

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Черкаської міської ради

від « 09 » \_\_ 06 \_\_\_\_ 2022 р. № 25-9

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Департамент «Центр надання адміністративних**  
**послуг» Черкаської міської ради**

1. Департамент «Центр надання адміністративних послуг» Черкаської міської ради (далі - ЦНАП) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг Черкаською міською радою. ЦНАП є виконавчим органом Черкаської міської ради, підконтрольний та підзвітний Черкаській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету та Черкаському міському голові.

ЦНАП утворений та діє на підставі рішення Черкаської міської ради, Положення про ЦНАП, і є правонаступником майнових прав та обов'язків департаменту управління справами та юридичного забезпечення Черкаської міської ради та управління з питань державної реєстрації Черкаської міської ради в частині повноважень структурних підрозділів, що входять до складу новоутвореного ЦНАПу.

ЦНАП є самостійною юридичною особою (самостійним виконавчим органом Черкаської міської ради), зареєстрованою у встановленому порядку, має самостійний баланс, розрахунковий рахунок, круглу печатку із зображенням Державного Герба України, печатки, штампи та відповідні бланки із своїм найменуванням, рахунки спеціальних коштів та інші рахунки, передбачені чинним законодавством України, може бути позивачем і відповідачем у судах.

Майно ЦНАПу належить йому на правах оперативного управління. ЦНАП володіє та користується майном, що є в його управлінні. Розпорядження майном ЦНАПу здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України.

Структурні підрозділи ЦНАПу (управління, відділи та інші структури) не мають статусу юридичної особи, діють у складі ЦНАПу, керуючись цим Положенням.

Працівники ЦНАПу отримують заробітну плату за рахунок міського бюджету та поділяються на:

- посадових осіб місцевого самоврядування, які наділені повноваженнями щодо здійснення організаційно – розпорядчих та консультативно–дорадчих функцій;
- службовців та робітників.

Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАПу приймається Черкаською міською радою.

Положення про ЦНАП затверджує Черкаська міська рада.

Граничну чисельність та фонд оплати праці ЦНАПу затверджує Черкаська міська рада.

Штатний розпис ЦНАПу затверджує Черкаський міський голова.

Вибір місця розташування ЦНАПу, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах Черкаської міської територіальної громади, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

2. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП.

3. ЦНАП має право:

- в межах наданих йому повноважень вносити пропозиції та розробляти проекти нормативно – правових актів органів місцевого самоврядування, а саме - рішень Черкаської міської ради, її виконавчого комітету, розпоряджень Черкаського міського голови;

- звертатися та отримувати в установленому порядку від виконавчих органів Черкаської міської ради та їх структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ та організацій міста, підприємств, установ та організацій інших форм власності, розташованих на території міста, необхідну інформацію та документи, необхідні для здійснення покладених на департамент повноважень;

- самостійно приймати рішення, видавати накази, давати доручення, обов'язкові для виконання працівниками департаменту;

- підписувати, завіряти, погоджувати, затверджувати чи посвідчувати документи в межах своєї компетенції.

4. Основними завданнями ЦНАПу є:

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

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у ЦНАПі;

4) 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;

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

6) декларування і реєстрація місця проживання та ведення реєстру територіальної громади.

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

ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (їх структурних підрозділів) Черкаської міської ради. Перелік таких посадових осіб визначається Черкаським міським головою.

На підставі узгоджених рішень Черкаської міської ради та суб'єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами такого суб'єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у ЦНАПі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

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

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається Черкаською міською радою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, включає:

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

адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через Центри надання адміністративних послуг, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

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

7. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (виготвлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється ЦНАПом, 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 відносити 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.

8. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, за рішенням виконавчого комітету Черкаської міської ради, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської, селищної, сільської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У приміщенні, де розміщується ЦНАП, за рішенням Черкаської міської ради, може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

9. Приміщення ЦНАПу повинно бути облаштовано 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.

За рішенням Черкаської міської 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 в ЦНАПі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в ЦНАПі звертається до адміністратора - посадової особи ЦНАПу Черкаської міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через ЦНАП адміністратори, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

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

Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАПі, визначається Черкаською міською радою відповідно до Постанови Кабінету міністрів України № 588 від 01.08.2013 року.

Для територіального підрозділу кількість адміністраторів може становити не менш як дві особи.

12. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАПу або порядкового номера печатки (штампа) та найменування ЦНАПу.

13. Основними завданнями адміністратора є:

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

2) прийняття 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 вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) складення 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) 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;

5) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

6) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

7) надання адміністративних послуг за рішенням Черкаської міської ради;

8) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі.

14. Адміністратор має 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 керівника ЦНАПу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

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;

5) порушувати клопотання перед керівником ЦНАПу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

15. ЦНАП очолює директор, який призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування розпорядженням Черкаського міського голови. Директор ЦНАПу безпосередньо підпорядкований Черкаському міському голові.

Організаційно-правовий статус, права, обов'язки та відповідальність директора ЦНАПу визначається цим Положенням.

Кваліфікаційні вимоги до директора ЦНАПу: повна вища освіта не нижче ступеня магістра, спеціаліста за напрямком «Правознавство», вільне володіння державною мовою. Стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 2 років.

16. Директор ЦНАПу відповідно до завдань, покладених на Центр:

1) здійснює керівництво роботою ЦНАПом, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАПу;

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

3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

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

5) укладає із органами державної влади, територіальними органами Міністерств України, державними установами та іншими суб'єктами письмові договори, угоди про співпрацю, меморандуми та інші документи, необхідні для організації надання консультацій в ЦНАПі;

6) укладає зі суб'єктами надання адміністративних послуг, які не є виконавчими органами Черкаської міської ради, узгоджені рішення або інші письмові угоди, якими регулюється процедура надання відповідної адміністративної послуги в ЦНАПі.

7) сприяє створенню належних умов праці, вносить пропозиції Черкаській міській раді, щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАПу;

8) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

9) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

10) затверджує посадові інструкції всіх працівників ЦНАПу;

11) визначає підпорядкованість структурних підрозділів ЦНАПу між заступниками директора, у разі їх призначення;

12) вносить на розгляд Черкаського міського голови пропозиції щодо призначення на посади, звільнення з посад працівників ЦНАПу та присвоєння їм рангів, порушує питання про застосування заохочень та притягнення до відповідальності працівників, встановлення їм розмірів надбавки за високі досягнення в праці або за виконання особливо важливої роботи та преміювання, а також інших кадрових питань;

13) надає на затвердження міському голові проєкт штатного розпису ЦНАПу з розрахунками видатків на його утримання;

14) організовує виконання рішень Черкаської міської ради, її виконавчого комітету та розпоряджень Черкаського міського голови;

15) в межах повноважень видає накази, які є обов'язковими для виконання працівниками ЦНАПу, організовує та контролює їх виконання;

16) відкриває банківські рахунки, розпоряджається коштами в межах затвердженого кошторису витрат на утримання ЦНАПу та цільових фондів;

17) представляє ЦНАП в межах своїх повноважень у відносинах з державними та громадськими організаціями, іншими органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, фізичними та юридичними особами – суб'єктами господарювання та громадянами;

18) веде особистий прийом громадян;

19) забезпечує підготовку проєктів рішень і внесення їх на розгляд Черкаської міської ради та її виконкому, а також проєктів розпоряджень Черкаського міського голови, доведення до виконавців нормативних та розпорядчих документів з питань, віднесених до їх повноважень;

20) здійснює інші повноваження відповідно до Положення про ЦНАП, а також повноваження, покладені на ЦНАП окремими рішеннями Черкаської міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями Черкаського міського голови, а також доручень посадових осіб керівництва міської ради та виконкому;

21) директор діє від імені ЦНАПу та представляє його у відносинах з державними і недержавними організаціями, підприємствами та установами, а також у судах без доручення;

22) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про ЦНАП.

17. Директор ЦНАПу несе персональну відповідальність за:

- виконання покладених на ЦНАП завдань та здійснення ним функцій і повноважень відповідно до цього Положення та законодавства України;
- відповідність прийнятих ним рішень вимогам чинного законодавства України;
- виконання рішень Черкаської міської ради, її виконавчого комітету, доручень та розпоряджень Черкаського міського голови, а також доручень посадових осіб керівництва міської ради та виконкому, наділених повноваженнями щодо координації роботи ЦНАПу;
- своєчасну та достовірну інформацію та надання звітів з питань, що входять до повноважень ЦНАПу;
- стан справ в підпорядкованих підрозділах ЦНАПу;
- стан діловодства, бухгалтерського обліку та звітності у ЦНАПі;
- своєчасний та якісний розгляд звернень громадян та службової кореспонденції.

18. Один із заступників директора, у разі їх призначення та затвердження штатним розписом департаменту, виконує обов'язки директора ЦНАПу під час його відсутності. У

випадку відсутності директора департаменту та його заступників, обов'язки останніх покладаються на керівника структурного підрозділу ЦНАПу за розпорядженням Черкаського міського голови.

Керівництво структурними підрозділами у складі ЦНАПу здійснюють заступник (заступники) директора департаменту, у разі їх призначення, та керівники структурних підрозділів ЦНАПу.

Заступник (заступники) директора та посадові особи органу місцевого самоврядування ЦНАПу приймаються на службу та призначаються на посади Черкаським міським головою на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою чинним законодавством України. Інші працівники ЦНАПу (службовці та робітники) приймаються на роботу та призначаються на посади розпорядженням Черкаського міського голови.

Звільнення та переведення посадових осіб органу місцевого самоврядування, службовців та робітників ЦНАПУ здійснюється за розпорядженням Черкаського міського голови в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

19. 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.

20. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах Черкаської міської територіальної громади за рішенням Черкаської міської ради, можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАПу та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів ЦНАПу, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного Черкаською міською радою.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється ЦНАПом.

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

Час прийому суб'єктів звернень становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день.

При цьому прийом суб'єктів звернень у ЦНАПі здійснюється без перерви на обід, та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

22. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАПу здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджету, та інших джерел, не заборонених чинним законодавством згідно з кошторисом.

ЦНАП є головним розпорядником коштів.

Директор департаменту наділяється правом вносити пропозиції щодо уточнення кошторису витрат.

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.