

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ «Центр надання адміністративних послуг»**  
**Новояворівської міської ради**

1. Центр надання адміністративних послуг (далі – відділ «ЦНАП» ) утворений Новояворівською міською радою, як виконавчий орган, з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації відділу «ЦНАП» приймається Новояворівською міською радою (далі – міська рада).

Вибір місця розташування відділу «ЦНАП», його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території міської громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

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

4. Основні завдання відділу «ЦНАП»:

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 відділі «ЦНАП»;

4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої 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.

5. Відділом «ЦНАП» забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП» та його віддалені робочі місця адміністраторів, визначається міською радою

Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», повинен обов'язково включати:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна 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 відділи «ЦНАП», за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

6. У відділі «ЦНАП» за рішенням міської ради для зручності суб'єктів звернень:

- може здійснюватися 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-, тепло-, газо-, електропостачання 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.

У відділі «ЦНАП» за рішенням міської ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

7. У приміщенні, де розміщується відділ «ЦНАП», можуть надаватися супутні послуги (банківські, виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів тощо) суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється міською радою на конкурсній основі (критерії відбору – мінімізація матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення).

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.

8. Відділ «ЦНАП» повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення 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 у відділі «ЦНАП» не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у відділі «ЦНАП» звертається до адміністратора - посадової особи міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання.

За рішенням міської ради окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через відділи «ЦНАП» 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.

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

Кількість адміністраторів, які працюють у відділі «ЦНАП», визначається міською радою відповідно до рекомендацій постанови КМУ №818 від 04.08.2021 р.

11. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування відділу «ЦНАП» або порядкового номера печатки (штампа) та найменування відділу «ЦНАП».

12. 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»;

2) складення у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

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 за рішенням міської ради.

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

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

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

9) 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'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;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах 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»;

3) інформувати начальника відділу «ЦНАП» та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв про надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

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

5) порушувати клопотання перед начальником відділу «ЦНАП» щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи відділу «ЦНАП».

14. Відділ «ЦНАП» очолює начальник відділу ЦНАП, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням Новояворівського міського голови в установленому законодавством порядку.

15. Начальник відділу ЦНАП відповідно до завдань, покладених на відділ «ЦНАП»:

1) здійснює керівництво роботою відділу «ЦНАП», несе персональну відповідальність за організацію діяльності відділу «ЦНАП»;

2) організовує діяльність відділу «ЦНАП», у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи відділу «ЦНАП»;

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

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

5) сприяє створенню належних умов праці у відділі «ЦНАП», вносить пропозиції органу, що утворив відділ «ЦНАП», щодо матеріально-технічного забезпечення відділу «ЦНАП»;

5<sup>1</sup>) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи відділів «ЦНАП» надання адміністративних послуг (Платформи відділів «ЦНАП» Дія), адміністраторів, старост 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;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

7) здійснює функції адміністратора;

8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про відділ «ЦНАП».

16. Відділ «ЦНАП» під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з відповідними органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

17. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної території територіальної громади за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи відділу «ЦНАП» та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів такого відділу «ЦНАП», в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного міською радою.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється начальником відділу ЦНАП.

18. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через відділ «ЦНАП».

У віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів відділу «ЦНАП» час прийому суб'єктів звернень визначається міською радою.

Прийом суб'єктів звернень у відділі «ЦНАП» здійснюється без перерви на обід, не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

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

19. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності відділу «ЦНАП» здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

Відділ «ЦНАП» 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 роботи з такими реєстрами.