



ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови обласної державної адміністрації –
керівника обласної військово-цивільної адміністрації

11 грудня 2019р.

Сєверодонецьк

№ 994

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

Зареєстровано в Головному
територіальному управлінні юстиції у
Луганській області

«16» грудня 2019 р. за № 152/2062
Уповноважена особа органу
державної реєстрації

(підпис)

Керуючись статтею 6, пунктом 1 статті 17, статтею 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації» (із змінами), статтею 1, пунктом 2 частини третьої статті 4 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації» (із змінами), з метою реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг та необхідністю стимулювання підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг Луганської 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.

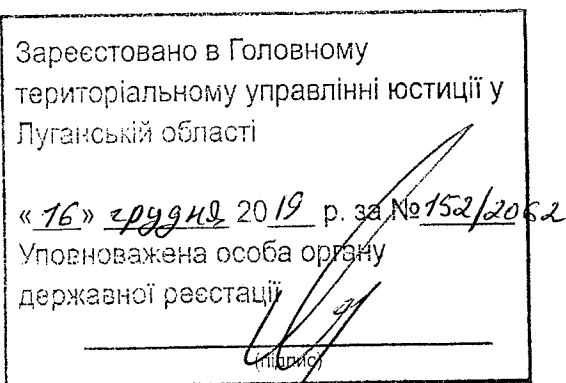
Голова

Сергій ГАЙДАЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

11 грудня 2019 р. № 994



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 від 02 квітня 2018 року № 272 (із змінами).

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги» (із змінами).

3. Конкурс проводиться щороку у вересні–грудні.

4. Метою Конкурсу є:
визначення кращих центрів надання адміністративних послуг Луганської області (далі – центри);
виявлення та поширення досвіду роботи центрів;
підвищення ефективності роботи центрів.

5. Завданнями Конкурсу є:
сприяння реалізації нових підходів з покращання та модернізації роботи центру;

проведення об'єктивної та належної оцінки діяльності центру;
сприяння реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

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

7. Конкурс проводиться серед центрів, які представляють їх керівники, 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».

8. Оголошення про проведення Конкурсу в поточному році 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;
контактний телефон.

9. Для участі у Конкурсі керівники центрів 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 формою згідно з додатком 2 до цього Порядку;

3) завірені в установленому законодавством порядку копії документів, що регламентують діяльність центру, рішення або розпорядження про створення центру, положення про нього та регламент, перелік адміністративних послуг, що надаються.

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

11. Центр не допускається до участі в Конкурсі, якщо:

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

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

Пакет документів, який не відповідає вимогам цього Порядку, повертається центру протягом 5 календарних днів після його подання з обґрунтуванням причин.

12. Для проведення Конкурсу утворюється конкурсна комісія, склад якої затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації, до якого входять представники Луганської обласної державної адміністрації, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, громадських об'єднань Луганської області за погодженням з їх керівниками.

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

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

15. У своїй діяльності конкурсна комісія керується Конституцією України, іншими нормативно-правовими актами, розпорядженнями голови обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації і цим Порядком.

Організаційне забезпечення діяльності конкурсної комісії здійснює Департамент.

16. Конкурсна комісія розпочинає прийом пакетів документів на участь у Конкурсі з дати початку прийому документів, 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. Комісія розглядає поданий пакет документів протягом 10 календарних днів з дня, наступного за днем закінчення граничного терміну подання пакету документів.

19. Визначення переможців Конкурсу здійснюється за такими критеріями:

- 1) кількість видів адміністративних послуг, що надаються через центри:
від 105 і більше – 3 бали;
від 65 до 104 – 2 бали;
менше 65 – 1 бал;
- 2) кількість адміністративних послуг, наданих адміністратором центру за день:
10 і більше – 3 бали;
від 5 до 9 – 2 бали;
від 0 до 4 – 1 бал;
- 3) площа секторів очікування та обслуговування в центрі:
від 70 кв. м – для міст обласного значення, від 50 кв. м – для всіх інших – 3 бали;
менше 70 кв. м – для міст обласного значення, менше 50 кв. м – для всіх інших – 1 бал;
- 4) кількість облаштованих місць очікування в центрі для суб'єктів звернення:
більше 20 – для міст обласного значення, більше 10 – для всіх інших – 3 бали;
менше 20 – для міст обласного значення, менше 10 – для всіх інших – 1 бал;
- 5) умови для осіб з інвалідністю та осіб з малолітніми дітьми (кількість об'єктів):
від 5 і більше – 3 бали;
від 2 до 4 – 2 бали;
менше 2 – 0 балів;
- 6) наявність електронної черги в центрі:
так – 3 бали;
ні – 0 балів;
- 7) наповненість вебсторінки/сайту актуальною та вичерпною інформацією щодо діяльності центру (графік роботи, контактні дані, інформаційні, технологічні картки та бланки заяв на кожну адміністративну послугу зі зразками їх заповнення):
максимально наповнена – 3 бали;
частково наповнена – 2 бали;
недостатньо наповнена – 1 бал;
- 8) наявність стендів та інформаційних терміналів у центрі:
так – 3 бали;
тільки стенди/термінали – 2 бали;
відсутні – 0 балів;

9) наявність терміналів для оплати адміністративних послуг у центрі:
так – 3 бали;
ні – 0 балів;

10) наявність корпоративної форми одягу в центрі:
так – 3 бали;
ні – 0 балів;

11) наявність скарг суб'єктів звернень до центру:
ні – 3 бали;
так – 0 балів;

12) наявність відмов центру у наданні адміністративних послуг:
ні – 3 бали;
так – 0 балів;

13) наявність новацій у роботі центру:
так – 3 бали;
ні – 0 балів;

14) отримання допомоги за програмами щодо модернізації або створення центру:
так – 3 бали;
ні – 0 балів;

15) участь центру в інших конкурсах щодо покращання якості надання адміністративних послуг населенню:
так – 3 бали;
ні – 0 балів.

20. Максимальна кількість балів – 45.

21. Засідання конкурсної комісії проводить її голова, а у разі його відсутності – заступник.

Засідання конкурсної комісії є правочинним за умови присутності на ньому не менше двох третин її складу.

22. Рішення конкурсної комісії вважається прийнятим, якщо за нього проголосувало більшість її складу.

Усі рішення, прийняті конкурсною комісією, оформлюються протоколом, який підписується головуючим, секретарем та присутніми на її засіданні членами конкурсної комісії.

23. Конкурсна комісія визначає переможців за підсумками набраних балів відкритим голосуванням окремо по кожному учаснику Конкурсу.

24. Переможцем у кожній номінації Конкурсу вважається центр, який за оцінками конкурсної комісії набрав найбільшу кількість балів.

25. У разі набрання центрами однакової кількості балів переможцем визначається центр з більшою сумарною кількістю балів за оцінкою критеріїв, визначених у підпунктах 9, 13–15 пункту 19 цього Порядку.

26. Рішення конкурсної комісії може бути оскаржено в установленому чинним законодавством порядку.

27. 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 Луганської області, при яких утворено центри.

28. 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 9)

**Заява
на участь у Конкурсі**

Я, _____,
(власне ім'я, прізвище)
керівник _____,
(назва центру)
прошу допустити _____ до участі у
(назва центру)
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 центру);
3) Положення про _____;
(назва центру);
4) Регламент _____;
(назва центру);
5) перелік адміністративних послуг, що надаються через

(назва центру).

Підтверджую, що подані документи містять достовірну інформацію.

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

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

(посада керівника центру місцевого
органу виконавчої влади або органу
місцевого самоврядування Луганської області)

(підпис)

(власне ім'я, прізвище)

(дата)

Додаток 2
до Порядку проведення щорічного
обласного конкурсу «Кращий центр
надання адміністративних послуг»
(підпункт 2 пункту 9)

**Анкета
на участь у Конкурсі**

_____ (повна назва центру)

1. Відомості про центр:

керівник _____ ;
(власне ім'я, прізвище)

місцезнаходження _____ ;

телефон _____ ; факс _____ ;

e-mail _____ ;

дата створення _____ ; дата відкриття _____ .

2. Кількість та назва адміністративних послуг, які надаються через центр,
в електронному вигляді _____ .

3. Кількість наданих адміністративних послуг центром з початку року
_____ .

4. Кількість адміністраторів центру відповідно до штатного розпису ____ .

5. Кількість вакантних посад адміністраторів центру _____ .

6. Кількість адміністративних послуг, наданих адміністратором центру
за день _____ .

7. Площа секторів очікування та обслуговування в центрі (кв. м)
_____ .

8. Кількість облаштованих у центрі місць очікування для суб'єктів
звернення _____ .

9. Умови для осіб з інвалідністю та осіб з малолітніми дітьми у центрі
(кількість об'єктів) _____ .

10. Наявність у центрі працюючої електронної черги _____ .
11. Наявність вебсторінки/сайту про центр та наповненість їх актуальною та вичерпною інформацією щодо його діяльності (графік роботи, контактні дані, інформаційні, технологічні картки та бланки заяв на кожну адміністративну послугу зі зразками їх заповнення) _____ .
12. Наявність у центрі стендів та інформаційних терміналів _____ .
13. Наявність у центрі терміналів для оплати адміністративних послуг _____ .
14. Наявність у працівників центру корпоративної форми одягу _____ .
15. Наявність у центрі скарг, відгуків суб'єктів звернень, зареєстрованих в установленому порядку (вказати кількість позитивних і негативних та за бажанням коротко описати) _____ .
16. Кількість відмов центром у наданні адміністративних послуг та короткий опис причин цих відмов _____ .
17. Наявність запроваджених новацій у роботі центру, які забезпечують ефективне його функціонування (короткий опис) _____ .
18. Отримана допомога у рамках бюджетних програм та міжнародної технічної допомоги щодо модернізації або створення центру (зазначити джерела, види допомоги та суму у національній валюті) _____ .
19. Участь центру в інших конкурсах (короткий опис та зазначити їх результати) _____ .

(посада керівника місцевого органу
виконавчої влади або органу місцевого
самоврядування Луганської області)

(підпис)

(власне ім'я, прізвище)

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