



ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 09 липня 2019 року

№ 407-од

*Про внесення змін до розпорядження
голови обласної державної адміністрації
від 26 липня 2013 року № 327-од*

Відповідно до Законів України „Про місцеві державні адміністрації”, „Про адміністративні послуги”, обласної програми розвитку малого і середнього підприємництва на 2019-2020 роки, яка затверджена рішенням сесії Тернопільської обласної ради від 10 грудня 2018 року № 1284, та з метою виявлення і поширення передового досвіду роботи кращих адміністраторів та центрів надання адміністративних послуг, підвищення ефективності їх роботи з надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам господарювання:

1. Внести до розпорядження голови обласної державної адміністрації від 26 липня 2013 року № 327-од „Про організацію проведення конкурсу „Кращий центр надання адміністративних послуг” зміни, що додаються.

2. Департаменту економічного розвитку і торгівлі облдержадміністрації забезпечити організацію проведення конкурсів „Кращий центр надання адміністративних послуг” та „Кращий адміністратор” за рахунок коштів, передбачених обласною програмою розвитку малого і середнього підприємництва на 2019-2020 роки.

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови обласної державної адміністрації Ігоря Вонса.

**Тимчасово виконувач обов'язків
голови адміністрації**

Іван КРИСАК

Додаток
до розпорядження голови
обласної державної адміністрації
09.07.2019 № 407-од

**ЗМІНИ,
що вносяться до розпорядження голови обласної
державної адміністрації від 26 липня 2013 року № 327-од**

1. У розпорядженні:
 - 1) назву розпорядження викласти в такій редакції:
„Про організацію проведення конкурсів „Кращий центр надання адміністративних послуг” та „Кращий адміністратор”;
 - 2) пункт 1 виключити.
У зв'язку з цим пункти 2-3 вважати пунктами 1-2 відповідно;
 - 3) пункт 1 викласти в такій редакції:
„Затвердити порядок проведення конкурсу „Кращий центр надання адміністративних послуг” згідно з додатком 1”;
 - 4) пункт 2 викласти в такій редакції:
„Затвердити порядок проведення конкурсу „Кращий адміністратор” згідно з додатком 2”.
2. Додаток 1 до розпорядження викласти в редакції, що додається.
3. Доповнити розпорядження додатком 2 у редакції, що додається.

**Заступник директора департаменту
економічного розвитку і торгівлі
обласної державної адміністрації**

Олег КАЗМІРЧУК

Додаток 1

до розпорядження голови
обласної державної адміністрації
від 26 липня 2013 року № 327-од
(у редакції розпорядження голови
обласної державної адміністрації

09.07.2019 № 407-од/

ПОРЯДОК проведення конкурсу „Кращий центр надання адміністративних послуг”

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблений в рамках заходів обласної програми розвитку малого і середнього підприємництва на 2019-2020 роки, яка затверджена рішенням сесії Тернопільської обласної ради від 10 грудня 2018 року № 1284, та визначає механізм проведення обласного конкурсу „Кращий центр адміністративних послуг” (далі – Конкурс).

2. Метою проведення Конкурсу є виявлення та поширення передового досвіду роботи кращих центрів надання адміністративних послуг Тернопільської області (далі – ЦНАП), підвищення ефективності їх роботи з надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам господарювання.

3. Завданнями Конкурсу є:

сприяння та популяризація нових підходів у покращенні та модернізації роботи ЦНАП;

проведення об'єктивної та незалежної оцінки діяльності ЦНАП.

II. Порядок проведення Конкурсу

1. Конкурс проводиться в номінаціях:

„Кращий Центр надання адміністративних послуг районної державної адміністрації”;

„Кращий Центр надання адміністративних послуг міської ради міста обласного значення”;

„Кращий Центр надання адміністративних послуг об'єднаної територіальної громади”.

2. У Конкурсі можуть брати участь:

у номінації „Кращий Центр надання адміністративних послуг районної державної адміністрації” – ЦНАПи районної державної адміністрації;

у номінації „Кращий Центр надання адміністративних послуг, міської ради міста обласного значення” – ЦНАПи міст обласного значення, в тому числі, які є центрами об'єднаних територіальних громад;

у номінації „Кращий Центр надання адміністративних послуг об'єднаної територіальної громади” – ЦНАПи об'єднаних територіальних громад, крім міст обласного значення, які є центрами об'єднаних територіальних громад.

3. Департамент економічного розвитку, торгівлі облдержадміністрації забезпечує розміщення оголошення про початок проведення Конкурсу на офіційному сайті обласної державної адміністрації.

4. З метою розгляду поданих анкет для участі в обласному конкурсі „Кращий центр надання адміністративних послуг” та прийняття рішення щодо визначення переможців, дорученням голови обласної державної адміністрації утворюється склад конкурсного комітету з проведення конкурсів „Кращий центр надання адміністративних послуг” та „Кращий адміністратор” (далі – Конкурсний комітет)

5. Конкурс проводиться у два етапи:

на першому етапі Конкурсу керівник ЦНАП надає Конкурсному комітету заповнену анкету „Аналіз діяльності центру надання адміністративних послуг Тернопільської області для участі в обласному конкурсі „Кращий центр надання адміністративних послуг” (далі – анкета), за формою, що додається;

під час другого етапу Конкурсу Конкурсний комітет розглядає подані документи, аналізує їх та визначає переможців.

6. Відбір переможців Конкурсу здійснюється за наступними показниками оцінювання роботи ЦНАП:

- відповідність приміщень ЦНАП встановленим вимогам;
- фактична кількість адміністраторів ЦНАП;
- навантаження на одного адміністратора (кількість наданих адміністративних послуг, що припадає на одного адміністратора в рік);
- наявність інфраструктури для осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- технічне облаштування робочих місць адміністраторів центру;
- кількість видів адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП та регулюються відповідним законодавством;
- наявність у вільному доступі положення, регламенту, графіку роботи, інформаційних карток для отримання адміністративних послуг;
- кількість звернень до ЦНАП;
- наповненість вебсайту/сторінки ЦНАП інформацією щодо його діяльності;
- надання супутніх послуг, зокрема, можливість в ЦНАП оплатити за послуги;
- відгуки населення, суб'єктів господарської діяльності та представників суб'єктів надання адміністративних послуг про організацію роботи ЦНАП, зареєстровані в установленому порядку протягом попереднього календарного року до дати проведення конкурсу;
- наявність новацій у роботі ЦНАП;
- отримання допомоги за рахунок місцевих програм/програм міжнародної технічної допомоги у модернізації або створенні ЦНАП, участь в інших конкурсах.

7. Кожен показник оцінюється за 5-ти бальною шкалою.

III. Визначення переможців Конкурсу

1. Діяльність ЦНАП оцінюється Конкурсним комітетом за кількістю набраних балів.

У разі набрання претендентами однакової кількості балів за рішенням Конкурсного комітету першість отримує кандидат з більшою кількістю балів за показник наявності новацій у роботі ЦНАП, отримання допомоги за рахунок місцевих програм/програм міжнародної технічної допомоги у модернізації або створенні ЦНАП, участь у інших конкурсах.

2. Результати Конкурсу оформляються протоколом, який підписує голова та члени Конкурсного комітету.

3. Переможцем у кожній номінації Конкурсу вважається учасник, який за оцінками Конкурсного комітету набрав найбільшу кількість балів у відповідній номінації.

4. Переможці Конкурсу нагороджуються подарунками, придбаними за рахунок коштів, передбачених обласною програмою розвитку малого і середнього підприємництва на 2019-2020 роки.

5. Результати Конкурсу оприлюднюються на офіційному сайті обласної державної адміністрації.

**Заступник директора департаменту
економічного розвитку і торгівлі
обласної державної адміністрації**

Олег КАЗМІРЧУК

Додаток
до Порядку проведення
щорічного обласного
конкурсу „Кращий центр
надання адміністративних
послуг”
(пункт 5 розділу II)

Аналіз діяльності
центру надання адміністративних послуг Тернопільської області для участі в
обласному конкурсі „Кращий центр надання адміністративних послуг”

1. Вкажіть найменування вашого ЦНАП _____
2. Відповідність приміщень ЦНАП встановленим нормам _____
3. Фактична кількість адміністраторів ЦНАП _____
4. Навантаження на одного адміністратора ЦНАП (кількість наданих адміністративних послуг, що припадає на одного адміністратора в рік) _____
5. Наявність інфраструктури для осіб з обмеженими фізичними можливостями _____
6. Технічне облаштування робочих місць адміністраторів ЦНАП _____
7. Кількість видів адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП та регулюються відповідним законодавством _____
8. Наявність у вільному доступі положення, регламенту, графіку роботи, інформаційних карток для отримання адміністративних послуг _____
9. Кількість звернень до ЦНАП; наданих адміністративних послуг _____
10. Наповненість вебсайту/сторінки ЦНАП інформацією щодо його діяльності _____
11. Надання супутніх послуг, зокрема, можливість у ЦНАП оплати за послуги _____
12. Відгуки населення, суб'єктів господарської діяльності та представників суб'єктів надання адміністративних послуг про організацію роботи ЦНАП, зареєстровані в установленому порядку _____
13. Наявність новачій у роботі ЦНАП, що забезпечує ефективне його функціонування _____
14. Чи отримували Ви допомогу за рахунок місцевих програм/програм міжнародної технічної допомоги у модернізації або створенні ЦНАП? Якщо

«так», то в яких саме? _____

15. Чи приймав раніше ваш ЦНАП участь у конкурсах? Якщо „так”, то у яких саме, які місця займав? _____

(дата заповнення)

(ПІБ)

(підпис)

Додаток 2

до розпорядження голови
обласної державної адміністрації
від 26 липня 2013 року № 327 – од
(у редакції розпорядження голови
обласної державної адміністрації
09.07.2019 № 407-од/

ПОРЯДОК проведення обласного конкурсу „Кращий адміністратор”

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблений в рамках заходів обласної програми розвитку малого і середнього підприємництва на 2019-2020 роки, яка затверджена рішенням сесії Тернопільської обласної ради від 10 грудня 2018 року №1284, визначає механізм проведення обласного конкурсу „Кращий адміністратор” (далі – Конкурс).

2. Метою проведення Конкурсу є виявлення та поширення передового досвіду роботи адміністраторів та осіб, на яких покладено виконання їх обов'язків (далі – адміністратор), підвищення ефективності їх роботи з надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам господарювання.

3. Завданнями Конкурсу є:

сприяння пошуку нових підходів у поліпшенні та модернізації роботи адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг області (далі – ЦНАП);

забезпечення незалежної та об'єктивної оцінки діяльності адміністраторів; виявлення та заохочення найбільш професійно підготовлених адміністраторів, які успішно та ініціативно виконують службові обов'язки.

II. Порядок проведення Конкурсу

1. Конкурс проводиться в номінаціях:

„Кращий адміністратор ЦНАП районної державної адміністрації”;
„Кращий адміністратор ЦНАП міста обласного значення”;
„Кращий адміністратор ЦНАП об'єднаної територіальної громади”.

2. У Конкурсі можуть брати участь:

у номінації „Кращий адміністратор ЦНАП районної державної адміністрації” – адміністратори ЦНАП районних державних адміністрацій;

у номінації „Кращий адміністратор ЦНАП міської ради міста обласного значення” – адміністратори ЦНАП міст обласного значення, в тому числі, які є центрами об'єднаних територіальних громад;

у номінації „Кращий адміністратор ЦНАП об'єднаної територіальної громади” – адміністратори ЦНАП об'єднаних територіальних громад, крім міст обласного значення, які є центрами об'єднаних територіальних громад.

3. Департамент економічного розвитку, торгівлі облдержадміністрації розміщує оголошення про початок проведення Конкурсу на офіційному сайті обласної державної адміністрації.

4. З метою розгляду поданих анкет для участі в обласному конкурсі „Кращий адміністратор” та прийняття рішення щодо визначення переможців, дорученням голови обласної державної адміністрації затверджується склад конкурсного комітету з проведення конкурсів „Кращий центр надання адміністративних послуг” та „Кращий адміністратор” (далі – Конкурсний комітет)

5. Конкурс проводиться у два етапи:

на першому етапі Конкурсу керівник ЦНАП надає пропозиції щодо кандидата для участі та заповнену анкету „Аналіз діяльності адміністратора центру надання адміністративних послуг Тернопільської області для участі в обласному конкурсі „Кращий адміністратор” (далі – анкета), за формою, що додається;

під час другого етапу Конкурсу Конкурсний комітет розглядає подані документи, аналізує їх та визначає переможців.

6. Відбір переможців Конкурсу здійснюється за наступними показниками оцінювання роботи адміністратора:

стаж роботи адміністратора станом на день оголошення конкурсу;

кількість наданих адміністративних послуг даним адміністратором за попередній календарний рік до дати проведення конкурсу;

своєчасність надання послуг;

кількість відмов у наданні адміністративних послуг;

кількість скарг;

наявність сертифікатів, відзнак, позитивних відгуків від відвідувачів ЦНАП, публікацій адміністратора у сфері надання адміністративних послуг, що забезпечили ефективне виконання своїх обов'язків та обслуговування заявників.

7. Кожний показник оцінюється за 5-ти бальною шкалою.

III. Визначення переможців Конкурсу

1. Діяльність адміністратора оцінюється Конкурсним комітетом за кількістю набраних балів.

У разі набрання претендентами однакової кількості балів за рішенням Конкурсного комітету першість отримує кандидат з більшою кількістю балів за показник наявність сертифікатів, відзнак, позитивних відгуків від відвідувачів ЦНАП, публікацій адміністратора у сфері надання адміністративних послуг, що забезпечили ефективне виконання своїх обов'язків та обслуговування заявників.

2. Результати кожного етапу Конкурсу оформляються протоколом, який підписує голова та члени Конкурсного комітету.

3. Переможцем у кожній номінації Конкурсу вважається учасник, який за оцінками Конкурсного комітету набрав найбільшу кількість балів у відповідній номінації.

4. Переможці Конкурсу нагороджуються грамотами обласної державної адміністрації.

5. Результати Конкурсу оприлюднюються на офіційному сайті облдержадміністрації.

6. Обробка персональних даних учасників Конкурсу здійснюється з урахуванням Закону України „Про захист персональних даних”.

**Заступник директора департаменту
економічного розвитку і торгівлі
обласної державної адміністрації**

Олег КАЗМІРЧУК

Додаток
до Порядку проведення
щорічного обласного
конкурсу „Кращий
адміністратор”
(пункт 5 розділу II)

Аналіз діяльності
адміністратора центру надання адміністративних послуг Тернопільської області
для участі в обласному конкурсі “Кращий адміністратор”

1. Вкажіть найменування вашого ЦНАП _____
2. П.І.Б. адміністратора, який представляє ваш ЦНАП на конкурсі _____
- 3.Період роботи адміністратора вашого ЦНАП станом на день оголошення конкурсу _____
4. Кількість наданих адміністративних послуг даним адміністратором за 2018 рік через ЦНАП за попередній календарний рік до дати проведення конкурсу _____
5. Своєчасність надання послуг (кількість протермінованих справ у середньому за місяць) _____
6. Кількість відмов у наданні адміністративних послуг (в середньому за місяць) _____
7. Кількість скарг (в середньому за місяць) _____
8. Наявність сертифікатів, відзнак, позитивних відгуків від відвідувачів ЦНАП, публікацій (вказати перелік) адміністратора у сфері надання адміністративних послуг _____
9. Контактні дані адміністратора (телефон, електронна адреса) _____

(дата заповнення)

(П. І. Б)

(підпис)