Додаток 1
до рішення сесії міської ради
від 25.03.2021 № 70

ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг Житомирської міської ради

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Положення про Центр надання адміністративних послуг (далі ЦНАП) встановлює правові засади організації діяльності та компетенцію ЦНАП, порядок взаємодії адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних послуг, визначає структуру і компетенцію надання послуг у форматі «Прозорий офіс» (далі – «Прозорий офіс») з метою координації дій усіх учасників надання адміністративних послуг, в т.ч. соціального характеру.

2. Центр надання адміністративних послуг Житомирської міської ради – управління, є виконавчим органом Житомирської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги суб'єктам звернень через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Центр надання адміністративних послуг Житомирської міської ради є юридичною особою.

Надання послуг у форматі «Прозорий офіс» здійснюється через адміністраторів / працівників шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

3. ЦНАП підконтрольний і підзвітний Житомирській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету, міському голові, заступнику міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Ведення бухгалтерського обліку та звітності ЦНАПу здійснюється планово-фінансовим відділом Житомирської міської ради.

4. У своїй діяльності ЦНАП керується Конституцією України, законами України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про адміністративні послуги", "Про звернення громадян", "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", постановами Кабінету Міністрів України, рішеннями Житомирської міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається Житомирською міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень може забезпечуватись надання адміністративних послуг обласних, районних і відповідних міських держадміністрацій, а також адміністративних послуг соціального характеру.

6. 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.

7. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням органу, що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру та віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом, що прийняв рішення про його утворення.

II. МЕТА І ЗАВДАННЯ ЦНАП

2.1. Діяльність ЦНАП здійснюється за принципами:

2.1.1. прозорості, відкритості та послідовності дій при наданні адміністративних послуг;

2.1.2. орієнтації на суб'єкта звернення - забезпечення ефективної взаємодії із суб'єктом звернення;

2.1.3. інформованості - забезпечення суб'єктів звернення вичерпною інформацією щодо адміністративних послуг;

2.1.4. зворотнього зв'язку - встановлення зворотнього зв'язку із суб'єктом звернення;

2.1.5. організаційної єдності - взаємодія адміністраторів ЦНАП з суб'єктами надання адміністративних послуг;

2.2. Метою роботи ЦНАП є надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень.

2.3. Основними завданнями ЦНАП є:

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

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

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

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

2.3.5 розширення співпраці та взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

2.3.6. організаційне забезпечення та координація діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. соціального характеру, у «Прозорому офісі».

ІІІ. ПОВНОВАЖЕННЯ ЦНАП

ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг згідно із законодавством, а також забезпечує координацію та організацію надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», які надаються через адміністраторів / працівників «Прозорого офісу» шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

3.1. У межах своєї компетенції адміністратор ЦНАП:

3.1.1 надає суб'єкту звернення вичерпну інформацію та консультацію щодо порядку надання адміністративних послуг;

3.1.2. приймає від суб'єкта звернення заяви та необхідні документи для надання адміністративної послуги, здійснює їх реєстрацію 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»;

3.1.3. видає або забезпечує 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;

3.1.4. забезпечує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг з метою надання адміністративних послуг у визначені строки;

3.1.5. здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

3.1.6. інформує керівництво міської ради про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг;

3.1.7. готує пропозиції суб'єктам надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедур надання послуг;

3.1.8. забезпечує комп'ютерний облік звернень суб'єктів звернень;

3.1.9. опрацьовує звернення суб'єктів звернень та надає їх для розгляду міському голові, заступникам міського голови згідно з розподілом обов'язків, керуючому справами виконкому, відповідно до розподілу обов'язків;

3.1.10. за дорученням міського голови, його заступників направляє звернення на розгляд виконавчих органів, органів прокуратури, суду, підприємств, організацій та установ міста, відповідно до їх компетенції, про що інформує заявників;

3.1.11. отримує у встановленому порядку від виконавчих органів матеріали, інформацію, необхідні для виконання завдань, покладених на ЦНАП;

3.1.12. інформує суб'єктів звернення про результати розгляду їх заяв та прийняті рішення;

3.1.13. аналізує стан роботи зі зверненнями суб'єктів звернень, готує за їх результатами аналітичні довідки, матеріали міському голові та заступникам про кількість та характер звернень, що надійшли до ЦНАП;

3.1.14. забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання справ у ЦНАП та готує справи для передачі до архівного відділу;

3.1.15. вивчає досвід роботи у сфері надання адміністративних послуг інших міст України;

3.1.16. вносить пропозиції міському голові, міського голови, керуючому справами виконкому щодо вдосконалення роботи ЦНАП;

3.1.17. надає адміністративні послуги у випадках, передбачених законом;

3.1.18. складає протоколи про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

3.1.19. розглядає справи про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

3.2. Адміністратор ЦНАП має право:

3.2.1. 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;

3.2.2. 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;

3.2.3 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;

3.2.4 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;

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

IV. СТРУКТУРА ТА ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦНАП

4.1. Організаційне забезпечення ЦНАП здійснює його керівник – начальник Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради.

4.2. Начальник ЦНАП:

4.2.1. здійснює загальне керівництво роботою ЦНАП, забезпечує організацію та взаємодію адміністраторів ЦНАП з суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;

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

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

4.2.4. сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції органу, що утворив центр, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

4.2.5. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

4.2.6. здійснює функції адміністратора;

4.2.7. здійснює моніторинг діяльності ЦНАП, проводить аналіз кількості звернень від суб'єктів звернень, вхідних та вихідних документів;

4.2.8. вносить пропозиції керівникам виконавчих органів міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

4.2.9. вносить пропозиції керівництву міської ради з питань підбору кадрів, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності адміністраторів ЦНАП, проведення навчань із працівниками;

4.2.10. забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань забезпечення організації надання адміністративних послуг ЦНАП та функціонування ЦНАП;

4.2.11. готує проєкти рішень і розпоряджень про стан роботи зі зверненнями суб'єктів звернень, інших документів, пов'язаних з ЦНАП здійснює контроль за їх виконанням;

4.2.12. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

4.3. Начальник ЦНАП повинен мати повну вищу освіту не нижче ступеня магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом 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.

4.4. Начальник ЦНАП приймається і звільняється з посади міським головою в порядку передбаченому чинним законодавством України.

4.5. На час відсутності начальника ЦНАП виконання його обов'язків покладається на одного із заступників.

4.6. У складі ЦНАП можуть утворюватися відділи, сектори.

4.7. Посадові інструкції та положення про внутрішні структурні підрозділи затверджуються заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради відповідно до розподілу обов’язків.

4.8. У центрі 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).

4.9. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, 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.

4.10. Штатний розпис та кошторис на утримання ЦНАП затверджується міським головою.

4.11. Організація роботи ЦНАП здійснюється відповідно до Регламенту ЦНАП, що затверджується рішенням сесії міської ради.

4.12. Графік роботи ЦНАП та представників суб'єктів надання адміністративних послуг в ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі ЦНАП своїх представників відповідно до графіку.

4.13. Діловодство ЦНАП ведеться згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства України.

4.14. Міська рада створює відповідні умови для роботи та підвищення кваліфікації працівників ЦНАП, забезпечує їх окремими приміщеннями, телефонним зв'язком, сучасними засобами оргтехніки.

4.15. Майно ЦНАП використовується на правах оперативного управління та у відповідності до чинного законодавства.

4.16. ЦНАП має печатку із зображенням Державного гербу України та його власною назвою, штамп.

4.17. Місцезнаходження ЦНАП: 10014, м. Житомир, вул. Михайлівська, 4. Місцезнаходження «Прозорого офісу»: 10009, м.Житомир, пл. Польова, 8.

V. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

5.1. Фінансування діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не заборонених законодавством України.

VI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Припинення діяльності ЦНАП здійснюється в порядку, визначеному чинним законодавством України.

6.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його затвердження.

Начальник ЦНАП С.Л.Галецька

Житомирська міська рада Житомирської області
Відділ організаційного забезпечення депутатської діяльності
Україна

Секретар міської ради В.А. Кліміниський