

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**Про відділ «Центр надання адміністративних послуг»**  
**Новотроїцької селищної ради**  
  
**(нова редакція)**

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Новотроїцької селищної ради (далі - відділ ЦНАП) є структурним підрозділом, який утворено у складі виконавчого апарату Новотроїцької селищної ради з метою забезпечення надання якісних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам (далі - суб'єктам звернень).

1.2. Відділ ЦНАП підконтрольний і підзвітний Новотроїцькій селищній раді, підпорядкований її виконавчому комітету та селищному голові.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації відділу ЦНАП приймається селищною радою відповідно до норм чинного законодавства.

1.4. Вибір місця розташування центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території селищної територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності.

1.5. Відділ ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України «Про місцеве самоврядування», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних і фізичних осіб- підприємців», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Новотроїцької селищної ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, цим Положенням та іншими нормативними актами

1.6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається та затверджується рішенням сесії селищної ради і включає

адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи селищної ради та органи виконавчої влади (територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади).

1.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, повинен обов'язково включати:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є селищна рада (її виконавчі органи або посадові особи);

- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

1.8. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності відділу ЦНАП здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

1.9. Посадові інструкції працівників Центру затверджуються селищним головою та погоджуються начальником відділу.

## **2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ**

2.1. На відділ ЦНАП покладаються такі основні завдання:

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

- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

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

- вжиття заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі;

- проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

- забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

2.2. Відділом за рішенням селищної ради також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та 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.

2.3. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

2.4. Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом (посадовою особою), що утворив центр, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та втрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

2.5. Забороняється відносити 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, формуванні пакета документів.

2.6 У приміщенні відділу ЦНАП, за рішенням селищної ради, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів селищної територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

2.7. У відділі ЦНАП за рішенням селищної ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

2.8. Центр повинен бути 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.

2.9. За рішенням селищної ради 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).

2.10. Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

### СТРУКТУРА

3.1. Штатний розпис та структура відділу ЦНАП затверджуються у встановленому порядку рішенням селищної ради.

3.2. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Новотроїцької селищної ради очолює начальник відділу, на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

3.3. Працівники відділу ЦНАП призначаються на посаду та звільняються з посади селищним головою відповідно до чинного законодавства.

### 3. ПОВНОВАЖЕННЯ

4.1. Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

4.2. Начальник відділу ЦНАП відповідно до завдань, покладених на відділ:

- здійснює керівництво роботою відділу ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;
- організовує діяльність відділу ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи центру;
- координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- організовує інформаційне забезпечення роботи відділу, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів, відповідає за своєчасність та повноту наповнення інформації про діяльність ЦНАП на офіційному сайті Новотроїцької селищної ради;
- сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
- забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост 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 порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;
- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- може здійснювати функції адміністратора;
- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про відділ.

4.3. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

4.4. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у відділі ЦНАП звертається до адміністратора - посадової особи органів місцевого самоврядування Новотроїцької селищної ради та до окремих посадових осіб Новотроїцької селищної ради, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

4.5. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.

4.6. Основними завданнями адміністратора є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 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»;
- складення у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;
- 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;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних чи дозвільних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;
- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;
- консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

4.7. З метою належної організації надання адміністративних послуг через центри, адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

4.8. Адміністратор має право:

- безоплатно одержувати 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, у встановленому законом порядку;
- погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної

чи дозвільної послуги без залучення суб'єкта звернення;

- інформувати керівника відділу ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної (дозвільної) послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

- 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;

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

4.9. Державний реєстратор виконує повноваження державного реєстратора відповідно до законів України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань». Державний реєстратор має печатку (штамп), у тому числі електронну. Державний реєстратор має електронний цифровий підпис.

4.10. Основними завданнями державного реєстратора є:

- здійснення державної реєстрації речових прав на нерухоме майно відповідно до закону;

- забезпечення взяття на облік безхазяйного нерухомого майна відповідно до закону; вжиття в межах компетенції заходів щодо ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

- здійснення інших заходів щодо підвищення ефективності роботи у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

- забезпечення ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань;

здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства;

внесення змін до відомостей про юридичну особу, фізичну особу-підприємця та громадські формування відповідно до закону;

- внесення пропозицій начальнику відділу щодо удосконалення роботи з питань державної реєстрації прав та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

може виконувати функції адміністратора, які не пов'язані з державною реєстрацією речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства.

## **5. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ**

5.1. Відділ ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами,

установами або організаціями.

5.2. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням селищної ради можуть утворюватися віддалені місця для роботи адміністраторів відділу, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається селищною радою.

5.3. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються відділом (у тому числі у віддалених робочих місцях) і визначається рішенням сесії селищної ради.

5.4. Час прийому суб'єктів звернень становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день. Прийом суб'єктів звернень у відділі ЦНАП здійснюється без перерви на обід та один день на тиждень до 20-ї години.

5.5. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

5.6. Центри звільняються 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 роботі з такими реєстрами.

Секретар селищної ради

Ігор КРИВОНОГОВ