участь у Конкурсі**

Я, _____ ,
(власне ім'я, прізвище)
керівник _____
(назва ЦНАП)
прошу допустити _____ до участі у
(назва ЦНАП)
щорічному обласному конкурсі «Кращий центр надання адміністративних
послуг» у номінації _____ .

До заяви додаю: 1) анкету на участь у Конкурсі;
2) рішення або розпорядження про створення _____

(назва ЦНАП);
3) Положення про _____;
(назва ЦНАП)
4) Регламент _____;
(назва ЦНАП)
5) перелік адміністративних послуг, що надаються через

(назва ЦНАП) .

Підтверджую, що подані документи містять достовірну інформацію.

З вимогами Порядку проведення щорічного обласного конкурсу «Кращий центр надання адміністративних послуг» ознайомлений(а).

Надаю згоду на обробку моїх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» (із змінами).

(дата)

(підпис)

Додаток 2
до Порядку проведення щорічного
обласного конкурсу «Кращий центр
надання адміністративних послуг»
(підпункт 2 пункту 14)

**Анкета
на участь у Конкурсі**

(повна назва ЦНАП)

1. Відомості про ЦНАП:

керівник _____ ;
(власне ім'я, прізвище)
місцезнаходження _____ ;
телефон _____ ; факс _____ ;
e-mail _____ ;
дата створення _____ ; дата відкриття _____ .

2. Кількість адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП _____ .

3. Кількість та назва адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП,
в електронному вигляді _____ .

4. Кількість наданих адміністративних послуг з початку року _____ .

5. Кількість адміністраторів ЦНАП відповідно до штатного розпису _____ .

6. Кількість вакантних посад адміністраторів ЦНАП _____ .

7. Середнє навантаження на адміністратора ЦНАП в день (із розрахунку
від загальної кількості наданих послуг), одиниць _____ .

8. Площа секторів очікування та обслуговування (кв. м) _____ .

9. Кількість облаштованих місць очікування для суб'єктів звернення _____ .

10. Наявні умови для вільного доступу осіб з обмеженими фізичними
можливостями та осіб з малолітніми дітьми (зазначити) _____ .

11. Надання супутніх послуг в ЦНАП (зазначити які) _____ .

12. Наявність працюючої електронної черги _____ .
13. Наявність вебсторінки або вебсайту про ЦНАП та їх наповненість актуальною інформацією про його діяльність (опис розділів) _____ .
14. Наявність стендів та інформаційних терміналів _____ .
15. Надання консультаційної інформації (кількість) _____ .
16. Наявність терміналів для оплати адміністративних послуг _____ .
17. Наявність у працівників ЦНАП корпоративної форми одягу _____ .
18. Наявність скарг, відгуків суб'єктів звернень, зареєстрованих в установленому порядку (вказати кількість позитивних і негативних та за бажанням коротко описати) _____ .
19. Кількість відмов у наданні адміністративних послуг та короткий опис причин цих відмов _____ .
20. Наявність запроваджених новацій у роботі ЦНАП, які забезпечують ефективне його функціонування (короткий опис) _____ .
21. Отримана допомога у рамках бюджетних програм та міжнародної технічної допомоги щодо модернізації або створення ЦНАП (зазначити джерела, види допомоги та суму у національній валюті) _____ .
22. Участь в інших конкурсах (короткий опис та зазначити їх результати) _____ .

Керівник

(місцевого органу виконавчої
влади або органу місцевого
самоврядування)

_____ (підпис)

_____ (власне ім'я, прізвище)

Примітка: в анкеті вказується інформація на дату початку подання документів для участі у Конкурсі.
