

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження начальника

Слов'янської міської

військової адміністрації

23.05.2023 № 434

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ з надання адміністративних послуг**  
**Слов'янської міської військової адміністрації**  
**Краматорського району Донецької області на період дії воєнного стану**

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Відділ з надання адміністративних послуг Слов'янської міської військової адміністрації Краматорського району Донецької області (далі Відділ) структурний підрозділ Слов'янської міської військової адміністрації, у якому надаються адміністративні, інші публічні послуги, згідно з переліком, що визначається розпорядженням начальника Слов'янської міської ВА, з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про правовий режим воєнного стану».

2. Положення про Відділ затверджується начальником Слов'янської міської ВА, який визначає структуру та компетенцію Відділу. Порядок взаємодії, що встановлюється Положенням, є обов'язковим для виконання всіх, хто бере участь у роботі Відділу.

3. Відділ є підзвітним та підконтрольним начальнику Слов'янської міської ВА, підпорядкований заступнику начальника ВА за напрямком діяльності.

4. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, розпорядженнями начальника Слов'янської міської ВА, розпорядженнями керівника Слов'янської міської ВЦА, рішеннями Слов'янської міської ради, виконавчого комітету Слов'янської міської ради, розпорядженнями Слов'янського міського голови, цим Положенням, Регламентом Відділу і іншими нормативними актами.

5. Відділ має свій бланк, круглу печатку Відділу, також, кожен адміністратор має іменну круглу печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові (або порядкового номеру), найменування Відділу та реєстраційний штамп, штамп «Згідно з оригіналом», штамп «Анульовано».

6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ, суб'єктами надання яких є структурні підрозділи Слов'янської міської ВА визначаються начальником Слов'янської міської ВА та включає адміністративні послуги центральних органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

7. У Відділі за розпорядженням начальника Слов'янської міської ВА, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, 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.

8. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є Слов'янська міська ВА (на термін її дії) затверджуються начальником Слов'янської міської ВА.

9. У разі, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства.

10. Документообіг у Відділі здійснюється за допомогою програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг» та паперових носіях (за потреби).

11. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Відділі, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників Відділу у ході надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Відділу, який затверджується розпорядженням начальника Слов'янської міської ВА.

12. Фінансування та матеріально-технічне оснащення Відділу здійснюється за рахунок державного, обласного, місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

13. Відділ 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.

Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг належить державі або Слов'янській міській територіальній громаді.

14. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах населених пунктів міста Слов'янськ, смт. Билбасівка, с. Мирне та смт. Андріївка можуть утворюватися віддалені робочі місця адміністраторів, у яких забезпечується надання адміністративних послуг, відповідно до визначеного переліку адміністративних послуг, який затверджується начальником Слов'янської міської ВА.

Прийняття рішення про утворення віддалених робочих місць адміністраторів, їх місцезнаходження, графік їх роботи, перелік адміністративних послуг затверджується начальником Слов'янської міської ВА.

15. Організаційне забезпечення діяльності Відділу.

15.1 У приміщенні, де розміщується Відділ, згідно до розпорядження начальника Слов'янської міської ВА, можуть проводитись соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів Слов'янської міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

15.2 У Відділі згідно до розпорядження начальника Слов'янської міської ВА, може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

16. Місце знаходження Відділу: юридична адреса 84122, Україна, Донецька область, Краматорський район, м. Слов'янськ пл. Соборна, 2, фактична адреса на період дії воєнного стану: Донецька область, Краматорський район, м. Слов'янськ, вул. Батюка, 40 каб. 2, 3.

17. Відділ 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 розпорядженням начальника Слов'янської міської ВА, 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 не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

## **II. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ПРИНЦИПИ РОБОТИ**

### **1. Основними завданнями Відділу є:**

1.1 Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.

1.2 Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання.

1.3 Надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Відділі, надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг.

1.4 Організація співпраці із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.5 Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої ст.7 Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи.

1.6 Забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

1.7 Підготовка та подання на розгляд начальнику Слов'янської міської ВА статистичного моніторингу щодо кількості наданих адміністративних послуг Відділу.

### **2. Загальні принципи роботи Відділу:**

2.1 Доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб.

2.2 Дотримання стандартів надання послуг.

2.3 Відповідність розміру плати за отримання адміністративної послуги чинним нормативно-правовим актам.

2.4 Відкритість та прозорість.

2.5 Зрозумілість процедур.

2.6 Оперативність у вирішенні питань.

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

На період дії воєнного стану час прийому суб'єктів звернень у Відділі та на віддалених робочих місцях адміністраторів затверджується розпорядженням начальника Слов'янської міської ВА та Регламентом роботи Відділу.

2.8 У Відділі забезпечується можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг.

2.9 У Відділі забезпечується вільний доступ до приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими можливостями.

### III. ФУНКЦІ ВІДДІЛУ

1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, зокрема щодо:

1.1 переліку документів, необхідних для отримання певної адміністративної послуги;

1.2 вартості (у випадку встановлення плати згідно законодавства) чи безоплатності процедури надання адміністративної послуги, документів, необхідних для її реалізації;

1.3 терміну прийняття рішення про задоволення або відмову у задоволенні певної адміністративної послуги;

1.4 вичерпного переліку підстав для відмови у задоволенні певної адміністративної послуги;

1.5 переліку адміністративних органів, уповноважених вирішувати питання, що є предметом звернення.

2. Видача бланків заяв, надання допомоги при їх заповненні.

3. Прийняття від суб'єктів звернень заяви та документів, необхідних для надання адміністративних послуг.

Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги не передбачені законом.

Заява та документи, що додаються до неї, приймаються за описом з відміткою про дату прийому та підписом адміністратора Відділу, який прийняв документи згідно інформаційної картки. Перевірка їх відповідності вимогам законодавства, наявності повного комплексу документів, необхідного для позитивного вирішення питання.

Формування справи, її реєстрація, сканування документів за допомогою програмного забезпечення для автоматизації надання адміністративних послуг АС «Універсам послуг», ведення та забезпечення її зберігання.

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».

Організаційне та інформаційне забезпечення проведення (в разі необхідності) представниками адміністративних органів додаткових заходів, необхідних для належного вирішення адміністративної послуги.

Здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень.

Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі, якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

У визначених випадках – безпосереднє опрацювання справи та надання адміністративної послуги (адміністративного акту).

Видача документів або рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення, повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг.

У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення), у тому числі, за бажанням суб'єкта звернення, кур'єром за додаткову плату, або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

4. Виконання інших функцій відповідно до законодавства.

5. Надання інформації до веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень.

6. Підготовка проектів договорів (угод) з суб'єктами надання адміністративних послуг – органами державної влади щодо надання у Відділі адміністративних послуг/консультацій суб'єктам звернень.

7. Надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, веб-порталу, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг.

8. Надання можливості для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

9. Визначення власних вимог до якості надання адміністративних послуг, а саме, кількості годин прийому, максимального часу очікування у черзі та інших параметрів оцінювання якості надання адміністративних послуг.

10. У приміщенні Відділу можуть надаватись супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється Слов'янською міською ВА 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 включати 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, формування пакету документів. Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг у Відділі забороняється.

11. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею вихідних документів суб'єктам звернень (далі - моніторинг), здійснюється уповноваженими посадовими особами Відділу. Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень заявників, прийняття відповідних рішень та надання вихідних пакетів документів в установлений законом строк.

12. Відповідальність за дотримання термінів надання адміністративних послуг несуть адміністратори Відділу та керівники суб'єктів надання адміністративних послуг.

13. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори інформують про це керівника Відділу. Інформування керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника Відділу.

14. Посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

15. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

16. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

17. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджується інформаційна і технологічна картки.

18. Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

18.1 Суб'єкта надання адміністративної послуги або відділу (найменування, місце знаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту).

18.2 Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги.

18.3 Платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу.

18.4 Строк надання адміністративної послуги.

18.5 Результат надання адміністративної послуги.

18.6 Можливі способи отримання відповіді (результату).

18.7 Акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень.

19. Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги. У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються:

19.1 Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.

19.2 Відповідальна посадова особа.

19.3 Структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення).

19.4 Строки виконання етапів (дії, рішення).

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги визначаються Кабінетом Міністрів України.

#### **IV. СТРУКТУРА**

1. Структура Відділу визначається штатним розписом.

2. Відділ очолює начальник відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

3. На час відсутності начальника, його обов'язки виконує один із адміністраторів.

4. Посадові інструкції адміністраторів Відділу розробляє начальник Відділу та затверджує начальник Слов'янської міської ВА.

5. Кількість представників місцевих (територіальних) органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ, задіяних у роботі Відділу, визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

#### **V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ**

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».

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 у випадках, передбачених законом.

7. Складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

8. Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

9. Адміністратор має право:

9.1 безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, влади, 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;

9.2 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;

9.3 інформувати начальника Відділу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

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

9.5 порушувати клопотання перед начальником Відділу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Відділу.

10. Для представників суб'єктів надання адміністративних послуг:

- організація робочого місця здійснюється із залученням матеріальної бази суб'єктів надання адміністративних послуг (за угодою (договором) може залучатись матеріальна база Слов'янської міської ВА);

- графік роботи має відповідати вимогам чинного законодавства та погоджуватись з начальником Відділу;

- керівник суб'єкта надання адміністративних послуг зобов'язаний забезпечити участь у роботі Відділу свого представника (представників) та їх своєчасну заміну у випадку відсутності. Персональний склад представників суб'єкта надання адміністративних послуг у Відділі визначається розпорядчим документом суб'єкта надання адміністративних послуг;

- відповідальність за якість та своєчасність надання адміністративних послуг представником суб'єкта надання адміністративних послуг несуть відповідний представник та його керівник.

11. Якщо адміністративні послуги надаються у Відділі, суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб'єктам звернення оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому чи-



слі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг) поза Відділом та віддаленими (у тому числі пересувними) робочими місцями адміністраторів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

## VI. КЕРІВНИЦТВО

1. Безпосереднім керівником Відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА є начальник Відділу – адміністратор (далі керівник Відділу).

2. Організаційне забезпечення відділом здійснює його керівник.

3. Керівник Відділу:

3.1 Здійснює керівництво роботою Відділу, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Відділу, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Відділу.

3.2 Організовує діяльність Відділу, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, заходів до підвищення ефективності роботи Відділу.

3.3 Розробляє Положення про Відділ, координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків.

3.4 Організовує інформаційне забезпечення роботи Відділу, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів.

3.5 Проводить аналіз кількості виданих документів, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні данні діяльності Відділу.

3.6 Сприяє створенню належних умов праці у Відділі, вносить пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення начальника Слов'янської міської ВА.

3.7 Забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів 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 надання адміністративних послуг, запровадження надання нових послуг.

3.8 Вносить пропозиції щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг керівникам структурних підрозділів ВА, які надають адміністративні послуги.

3.9 Вносить пропозиції з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із учасниками, залученими до роботи Відділу начальнику Слов'янської міської ВА.

3.10 Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

3.11 Може надавати пропозиції щодо заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності адміністраторів Відділу начальнику Слов'янської міської ВА.

3.12 Забезпечує виконання інших завдань та доручень начальника Слов'янської міської ВА з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг у Відділі та функціонування Відділу.

3.13 Може здійснювати функції адміністратора.

3.14 Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Відділ.

3.15 Організовує забезпечення безоплатного автоматизованого віддаленого доступу спеціалістів відділу у режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг.

3.16 На час відсутності керівника Відділу, його обов'язки виконує один із адміністраторів відділу з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА.

## **VII. ВЗАЄМОДІЯ**

1. Відділ взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, управліннями та відділами Слов'янської міської ВА, підприємствами, установами або організаціями.

2. Порядок взаємодії між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Відділу.

Положення розроблено відділом з надання адміністративних послуг Слов'янської міської ВА

Начальник відділу з надання  
адміністративних послуг  
Слов'янської міської ВА

Ганна ГОЛОВАЧЕНКО