



ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Рожищенської міської ради  
від 27 жовтня 2023 року № 37/17

## ПОЛОЖЕННЯ

### про Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради

#### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради (далі – Управління) є виконавчим органом Рожищенської міської ради, яким надаються адміністративні послуги та соціальні гарантії суб'єктам звернень через адміністраторів, державних реєстраторів та працівників Управління шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Управління підконтрольне і підзвітне Рожищенській міській раді, підпорядковане її виконавчому комітету, міському голові.

1.3. У своїй діяльності Управління керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, інших центральних органів виконавчої влади щодо питань соціальної сфери, стандартом ISO 9001, рішеннями Рожищенської міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативними актами.

1.4. Управління утримується за рахунок коштів бюджету Рожищенської територіальної громади та інших джерел відповідно до законодавства України. Штатний розпис Управління затверджує міський голова.

1.5. Положення про Управління встановлює правові засади організації діяльності та повноважень Управління, порядок взаємодії із суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг.

Положення про Управління затверджується міською радою, Положення про відділи Управління затверджуються керівником управління.

Графіки роботи Управління та відділів управління затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються в Управлінні затверджується міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

1.7. На посади начальника та працівників Управління призначаються особи, що мають відповідну освіту, досвід, знання та вміння, необхідні для роботи в органах місцевого самоврядування. Працівники Управління, які є

посадовими особами місцевого самоврядування, призначаються на посади і звільняються з посад міським головою в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

1.8. На основі узгоджених рішень в Управлінні забезпечується надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування, об'єднаних територіальних громад, обласних, районних адміністрацій та територіальних органів центральних органів виконавчої влади, відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

1.9. В Управлінні здійснюється прийняття звітів, декларацій та звернень, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод з представниками суб'єктів господарювання.

1.10. У приміщенні Управління можуть надаватися супутні послуги.

1.11. Міська рада створює умови для належної роботи працівників Управління, підвищення їх кваліфікації, забезпечує їх приміщеннями, обладнанням, телефонним зв'язком, оргтехнікою та необхідними матеріалами для виконання покладених на Управління завдань.

1.12. Управління є юридичною особою публічного права.

1.13. Управління має самостійний баланс, печатку із зображенням Державного Герба України та його власною назвою, штампи, рахунки в установах банків та інші атрибути, необхідні юридичній особі.

1.14. Майно Управління належить йому на правах оперативного управління, використовується у відповідності до чинного законодавства та є комунальною власністю Рожищенської міської ради.

1.15. Повне найменування – Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради. Скорочене найменування – Управління ЦНАП та соціального захисту населення.

1.16. Місце знаходження Управління: 45101, Волинська область, Луцький район, м. Рожище, вул. Грушевського, буд.12.

## II. МЕТА І ЗАВДАННЯ УПРАВЛІННЯ

2.1. Управління створюється з метою запровадження ефективної системи надання соціальних та інших адміністративних послуг, забезпечення гарантій соціального захисту, надання виплат, компенсацій та пільг згідно чинного законодавства.

2.2. Основними завданнями Управління є:

2.2.1. Організація надання суб'єктам звернень адміністративних послуг, надання гарантій соціального захисту на якісно вищому рівні у встановлені законодавством строки та за мінімальної кількості відвідувань;

2.2.2. Забезпечення зручних умов отримання суб'єктами звернень соціальних гарантій, виплат та адміністративних послуг;

2.2.3. Спрощення процедури отримання суб'єктами звернень послуг та поліпшення якості їх надання;

2.2.4. Впровадження автоматизованого документообігу;  
забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання соціальних гарантій, виплат та адміністративних послуг;

2.2.5. Мінімізація та ліквідація корупційних загроз, що можуть виникати при взаємодії суб'єктів звернень та суб'єктів надання соціальних гарантій, виплат та адміністративних послуг;

2.3. Управління зобов'язане:

2.3.1. Надавати послуги відповідно до Регламенту Управління, інших нормативно-правових актів;

2.3.2. Надавати суб'єктам звернень повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання послуг, виплат компенсацій пільг;

2.3.3. Забезпечувати отримання адміністративних послуг суб'єктом звернення своєчасно та згідно із Переліком послуг, які надаються у Управлінні;

2.3.4. Забезпечувати захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримуватися режиму обробки, використання та збереження персональних даних при наданні послуг, виплат;

2.3.5. Забезпечувати своєчасну міжвідомчу інформаційну взаємодію;

2.3.6. Дотримуватися вимог положень Меморандумів про співпрацю між Управлінням та суб'єктами надання послуг щодо організації надання соціальних та інших адміністративних послуг;

2.3.7. Виконувати всі вимоги цього Положення, Регламенту та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням адміністративних послуг та соціальних гарантій.

2.3.8. Створення доступних та зручних умов для надання суб'єктам звернень адміністративних послуг;

2.3.9. Прийом заяв суб'єктів звернень для подальшого юридичного оформлення, умов реалізації ними прав, свобод і законних інтересів за їх заявою; реєстрація звернень та направлення у встановленому порядку до суб'єкта надання адміністративних послуг; надання «швидких» послуг відповідно до Інформаційних та Технологічних карток;

2.3.10. Здійснення державної реєстрації юридичних осіб, а також фізичних осіб – підприємців.

2.3.11. Забезпечення безоплатного одержання суб'єктами звернень формулярів заяв, необхідних для надання адміністративних послуг;

2.3.12. Видача результатів адміністративної послуги: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законодавством дії, у результаті яких суб'єкту звернень, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт;

2.3.13. Контроль за термінами надання адміністративних послуг;

2.3.14. Забезпечення реалізації державної політики з питань соціального захисту населення, виконання програм і здійснення заходів у цій сфері;

2.3.15. Організація виконання комплексних програм та заходів щодо поліпшення становища соціально вразливих верств населення, сімей та

громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння в отриманні ними соціальних виплат та послуг за місцем проживання, перебування;

2.3.16. Розробка та виконання заходів програм щодо соціальної підтримки військовослужбовців Збройних сил України, Національної гвардії України, Державної прикордонної служби України, Служби безпеки України, працівників поліції та добровольців, які отримали поранення (контузію травму каліцтво), пов'язане із захистом Батьківщини, членів сімей загиблих (померлих) військовослужбовців;

2.3.17. Забезпечення реалізації регіональних комплексних соціальних програм;

2.3.18. Організація надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати;

2.3.19. Визначення та реалізація соціальних пріоритетів розвитку громади, розробка місцевих програм соціального спрямування, проєктів та заходів щодо підтримки вразливих категорій населення;

2.3.20. Запровадження та надання місцевих гарантій соціального захисту, соціальної підтримки мешканців громади;

2.3.21. Управління при виконанні покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, суб'єктами надання адміністративних послуг, підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян.

### ІІІ. ПОВНОВАЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ

3.1. У межах своїх повноважень Управління:

3.1.1. Надає суб'єктам звернень вичерпні інформації та консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, соціальних гарантій;

3.1.2. Приймає від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, здійснює їх реєстрацію та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.1.3. Видає суб'єктам звернень (при пред'явленні документа, що посвідчує особу), або забезпечує надсилання через засоби поштового зв'язку, результати надання адміністративних послуг, оформлені суб'єктами надання;

3.1.4. Забезпечує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг та організовує надання ними адміністративних послуг;

3.1.5. Погоджує документи в інших органах місцевого самоврядування та державної влади, отримує від них інформацію та висновки для надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3.1.6. Здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень;

3.1.7. Надає адміністративні послуги у випадках, передбачених законом;

3.1.8. Складає протоколи про адміністративні правопорушення, у випадках, передбачених законом;

3.1.9. Розглядає справи про адміністративні правопорушення;

3.1.10. Забезпечує державну реєстрацію всіх юридичних осіб незалежно від організаційно - правової форми, форми власності та підпорядкування, а також фізичних осіб-підприємців;

3.1.11. Готує пропозиції суб'єктам надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедур надання послуг;

3.1.12. Забезпечує власні повноваження в сфері соціального захисту, в тому числі додаткові до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту населення.

3.1.13. Призначає та виплачує матеріальні допомоги, компенсації, пільги та інші соціальні виплати за рахунок коштів бюджету Рожищенської територіальної громади.

3.1.14. Забезпечує призначення компенсацій фізичним особам, які надають соціальні послуги на непрофесійній та професійній основі громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування.

3.1.15. Приймає рішення щодо надання\відмови у наданні соціальних послуг.

3.1.16. Проводить середньомісячний обрахунок сукупного доходу отримувача соціальних послуг для призначення\відмови у призначенні соціальних послуг.

3.1.17. Організовує роботу Комісії з питань надання одноразової грошової допомоги жителям Рожищенської територіальної громади.

3.1.18. Приймає заяви для надання одноразової грошової допомоги інвалідам по зору 1 та 2 групи, які не мають будь-яких інших пільг; громадянам на оперативне довгострокове дороговартісне лікування, подолання наслідків пожежі; військовослужбовцям ЗСУ, НГУ, ДПСУ, СБУ, ДПС працівників поліції та добровольців, які отримали поранення, пов'язане із захистом Батьківщини; сім'ям загиблих (померлих) військовослужбовців ЗСУ, НГУ, ДПСУ, СБУ, ДПС, працівників поліції та добровольців, які загинули при відбитті військової агресії російської федерації проти України або померли після демобілізації по стану здоров'я.

3.1.19. Приймає заяви щодо надання щомісячної грошової допомоги стомованим хворим; громадянам, які проходять сеанси гемодіалізу; хворим на цукровий діабет, які користуються інсуліновою помпою; громадянам на імуносупресивну терапію після трансплантації органів.

3.1.20. Проводить верифікацію виплат згідно Комплексної програми соціального захисту населення Рожищенської територіальної громади на відповідний період.

3.1.21. Готує проекти відповідей заявникам про результати розгляду Комісією з питань надання одноразової грошової допомоги жителям Рожищенської територіальної громади.

3.1.22. Організовує розгляд документів та готує клопотання про влаштування особи з інвалідністю, особи похилого віку до інтернатної установи\закладу.

3.1.23. Приймає документи та забезпечує подання клопотання для надання матеріальної допомоги сім'ям загиблих військовослужбовців, які брали участь у відбитті військової агресії російської федерації проти України з обласного бюджету.

3.1.24. Отримує у встановленому порядку від виконавчих органів, підприємств, установ, організацій, що належать до комунальної власності інформацію, необхідну для виконання завдань, покладених на Управління;

3.1.25. Готує проекти рішень і розпоряджень про роботу Управління;

3.1.26. Забезпечує представництво Управління у засіданнях виконавчого комітету, апаратних нарадах, семінарах та інших заходах, що проводяться виконавчим комітетом міської ради;

3.1.27. Організовує проведення нарад, семінарів, навчань, інших заходів з питань, що відносяться до повноважень Управління;

3.1.28. Забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання справ Управлінні та готує справи для передачі до архівного відділу;

3.1.29. Вносить пропозиції керівництву міської ради щодо вдосконалення роботи Управління;

3.2. Права Управління:

3.2.1. Відмовляти у прийнятті документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у разі подання суб'єктом звернення документів не в повному обсязі;

3.2.2. У разі наполягання суб'єкта звернення, здійснювати прийом неповного пакету документів із відповідною відміткою у заяві;

3.2.3. Інформувати керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв та інших документів щодо надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

3.2.4. Звертатися до суду у порядку, встановленому законодавством;

3.2.5. Бути позивачем та відповідачем у суді, учасником цивільного, господарського, адміністративного процесу та користуватися усіма правами та обов'язками гарантованими чинними законодавством України.

#### IV. СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ

4.1. До складу Управління входять відділи.

4.2. Кількість працівників, задіяних у роботі з суб'єктами звернень, визначається внутрішньою структурою Управління.

4.3. Структура та чисельність Управління затверджується Рожищенською міською радою.

## V. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

5.1. Організаційне забезпечення Управління здійснює його керівник – начальник.

5.2. Начальник Управління:

5.2.1. Здійснює керівництво роботою Управління, несе персональну відповідальність за діяльність Управління;

5.2.2. Організовує діяльність Управління, в тому числі взаємодіє із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Управління;

5.2.3. Координує діяльність працівників Управління, контролює якість та своєчасність виконання ними посадових обов'язків;

5.2.4. Вносить пропозиції керівництву міської ради щодо структури Управління, підбору кадрів, заохочення та притягнення до відповідальності працівників Управління, проведення відповідних навчань;

5.2.5. Організовує інформаційне забезпечення роботи Управління, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення заходів;

5.2.6. Сприяє створенню належних умов праці в Управлінні, вносить пропозиції керівництву міської ради щодо матеріально – технічного забезпечення Управління;

5.2.7. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників Управління;

5.2.8. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, дорученнями керівництва міської ради та положенням Управління;

5.3. На час відсутності начальника Управління виконання його обов'язків покладається на одного із керівників відділів.

5.4. Начальнику Управління підпорядковуються керівники відділів та працівники Управління.

5.5. Працівники Управління діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються міським головою.

5.6. Організація роботи Управління здійснюється відповідно до Регламенту Управління, що затверджується рішенням Рожищенської міської ради.

5.7. Діловодство Управління ведеться згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства.

## VI. НАДАННЯ СУПУТНІХ ПОСЛУГ В УПРАВЛІННІ

6.1. У приміщені Управління можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

6.2. Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється суб'єктом надання адміністративних послуг, на конкурсній основі.

## VII. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ

7.1. Фінансування діяльності Управління здійснюється за рахунок коштів бюджету Рожищенської територіальної громади та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

7.2. Матеріально - технічне забезпечення діяльності Управління здійснюється міською радою.

## VIII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ УПРАВЛІННЯ

8.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг, працівники Управління за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть відповідальність у порядку, визначеному чинним законодавством України.

8.2. Діяльність або бездіяльність посадових осіб можуть бути оскаржені до керівництва відповідного суб'єкта надання адміністративної послуги, міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому чинним законодавством України.

8.3. Шкода, заподіяна посадовими особами суб'єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому чинним законодавством України.

## IX. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Припинення діяльності Управління здійснюється в порядку, визначеному чинним законодавством України.

9.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.