

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Люблинецької селищної ради  
22.12.2023р. №38/3

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
«ЦЕНТР ДІЇ»  
ЛЮБЛИНЕЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ**

**РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Центр надання адміністративних послуг Люблинецької селищної ради - це постійно діючий робочий орган Люблинецької селищної ради (далі - ЦНАП), який утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг на відповідній території.

2. Рішення щодо його утворення, ліквідації або реорганізації приймається Люблинецькою селищною радою (далі – Рада).

3. Регламент, Положення про ЦНАП затверджуються Радою.

4. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, у віддалених робочих місцях адміністраторів (ВРМ) (у разі їх утворення) затверджується Радою і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи селищної ради, та адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади).

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

5. Вибір місця розташування ЦНАП, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, територіальних підрозділів (в разі їх утворення) здійснюється в межах Люблинецької територіальної громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

6. 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», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Люблинецької селищної

ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

## 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦНАПУ

2.1. Основними завданнями ЦНАПу є:

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

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їхнього надання;

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

4) організація надання адміністративних послуг суб'єктам звернення безпосередньо або через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг;

5) 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;

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

Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр, утворений як постійно діючий робочий орган, забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, що утворив центр. Перелік таких посадових осіб визначається селищним головою.

Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрі, встановлених Радою.

2.2. За рішенням Ради у ЦНАП також може здійснюватися: прийняття звітів, декларацій та скарг; надання консультацій; прийняття та видача документів, не пов'язаних із 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).

2.3. У приміщенні, де розташовується ЦНАП, 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 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 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 їхньому заповненні, формуванні пакета документів. Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг, Центром надання адміністративних послуг забороняється.

2.4. Центр у місцях прийому суб'єктів звернень повинен бути облаштований інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням 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 у ЦНАПі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

2.5. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у ЦНАПі звертається до адміністратора, іншої посадової особи Ради або представника суб'єкта надання адміністративної послуги, згідно затвердженого посадового складу ЦНАП, який організовує надання адміністративних послуг.

2.6. Адміністратор використовує печатку (штамп) із зазначенням найменування ЦНАПу або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.

Права, посадові обов'язки, кваліфікаційні вимоги адміністраторів ЦНАП визначаються посадовими інструкціями, що затверджуються селищним головою.

### **3. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ**

#### **3.1. Основними завданнями адміністратора є:**

3.1.1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг (зокрема документів дозвільного характеру);

3.1.2. прийом від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їхньої реєстрації та подання

документів (їхніх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.1.3. 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;

3.1.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їхнього надання;

3.1.5. здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень;

3.1.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

3.1.7. складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

3.1.8. розгляд справи про адміністративні правопорушення та накладення стягнення;

3.1.9. здійснення інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

### **3.2. Адміністратор має право:**

3.2.1. безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їхнього управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

3.2.2. погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їхні висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

3.2.3. інформувати керівника ЦНАПу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення терміну розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

3.3.4. 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;

3.3.5. порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру;

3.3.6. на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами.

3.3. Адміністратор організовує видачу документів дозвільного характеру з урахуванням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

3.4. З метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності ЦНАПу у структурі селищної ради може утворюватись (визначатись) виконавчий орган (структурний підрозділ), на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за

організацію діяльності центру.

3.5. У разі утворення ЦНАПу як постійно діючого робочого органу його очолює керівник виконавчого органу (структурного підрозділу) або визначається посадова особа, на яку покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності центру.

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

3.6. Керівник ЦНАПу, відповідно до завдань, покладених на Центр:

3.6.1. здійснює керівництво роботою ЦНАПу, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

3.6.2. організовує діяльність ЦНАПу, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

3.6.3. координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

3.6.4. сприяє впровадженню прозорості, поліпшенню та підвищенню задоволеності замовників, наданню якісних послуг, забезпеченню надійного та результативного функціонування процесів, до яких залучений ЦНАП;

3.6.5. розробляє Положення про ЦНАП, координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

3.6.6. організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАПу, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

3.6.7. сприяє створенню належних умов праці у ЦНАПі, вносить пропозиції селищному голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

3.6.8. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

3.6.9. може здійснювати функції адміністратора;

3.6.10. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про ЦНАП.

3.7. ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

3.8. З метою забезпечення належної доступності адміністративних та дозвільних послуг за рішенням Ради у громаді можуть бути створені територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру (ВРМ), які надають адміністративні послуги відповідно до затвердженого Радою Переліку адміністративних послуг.

При створенні ВРМ Рада дотримуватиметься вимог організації надання адміністративних послуг, які визначені Законом України «Про адміністративні послуги» (стенди, вивіски, графік роботи, бланки заяв, зразки їх заповнення, зони очікування та інше).

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

звернень становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день.

Режим роботи ЦНАП, ВРМ (у разі їх утворення) встановлюється за режимом роботи виконавчого комітету Ради.

При цьому прийом суб'єктів звернень у центрі здійснюється без перерви на обід.

За рішенням Ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

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

Центр 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.