

Положення

про Центр надання адміністративних послуг у м. Олевськ

Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр.

1. Основними завданнями ЦНАП є:

- 1.1. Побудова ефективної системи надання адміністративних послуг у м. Олевськ;
- 1.2. Підвищення якості адміністративних послуг;
- 1.3. Спрощення та оптимізація системи надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП у своїй діяльності керується такими принципами:

- 2.1. Орієнтація на одержувачів адміністративних послуг. Формування ефективної системи *взаємодії* працівників ЦНАП із одержувачами послуг;
- 2.2. Забезпечення функціонування постійно діючої системи *інформування* та *консультування* одержувачів послуг по всіх питаннях;
- 2.3. *Зацікавленості виконавця* в якісному та своєчасному наданні відповідної адміністративної послуги;
- 2.4. Максимальне *спрощення технології* надання адміністративної послуги (забезпечення мінімально можливих втрат трудових, матеріальних, часових ресурсів тощо);
- 2.5. *Доступність* послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;
- 2.6. *Відкритості, прозорості та зрозумілості* процедур.

3. ЦНАП відповідно до принципів діяльності та покладених на нього завдань виконує такі **функції**:

- 3.1. Забезпечує надання адміністративних послуг за напрямками:
 - видача документів дозвільного характеру у *межах компетенції сесій* та *виконкому* міської ради;
- 3.2. *Веде Реєстр* адміністративних послуг; ФОРМУЄ ЕЛЕКТРОННУ БАЗУ ДАНИХ ЦНАП;
- 3.3. Здійснює *консультування* одержувачів адміністративних послуг щодо порядку отримання послуг;

- 3.4. Забезпечує чіткий *контроль за термінами* надання адміністративних послуг;
- 3.5. Здійснює видачу *результату* послуги;
- 3.6. За необхідністю та відповідно до Угоди організовує роботу представників адміністративних органів у ЦНАП;
- 3.7. Здійснює організацію прийому громадян міста міським головою (формування черги на прийомний день);
- 3.8. Створює для споживачів адміністративних послуг умови щодо: очікування, оформлення документів, інформаційного забезпечення, отримання у приміщенні ЦНАП супутніх послуг (копіювання документів, банківські послуги тощо);
- 3.9. Здійснює моніторинг якості надання адміністративних послуг;
- 3.10. Інформує про роботу та зміни у роботі ЦНАП через інформаційні стенди, офіційний сайт міської ради, друковані місцеві ЗМІ.

4. ЦНАП має право:

- 4.1. Вимагати від замовників подання документів в повному обсязі, передбаченому чинним законодавством, та представлення достовірної інформації;
- 4.2. Відмовляти у прийнятті та реєстрації неповного пакету документів;
- 4.3. Одержувати від адміністративних органів інформацію та матеріали, необхідні для виконання покладених на ЦНАП завдань;
- 4.3. Залучати керівників адміністративних органів для вирішення спірних питань, що виникають у процесі надання адміністративних послуг;
- 4.4. Організовувати надання супутніх послуг;
- 4.5. Вносити пропозиції міському голові, заступнику голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівникам адміністративних органів щодо вдосконалення роботи ЦНАП.

5. Структура та організація роботи ЦНАП

- 5.1. ЦНАП – це інтегрований робочий орган Олевської міської ради. До його складу входять адміністратор, спеціалісти міської ради, які працюють у ЦНАП на постійній основі. До роботи у ЦНАП залучаються представники відділів міської ради – за розпорядженням міського голови та згідно графіку, а також представники адміністративних органів та установ міста – відповідно до Угоди між міським головою та керівником адміністративного органу або установи.
- 5.2. Міський голова покладає обов'язки з координації дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг у межах ЦНАП, на свого заступника з питань діяльності виконавчих органів ради;
- 5.3. Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради:

- координує діяльність усіх працівників ЦНАП на робочих місцях;
- вносить пропозиції міському голові щодо технічного оснащення, кошторису витрат ЦНАП;
- забезпечує підготовку Угод про співпрацю з органами виконавчої влади щодо участі у роботі ЦНАП;
- пропонує адміністративним органам графік роботи представників адміністративних органів, задіяних у роботі ЦНАП;
- надає методичну допомогу та організовує навчання представників адміністративних органів, задіяних у роботі ЦНАП;
- розглядає скарги замовників на діяльність працівників ЦНАП, а також скарги, зауваження й пропозиції щодо функціонування ЦНАП.

5.4. Працівник ЦНАП:

- здійснює консультативну діяльність у тому числі надання консультацій у телефонному режимі та через мережу Інтернет;
- надає замовнику бланки та зразки заяв, клопотань реєстраційних карток тощо;
- реєструє документи, прийняті від одержувача адміністративної послуги;
- веде електронну базу даних звернень одержувачів адміністративних послуг;
- формує та веде Автоматизовану систему діловодства.

5.5. Участь представників адміністративних органів та установ міста, обліковується у Журналі, який зберігається у приміщенні ЦНАП;

5.6. Представники адміністративних органів та установ міста здійснюють діяльність у ЦНАП відповідно до опису робочого місця, у якому зазначаються функції, порядок роботи, права та обов'язки працівника.

5.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП, затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

5.8. Інформація щодо режиму роботи ЦНАП, перелік та порядок надання адміністративних послуг, номери рахунків для внесення плати за надання адміністративних послуг (у разі необхідності здійснення таких платежів), зразки заяв та інших документів розміщені на інформаційних стендах ЦНАП;

5.9. Основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів, оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи у ЦНАП, графік їх роботи визначається Регламентом ЦНАП, який затверджує сесія міської ради.

6. Порядок надання адміністративної послуги

6.1. При зверненні замовника за отриманням адміністративної послуги працівник ЦНАП:

- надає замовнику вичерпну інформацію щодо вимог та порядку отримання адміністративної послуги;
- видає бланки заяв, зразків інших документів;
- приймає від замовника необхідний пакет документів, перевіряє наявність повного комплексу документів;
- забезпечує реєстрацію документів в реєстраційній системі ЦНАП;
- забезпечує передачу вхідного пакету документів не пізніше наступного робочого дня після реєстрації відповідному відділу;
- контролює терміни розгляду документів;
- видає замовнику документ, який свідчить про отримання послуги, про що робить відмітку у реєстраційній системі.

6.2. Надання адміністративних послуг замовнику здійснюється на безоплатній основі, крім надання тих послуг, які відповідно до чинного законодавства здійснюються на платній основі;

6.3. У разі подання замовником неповного пакету документів або якщо відомості, зазначені в поданих документах, не відповідають вимогам законодавства, працівник ЦНАП не приймає документи та відмовляє в реєстрації документів, про що повідомляє замовника та рекомендує йому доукомплектувати пакет документів або внести зміни у відомості, що подаються.

6.4. Відмова в наданні адміністративної послуги оформляється письмово з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови.

6.5. Після занесення даних про замовника до реєстраційної системи ЦНАП, адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація замовника і адміністративної послуги та який фіксується на бланку заяви.

6.6. Порядок надання адміністративної послуги у межах ЦНАП представниками адміністративних органів та установ міста визначаються окремо за умови складеної Угоди між міською радою та адміністративним органом або установою.

7. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг

7.1. Посадові особи за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть дисциплінарну або адміністративну відповідальність у порядку, установленому законодавством;

7.2. Працівники ЦНАП за порушення законодавства щодо розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть юридичну відповідальність у порядку, визначеному чинним законодавством України;

7.3. Працівники ЦНАП несуть відповідальність за порушення трудової дисципліни згідно законодавчих та нормативних актів України;

7.4. Дії або бездіяльність посадових осіб ЦНАП можуть бути оскаржені до міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому законодавством.

8. Фінансове та матеріальне забезпечення

8.1. Фінансування діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України;

8.2. Матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється Олевською міською радою.

9. Ліквідація та реорганізація

Ліквідація та реорганізація ЦНАП здійснюється за рішенням міської ради відповідно до чинного законодавства або за рішенням суду.