Додаток 2

до рішення сільської ради

12.10.2016 № 1082 - 14/VII

ПОЛОЖЕННЯ

про центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новоолександрівської сільської ради Дніпровського району

Дніпропетровської області

Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

 1.1. Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Новоолександрівської сільської ради Дніпровського району Дніпропетровської області (далі – ЦНАП) є структурним підрозділом апарату виконавчого комітету (на правах відділу), який створений для забезпечення надання адміністративних послуг на території Новоолександрівської сільської територіальної громади через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

 1.2. У своїй роботі ЦНАП керується Конституцією України, міжнародними договорами України, згода на обов’язковість яких надана Верховною Радою України, законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, цим Положенням, а також іншими нормативно-правовими актами.

 1.3. Терміни, що вживаються в цьому положенні, застосовуються в значеннях, визначених Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», інших актах законодавства.

Розділ ІІ. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРИНЦИПИ РОБОТИ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

 2.1. Метою створення та функціонування ЦНАП є забезпечення зручного та оперативного отримання адміністративних послуг суб’єктами звернень, максимального спрощення організації та технологій їх виконання, відкритість і прозорість при розгляді звернень громадян та суб’єктів господарювання, удосконалення системи якості надання послуг.

 2.2. Основними завданнями ЦНАП є:

 - організація взаємодії з державними органами, їх територіальними підрозділами, державними та комунальними підприємствами, установами, організаціями з питань надання адміністративних послуг;

 - організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

 - спрощення процедур отримання адміністративних послуг, їх максимальне приведення до принципу «єдиного вікна» та поліпшення якості їх надання;

 - забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;

 - забезпечення зручних умов одержання адміністративних та супутніх послуг;

 - напрацювання і застосування методів та засобів для мінімізації і ліквідації корупційних ризиків, що можуть виникати під час взаємовідносин між суб’єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг, їх посадовими та службовими особами.

 2.3. Принципи роботи ЦНАП:

 - доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;

 - дотримання стандартів надання послуг;

 - відповідність розміру плати за послуги вимогам законодавства;

 - відкритість та прозорість;

 - зрозумілість процедур;

 - оперативність у вирішенні питань;

 - забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

 2.4. Учасниками ЦНАП є адміністратор, суб’єкти надання адміністративних послуг, інші суб’єкти та їх представники, які залучаються до обслуговування відвідувачів центру.

 2.5. Керівники державних органів, їх територіальних підрозділів і суб’єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі ЦНАП своїх представників відповідно до договорів (угод) про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

 Персональний склад представників державних органів, їх територіальних підрозділів, суб’єктів надання адміністративних послуг у ЦНАП визначається розпорядчим документом керівника відповідного органу (суб’єкта).

 Графік участі в роботі ЦНАП представників державних органів, їх територіальних підрозділів, суб’єктів надання адміністративних послуг складається відповідно до розпорядчих документів керівників відповідних органів (суб’єктів) та затверджується Новоолександрівським сільським головою. Зміни до зазначеного графіка вносяться в порядку, передбаченому для його затвердження.

 2.5. Принципи співпраці учасників ЦНАП:

 - суворе дотримання законодавчих та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок надання адміністративних послуг;

 - встановлення єдиних для усіх суб'єктів звернень та суб'єктів надання адміністративних послуг вимог відповідно до законодавства до порядку надання адміністративних послуг;

 - забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;

 - інформування всіх учасників ЦНАП про зміни, які відбулися в законодавчих та інших нормативно-правових актах щодо процедур надання адміністративних послуг;

 - оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення прав та законних інтересів суб'єктів звернень, термінів надання адміністративних послуг або погіршувати якість обслуговування відвідувачів;

 - сприяння налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників ЦНАП та суб'єктів звернень;

 - сприяння формуванню позитивної думки громадськості щодо системи надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

 2.6. Перелік адміністративних та інших послуг, які надаються через ЦНАП, визначається відповідним рішенням виконавчого комітету сільської ради.

 2.7. Територія обслуговування ЦНАП визначається територіальною компетенцією суб'єктів надання адміністративних послуг, які є учасниками центру.

Розділ ІІІ. СТРУКТУРА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦНАП

 3.1. Загальна структура ЦНАП визначається як єдиний комплекс організаційних і технологічних засобів організації надання адміністративних послуг суб’єктам звернень державними органами та органами місцевого самоврядування.

 3.2. Положення про ЦНАП затверджується рішенням сільської ради, посадові інструкції працівників відділу затверджуються сільським головою.

 3.3. Структура та штатна чисельність ЦНАП затверджуються рішенням сільської ради, а штатний розпис – сільським головою.

 3.4. Начальник та працівники ЦНАП призначаються на посаду та звільняються з посади сільським головою з дотриманням вимог чинного законодавства.

 3.5. ЦНАП очолює начальник, який здійснює керівництво роботою відділу та несе відповідальність за виконання покладених на нього обов’язків відповідно до посадової інструкції.

 У разі відсутності начальника його обов’язки виконує адміністратор ЦНАП відповідно до розпорядження сільського голови про покладення обов’язків начальника відділу.

 3.6. Начальник ЦНАП:

 3.6.1. забезпечує організацію діяльності ЦНАП та взаємодії учасників ЦНАП, їх посадових та службових осіб;

 3.6.2. проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послузі, узагальнює статистичні данні діяльності ЦНАП;

 3.6.3. вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, та керівникам структурних підрозділів апарату виконавчого комітету сільської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

 3.6.4. вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, керівництву виконавчого комітету сільської ради з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із працівниками, залученими до роботи ЦНАП;

 3.6.5. забезпечує співпрацю ЦНАП із відповідними уповноваженими державними органами, що реалізують державну політику у відповідній сфері правовідносин;

 3.6.6. організовує вирішення питань матеріально-технічного забезпечення діяльності ЦНАП;

 3.6.7. вносить пропозиції керівництву сільської ради та її виконкому, керівництву учасників ЦНАП щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності представників (працівників), задіяних у роботі центру;

 3.6.8. забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва сільської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через ЦНАП та функціонування центру.

 3.7. Прийом документів для отримання адміністративних послуг від суб'єктів звернень та видачу результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснює адміністратор.

 Прийом, видача документів у ЦНАП та формування справ здійснюється адміністратором у порядку, визначеному Регламентом ЦНАП, що затверджується рішенням сільської ради, із урахування особливостей, визначених спеціальними актами законодавства.

 3.8. Основними завданнями адміністратора ЦНАП є:

 3.8.1. надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

 3.8.2. 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»;

 3.8.3. 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;

 3.8.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання;

 3.8.5. здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строків та процедур надання адміністративних послуг;

 3.8.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

 3.9. Адміністратор має право:

 3.9.1. 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;

 3.9.2. 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»;

 3.9.3. мати доступ та бути користувачем державних електронних баз даних (реєстрів), відповідних електронних баз даних сільської ради, використовувати такий доступ та інформацію із зазначених баз даних виключно для забезпечення надання адміністративних послуг;

 3.9.4. 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;

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

 3.9.6. порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

 3.10. Адміністратору забороняється:

 3.10.1. відмовляти суб’єкту звернення у наданні консультації та прийомі документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, крім випадків, прямо передбачених законодавством;

 3.10.2. вимагати від суб'єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, документи, які не передбачені діючим законодавством, що визначає порядок і умови надання адміністративної послуги;

 3.10.3. вимагати від суб'єктів звернень під час прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, інформацію та документи, що містять інформацію, яка є у володінні або користування суб'єктів надання адміністративних послуг;

 3.10.4. вимагати від суб'єктів звернень під час надання консультацій та прийому документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, плату, якщо така прямо не передбачена законами України, або у розмірі, іншому ніж встановлена законами України;

 3.10.5. надавати супутні платні послуги;

 3.10.6. приймати від суб'єктів звернень будь-які матеріальні цінності, кошти, з тому числі для здійснення оплати за надання адміністративних послуг;

 3.10.7. надавати доступ до свого робочого комп’ютера іншим особам, в тому числі іншим адміністраторам, крім посадових осіб сільської ради, які забезпечують технічне та програмне обслуговування комп’ютерної та оргтехніки, у випадках технічної необхідності, розголошувати свої облікові дані доступу до інформаційних систем;

 3.10.8. розголошувати інформацію, яка стосується суб'єкта звернення, одержану під час здійснення повноважень з організації та надання адміністративних послуг.

Заборони, визначені цим пунктом, поширюються на представників учасників ЦНАП, які здійснюються прийом суб'єктів звернень у центрі.

3.11. За рішенням виконавчого комітету сільської ради у ЦНАП також може здійснюватися:

 - прийняття звітів, декларацій, скарг та пропозицій;

 - особистий прийом керівників сільської ради, її виконавчих органів, керівників державних органів та їх підрозділів;

 - надання безоплатних консультаційних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг, нотаріусами, державними органами та їх підрозділами;

 - надання громадянам безоплатної первинної правової допомоги;

 - прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг;

 - надання адміністративно-господарських та консультаційних послуг представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо- електропостачання тощо).

 3.11. У приміщенні ЦНАП суб'єктам звернень можуть надаватись супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється виконавчим комітетом сільської ради на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

Надання платних супутніх послуг адміністраторами та представниками учасників ЦНАП, які здійснюють прийом у центрі, забороняється.

Забезпечення суб'єктів звернень бланками заяв, декларацій, реєстраційних карток, інших формулярів, необхідних для одержання адміністративних послуг, надання консультацій та допомоги у їх заповненні здійснюється адміністраторами та представниками учасників ЦНАП безоплатно.

3.12. Інформаційне забезпечення суб'єктів звернень з питань порядку та умов отримання адміністративних та інших послуг здійснюється шляхом розміщення у ЦНАП, за допомогою інформаційних терміналів та на відповідній веб-сторінці центру на офіційному веб-сайті сільської ради інформаційних карток адміністративних послуг, що розробляються та затверджуються у встановленому порядку суб'єктами їх надання.

Розділ ІV. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП

 4.1. Персональну відповідальність за роботу ЦНАП та здійснення покладених на нього завдань та функцій несе начальник відділу.

 4.2. Працівники ЦНАП можуть бути притягнуті до дисциплінарної, цивільно-правової, адміністративної та кримінальної відповідальності у випадках та в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Розділ V. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Виконавчий комітет сільської ради створює умови для належної роботи і підвищення кваліфікації працівників ЦНАП, забезпечує їх окремим службовим приміщенням, телефонним та електронним зв'язком, комп'ютерами та оргтехнікою, нормативно-правовими актами і довідковими матеріалами, іншими посібниками та літературою з питань надання адміністративних послуг, а також доступом до інформаційних баз.

5.2. Припинення діяльності ЦНАП здійснюється за рішенням сільської ради відповідно до вимог чинного законодавства.

5.3. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться відповідно до процедури, передбаченої Регламентом роботи сільської ради.