



УКРАЇНА
ХМІЛЬНИЦЬКА МІСЬКА РАДА
Вінницької області
Р І Ш Е Н Н Я № 3133

від «20» грудня 2024 року

68 сесія міської ради
8 скликання

**Про затвердження у новій редакції
Положення про управління «Центр
надання адміністративних послуг»
Хмельницької міської ради**

Керуючись ст.ст. 25, 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», враховуючи рішення 64 сесії міської ради 8 скликання від 27.09.2024 р. №2918 «Про внесення змін та доповнень до рішення 1 сесії 8 скликання Хмельницької міської ради від 08.12.2020 р. №6 «Про затвердження загальної структури виконавчих органів Хмельницької міської ради та штатного розпису працівників виконавчих органів Хмельницької міської ради (у новій редакції)» (зі змінами)», з метою упорядкування діяльності управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмельницької міської ради, визначення єдиних стандартів та вимог до обслуговування відвідувачів, міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити у новій редакції Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмельницької міської ради згідно із Додатком.
2. Визнати таким, що втратило чинність рішення:
 - 31 сесії 8 скликання Хмельницької міської ради №1336 «Про затвердження Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмельницької міської ради» від 31.08.2022 року.
3. Архівному відділу міської ради, організаційному відділу міської ради в документах постійного зберігання відобразити втрату чинності рішення згідно п.2 цього рішення.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань законності, антикорупційної політики, охорони громадського порядку, регламенту, соціального захисту населення та депутатської діяльності (Калачик В.М.).

Міський голова

Микола ЮРЧИШИН

Додаток
до рішення 68 сесії міської ради
8 скликання № 3133
від «20» грудня 2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про управління «Центр надання адміністративних послуг»
Хмельницької міської ради (нова редакція)

1. Управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмельницької міської ради Вінницької області (далі – управління ЦНАП) є виконавчим органом Хмельницької міської ради та утворено з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації управління ЦНАП, як виконавчого органу Хмельницької міської ради, приймається Хмельницькою міською радою Вінницької області.

Вибір місця розташування управління ЦНАП, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, державних реєстраторів здійснюється в межах Хмельницької міської територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

3. У своїй діяльності управління ЦНАП керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про управління ЦНАП.

4. Управління ЦНАП має печатку із зображенням Державного герба України і його власною назвою, штамп із власною назвою, штамп «ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ» із власною назвою та штамп «КОПІЯ».

5. Організаційне забезпечення управління ЦНАП здійснює його керівник – начальник управління.

6. *Начальник управління ЦНАП:*

1) здійснює керівництво роботою управління ЦНАП, несе персональну відповідальність за діяльність управління ЦНАП;

2) організовує діяльність управління ЦНАП, в тому числі взаємодіє із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи управління ЦНАП;

3) координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів управління ЦНАП, контролює якість та своєчасність виконання ними посадових обов'язків;

4) вносить пропозиції керівництву міської ради щодо структури управління ЦНАП, заохочення та притягнення до відповідальності працівників управління ЦНАП, проведення відповідних навчань;

5) організовує інформаційне забезпечення роботи управління ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення заходів;

6) сприяє створенню належних умов праці в управлінні ЦНАП, вносить пропозиції керівництву міської ради щодо матеріально-технічного забезпечення управління ЦНАП;

7) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників управління ЦНАП;

8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, дорученнями керівництва міської ради та цим Положенням.

Начальнику управління ЦНАП підпорядковуються його заступник, адміністратори та державні реєстратори управління ЦНАП.

Начальник управління ЦНАП діє в межах повноважень, визначених посадовою інструкцією, що затверджуються міським головою за погодженням керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

На час відсутності начальника управління ЦНАП виконання його обов'язків покладається на заступника начальника управління, державного реєстратора речових прав на нерухоме майно або інша посадова особа управління ЦНАП відповідно до розпорядження міського голови.

Працівники управління ЦНАП діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються керуючим справами виконавчого комітету міської ради за погодженням начальника управління ЦНАП.

Організація роботи управління ЦНАП здійснюється відповідно до Технічного регламенту управління ЦНАП, що затверджується рішенням виконавчого комітету Хмельницької міської ради.

Діловодство управління ЦНАП ведеться згідно із затвердженою номенклатурою справ відповідно до вимог чинного законодавства.

7. Начальник управління, заступник начальника управління, державний реєстратор речових прав на нерухоме майно, адміністратор, державний реєстратор юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань призначаються на посаду розпорядженням міського голови за рекомендацією конкурсної комісії чи за іншою процедурою, передбаченою законодавством України, та звільняються з посади розпорядженням міського голови відповідно до вимог чинного законодавства.

8. Основними завданням управління ЦНАП є:

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

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг в управлінні ЦНАП;

4) створення доступних та зручних умов для надання суб'єктам звернень адміністративних послуг в управлінні ЦНАП;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

6) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України “Про адміністративні послуги”, визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

7) забезпечення безоплатного одержання суб’єктами звернень формулярів заяв, необхідних для надання адміністративних послуг;

8) видача результатів адміністративної послуги: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтва, 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;

9) надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в Україні, внесення, обробка, обмін відповідними відомостями в електронних реєстрах, базах даних для надання таких послуг;

10) забезпечення реалізації державної політики у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;

11) контроль за термінами надання адміністративних послуг.

9. Управління 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.

На підставі узгоджених рішень органу, що прийняв рішення про утворення управління ЦНАП, та суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через управління ЦНАП, посадовими особами такого суб’єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані в управлінні ЦНАП адміністратором або їх надання адміністратором чи державним реєстратором є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи в управлінні ЦНАП, встановлених органом, що прийняв рішення про утворення управління ЦНАП.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через управління ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні, мобільні) робочі місця адміністраторів та державних реєстраторів, визначається органом, що прийняв рішення про утворення управління ЦНАП.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через управління ЦНАП, повинен обов’язково включати:

- адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є відповідна 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 управління ЦНАП, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги".

10. У межах своїх повноважень управління ЦНАП:

1) надає суб'єктам звернень вичерпну інформацію та консультацію щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2) приймає від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, здійснює їх реєстрацію та подання для опрацювання 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) 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 їх надання;

4) забезпечує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг та організовує надання ними адміністративних послуг;

5) контролює дотримання суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надає адміністративні послуги у випадках, передбачених законодавством;

7) готує проекти рішень і розпоряджень про роботу управління ЦНАП;

8) забезпечує представництво управління ЦНАП у засіданнях сесій міської ради та виконавчого комітету, нарадах, семінарах та інших заходах, що проводяться виконавчим комітетом міської ради та іншими підприємствами, установами та організаціями;

9) організовує проведення нарад, семінарів, навчань, інших заходів з питань, що відносяться до повноважень управління ЦНАП;

10) забезпечує дотримання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» у встановленому законодавством порядку;

11) забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання номенклатурних справ в управлінні ЦНАП та готує справи для передачі до архівного відділу міської ради;

12) вивчає досвід роботи у сфері надання адміністративних послуг інших міст;

13) вносить пропозиції керівництву міської ради щодо вдосконалення роботи управління ЦНАП.

11. Права управління ЦНАП:

1) відмовляти у прийнятті документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у разі подання суб'єктом звернення документів не в повному обсязі;

2) у разі наполягання суб'єкта звернення, здійснювати прийом неповного пакету документів із відповідною відміткою у заяві;

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.

12. В управлінні ЦНАП за рішенням органу, що його утворив, 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.

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

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив управління ЦНАП, 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 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.

14. У приміщенні, де розміщується управління ЦНАП, за рішенням органу, що його утворив, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів жителів Хмельницької міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

В управлінні ЦНАП, за рішенням органу, що його утворив, може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

15. Управління ЦНАП у місцях прийому суб'єктів звернень має бути облаштовано 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 рішенням органу, що утворив управління ЦНАП, 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, sms повідомлень, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

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

16. Управління ЦНАП має власне найменування та може мати символіку. Окремо від найменування та символіки управління ЦНАП має право використовувати позначення "Центр Дії".

17. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в управлінні ЦНАП звертається до адміністратора, державного реєстратора - посадової особи виконавчого комітету Хмельницької міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання.

За рішенням органу, що прийняв рішення про утворення управління ЦНАП, окремі завдання адміністратора, державного реєстратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

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

18. Адміністратор може мати штамп із зображенням Державного гербу України і його власною назвою, штамп із власною назвою, штамп «ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ» із власною назвою та штамп «КОПІЯ».

19. 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;
- 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 дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг за рішенням органу, який прийняв рішення про утворення управління ЦНАП;

- надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;
- консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування;
- формування та ведення реєстру територіальної громади;
- здійснення декларування/реєстрації місця проживання (перебування), зміни місця проживання (перебування), зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування), скасування декларування/реєстрації місця проживання (перебування);
- передачі інформації (даних) та/або внесення у встановленому законом порядку відомостей до Єдиного державного демографічного реєстру;
- захист Реєстру територіальної громади у процесі формування та ведення при здійсненні обміну відомостями між реєстрами.

20. 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, в установленому законом порядку;
- погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної чи дозвільної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- інформувати начальника управління ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних чи дозвільних 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 чи дозвільної послуги;
- порушувати клопотання перед начальником управління ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи управління ЦНАП;
- отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

21. Основними завданнями державного реєстратора є:

- формування та ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- формування та ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;
- забезпечення та проведення державної реєстрації прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців;
- формування та ведення реєстраційних справ.

22. Державний реєстратор має печатку, зразок та опис якої встановлюється Міністерством юстиції України. Державний реєстратор самостійно приймає рішення за результатом розгляду заяв про державну реєстрацію прав та їх обтяжень. Втручання в діяльність державного

реєстратора, крім випадків, передбачених законодавством України, забороняється і тягне за собою відповідальність згідно із законом.

23. Організацію технічного обслуговування процесу надання адміністративних послуг здійснюють працівники сектору інформаційних технологій та електронного урядування Хмельницької міської ради.

24. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Хмельницької міської територіальної громади за рішенням Хмельницької міської ради, утворене віддалене місце для роботи державного реєстратора речових прав на нерухоме майно, у якому забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається рішенням Хмельницької міської ради.

Забезпечення діяльності віддаленого місця для роботи державного реєстратора управління ЦНАП здійснюється виконавчим комітетом Хмельницької міської ради, що здійснює матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності управління ЦНАП.

25. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через управління ЦНАП та становить – не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

У територіальних підрозділах управління ЦНАП та у віддалених робочих місцях адміністраторів управління ЦНАП (у разі їх створення) час прийому суб'єктів звернень визначається розпорядженням міського голови.

Прийом суб'єктів звернень в управлінні ЦНАП здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 18-ї години.

За рішенням Хмельницької міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

26. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності управління ЦНАП здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

27. Управління ЦНАП 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 роботі з такими реєстрами.

Секретар міської ради

Павло КРЕПКИЙ