

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення міської ради  
від 01 червня 2016 р. №7/9-9  
(зі змінами, внесеними згідно з  
рішеннями міської ради  
від 23 грудня 2016 р. №7/19-14,  
від 08 серпня 2018 р. № 7/46-11)

## **ПОЛОЖЕННЯ** **про Центр надання адміністративних послуг м. Дружківка**

### **I. Загальні положення**

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Дружківка (далі - Положення) розроблено відповідно до Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги» (зі змінами), Закону України від 06.09.2005 № 2806-IV «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (зі змінами), Закону України 21.05.1997 № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні» (зі змінами), рішення Дружківської міської ради від 27.11.2013 № 6/39-5 «Про створення Центру надання адміністративних послуг м. Дружківка», з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами).

1.2. Центр надання адміністративних послуг м. Дружківка (далі - Центр) утворюється, як постійно діючий робочий орган Дружківської міської ради, з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців у сфері надання адміністративних послуг. Центр не наділений правами юридичної особи.

Центр підзвітний і підконтрольний міській раді, підпорядкований виконавчому комітету міської ради та міському голові.

1.3. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг, зручних умов отримання послуг суб'єктами звернень, Дружківської міською радою можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного рішенням Дружківської міської ради.

*(Підпункт 1.3 розділу 1 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14)*

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються у значенні, наведеному у Законах України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та Законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Донецької обласної ради, розпорядженнями голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника Донецької обласної військово-цивільної адміністрації, рішеннями Дружківської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, ДСТУ ISO 9001:2009, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

1.6. Організаційне забезпечення діяльності Центру покладається на відділ надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради.

1.7. Фінансове та інше забезпечення діяльності системи з надання адміністративних послуг здійснюється виключно за рахунок Державного бюджету України та місцевого бюджету.

Фінансування організаційного забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через Центр здійснюється з урахуванням вимог чинного законодавства щодо фінансового забезпечення витрат органів місцевого самоврядування, пов'язаних із здійсненням ними повноважень органів виконавчої влади.

1.8. Місце знаходження Центру: 84206, Україна, Донецька область, місто Дружківка, вулиця Машинобудівників, 64

*(Підпункт 1.8 розділу 1 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 08.08.2018 №7/46-10 )*

1.9. Графік роботи Центру (часи прийому суб'єктів звернень є загальним для всіх послуг) затверджується рішенням Дружківської міської ради та становить п'ять днів на тиждень та семи годин на день, середа до 20.00 години, без перерви на обід. Час опрацювання/передачі документів до суб'єктів надання адміністративних послуг, проведення аналітичної роботи: понеділок – четвер з 08.00 до 09.00 години та з 16.00 до 17.00 години, середа з 08.00 до 09.00 години, п'ятниця з 08.00 до 08.30 та 15.30 до 16.00 години. Вихідні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

*(Підпункт 1.9 розділу 1 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

1.10. Ліквідація та реорганізації Центру здійснюється на підставі рішення Дружківської міської ради.

## **2. Організація роботи Центру**

2.1. Основними завданнями Центру є:

2.1.1 організація надання адміністративних послуг, у тому числі надання (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

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

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

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

2.3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається Дружківською міською радою та затверджується її рішенням.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

2.4. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється 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.

*(Підпункт 2.4 розділу 2 у редакції, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

2.5. За рішенням Дружківської міської ради у центрі може здійснюватися:

- 1) прийняття звітів, декларацій, скарг;
- 2) надання консультацій;
- 3) прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

4) укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монополіне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

2.6. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора, який організовує надання адміністративних послуг.

2.7. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови у встановленому законодавством порядку.

Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається рішенням Дружківської міської ради.

2.8. Адміністратор має іменну печатку (шпамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

2.9. Основними завданнями адміністратора є:

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

*(Підпункт 2.9.1 пункту 2.9 розділу 2 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

2.9.2 прийняття від суб'єктів звернень заяв та 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»;

2.9.3 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;

2.9.4 організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

2.9.5 здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

2.9.6 надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

2.9.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

2.9.8. розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

2.10. Адміністратор має право:

2.10.1 безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

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

*(Підпункт 2.10.2 пункту 2.10 розділу 2 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

2.10.3 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;

2.10.4 посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

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

2.10.6 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами.

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

2.12.Здійснення функцій керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на начальника відділу надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дружківської міської ради, який призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови.

2.13.Керівник Центру здійснює поточне керівництво відповідно до завдань, покладених на Центр, зокрема:

2.13.1 сприяє підвищенню якості та прозорості надання адміністративних послуг, поліпшенню задоволеності суб'єктів звернення, забезпеченню надійного та результативного функціонування процесів, в яких задіяний Центр;

2.13.2 організовує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

2.13.3 координує діяльність адміністраторів, розробляє їх посадові інструкції, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

2.13.4 організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

2.13.5 сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції Дружківській міській раді та міському голові, щодо його матеріально-технічного забезпечення;

2.13.6 здійснює моніторинг діяльності Центру, проведення аналізу кількості звернень від суб'єктів, вхідних та вихідних документів, у тому числі документів дозвільного характеру;

2.13.7 забезпечує контроль за дотриманням процесів та процедур надання адміністративних послуг;

2.13.8 розробляє критерії оцінювання роботи адміністраторів та/або задоволеності суб'єктів звернень якістю наданих адміністративних послуг в Центрі;

2.13.9 розглядає скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів;

2.13.10 вносить пропозиції керівникам виконавчих органів Дружківської міської ради та територіальних органів центральних органів виконавчої влади щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг ;

2.13.11 організовує і проводить роботу, пов'язану з підвищенням кваліфікації адміністраторів;

2.13.12 здійснює контроль за своєчасним розміщенням на офіційному веб-сайті Центру інформації (відомостей, документів тощо), яка підлягає опублікуванню, та постійним її оновленням;

*(Підпункт 2.13.12 пункту 2.13 розділу 2 із змінами, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

2.13.13 розглядає заяви, звернення, скарги юридичних та фізичних осіб з питань компетенції Центру;

2.13.14 у разі необхідності може виконувати функції адміністратора;

2.13.15 виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Центр.

2.14. Керівник Центру у межах своїх повноважень має право:

2.14.1 отримувати в установленому законодавством порядку від підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, фізичних осіб - підприємців, виконавчих органів Дружківської міської ради, інших служб інформаційні, довідкові, статистичні та інші матеріали у межах своєї компетенції ;

*(Підпункт 2.4 розділу 2 у редакції, внесеними згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14 )*

2.14.2 безоплатно отримувати від суб'єктів надання адміністративних послуг та дозвільних органів інформацію, пов'язану з видачею документів адміністративного та дозвільного характеру, крім інформації, що містить державну таємницю;

2.14.3 залучати фахівців управлінь, відділів та інших виконавчих органів Дружківської міської ради, підприємств та організацій (за згодою їх керівників) для розгляду питань, які відносяться до компетенції Центру;

2.14.4 проводити засідання, наради, надавати методичні рекомендації з питань надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру;

2.14.5 вимагати якісного та у повному обсязі виконання працівниками Центру посадових обов'язків;

2.14.6 вносити пропозиції міському голові щодо заохочення або накладення стягнень за результатами роботи адміністраторів;

2.14.7 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами;

2.14.8 порушувати клопотання перед міським головою, заступником міського голови за розподілом обов'язків щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи Центру;

2.14.9 готувати пропозиції керівництву щодо вдосконалення роботи Центру, у тому числі щодо поліпшення його матеріально - технічного забезпечення.

*(Пункт 2.15 виключено згідно з рішенням міської ради від 23.12.2016 №7/19-14)*

### **3. Взаємодія Центру**

3.1. Центр взаємодіє з:

3.1.1. Департаментами, управліннями та відділами Донецької обласної державної адміністрації, Донецької обласної військово-цивільної адміністрації за відповідними напрямками діяльності Центру.

3.1.2. Управліннями, відділами та службами Дружківської міської ради, її виконавчого комітету, з територіальними органами центральних органів виконавчої влади та місцевими органами виконавчої влади, державними органами з питань надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру, через Центр.

3.2. Центр взаємодіє з громадянами, юридичними особами усіх форм власності та фізичними особами – підприємцями з питань, що відносяться до компетенції Центру.