

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
У М. КРЕМІННА
(нова редакція)**

м. Кремінна – 2017

I. Загальні положення

1. **Центр надання адміністративних послуг** (далі — ЦНАП) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг і є постійно діючим робочим органом Кременської міської ради в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП утворено рішенням Кременської міської ради Луганської області від **24.02.2016 року № 5/4**.

3. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», іншими законами, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, міської ради та її виконавчого комітету, цим Положенням.

4. Положення встановлює організаційні принципи роботи представників органів виконавчої влади, дозвільних органів, адміністраторів в одному приміщенні з питань надання адміністративних послуг та порядок взаємодії з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг, скорочення термінів та координації дій усіх учасників з надання адміністративних послуг.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися послуги безпосередньо такими суб'єктами, в тому числі проводитись консультування. Визначення переліку таких суб'єктів делегується виконавчому комітету міської ради з визначенням доцільності, пріоритету та з урахуванням технічних можливостей приміщення ЦНАП. У випадку узгодженості суб'єкт надання адміністративних послуг укладає з міською радою угоду про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг із наступним укладанням договору оренди (безоплатного користування) зі звільненням від оплати комунальних послуг.

Порядок взаємодій, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання всіма учасниками ЦНАП.

5. Основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП, оснащення робочих місць, визначається Регламентом Центру надання адміністративних послуг, який затверджується виконавчим комітетом міської ради.

6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, затверджується виконавчим комітетом міської ради та включає

адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

7. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є міська рада або виконавчий комітет міської ради затверджуються виконавчим комітетом міської ради.

8. Графік роботи ЦНАП затверджується виконавчим комітетом міської ради з урахуванням вимог законодавства та обставин соціально-економічного, політичного та інших характерів.

9. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах місті Кремінна, селищах Житлівка, Стара Краснянка, Діброва можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до визначеного переліку.

Прийняття рішення про утворення територіальних підрозділів, та/або віддалених місць для роботи адміністраторів, їх місцезнаходження, графік їх роботи, перелік адміністративних послуг делегується виконавчому комітету міської ради.

II. Визначення термінів

У цьому Положенні наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1) **адміністративна послуга** - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону, в тому числі надання суб'єктом надання адміністративних послуг витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт тощо;

2) **суб'єкт звернення** - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

3) **суб'єкт надання адміністративної послуги** - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

III. Основні завдання центру та принципи роботи

1. Основними завданнями центру є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг;
- 4) прийняття документів, їх реєстрація та направлення у встановленому порядку до органу, уповноваженого приймати рішення щодо надання адміністративної послуги;
- 5) забезпечення контролю за термінами надання адміністративної послуги;
- 6) організації співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Загальні принципи роботи Центру:

- 1) доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
- 2) дотримання стандартів надання послуг;
- 3) відповідність розміру плати за послуги чинним нормативно-правовим актам;
- 4) відкритість та прозорість;
- 5) зрозумілість процедур;
- 6) оперативність у вирішенні питань;
- 7) забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

IV. Структура центру

1. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Робота у Центрі організована через роботу відділу надання адміністративних послуг.

Відділу надання адміністративних послуг забезпечує надання загальної інформації та консультацій замовникам при їх зверненні за адміністративними послугами у ЦНАП та видачу результатів послуги (якщо послуга не була надана заявнику під час звернення). До складу відділу входять адміністратори ЦНАП та представники суб'єктів надання адміністративних послуг (за узгодженістю сторін).

ЦНАП облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги. Аналогічна інформація міститься на веб-сайті ЦНАП.

У ЦНАП існує можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти).

3. У ЦНАП може здійснюватися:

- прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень міської ради;
- надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладання договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

Прийняття рішення з вищезазначених питань делегується виконавчому комітету міської ради.

4. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання здійснюється **міською радою** на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

5. Кількість робочих місць, задіяних у обслуговуванні відвідувачів, порядок черговості їх обслуговування встановлюються керівником ЦНАП з урахуванням завантаженості адміністраторів, ефективності організації роботи та керування чергою.

6. Кількість адміністраторів ЦНАП визначається міською радою.

7. Для представників суб'єктів надання адміністративних послуг, визначених відповідно до п. 4 розділу I Положення:

7.1 Організація робочого місця здійснюється із залученням матеріальної бази суб'єкта.

7.2 Графік роботи має відповідати вимогам чинного законодавства, затверджуватися керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг та узгоджуватися з керівником ЦНАП. Зміни до зазначеного графіку вносяться у порядку, передбаченому для його затвердження.

7.3 Керівник суб'єкта надання адміністративних послуг зобов'язаний забезпечити участь у роботі ЦНАП свого представника (представників) та їх своєчасну заміну у випадку відсутності. Персональний склад представників суб'єкта надання адміністративних послуг у ЦНАП визначається наказом керівника суб'єкту надання адміністративних послуг. В наказі зазначаються також працівники, які замінюють визначеного представника у разі його відсутності.

7.4 Відповідальність за якість та своєчасність надання адміністративних послуг безпосередньо представником суб'єкта надання адміністративних послуг несе керівник такого суб'єкту.

V. Організаційне забезпечення роботи центру

1. Міський голова визначає свого заступника, який безпосередньо відповідає за роботу ЦНАП.

2. Здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАП, керівництво та відповідальність за організацію його діяльності покладається на **відділ адміністративних послуг Кременської міської ради**.

3. **Керівником ЦНАП** є начальник відділу адміністративних послуг Кременської міської ради. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

Керівник відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

- 1) здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;
- 2) організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП;
- 3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив ЦНАП, щодо його матеріально-технічного забезпечення;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 7) може здійснювати функції адміністратора;
- 8) **надає відомості з Державного земельного кадастру у вигляді витягу;**

9) надає адміністративні послуги громадянам України з дотриманням вимог законів України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про громадянство України», «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України»;

10) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

4. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у ЦНАП звертається до **адміністратора** — посадової особи міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг (згідно Закону України «Про адміністративні послуги» та Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»). Суб'єктам надання адміністративних послуг, які за переліком мають надаватися через ЦНАП, забороняється безпосередньо здійснювати прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг поза межами ЦНАП.

Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою за процедурою, встановленою чинним законодавством для відповідної категорії посад.

Адміністратор має іменну гербову печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП.

4.1 Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

4.2 Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) інформувати керівника ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

5. ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з органами виконавчої влади, державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

6. Час прийому суб'єктів звернень у центрі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр. Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. За рішенням виконавчого комітету міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути змінено.

VI. Інформація про адміністративні послуги

1. Адміністративні послуги в рамках роботи ЦНАП надаються згідно з інформаційними та технологічними картками, які розробляються і затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до законодавства.

2. Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, офіційного сайту Кременської міської ради, сайту ЦНАП, шляхом отримання телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації.

3. Суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні у роботі ЦНАП, зобов'язані забезпечити:

1) надання інформації для облаштування інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) надання інформації для розміщення на сайті про порядок надання відповідних адміністративних послуг, інформаційні картки адміністративних послуг;

3) надання інформації для виготовлення довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів у приміщенні ЦНАП;

4. У Центрі має бути встановлено скриньку для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щоквартального та щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

VII. Порядок надання адміністративних послуг

1. Фізична особа, у тому числі фізична особа - підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання чи місця перебування, крім випадків, установлених законом.

2. Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, - за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

3. Заява на отримання адміністративної послуги (далі - заява) подається в письмовій чи усній формі. Письмова заява може бути подана адміністратору ЦНАП особисто, надіслана поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

4. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначаються законом.

5. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом.

6. Адміністратори не можуть вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

7. Адміністратор отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних

систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

8. У ЦНАП забезпечується можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг.

9. У ЦНАП забезпечується вільний доступ до приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

VIII. Фінансове та інше забезпечення надання адміністративних послуг

1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок місцевого бюджету через відділ адміністративних послуг Кременської міської ради.

2. Технічне обслуговування роботи ЦНАП здійснюється спеціалістом Кременської ради.

3. Ведення бухгалтерського обліку здійснюється планово-фінансовим відділом Кременської міської ради.

4. Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг, належить державі або органам місцевого самоврядування.

ЦНАП звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг.

IX. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

1. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею вихідних документів суб'єктам звернень (далі - моніторинг), здійснюється посадовими особами відділу адміністративних послуг. Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень заявників, прийняття відповідних рішень та надання вихідних пакетів документів в установленій законом строк.

2. Відповідальність за дотриманням термінів надання адміністративних послуг несуть адміністратори ЦНАП та керівники суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. Основними заходами моніторингу є:

- моніторинг всіх дій представників адміністраторів, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідного пакету документів;
- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій адміністраторів та суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- інформування міського голови, його заступників та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг.

4. Моніторинг здійснюється шляхом інформування керівника ЦНАП представниками суб'єктів надання адміністративних послуг щодо перебігу подій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит посадових осіб відділу адміністративних послуг. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами.

5. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори інформують про це керівника ЦНАП.

6. Інформування заступника міського голови, який відповідає за роботу ЦНАП та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника ЦНАП.

Х. Внесення змін та ліквідація

1. Зміни та доповнення до цього Положення приймаються та затверджуються міською радою.

2. Ліквідація або реорганізація ЦНАП проводиться міською радою у порядку, встановленому чинним законодавством.

Секретар міської ради

Е.В. Пилипенко

**Заступник
міського голови**

Н.М. Макогон