



У К Р А Ї Н А  
СЛОВ'ЯНСЬКА МІСЬКА РАДА  
**РІШЕННЯ**

від 24.12.2016 № 33-ХІХ-7  
м. Слов'янськ

Про затвердження Положення  
про Центр надання адміністративних  
послуг міста Слов'янська у новій редакції

Відповідно до Законів України «Про адміністративні послуги», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», Постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013р. №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від 30.01.2013 р. №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», рішення міської ради від 14.09.2016 №22-ХV-7 «Про внесення змін до рішення міської ради від 25.05.2016 №15-ХІІ-7 «Про затвердження структури виконавчих органів міської ради та загальної чисельності працівників апарату міської ради та її виконавчих органів у новій редакції» (зі змінами), керуючись п.4. ст.54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Слов'янська у новій редакції, що додається.
2. Рішення міської ради від 23.07.2015 р. № 28-LXXX-6 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг міста Слов'янська у новій редакції» вважати таким, що втратив чинність.

**Міський голова**

**В.М. Лях**

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про Центр надання адміністративних послуг міста Слов'янська (ЦНАП) у новій редакції**

#### **I. Загальні положення**

1. Центр надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Слов'янській міській раді через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.
2. ЦНАП утворюється, ліквідується або реорганізовується за рішенням міської ради.
3. ЦНАП підзвітний та підконтрольний міській раді, підпорядкований виконавчому комітету, міському голові.
4. Слов'янським міським головою визначається посадова особа зі складу керівних працівників міської ради, яка безпосередньо відповідає за роботу ЦНАП.
5. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та Законами України «Про місцеве самоврядування», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, Слов'янської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, положенням, регламентом про ЦНАП.
6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається Слов'янською міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.
7. Порядок взаємодії між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі ЦНАП.
8. У разі, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства.
9. ЦНАП не має статусу юридичної особи.
10. Документообіг в ЦНАП здійснюється на паперових носіях та в електронній формі.

11. ЦНАП має свою печатку, а також кожен адміністратор ЦНАП має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП.

12. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. ЦНАП один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів до 20-ї години.

13. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників ЦНАП у ході надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Центру надання адміністративних послуг м. Слов'янська, який затверджується міською радою.

14. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

15. Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг, належать державі або органу місцевого самоврядування.

16. Держателем реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, можуть бути виключно органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

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

## **II. Структура.**

1. Безпосереднім керівником ЦНАП є начальник Центру надання адміністративних послуг м. Слов'янська – адміністратор (далі – керівник ЦНАП).

2. Керівника ЦНАП призначає на посаду та звільняє з посади міський голова.

3. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

4. Посадові інструкції адміністраторів затверджує міський голова.

5. Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, визначається органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.

6. Кількість представників місцевих (територіальних) органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ, задіяних у роботі ЦНАП, визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

## **III. Керівництво**

1. Організаційне забезпечення ЦНАП здійснює його керівник.

2. Керівник ЦНАП:

- 2.1. Здійснює керівництво роботою ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП.
- 2.2. Організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП.
- 2.3. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків.
- 2.4. Організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 2.5. Проводить аналіз кількості виданих документів, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні данні діяльності ЦНАП.
- 2.6. Сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення.
- 2.7. Вносить пропозиції керівникам структурних підрозділів міської ради, які надають адміністративні послуги щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг.
- 2.8. Вносить пропозиції керівництву міської ради з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із учасниками, залученими до роботи ЦНАП.
- 2.9. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.
- 2.10. Може надавати пропозиції керівництву щодо заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності адміністраторів ЦНАП.
- 2.11. Забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через ЦНАП та функціонування ЦНАП.
- 2.12. Може здійснювати функції адміністратора.
- 2.13. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про ЦНАП.

#### **IV. Основні завдання та функції ЦНАП.**

1. Основними завданнями центру є:

- 1.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 1.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 1.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

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

4.Основними функціями центру є:

4.1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, зокрема щодо:

1) переліку документів, необхідних для отримання певної адміністративної послуги.

2) вартості (у випадку встановлення плати згідно законодавства) чи безоплатності процедури надання адміністративної послуги, документів, необхідних для її реалізації.

3) терміну прийняття рішення про задоволення або відмову у задоволенні певної адміністративної послуги.

4) вичерпного переліку підстав для відмови у задоволенні певної адміністративної послуги.

5) переліку адміністративних органів, уповноважених вирішувати питання, що є предметом звернення.

4.2. Видача бланків заяв, надання допомоги при їх заповненні.

4.3. Прийняття від суб'єктів звернень заяви та документів, необхідних для надання адміністративних послуг.

Заява та документи, що додаються до неї, приймаються за описом з відміткою про дату прийому та підписом адміністратора ЦНАП, який прийняв документи згідно інформаційної картки. Перевірка їх відповідності вимогам законодавства, наявності повного комплекту документів, необхідного для позитивного вирішення питання.

У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

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

4.4. Формування справи, її реєстрація, ведення та забезпечення її зберігання.

4.5.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».

4.6. Організаційне та інформаційне забезпечення проведення (в разі необхідності) представниками адміністративних органів додаткових заходів, необхідних для належного вирішення адміністративної послуги.

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

Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

4.8. У визначених випадках – безпосередньо опрацьовують справу та надають адміністративну послугу (адміністративний акт).

4.9. Видача документів або рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення, повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг.

4.10. Виконання інших функцій відповідно до законодавства.

5. У приміщенні ЦНАП можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо). Порядок надання супутніх послуг визначається чинним законодавством.

## **V. Основні завдання адміністратора:**

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. Адміністратор має право:

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

7.2. 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»;

7.3. Інформувати керівника ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

7.4. 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;

7.5. Порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП;

7.6. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій своєчасного виконання направлених документів у відповідності з вимогами законодавства;

7.7. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій представлення інформації (довідок, пояснень, статистичних і інших матеріалів) про пропозиції, заяви і скарги громадян, що були розглянуті ними;

7.8. Одержувати у встановленому порядку від структурних підрозділів міської ради документи та інші матеріали, необхідні для вирішення питань, пов'язаних з виданням дозвільних документів, які відносяться до компетенції виконавчих органів міської влади.

## **VI. Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги.**

1. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджується інформаційна і технологічна картки.

2. Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

2.1. Суб'єкта надання адміністративної послуги або ЦНАП (найменування, місце знаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту).

2.2. Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги.

2.3. Платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу.

2.4. Строк надання адміністративної послуги.

2.5. Результат надання адміністративної послуги.

2.6. Можливі способи отримання відповіді (результату).

2.7. Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

3. Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються:

3.1. Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.

3.2. Відповідальна посадова особа.

3.3. Структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення).

3.4. Строки виконання етапів (дії, рішення).

4. Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги визначаються Кабінетом Міністрів України.

## **VII. Взаємодія.**

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

## **VIII. Відповідальність.**

1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.