



У К Р А Ї Н А

ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ

НОВОДОЛАЗЬКА СЕЛИЩНА РАДА

Р І Ш Е Н Н Я

XLVIII сесія

VIII скликання

30 липня 2020 року

№ 3938

**Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг  
Нововодолазької селищної ради**

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 року № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588», керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», враховуючи висновки постійних комісій, **Нововодолазька селищна рада ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність:

- рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 08.06.2017 року № 56 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради»;

- рішення VII сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 29.11.2017 року №567 «Про внесення змін і доповнень до рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради 08.06.2017 року № 56 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради»;

- рішення IX сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 22.12.2017 року №741 «Про внесення змін і доповнень до рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради 08.06.2017 року № 56 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради»;

- рішення позачергової XX сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 11.09.2018 року №1664 «Про внесення змін і доповнень до рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради 08.06.2017 року № 56 «Про

затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради»;

- рішення XXXII сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 30.08.2019 року № 2825 «Про внесення змін і доповнень до рішення II сесії VIII скликання Нововодолазької селищної ради від 08.06.2017 року №56 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради»;

3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію селищної ради з політико-правових питань, регламенту, депутатської діяльності, етики, з питань зв'язку із громадськими організаціями та діяльності засобів масової інформації і веб-ресурсів.

**Селищний голова**



**Олександр ЄСІН**



ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення XLVIII сесії VIII скликання

Нововодолазької селищної ради

від 30 липня 2020 року № 3938

## ПОЛОЖЕННЯ

### про Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради

#### 1. Загальні положення

1.1. Центр надання адміністративних послуг Нововодолазької селищної ради (далі – ЦНАП) є структурним підрозділом Нововодолазької селищної ради.

1.2. ЦНАП – відділ Нововодолазької селищної ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. ЦНАП забезпечує організаційну єдність фронт-офісу (власне ЦНАП) та бек-офісу (суб'єктів надання адміністративних послуг) в межах Нововодолазької селищної ради.

1.3. ЦНАП утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг Нововодолазькою селищною радою.

1.4. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, рішеннями Нововодолазької селищної ради та її виконавчого комітету, положенням про центр.

1.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається Нововодолазькою селищною радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року № 523-р.

1.6. Положення встановлює єдині організаційні принципи роботи суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністраторів та представників місцевих і регіональних органів державної виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ в одному приміщенні з питань організації надання адміністративних та інших публічних послуг та порядок взаємодії учасників Центру надання адміністративних послуг з метою налагодження якісного документообігу та вирішення звернень юридичних осіб і громадян щодо реалізації ними їх прав, законних інтересів та визначеного законодавством обсягу обов'язків.

## **2. Визначення термінів**

2.1. У цьому Положенні наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1) адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону;

2) суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги;

3) суб'єкт надання адміністративної послуги – Нововодолазька селищна рада, посадові особи селищної ради, державні реєстратори;

4) адміністратор – посадова особа виконавчого комітету Нововодолазької селищної ради, яка забезпечує організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

## **3. Основні завдання ЦНАП**

3.1. Основними завданнями ЦНАП 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) надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора, суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають послуги безпосередньо;

4) надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг.

## **4. Загальні принципи роботи та співпраці учасників ЦНАПу**

4.1. Загальні принципи роботи учасників ЦНАПу:

4.1.1. доступність послуг для всіх суб'єктів звернення;

4.1.2. дотримання стандартів надання послуг;

4.1.3. відкритість та прозорість;

4.1.4. оперативність у вирішенні питань;

4.1.5. забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень.

4.2. Принципи співпраці учасників ЦНАПу:

4.2.1. суворе дотримання вимог законодавчих та нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання адміністративних послуг;



- 4.2.2. встановлення єдиних вимог до порядку видачі документів дозвільного характеру на надання інших адміністративних послуг;
- 4.2.3. забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;
- 4.2.4. дотримання принципу організаційної єдності;
- 4.2.5. інформування всіх учасників ЦНАПу про зміни, які відбулися в законодавчих та інших нормативно-правових актах щодо процедур надання адміністративних послуг;
- 4.2.6. оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення термінів надання адміністративних послуг та погіршувати якість обслуговування відвідувачів;
- 4.2.7. сприяння налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників ЦНАПу, суб'єктів звернень.

## **5. Організаційне забезпечення роботи ЦНАПу**

- 5.1. ЦНАП очолює начальник відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади Нововодолазьким селищним головою.
- 5.2. Начальник ЦНАПу підзвітний і підконтрольний Нововодолазькому селищному голові, підпорядкований селищному голові, виконавчому комітету.
- 5.3. Начальник ЦНАПу організовує діяльність, забезпечує взаємодію між учасниками надання адміністративних послуг відповідно до вимог цього Положення.
- 5.4. Учасники ЦНАП – адміністратори, суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні за принципом організаційної єдності при організації надання адміністративних послуг.
- 5.5. На учасників ЦНАПу поширюється дія Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Закону України «Про запобігання корупції».
- 5.6. Суб'єктами надання адміністративних послуг ЦНАПу Нововодолазької селищної ради є:
- державні реєстратори;
  - спеціалісти (головні спеціалісти; спеціалісти).
- 5.7. Адміністратором є посадова особа Нововодолазької селищної ради, яка забезпечує організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 5.8. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру.
- 5.9. Суб'єкти надання адміністративних послуг, адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади Нововодолазьким селищним головою.
- 5.10. Штатний розпис та структура ЦНАПу затверджуються у встановленому порядку рішенням Нововодолазької селищної ради.

5.11. Повноваження начальника, суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністраторів ЦНАПу визначаються посадовими інструкціями.

5.12. Державні реєстратори та спеціалісти можуть здійснювати функції адміністратора.

5.13. ЦНАПом забезпечується надання адміністративних послуг адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг, які здійснюють функції адміністратора.

5.14. До надання адміністративних послуг залучаються старости відповідно до законодавства.

5.15. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, надання банківських послуг тощо). 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 витрат часу суб'єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

5.16. 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.

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

5.18. Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАПі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день, і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних та дозвільних послуг, що надаються через ЦНАП, але не менше, ніж 40 годин на тиждень. При цьому прийом суб'єктів звернень у ЦНАП здійснюється без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

5.19. ЦНАП 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.

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



## 6. Права та обов'язки працівників ЦНАПу

6.1. Начальник відділу (ЦНАП) 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 адміністраторів з суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;
- 3) координує діяльність адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг, 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 Нововодолазькому селищному голові щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг;
- 7) може здійснювати функції адміністратора, суб'єкта надання адміністративних послуг;
- 8) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства.

6.2. Адміністратори, суб'єкти надання адміністративних послуг мають право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, 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 начальника ЦНАПу про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
- 4) порушувати клопотання перед начальником ЦНАПу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

6.3. Основні завдання адміністратора:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (в тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг;

4) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

5) складання адміністративних протоколів за вчинення правопорушень, визначених у ст.ст. 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

6.4. Основні завдання суб'єктів надання адміністративних послуг:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації;

3) надання адміністративних послуг;

4) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (в тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг;

5) складання протоколів при виявленні адміністративних правопорушень, передбачених статтями 197, 198 КУпАП, накладення адміністративних стягнень у вигляді попередження у випадках, передбачених чинним законодавством України.

## **7. Фінансування діяльності ЦНАПу**

7.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАПу здійснюється за рахунок бюджету Нововодолазької селищної ради та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

7.2. 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 роботи з такими реєстрами.

## **8. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг**

8.1. Учасники ЦНАПу несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену Законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

8.2. Дії або бездіяльність учасників ЦНАПу можуть бути оскаржені у встановленому Законом порядку.



8.3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам учасниками ЦНАПу внаслідок їх неправомірних дій або прийнятих ними рішень, відшкодовується у встановленому Законом порядку.

8.4. Нововодолазька селищна рада, учасники ЦНАПу, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до Закону надавати адміністративні послуги, внаслідок незаконно прийнятого нею рішення, дії чи бездіяльності, мають право зворотної вимоги до винної особи згідно із Законом.

## 9. Плата за надання адміністративних справ

9.1. При наданні адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, справляється плата (адміністративний збір).

## 10. Інше

10.1. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються на підставі рішення Нововодолазької селищної ради.

Селищний голова



Олександр ЄСІН