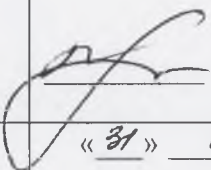


Додаток № 2
 до рішення дев'ятої сесії
 Полтавської міської ради сьомого
 скликання від 31.01. 2017 року

	Згідно ISO 9001	П-СУЯ/01 Версія 03 Кількість сторінок 09 Замінено сторінок 09
	Виконавчі органи Полтавської міської ради	
	Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» управління адміністративних послуг Полтавської міської ради	
Оригінал: протокол сесії Полтавської міської ради, управління адміністративних послуг Полтавської міської ради		Копія: відділ кадрової роботи, з питань служби в органах місцевого самоврядування та нагород
Розроблено:	Перевірено:	Затверджено:
Начальник управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, адміністратор:  / О.Регеда	Уповноважений з питань якості:  / Н.Сук	Рішенням дев'ятої сесії Полтавської міської ради сьомого скликання від « <u>31</u> » <u>01</u> 2017р.
« <u>31</u> » <u>01</u> 2017 р.	« <u>31</u> » <u>01</u> 2017 р.	« <u>31</u> » <u>01</u> 2017 р.

1. Загальні положення.

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» (в подальшому - відділ) є структурним підрозділом управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі- управління).

1.2. Відділ є правонаступником робочого органу - центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради, створеного рішенням позачергової двадцять дев'ятої сесії Полтавської міської ради шостого скликання від 05.02.2013р.

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, чинним законодавством України, рішеннями міської ради, виконавчого комітету міської ради, наказами по управлінню адміністративних послуг та цим Положенням.

1.4. Відділ очолює заступник начальника управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», адміністратор.

1.5. Заступник начальника управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», адміністратор підпорядковується безпосередньо начальнику управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, адміністратору (в подальшому - начальник управління), галузевому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів, міському голові.

1.6. Заступник начальника управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», адміністратор призначається і звільняється з посади міським головою згідно із чинним законодавством.

1.7. Адміністратори відділу «Центр надання адміністративних послуг» (в подальшому - адміністратор) призначаються і звільняються з посади начальником управління згідно з чинним законодавством.

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

2. Організація роботи відділу, завдання та повноваження.

2.1 Основні завдання відділу.

2.1.1. Реалізація правової політики у сфері надання адміністративних послуг у місті згідно з вимогами діючого законодавства, що регулює дану діяльність.

2.1.2. Забезпечення надання адміністративних послуг через адміністратор шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.1.3. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.

2.1.4. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

2.1.5. Забезпечення надання адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, у разі прийняття узгодженого рішення Полтавською міською радою та Полтавською обласною державною адміністрацією.

2.1.6. Порядок взаємодії адміністраторів, суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг визначається Регламентом роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради.

2.2 Повноваження відділу.

2.2.1. Забезпечення процесу надання адміністративних послуг.

2.2.2. Поширення інформації про порядок отримання адміністративних послуг.

2.2.3. Участь у розробленні проєктів нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

- 2.2.4. Прийняття та оброблення документів, необхідних для отримання адміністративних послуг.
- 2.2.5. Здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду звернень та прийняття рішень.
- 2.2.6. Забезпечення консультування суб'єктів звернення щодо порядку отримання адміністративних послуг.
- 2.2.7. Забезпечення прозорості процедури надання адміністративних послуг, у тому числі з урахуванням принципу мовчазної згоди.
- 2.2.8. Висвітлення діяльності відділу у місцевих засобах масової інформації, ведення веб-сторінки в мережі Інтернет, яка містить інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг, інформаційне наповнення веб-сайту управління адміністративних послуг, Полтавської міської ради.
- 2.2.9. Забезпечення оприлюднення та вільного доступу до інформації, необхідної суб'єктам звернень.
- 2.2.10. Підготовка пропозицій з удосконалення процедури надання адміністративних послуг.
- 2.2.11. Ведення діловодства, обліку та звітності відділу.
- 2.2.12. Участь у запобіганні, виявленні, а в установлених законом випадках – у здійсненні заходів щодо припинення корупційних правопорушень у межах, визначених Законом України «Про запобігання корупції».
- 2.2.13. Надання безоплатної первинної правової допомоги відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» та в межах повноважень.
- 2.2.14. Забезпечення захисту персональних даних суб'єктів звернення.

2.3. Завдання та права адміністратора.

- 2.3.1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, в тому числі документів дозвільного характеру.
- 2.3.2. 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».
- 2.3.3. 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.
- 2.3.4. Здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень.
- 2.3.5. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

12

2.3.6. Складання актів, протоколів та розгляд справ про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

2.3.7. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

2.3.8. Погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.3.9. Інформувати начальника управління та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

2.3.10. 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.

2.3.11. Порушувати клопотання перед начальником управління щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи відділу.

2.3.12. Адміністратори не несуть відповідальність за недостовірність поданих фізичними особами та суб'єктами господарювання (їх уповноваженими представниками) документів (їх копій) для отримання адміністративних послуг.

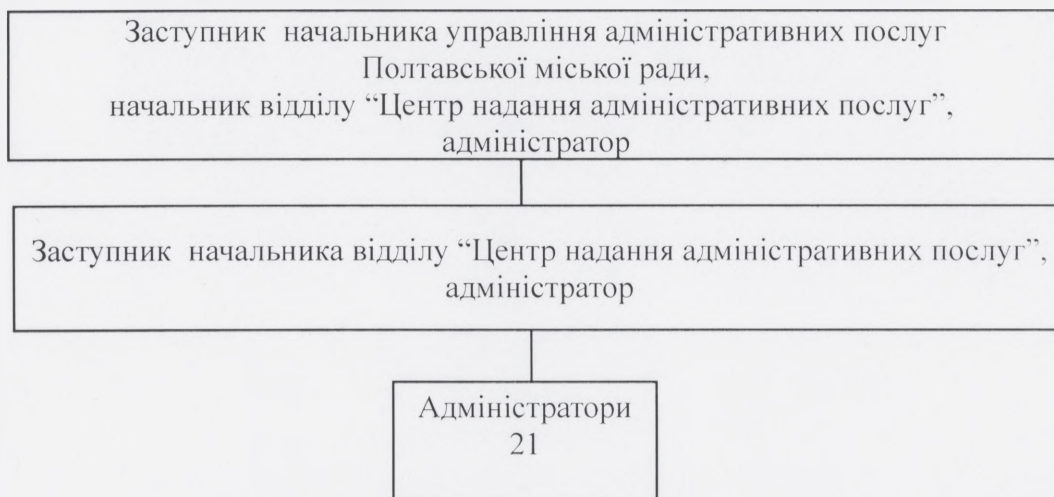
3. Основні показники роботи.

3.1 Кількість наданих через адміністраторів адміністративних послуг, в тому числі виданих документів дозвільного характеру.

3.2 Кількість консультацій, наданих фахівцями відділу, з питань що відносяться до його повноважень.

3.3. Кількість заяв та звернень громадян, розглянутих у встановлені терміни, у порівнянні до загальної кількості заяв та звернень.

4. Організаційна структура відділу.



5. Права щодо інших підрозділів, виконавчих органів та організацій

5.1. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію, необхідну для виконання покладених на відділ завдань.

5.2. Скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції відділу.

5.3. Організовувати виконання розпорядчих документів міської ради та її виконавчого комітету в межах повноважень відділу.

5.4. Брати участь у розробці проєктів рішень, розпоряджень, планів заходів з питань, які стосуються надання адміністративних послуг.

5.5. Залучати за домовленістю уповноважених представників суб'єктів надання адміністративних послуг для участі у роботі відділу.

Персональний склад таких представників визначається відповідним розпорядчим документом керівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

6. Фінансове та інше забезпечення надання адміністративних послуг.

6.1. Фінансове та інше забезпечення роботи відділу здійснюється за рахунок міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

6.2. У приміщенні, де розміщується відділ, 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'єкту звернення.

7. Прийом суб'єктів звернень у відділі.

7.1.Час прийому суб'єктів звернень у відділі становить шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через відділ. Два дні на тиждень здійснюється прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

8. Відповідальність

Процеси	Заступник начальника управління, начальник відділу, адміністратор	Заступник начальника відділу, адміністратор	Адміністратори
Організація роботи відділу	В	В	У
Організація роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради, надання пропозицій щодо покращання його роботи	В	В	У
Здійснення керівництва роботою відділу, персональна відповідальність за організацію його діяльності	В	В	І
Організація діяльності відділу, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вжиття заходів до підвищення ефективності роботи відділу	В	В	І
Координація діяльності адміністраторів, контроль якості та своєчасність виконання ними обов'язків	В	В	У
Організація інформаційного забезпечення роботи відділу, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів	В	В	У
Сприяння створенню належних умов праці у відділі, внесення пропозицій до міської ради, щодо матеріально-технічного забезпечення відділу.	В	В	У
Розгляд скарг на діяльність чи бездіяльність адміністраторів	В	В	І
Виконання інших повноваження згідно з актами законодавства та даним Положенням	В	В	В
Організація розробки, погодження та затвердження графіків змінності адміністраторів	В	В	У

Складання протоколів та розгляд справ про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законодавством	В	В	В
Надання методичної та консультаційної допомоги під час надання суб'єктами господарювання пакетів документів для отримання адміністративних послуг, в тому числі документів дозвільного характеру	У	У	У
Надання запитів до управлінь, відділів виконкому, контролюючих служб, суб'єктів господарювання для підготовки розділів програм соціально-економічного розвитку міста, що відноситься до відання відділу, узагальнення отриманої інформації і формування розділів програм	В	В	У
Забезпечення надання відповідей на запити на інформацію, що надійшли до відділу, чи направлення запитів належному розпоряднику інформації у визначений законом термін	В	В	У
Ведення архівів	І	В	В
Оприлюднення у визначеному законом порядку публічної інформації, що була отримана чи створена в процесі виконання основних завдань та функцій відділу	В	В	У
Участь у організації роботи спеціалізованої служби торгівлі та харчування цивільного захисту міста Полтави.	У	У	У
Несення дисциплінарної, цивільної, адміністративної або кримінальної відповідальності, передбаченої законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг	У	У	У
Забезпечення належного виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації»	В	В	У
Надання безоплатної первинної правової допомоги відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу» та в межах повноважень	В	В	В

В – відповідає, У – бере участь, І – одержує інформацію

9. Взаємовідносини і зв'язки з іншими

Підрозділ /організація	Отримує	Надає
Полтавська обласна державна адміністрація та обласна рада	Розпорядження голови, рішення сесій, протоколи нарад, семінарів, розпорядчі документи структурних підрозділів обласної держадміністрації, що стосуються напрямку діяльності відділу	Інформацію про виконання програм соціально-економічного розвитку міста, розвитку підприємництва, в частині надання адміністративних послуг
Міська рада, структурні підрозділи виконкому міської ради	Рішення міської ради, рішення та протоколи засідань постійних комісій, рішення виконкому, розпорядження міського голови, протоколи нарад, круглих столів, громадських обговорень, створених при виконкомі комісій, інші матеріали за напрямками діяльності відділу Запити на інформацію	Проекти рішень міської ради, виконавчого комітету, пропозиції по розробці програм соціально-економічного розвитку, розвитку підприємництва, рекомендації по розробці та прийняттю регуляторних актів, інші матеріали за напрямками діяльності відділу Відповіді на запит на інформацію, публічну інформацію, що була отримана чи створена в процесі виконання основних завдань та функцій відділу для оприлюднення у визначеному законом порядку
Районні у місті ради та їх виконавчі комітети	Рішення районних у місті рад, виконавчих комітетів, програми розвитку районів, протоколи нарад та ін. документи за напрямками, що належать до компетенції відділу	Інформаційні матеріали по наданню адміністративних послуг, галузі торгівлі та побутового обслуговування, консультаційну та методичну допомогу стосовно прийняття регуляторних актів та інші матеріали за напрямками діяльності відділу
Підприємства, організації, установи, інші суб'єкти господарювання	Інформацію про діяльність відділу, пропозиції при розробці та прийнятті регуляторних актів.	Інформацію про прийнятті міською радою та її виконавчим комітетом програми, заходи, рішення та інші розпорядчі документи стосовно надання адміністративних послуг

Громадяни	Звернення стосовно надання адміністративних послуг	Інформацію про розгляд звернень, зауважень та пропозицій у напрямках діяльності відділу
-----------	--	---

Міський голова



О. Мамай