

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

### **1. Загальні положення**

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг (далі-Положення) розроблено відповідно до законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про місцеве самоврядування в Україні», з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг».

1.2. Центр надання адміністративних послуг м. Запоріжжя (далі-Центр) - постійно діючий робочий орган Запорізької міської ради, у якому надаються адміністративні, інші публічні послуги, згідно з переліком що визначається рішенням Запорізької міської ради.

1.3. Центр має власну символіку з позначенням «Центр надання адміністративних послуг».

1.4. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру ухвалюється міською радою.

Вибір місця розташування Центру, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів здійснюється в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до вимог чинного законодавства України.

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Запорізької обласної ради, розпорядженнями голови Запорізької обласної державної адміністрації, розпорядженнями міського голови, рішеннями Запорізької міської ради, її виконавчого комітету, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

1.6. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру. Порядок взаємодії, що встановлюється ним, є обов'язковим для виконання всіх, хто бере участь у роботі Центру.

### **2. Основні завдання Центру**

2.1 Основними завданнями Центру є:

2.1.1. організація надання адміністративних, інших публічних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.1.2. спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їх надання;

2.1.3. забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі;

2.1.4. запобігання проявам корупційних загроз під час надання адміністративних, інших публічних послуг;

2.1.5. здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

2.1.6. здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів;

2.1.7. організація ефективної взаємодії між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних, інших публічних послуг.

### 3. Організація роботи Центру

3.1. Здійснення функцій із керівництва, матеріально-технічного забезпечення та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради.

3.2. Центр має таку структуру:

- центральний «Вознесенівський» Центр;

- територіальні підрозділи;

- віддалені робочі місця адміністраторів Центру.

3.3. Вознесенівський (Центральний) Центр розміщено за адресою: бульв. Центральний, 27, м. Запоріжжя.

3.4. 6 (шість) територіальних підрозділів Центру розміщені за адресами:

- вул. Кияшка, 22, м. Запоріжжя (Дніпровський район);

- вул. Лізи Чайкіної, 56, м. Запоріжжя (Заводський район);

- вул. Чумаченка, 32, м. Запоріжжя (Комунарський район);

- вул. Українська, 50, м. Запоріжжя (Олександрівський район);

- вул. Світла, 2/просп. Інженера Преображенського, 1, м. Запоріжжя (Хортицький район);

- просп. Моторобудівників, 34, м. Запоріжжя (Шевченківський район).

3.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр визначається Запорізькою міською радою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, повинен обов'язково включати:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є Запорізька міська рада (її виконавчі органи або посадові особи);

- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються Запорізькою міською радою у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через Центр, за переліком, що затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває у власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус або факт.

У Центрі за рішенням Запорізької 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 монополіне становище на відповідному ринку послуг, що мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання, тощо) надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі за допомогою безоплатного використання ними місць самообслуговування.

3.6. У приміщенні, де розташовано 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 міською радою 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 їх заповненні, формуванні пакета документів. Надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг у Центрі забороняється.

За рішенням Запорізької міської ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема, можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їхніх заяв за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

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

3.7. З метою вивчення громадської думки щодо ефективності роботи Центру та задоволеності якістю наданих адміністративних послуг, у Центрі

проводяться заходи щодо підтримки зв'язків із суб'єктами звернень у системі засобів двостороннього зв'язку:

- 1) опитування відвідувачів шляхом анонімного анкетування в електронному та паперовому вигляді;
- 2) опитування шляхом залишення відгуків та пропозицій на Google - сторінці Центру;
- 3) залишені звернення у скриньках зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг;
- 4) відгуки у книзі відгуків та пропозицій;
- 5) проведення анкетування у чат-боті Вайберу.

#### **4. Права та обов'язки персоналу Центру**

4.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі звертається до адміністратора або посадових осіб, які приймають участь у роботі Центру за рішенням Запорізької міської ради.

4.2. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається Запорізькою міською радою.

4.3. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

4.4. Основними завданнями адміністратора є:

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

4.4.2. прийом 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 Закону України «Про захист персональних даних»;

4.4.3. складання у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

4.4.4. 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 (смс сповіщення) про можливість отримання адміністративних послуг у Центрі, його територіальних підрозділах, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4.4.5. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

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

4.4.7. надання адміністративних послуг, визначених рішенням Запорізької міської ради;

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

4.4.9. здійснення інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

4.5. Адміністратор має право:

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

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

4.5.3. інформувати керівника відповідного відділу, заступника директора департаменту та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

4.5.4. 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;

4.5.5. порушувати клопотання перед керівником відповідного відділу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

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

4.7. Керівником Центру є директор департаменту надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради.

Директор департаменту (керівник Центру) призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови.

4.8. Керівник Центру, відповідно до завдань, покладених на Центр:

4.8.1. здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

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

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

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

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

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

4.8.7. сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради за розподілом обов'язків щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

4.8.8. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

4.8.9. може здійснювати функції адміністратора;

4.8.10. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр.

4.9. Керівник Центру у межах своїх повноважень має право:

4.9.1 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами;

4.9.2. порушувати клопотання перед заступником міського голови за розподілом обов'язків щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи Центру;

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

## 5. Режим роботи Центру

5.1. Центр працює:

Понеділок, вівторок, середа, п'ятниця :	з 08:00 до 17:00
Четвер:	з 08:00 до 20:00
Субота:	з 08:00 до 15:45
Неділя:	вихідний

5.2. Територіальні підрозділи:

Понеділок, середа, четвер:	з 08:00 до 17:00
Вівторок:	з 08:00 до 20:00
П'ятниця:	з 08:00 до 15:45
Субота, неділя:	вихідні

5.3. Прийом та видача документів у Центрі здійснюється за графіком відповідно до пункту 2.2. Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг м. Запоріжжя та його територіальних підрозділах.

## 6. Фінансування діяльності Центру

6.1. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснює департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради.

6.2. Фінансування діяльності Центру здійснюється коштом бюджету Запорізької міської територіальної громади.

6.3. Фінансування може здійснюватися і зарахунок інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

6.4. Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовується для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботі з такими реєстрами.