

ЗАТВЕРДЖУЮ

\* Начальник управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради



(Людмила ПАРХОМЧУК)

«30» листопада 2023 року

## ПОЛОЖЕННЯ

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

#### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради (далі - відділ ЦНАП ) утворено як структурний підрозділ Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради (далі Управління), яким надаються адміністративні послуги суб'єктам звернень через адміністраторів, державних реєстраторів та працівників ЦНАП шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Відділ ЦНАП підконтрольний і підзвітний Рожищенській міській раді, підпорядкований начальнику Управління «Центр надання адміністративних послуг» та соціального захисту населення Рожищенської міської ради.

1.3. У своїй діяльності відділ ЦНАП керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», постановами Кабінету Міністрів України, стандартом ISO 9001, рішеннями Рожищенської міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, наказами начальника Управління, даним Положенням та іншими нормативними актами.

1.4. Відділ ЦНАП утримується за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел відповідно до законодавства України. Штатний розпис відділу ЦНАП затверджує міський голова за погодженням начальника Управління.

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

1.6. Положення про відділ ЦНАП затверджується начальником  
Управління відповідним наказом.

1.7. Графік роботи відділу ЦНАП, в тому числі віддалених робочих місць, затверджується начальником Управління відповідним наказом.

1.8. Перелік адміністративних послуг, що надаються у відділі ЦНАП визначаються та затверджуються рішенням сесії міської ради і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи міської ради, та адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади(територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади) перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

1.9. На посади керівника відділу та працівників відділу ЦНАП призначаються особи, які відповідають кваліфікаційним вимогам, що необхідні для роботи в органах місцевого самоврядування. Усі працівники відділу ЦНАП приймаються і звільняються з посад міським головою в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

1.10. На основі узгоджених рішень у відділі ЦНАП 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.

1.11. У відділі ЦНАП 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.

1.12. У приміщенні відділу ЦНАП надаються супутні послуги.

1.13. Міська рада створює умови для належної роботи працівників відділу ЦНАП, підвищення їх кваліфікації, забезпечує їх приміщеннями, телефонним зв'язком, сучасними засобами оргтехніки, транспортом для виконання службових обов'язків, законодавчими та іншими нормативними актами і довідковими матеріалами, іншими посібниками та літературою.

## II. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВІДДІЛУ ЦНАП

2.1. Метою роботи відділу ЦНАП є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

2.2. Основними завданнями відділу ЦНАП є:

2.2.1. організація надання адміністративних послуг оперативно та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.2.2. спрощення процедур надання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.2.3. забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у відділі ЦНАП;

2.2.4. створення доступних та зручних умов для надання суб'єктам звернень адміністративних послуг;

2.3.5. 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;

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

2.3.7. організація та ведення системи електронного документообігу;

2.3.8. видача результатів адміністративної послуги: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом 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;

2.3.9. контроль за термінами надання адміністративних послуг;

2.3.10. Відділ ЦНАП 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.

### III. ПОВНОВАЖЕННЯ ВІДДІЛУ ЦНАП

3.1. У межах своїх повноважень відділ ЦНАП:

3.1.1. надає суб'єктам звернень вичерпну інформацію та консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

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 дотриманням 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 в межах своїх повноважень;

3.1.10. здійснює державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»;

3.1.11. здійснює державну реєстрацію юридичних осіб, а також фізичних осіб – підприємців відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань»;

3.1.12. здійснює державну реєстрації актів цивільного стану про народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті, з дотриманням єдиної нумерації по видах актових записів цивільного стану відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану»

3.1.13. подає пропозиції суб'єктам надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедур надання послуг;

3.1.14. отримує у встановленому порядку від виконавчих органів, підприємств, установ, організацій, що належать до міської комунальної власності інформацію, необхідну для виконання завдань, покладених на відділ ЦНАП;

3.1.15. вимагає від суб'єктів надання адміністративних послуг та інших організацій міста письмових пояснень про кожен випадок несвоєчасного і неякісного надання послуг для доповіді керівництву міської ради;

3.1.16. готує проекти рішень і розпоряджень про роботу відділу ЦНАП;

3.1.17. забезпечує представництво відділу ЦНАП у засіданнях виконавчого комітету, апаратних нарадах, семінарах та інших заходах, що проводяться виконавчим комітетом міської ради;

3.1.18. організовує проведення нарад, семінарів, навчань, інших заходів з питань, що відносяться до повноважень відділу ЦНАП;

3.1.19. забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання справ у відділі ЦНАП та готує справи для передачі до архівного відділу;

3.1.20. вивчає досвід роботи у сфері надання адміністративних послуг інших міст;

3.1.21. вносить пропозиції керівництву Управління та міської ради щодо вдосконалення роботи відділу ЦНАП;

3.1.22. в межах своїх повноважень, проводить розробку та експертизу нормативно-правих актів (рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови).

#### IV. ПРАВА ВІДДІЛУ ЦНАП

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

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

4.3. Безоплатно отримувати від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх

управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

4.4. Отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвіних послуг.

4.5. Взаємодіяти з представниками інших ОТГ в рамках чинних Меморандумів та угод про співпацю.

4.3. 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.

## V. СТРУКТУРА ВІДДІЛУ ЦНАП

5.1. Відділ ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

5.2. До складу відділу ЦНАП входять – начальник відділу, адміністратори, державні реєстратори, спеціалісти, що мають забезпечувати дотримання та функціонування принципу організаційної єдності в процесі надання адміністративних послуг.

5.3. Кількість робочих місць, задіяних у обслуговуванні відвідувачів, порядок черговості їх обслуговування встановлюються начальником відділу ЦНАП з урахуванням завантаженості адміністраторів, ефективності організації роботи та керування чергою.

5.4. Кількість адміністраторів та державних реєстраторів ЦНАП визначається міською радою.

5.5. На посади начальника відділу та адміністраторів ЦНАП призначаються особи, що мають необхідну повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж служби в органах місцевого самоврядування та державної служби — не менше одного року або стаж роботи в інших сферах управління — не менше трьох років. На посаду державного реєстратора – особа, що має вищу освіту за спеціальністю «Правознавство», відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим Міністерством юстиції України (наказ Мінюсту від 29.12.2015 р. №2790/5), стаж роботи за фахом на державній службі на посаді не нижче провідного спеціаліста — не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління — не менше 3 років, та відповідає встановленим уніфікованим кваліфікаційним вимогам, що дозволяє за необхідності покласти виконання таких функцій державного реєстратора на одну й ту ж особу, яка відповідає відповідним вимогам.

Усі працівники відділу ЦНАП приймаються і звільняються з посад міським головою в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## VI. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДДІЛУ ЦНАП

6.1. Організаційне забезпечення відділу ЦНАП здійснює його керівник – начальник.

6.2. Начальник відділу ЦНАП:

6.2.1. здійснює керівництво роботою відділу ЦНАП, несе персональну відповідальність за діяльність відділу ЦНАП;

6.2.2. організовує діяльність відділу ЦНАП, в тому числі взаємодіє із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи відділу ЦНАП;

6.2.3. координує діяльність працівників відділу ЦНАП, контролює якість та своєчасність виконання ними посадових обов'язків;

6.2.4. вносить пропозиції керівництву Управління, міської ради щодо структури відділу ЦНАП, підбору кадрів, заохочення та притягнення до відповідальності працівників відділу ЦНАП, проведення відповідних навчань;

6.2.5. організовує інформаційне забезпечення роботи відділу ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення заходів;

6.2.6. сприяє створенню належних умов праці у відділі ЦНАП, вносить пропозиції начальнику Управління щодо матеріально – технічного забезпечення відділу ЦНАП;

6.2.7. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників відділу ЦНАП;

6.2.8. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, дорученнями керівництва міської ради та положенням про відділ ЦНАП;

6.3. На час відсутності керівника відділу ЦНАП виконання його обов'язків покладається на одного із адміністраторів або начальника Управління.

6.4. Керівнику відділу ЦНАП підпорядковуються працівники відділу ЦНАП.

6.5. Працівники відділу ЦНАП діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються міським головою.

6.6. Організація роботи у відділі ЦНАП, віддалених робочих місць адміністраторів здійснюється відповідно до Регламенту відділу ЦНАП, що затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

6.7. Діловодство у відділі ЦНАП ведеться згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства.

## VII. МАТЕРІАЛЬНО- ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДІЛУ ЦНАП

7.1. Фінансування діяльності відділу ЦНАП здійснюється за рахунок коштів державного, міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

7.2. Матеріально - технічне забезпечення діяльності відділу ЦНАП здійснюється Управлінням ЦНАП та соцзахисту населення.

## VIII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ВІДДІЛУ ЦНАП

8.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг, працівники відділу ЦНАП 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'єкту 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

10.1. Припинення діяльності відділу ЦНАП здійснюється в порядку, визначеному чинним законодавством України.

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