

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішення VII сесії  
Дергачівської міської ради  
VIII скликання  
від 26 січня 2021 р. № 15**

### **ПОЛОЖЕННЯ**

**про Центр надання адміністративних послуг Дергачівської міської ради**

#### **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Це Положення регулює питання діяльності відділу «Центр надання адміністративних послуг» Дергачівської міської ради Харківської області (далі – Центр).

1.2. Центр надання адміністративних послуг Дергачівської міської ради Харківської області (далі – Центр) є відділом та виконавчим органом Дергачівської міської ради Харківської області (далі – міська рада).

1.3. Центр надання адміністративних послуг утворюється міською радою та є підзвітним і підконтрольним їй, у своїй діяльності підпорядковується виконавчому комітету, міському голові.

1.4. Центр надання адміністративних послуг створений для реалізації принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг громадянам Дергачівської міської ради Харківської області.

Центр забезпечує організаційну єдність фронт-офісу (центр надання адміністративних послуг) та бек-офісу (суб'єктів надання адміністративних послуг) в межах Дергачівської міської ради.

1.5. Рішення щодо утворення, ліквідацію або реорганізації, а також структури і чисельності Центру, приймається Дергачівської міської ради Харківської області відповідно до норм чинного законодавства.

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями сесії міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням, Регламентом Центру, який затверджується міською радою та іншими нормативно-правовими актами..

1.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається міською радою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, суб'єктом надання яких є органи виконавчої влади, визначається міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із

реєстрів, 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.

## **2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЦЕНТРУ**

2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;

2.4. Забезпечення надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

2.5. Забезпечення документообігу, взаємодії між адміністраторами Центру надання адміністративних послуг та суб'єктами надання адміністративних послуг;

2.6. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг за направленнями строків розгляду послуг;

2.7. Внесення даних до єдиної інформаційної комп'ютерної бази даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єктами надання адміністративних послуг та до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

2.8. Забезпечення ведення розділу на офіційному вебсайті міської ради: "Центр надання адміністративних послуг" (ЦНАП), що містить інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг;

2.9. Здійснення контролю за додержанням посадовими особами міської ради, уповноваженими надавати адміністративні послуги, термінів розгляду та передачі у Центр надання адміністративних послуг результатів адміністративної послуги.

## **3. ПРАВА ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

3.2. Безоплатно отримує від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.3. Отримує відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

3.4. Взаємодіє із суб'єктами надання адміністративних послуг, інших ОТГ в рамках чинних Меморандумів та угод про співпрацю.

## **4. СТРУКТУРА**

4.1. Штатний розпис, структура та фонд оплати праці працівників Центру затверджуються у встановленому порядку рішенням міської ради.

4.2. Очолює Центр керівник Центру - начальник відділу - адміністратор (далі- Керівник) Дергачівської міської ради Харківської області, на якого покладається обов'язки щодо здійснення функцій з керівництва Центру та відповідальності за організацію його діяльності.

4.3. Центр Дергачівської міської ради складається з посади начальника Центру та адміністраторів.

4.4. Начальник Центру та адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

## **5. ПОВНОВАЖЕННЯ КЕРІВНИКА ЦЕНТРУ**

5.1. Здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності, розподіляє обов'язки між працівниками та визначає ступінь їх відповідальності;

5.2. Організовує діяльність Центру надання адміністративних послуг, у тому числі, щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходи до підвищення ефективності його роботи;

5.3. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними своїх обов'язків;

5.4. Організовує інформаційне забезпечення роботи Центру надання адміністративних послуг, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5.6. Сприяє створенню належних умов праці, вносить пропозиції міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру надання адміністративних послуг;

5.7. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

5.8. У разі необхідності, виконує обов'язки адміністратора;

5.9. Керівник Центру має номерну печатку із зазначенням найменування Центру;

5.10. Керівник діє на підставі посадової інструкції, в якій визначаються його права та обов'язки, а також відповідальність визначаються в посадовій інструкції, яка затверджується виконавчим комітетом міської ради.

5.11. Виконує інші повноваження у відповідності до законодавчих актів України, цього Положення та розпоряджень міського голови.

## **6. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ**

6.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі звертається до адміністратора – посадової особи Дергачівської міської ради, або у випадках передбачених законодавством – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

6.2. Основні завдання адміністратора:

6.2.1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру;

6.2.2. 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 обов'язковим

дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних": отримання від суб'єктів звернень згоди на обробку персональних даних;

6.2.3. 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;

6.2.4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

6.2.5. Здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6.2.6. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

6.2.7. Складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

6.2.8. Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

6.3. Адміністратор має право:

6.3.1. Безоплатно одержувати від суб'єкта 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;

6.3.2. Погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади та 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";

6.3.3. Інформувати начальника Центру надання адміністративних послуг та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

6.3.4. Посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

6.3.5. Порушувати перед начальником Центру надання адміністративних послуг клопотання щодо вжиття заходів з метою забезпечення його ефективної роботи.

6.4. Адміністратор має номерну печатку (штамп) із зазначенням найменування Центру.

6.9. Повноваження адміністратора Центру, визначається посадовою інструкцією, яка затверджується виконавчим комітетом міської ради.

6.10. Суб'єкти надання адміністративних послуг в рамках роботи Центру здійснюють такі функції:

- здійснюють ведення паперового та/або електронного документообігу з Центром щодо надання адміністративних послуг згідно з Регламентом Центру;

- забезпечують адміністратора Центру інформацією щодо порядків надання відповідних адміністративних послуг;
- здійснюють консультування суб'єктів звернень у приміщеннях Центру згідно з затвердженим графіком;
- здійснюють взаємодію з адміністраторами та іншими учасниками Центру щодо надання адміністративних послуг.

Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити участь у роботі Центру своїх уповноважених представників.

6.11. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг (термінали самообслуговування, POS - термінали) тощо.

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг 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.

6.12. Центр повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами інформаційними терміналами або іншими засобами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням міської ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

6.13. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Дергачівської міської ради Харківської області, а також в інших ОТГ за умов підписання відповідних меморандумів (угод) за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця адміністраторів такого Центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається рішенням міської ради.

6.14. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менше п'яти днів на тиждень та вісім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних та дозвільних послуг, що надаються через Центр, але не менше, ніж 40 годин на тиждень, а саме:

Понеділок з 09:00 до 16:00;

Вівторок з 9:00 до 16:00;

Середа з 9:00 до 20:00;

Четвер з 9:00 до 16:00;

П'ятниця з 9:00 до 16:00.

Субота, неділя та святкові дні - вихідні.

За рішенням голови міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

6.15. У приміщенні Центру може здійснюватися прийом громадян представниками інших структурних підрозділів виконавчого комітету Дергачівської міської ради, територіальними підрозділами органів виконавчої влади, комунальними установами та підприємствами (з дотриманням графіку роботи ЦНАП).

## **7. ФІНАНСУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ**

7.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок бюджету міської ради та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

7.2. Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі, обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання з такими реєстрами

7.3. Міська рада створює належні умови для роботи працівників Центру.

Забезпечує приміщенням, укомплектовує офісними меблями, засобами зв'язку (модемом або виділеною лінією), комп'ютерною, офісною технікою, необхідними канцтоварами та інформаційними стендами.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

8.1. Працівники Центру несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену Законом, за порушення вимог чинного законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

8.2. Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені у встановленому чинним законодавством порядку.

## **9. ПЛАТА ЗА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

9.1. При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір).

## **10. ІНШЕ**

10.1. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються рішенням Дергачівської міської ради.

**Секретар міської ради**

**С.КУЧЕРЕНКО**

