

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг міста Слов'янська (ЦНАП) у
новій редакції

I. Загальні положення

1. Центр надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Слов'янській міській раді.
2. ЦНАП утворюється, ліквідується або реорганізовується за рішенням міської ради.
3. ЦНАП підзвітний та підконтрольний міській раді, підпорядкований виконавчому комітету, міському голові.
4. Слов'янським міським головою визначається заступник міського голови, який безпосередньо відповідає за роботу ЦНАП.
5. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та Законами України «Про місцеве самоврядування», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, Слов'янської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, положенням про ЦНАП.
6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається Слов'янською міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.
7. ЦНАП не має статусу юридичної особи.
8. Документообіг в ЦНАП здійснюється на паперових носіях та в електронній формі.
9. ЦНАП має свою печатку, а також кожен адміністратор ЦНАП має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП.
10. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. ЦНАП два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів до 20-ї години.

II. Структура.

1. ЦНАП очолює начальник.
- 1.1. Начальника та учасників ЦНАП призначає на посаду та звільняє з посади міський голова.

2. Структура ЦНАП: сектор по роботі із зверненнями громадян, сектор надання адміністративних послуг (учасники ЦНАП).
3. Положення про сектора та посадові інструкції учасників затверджує міський голова.
4. Розподіл обов'язків між учасниками ЦНАП визначається посадовими інструкціями.
5. Кількість представників місцевих (територіальних) органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ, задіяних у роботі ЦНАП, визначається в межах граничної чисельності робочих місць відповідно до договорів про співробітництво у сфері надання адміністративних послуг.

III. Організаційне забезпечення

1. Організаційне забезпечення ЦНАП здійснює його начальник.
2. Начальник ЦНАП:
 - 2.1. Здійснює керівництво роботою ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності.
 - 2.2. Забезпечує організацію діяльності ЦНАП та взаємодії учасників ЦНАП, їх посадових та службових осіб.
 - 2.3. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків.
 - 2.4. Проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, у тому числі дозвільного характеру, забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі, узагальнює статистичні данні діяльності ЦНАП.
 - 2.5. Сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення.
 - 2.6. Вносить пропозиції керівникам структурних підрозділів міської ради, які надають адміністративні послуги щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг.
 - 2.7. Вносить пропозиції керівництву міської ради з питань підбору кадрів, розстановки робочих місць та проведення навчань із учасниками, залученими до роботи ЦНАП.
 - 2.8. Організовує вирішення питань матеріально технічного забезпечення діяльності ЦНАП.
 - 2.9. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.
 - 2.10. Може надавати пропозиції керівництву щодо заохочення або притягнення до дисциплінарної відповідальності учасників ЦНАП.
 - 2.11. Забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання якісних адміністративних послуг через ЦНАП та функціонування ЦНАП.

2.12. Може здійснювати функції адміністратора.

2.13. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про ЦНАП.

IV. Методичне забезпечення

Методичне забезпечення діяльності учасників ЦНАП в частині реалізації дозвільних процедур здійснюють відповідні уповноважені органи, визначені діючим законодавством.

V. Основні завдання та функції сектору по роботі зі зверненнями громадян.

1. Забезпечення безперешкодного здійснення конституційного права громадян вносити в органи місцевого самоврядування пропозиції щодо поліпшення їх діяльності, виявляти недоліки в роботі, звертатися з заявами, оскаржувати дії посадових осіб органів місцевого самоврядування і громадських організацій, впливати на поліпшення роботи органів місцевого самоврядування, організацій, підприємств і закладів незалежно від форм власності, відстоювати свої законні права і інтереси, а також захищати їх у випадку порушень.

2. Надання методичної допомоги відділам, управлінням, службам міської ради в організації роботи по розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

3. Прийняття від громадян певного звернення/скарги/клопотання та перевірка її відповідності вимогам законодавства щодо наявності повного комплексу документів, необхідних для позитивного вирішення питання, контроль за термінами їх розгляду.

4. Формування справи, її реєстрація, ведення та забезпечення її зберігання.

5. Здійснення контролю за своєчасним розглядом звернень громадян, направлених для вирішення відділам, управлінням, службам міської ради, іншим керівникам підприємств, установ і організацій.

6. Видача або забезпечення направлення через засоби поштової зв'язку суб'єкту звернення рішення щодо реалізації предмету звернення (лист-відповідь, довідка, акт тощо).

7. Забезпечення реєстрації у встановленому порядку вихідної кореспонденції міської ради та її виконавчих органів.

8. Організація проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом міської ради у встановленому порядку згідно затвердженого графіку і здійснення контролю за своєчасним виконанням даних доручень по зверненням.

9. Забезпечення складання необхідних довідок, звітності у відповідності з встановленими формами.

10. Підготовка матеріалів на засідання виконкому міської ради про стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях і службах міської ради, вивчення і аналізування звернень громадян, які надійшли до міської ради, підготовка керівництву матеріалів та доповідних записок, складання звітів про роботу із зверненнями громадян.

11. Проведення комплексних перевірок організації діловодства і стану роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях, службах міської ради та інших підприємствах, установах і організаціях.

12. Аналізування стану обліку і контролю за порядком розгляду звернень, інформування начальника ЦНАП про порушення термінів розгляду звернень.

13. Діловодство у секторі вести відповідно до вимог «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 та постановою Кабінету Міністрів України від 19.01.2011 за №26 «Про внесення зміни до п.2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

VI. Основні завдання та функції сектору адміністративних послуг.

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.

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

У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

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

4. Формування справи, її реєстрація, ведення та забезпечення її зберігання.

5. 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».

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

7. 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.

8. У визначених випадках – безпосередньо опрацьовують справу та надають адміністративну послугу (адміністративний акт).

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

10. Виконують інші функції відповідно до законодавства.

VII. Функціональні права адміністраторів та працівників ЦНАП

1. Адміністратор та учасники ЦНАП призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою за поданням керівника ЦНАП. Повноваження адміністраторів та учасників ЦНАП визначаються посадовою інструкцією.

2. Адміністратор ЦНАП має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.

3. Адміністратор має право:

3.1. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належить до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

3.2. Погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, 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».

3.3. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій своєчасного виконання направлених документів у відповідності з вимогами законодавства.

3.4. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій представлення інформацій (довідок, пояснень, статистичних і інших матеріалів) про пропозиції, заяви і скарги громадян, що були розглянуті ними.

3.5. Одержувати у встановленому порядку від структурних підрозділів міської ради документи та інші матеріали, необхідні для вирішення питань, пов'язаних з виданням дозвільних документів, які відносяться до компетенції виконавчих органів міської влади.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Порушувати клопотання перед начальником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою ефективної роботи ЦНАП.

4. Учасники ЦНАП мають право:

4.1. Перевіряти організацію роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради.

4.2. Перевіряти стан виконання Указів Президента України, постанов Уряду, розпоряджень голови облдержадміністрації з питань організації прийому громадян розгляду їх усних і письмових звернень у структурних підрозділах міської ради.

4.3. Вносити керівництву міської ради пропозиції по наслідках перевірки розгляду звернень громадян.

4.4. Зустрічатися на місцях з виконавцями звернень громадян щодо проведення перевірок додержання виконавчої дисципліни, своєчасного розгляду, прийняття об'єктивних та всебічних заходів з розв'язання проблем і причин, що спричинили звернення громадян.

4.4. Здійснювати і приймати участь у підготовці питань щодо стану роботи із зверненнями громадян на засідання виконкому міської ради, проектів розпоряджень міського голови по цим питанням.

4.5. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ і організацій своєчасного виконання направлених документів у відповідності з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

4.6. Виносити на розгляд керівним працівникам міської ради питання про стан роботи з пропозиціями, заявами і скаргами громадян у структурних підрозділах міської ради, підприємствах, організаціях і установах міста. Представляти пропозиції про поліпшення їх діяльності щодо розгляду і вирішення питань у зверненнях громадян.

4.7. При наявності підстав готувати пропозиції щодо притягнення посадових осіб, винних у порушенні законодавства про звернення громадян, до відповідальності, передбаченої законодавством України.

VIII. Інформаційна і технологічна картки адміністративної послуги.

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

2. Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

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

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

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

2.4. Строк надання адміністративної послуги.

2.5. Результат надання адміністративної послуги.

2.6. Можливі способи отримання відповіді (результату).

2.7. 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.

3. Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги.

У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються:

3.1. Етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги.

3.2. Відповідальна посадова особа.

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

3.4. Строки виконання етапів (дії, рішення).

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

IX. Матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП.

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

2. Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг, належать державі або органу місцевого самоврядування.

3. Держателем реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, можуть бути виключно органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

X. Відповідальність.

1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або

кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

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

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