Додаток до рішення

19 позачергової сесії 8-го скликання

Мукачівської міської ради

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ «Центр надання адміністративних послуг»

Мукачівської міської ради

1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Мукачівської міської ради (далі - центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг Мукачівською міською радою.
2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як виконавчого органу Мукачівської міської ради приймається Мукачівською міською радою.

Центр, його територіальний підрозділ та віддаленні (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів розташовані в межах Мукачівської міської територіальної громади, яку він (вони) обслуговують, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до [частини четвертої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n138) статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги”.

1. Центр у своїй діяльності керується [Конституцією](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Мукачівської міської ради, виконавчого комітету Мукачівської міської ради, розпорядженнями Мукачівського міського голови, положенням про центр.
2. Основними завданнями центру є:
3. 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у центрі;

4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до [частини четвертої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n347) статті 7 Закону України “Про адміністративні послуги”, визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

1. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Центр забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Мукачівської міської ради. Перелік таких посадових осіб визначається Мукачівським міським головою.

На підставі узгоджених рішень Мукачівської міської ради та суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр посадовими особами такого суб’єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрі, встановлених рішенням Мукачівської міської ради.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальний підрозділ та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається рішенням Мукачівської міської ради.

В перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, включені:

адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є Мукачівська міська рада (її виконавчі органи або посадові особи);

адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри, за переліком, визначеним відповідно до ч.7 статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги”.

1. У центрі здійснюється прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб’єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, електропостачання, вивіз ТПВ, тощо), а також надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.
2. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив центр, 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.

У приміщенні, де розміщується центр, за рішенням органу, що його утворив, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської, селищної, сільської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У центрі за рішенням органу, що його утворив, може здійснюватися прийом суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

Центр 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.

В центрі спеціалісти надають суб’єктам звернення консультації та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку).

1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора - посадової особи органу місцевого самоврядування. За рішенням сесії Мукачівської міської ради окремі завдання адміністратора, пов’язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачою результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через центр адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб’єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

1. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається рішенням Мукачівської міської ради.

1. Адміністратор має особисту печатку із зазначенням порядкового номера печатки та найменування центру.
2. 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”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17);

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 ;

7)надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

8) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

9) розгляд справ про адміністративні правопорушення;

10) консультування суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

13.Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб’єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, 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 органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

3) інформувати керівника центру 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 центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

14. Центр очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

15. На начальника центру покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

16. Начальник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

1) здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

2) організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старших інспекторів та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов’язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

7) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

8) може здійснювати функції адміністратора;

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

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

18. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг суб’єктами звернень у межах Мукачівської міської територіальної громади рішенням Мукачівської міської ради утворено територіальний підрозділ відділу «Центр надання адміністративних послуг» Мукачівської міської ради та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів для роботи адміністраторів центру у яких забезпечується

надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначений рішенням сесії Мукачівської міської ради.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів здійснюється центром, утвореним як виконавчим органом (структурним підрозділом), що здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності центру, утвореного як постійно діючий робочий орган.

19. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.

Час прийому суб’єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальному підрозділі відділу центру час прийому адміністраторів становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.

У віддалених робочих місцях адміністраторів центру час прийому становить не менш як п’ять днів на тиждень та сім годин на день.

При цьому прийом суб’єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід, не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

20. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

Центр звільняються 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 роботі з такими реєстрами.

Секретар міської ради Яна ЧУБИРКО