

**Положення  
про Центр надання адміністративних послуг  
виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - центр) – є виконавчим органом Старокостянтинівської міської ради, утворений рішенням сесії Старокостянтинівської міської ради для забезпечення надання адміністративних послуг.

1.2. Центр підзвітний і підконтрольний міській раді, та підпорядкований її виконавчому комітету, міському голові.

1.3. Метою створення та функціонування центру є забезпечення поліпшення якості адміністративних послуг, які отримують замовники.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр.

1.5. Місцезнаходження центру: 31100, Хмельницька область, місто Старокостянтинів, вул. Миру, 36.

**2. Основні завдання центру**

2.1. Основними завданнями центру є:

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

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

**3. Організація діяльності центру, права та обов'язки персоналу центру**

3.1. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, затверджується рішенням виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається виконавчим комітетом Старокостянтинівської міської ради, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

На кожен адміністративну послугу, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, розпорядженням міського голови, затверджується інформаційна і технологічна картки.

3.2. У центрі за рішенням виконавчого комітету Старокостянтинівської міської 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).

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

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється виконавчим комітетом Старокостянтинівської міської ради, 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.

3.4. Центр повинен бути облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням виконавчого комітету Старокостянтинівської міської 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).

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

3.5. Структура центру включає в себе організаційне поєднання в одному приміщенні адміністративних органів та їх посадових і службових осіб, що має забезпечувати дотримання та функціонування принципу організаційної єдності в організації надання встановленого переліку адміністративних послуг.

3.6. Посадово-штатна структура центру затверджується розпорядженням міського голови.

3.7. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора центру, який організовує надання адміністративних послуг.

3.8. Адміністратор центру призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

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

3.10. Основними завданнями адміністратора є:

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.

3.11. Адміністратор має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, 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;
- 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;
- 3) інформувати керівника центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
- 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;
- 5) порушувати клопотання перед керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

3.12. Начальник центру призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

3.13. Начальник центру підзвітний та підконтрольний міському голові та міській раді.

3.14. Начальник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

- 1) здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;
- 2) організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;
- 3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу (посадовій особі), що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 7) здійснює функції адміністратора;
- 8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

3.15. Графік роботи працівників центру затверджується розпорядженням міського голови.

Зміни до зазначеного графіка вносяться у порядку, передбаченому для його затвердження.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр.

У центрі час прийому суб'єктів звернень становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

При цьому прийом суб'єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

#### **4. Інформування громадськості про створення і функціонування центру та вивчення громадської думки щодо діяльності центру**

4.1. Для поліпшення поінформованості відбувається періодичне інформування громадськості про функціонування центру.

4.2. Інформування громадськості здійснюється з приводу прийнятих щодо центру рішень міської ради та виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, анонсування та

інформування за результатами проведення заходів, підсумків діяльності центру за звітні періоди роботи тощо.

4.3. Інформування громадськості про функціонування центру проводиться шляхом підготовки та публікації матеріалів у засобах масової інформації, на веб-сайті міської ради, виготовлення та поширення друкованої продукції, проведення брифінгів та прес-конференцій.

4.4. З метою визначення очікувань замовників від створення центру, рівня їх задоволеності якістю наданих послуг та врахування пропозицій замовників в процесі удосконалення діяльності центру проводиться вивчення громадської думки.

4.5. Вивчення громадської думки проводиться шляхом анкетування або опитування громадян (як власними силами, так і з залученням незалежних організацій), розміщення анкет на веб-сайті міської ради, у засобах масової інформації, проведення консультацій з громадськістю

4.6. Результати проведеного вивчення громадської думки оприлюднюються та враховуються під час прийняття рішень для поліпшення якості адміністративних послуг.

## **5. Фінансування діяльності центру**

5.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та міського бюджетів.

Центри звільняються від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг.

## **6. Ліквідація та реорганізація центру**

6.1. Зміни та доповнення до цього Положення приймаються Старокостянтинівською міською радою.

6.2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру приймається Старокостянтинівською міською радою.

Секретар міської ради

О. Степанишин