

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення \_\_\_\_\_ сесії Ізюмської  
міської ради 7 скликання  
від \_\_\_\_\_ 2020р. № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про управління “Центр надання адміністративних послуг”**  
**апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради**

1. Управління “Центр надання адміністративних послуг” апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради (далі – Центр) є структурним підрозділом виконавчого комітету Ізюмської міської ради, утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг в Ізюмській міській об’єднаній територіальній громаді.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається Ізюмською міською радою.

Центр підзвітний і підконтрольний Ізюмській міській раді та її виконавчому комітету, Ізюмському міському голові, заступнику Ізюмського міського голови, відповідно до розподілу обов’язків.

Центр не є юридичною особою, має свій бланк.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, рішеннями Ізюмської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Ізюмського міського голови, а також цим Положенням.

4. Основними завданнями Центру є:

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;
- спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;
- організація надання послуг віддаленого робочого місця адміністратора.

5. Центр забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, затверджується Ізюмською міською радою.

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

На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

6. У Центрі за рішенням Ізюмської міської ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних

послуг, укладання 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).

7. У приміщенні, де розміщується 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 Ізюмською 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 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. Центр повинен бути облаштований 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.

9. За рішенням Ізюмської 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 Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

10. Центр очолює начальник управління, на якого покладається обов'язки щодо здійснення функцій з керівництва Центру та відповідальності за організацію його діяльності.

11. У складі управління функціонують наступні структурні підрозділи: відділ з надання послуг соціального характеру, інформаційний відділ.

Начальники відділів управління відповідальні за роботу підпорядкованих їм структурних підрозділів та виконують обов'язки відповідно до Положень про відділи (додаток 1 та додаток 2) і посадових інструкцій.

12. Начальник управління, начальники відділів призначаються на посаду та звільняються з посади Ізюмським міським головою, відповідно до вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», інших нормативних актів, що стосуються проходження служби в органах місцевого самоврядування.

13. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора - посадової особи апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

14. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади Ізюмським міським головою.

Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається Ізюмською міською радою.

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

15. Основними завданнями адміністратора є:

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

15.2. 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";

15.3. 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;

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

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

15.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

15.7. складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

16. Адміністратор має право:

16.1. безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, центральних органів виконавчої влади, 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;

16.2. 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;

16.3. 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;

16.4. 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;

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

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

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

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

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

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

17.5. сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції Ізюмському міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

17.6. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

17.7. може здійснювати функції адміністратора;

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

18. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними органами виконавчої влади, іншими державними органами, Ізюмською міською радою та її виконавчим комітетом, підприємствами, установами або організаціями міста.

19.3. метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням Ізюмської міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця адміністраторів такого Центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається Ізюмською міською радою.

20. Час прийому суб'єктів звернень в Центрі є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, і становить п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до 20-ї години.

За рішенням Ізюмської міської ради час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

21. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного бюджету та бюджету Ізюмської міської ОТГ.

22. Центр 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 роботі з такими реєстрами.

Секретар Ізюмської міської ради

А.Г. Єрдаларян

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ з надання послуг соціального характеру**  
**управління «Центр надання адміністративних послуг»**  
**апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради**

1. Відділ з надання послуг соціального характеру управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради (далі - Відділ) є структурним підрозділом управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради (далі - Центр).

2. Відділ підпорядковується начальнику Центру.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України, Указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, нормативно-правовими актами Міністерства соціальної політики, Департаменту соціального захисту населення Харківської облдержадміністрації, рішеннями Ізюмської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Ізюмського міського голови, Положенням та Регламентом управління «Центр надання адміністративних послуг», а також цим Положенням про відділ.

4. Положення про Відділ розроблено на підставі Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради.

5. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади Ізюмським міським головою, згідно Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», інших нормативних актів, що стосуються проходження служби в органах місцевого самоврядування.

6. Основними завданнями роботи Відділу є:

6.1. попереднє інформування населення про усі види соціальної допомоги (виплати для громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, соціальна допомога готівкою, не грошова допомога, пільги, соціальні програми підтримки ветеранів, соціальні програми для інвалідів, субсидії), на які вони можуть претендувати, та інформування про перелік необхідних документів для їх отримання;

6.2. видача бланків документів, які необхідно заповнити для призначення усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та послуг, які визначені відповідним законодавством та нормативно-правовими актами;

6.3. надання консультацій з питань прийому та заповнення документів для призначення усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та

послуг, у тому числі за моделлю виїзного адміністратора за допомогою «Мобільного кейсу»;

6.4.інформування громадян про стан розгляду раніше поданої заяви на призначення соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та послуг;

6.5. надання консультацій, прийом документів та видача результатів усіх адміністративних послуг соціального характеру, які надаються через управління «Центр надання адміністративних послуг».

6.6.організація прийому та реєстрації заяв для призначення усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та послуг, які визначені законодавством та нормативно-правовими актами за принципом «єдиного вікна»;

6.7.формування особових справ з призначення усіх видів соціальної допомоги та компенсаційних виплат;

6.8.сприяння громадянам в одержанні окремих документів, необхідних для призначення усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та послуг;

6.9.надання роз'яснень стосовно пакету документів конкретної сім'ї чи особи на отримання усіх видів соціальної допомоги, компенсаційних виплат, пільг та послуг, які визначені законодавством та нормативно-правовими актами;

7.Безпосереднє керівництво Відділом здійснює начальник, який:

7.1. готує плани роботи та звіти про роботу Відділу;

7.2.визначає функціональні обов'язки працівників Відділу;

7.3.дає працівникам Відділу обов'язкові для виконання вказівки;

7.4. організує належне ведення діловодства в Відділі;

7.5. здійснює контроль за виконанням режиму роботи та графіку прийому суб'єктів звернень, які діють в Центрі, та за виконанням посадових обов'язків працівниками Відділу;

7.6. за дорученням начальника Центру представляє інтереси управління в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях з питань, що відносяться до компетенції Відділу;

7.7.виконує обов'язки адміністратора Центру;

7.8. виконує доручення начальника Центру.

8.Керівник Відділу несе відповідність за:

8.1.своєчасне і якісне виконання завдань і функцій, покладених на Відділ, планів роботи, звітів за відповідні періоди та доручень начальника Центру;

8.2.дотримання законодавчих і нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг соціального характеру, призначення усіх видів соціальної допомоги і компенсаційних виплат;

8.3.своєчасний і якісний розгляд документів, що знаходяться у Відділі;

8.4.належну організацію роботи працівників Відділу, дотримання ними трудової дисципліни;

8.5. належне ведення діловодства;

8.6. допущені порушення в Відділі антикорупційного законодавства.

9. Адміністратори Відділу мають право:

9.1.отримувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням послуг, в установленому законом порядку, інформацію та документи, необхідні для виконання обов'язків, покладених на Відділ;

9.2.вносити пропозиції керівництву Відділу та Центру щодо вдосконалення роботи;

9.3.готувати відповіді з питань, що відносяться до компетенції Відділу, на запити центральних і місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій і громадян;

10.Адміністратори Відділу зобов'язані:

10.1.на належному рівні виконувати покладені на них посадові та функціональні обов'язки;

10.2.постійно підвищувати свій освітній та професійний рівень;

10.3.дотримуватися режиму роботи та графіку прийому суб'єктів звернень, які діють в Центрі;

10.4.дотримуватися Єдиних вимог (стандартів) до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг, етики поведінки державного службовця, вимог законодавства про державну службу, антикорупційного законодавства.

Секретар Ізюмської міської ради

А.Г. Єрдларян

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про інформаційний відділ**  
**управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату**  
**виконавчого комітету Ізюмської міської ради**

1. Інформаційний відділ управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради (далі - Відділ) є структурним підрозділом управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради (далі - Центр).

2. Відділ підпорядковується начальнику Центру.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією і законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, рішеннями Ізюмської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Ізюмського міського голови, Положенням та Регламентом управління «Центр надання адміністративних послуг», а також цим Положенням про відділ.

4. Положення про Відділ розроблено на підставі Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради.

5. Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади Ізюмським міським головою, згідно Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», інших нормативних актів, що стосуються проходження служби в органах місцевого самоврядування.

6. Основними завданнями роботи Відділу є:

6.1. забезпечення відкритості та прозорості роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Ізюмської міської ради з питань реалізації державної інформаційної політики у сфері надання адміністративних послуг;

6.2. удосконалення системи інформування жителів громади про діяльність Центру: новини у законодавстві, події та заходи, які проводяться у Центрі шляхом наповнення розділу «Публічна інформація» і «Центр надання адміністративних послуг» на офіційному сайті Ізюмської міської об'єднаної територіальної громади та на офіційній сторінці Центру у мережі Фейсбук;

6.3. забезпечення взаємодії із засобами масової інформації усіх форм власності та з Ізюмською радіокомпанією «Радіо-Ізюм»;

6.4. надання суб'єктам звернення допомоги у місці для самообслуговування відвідувачів у Центрі, щодо користування інформаційними системами та електронними послугами.



7. Безпосереднє керівництво Відділом здійснює начальник, який:

7.1. відповідає за розміщення актуальної інформації про діяльність Центру на офіційному сайті Ізюмської міської об'єднаної територіальної громади та на офіційній сторінці Центру у мережі Фейсбук, у засобах масової інформації та в Ізюмській радіокомпанії "Радіо-Ізюм", за оновлення інформації відповідно до змін у законодавстві чи у роботі Центру;

7.2. проводить навчання та надає допомогу адміністраторам Центру щодо роботи в програмному забезпеченні, які застосовуються в Центрі;

7.3. виконує роботи по інсталяції програмного забезпечення та встановлення комп'ютерної та офісної техніки, зокрема електронної черги, їх налаштуванню, консультує з питань їх експлуатації;

7.4. контролює формування та надає пропозиції щодо вдосконалення топології локальної комп'ютерної мережі Центру та забезпечення їх взаємодії;

7.5. здійснює контроль за роботою серверного обладнання;

7.6. забезпечує інформаційний та телекомунікаційний зв'язок в структурних підрозділах Центру;

7.7. забезпечує технічний супровід при проведенні онлайн семінарів та вебінарів, у яких беруть участь адміністратори Центру;

7.8. контролює забезпечення інформаційної безпеки при роботі з персональним комп'ютером, локальною мережею або Інтернет, встановлення та оновлення антивірусних програм, паролів доступу;

7.9. забезпечує, в межах своїх повноважень, зберігання інформації з обмеженим доступом відповідно до законодавства;

7.10. готує плани роботи та звіти про роботу Відділу;

7.11. несе персональну відповідальність за виконання покладених на Відділ основних завдань;

7.12. виконує обов'язки адміністратора Центру;

7.13. виконує доручення начальника Центру.

8. Начальник Відділу зобов'язаний:

8.1. на належному рівні виконувати покладені на нього посадові обов'язки;

8.2. постійно підвищувати свій освітній та професійний рівень;

8.3. дотримуватися Єдиних вимог (стандартів) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, етики поведінки державного службовця, вимог законодавства про державну службу, антикорупційного законодавства.

Секретар Ізюмської міської ради

А.Г. Єрдаларян