

ПОЛОЖЕННЯ про Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі

1. Центр надання адміністративних послуг (далі – Центр) є постійно діючим робочим органом Тернопільської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги, документи дозвільного характеру, послуги, що надають виконавчі органи ради та інші установи (далі послуги) через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання цих послуг.

2. Центр утворюється за рішенням міської ради.

3. Центр підпорядковується міській раді, її виконавчому комітету та міському голові. Координує діяльність Центру заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

4. Організація матеріально - технічного забезпечення діяльності Центру покладається на відділ «Центр надання адміністративних послуг» Тернопільської міської ради.

5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про службу в органах місцевого самоврядування», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Тернопільської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

6. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Тернопільської міської територіальної громади за рішенням міської ради, можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця адміністраторів Центру.

7. Час прийому суб'єктів звернень визначається відповідно до законодавства рішенням виконавчого комітету.

8. Основними завданнями Центру є:

1) створення зручних умов для отримання послуг, в тому числі з використанням "мобільного кейсу";

2) спрощення процедур отримання послуг та поліпшення якості їх надання;

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

4) запобігання корупції, усунення посередництва під час надання послуг;

5) підвищення рівня поінформованості суб'єктів звернень про порядок надання послуг.

9. Центр провадить діяльність на принципах:

1) відкритості та прозорості під час надання послуг;

2) доступності інформації про надання послуг;

3) захищеності персональних даних;

4) раціональної мінімізації процедурних дій, що вимагаються для отримання послуг;

5) оперативності та своєчасності;

6) ефективної взаємодії із суб'єктами звернень та суб'єктами надання послуг;

7) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

10. Перелік послуг, які надаються через Центр, затверджується виконавчим комітетом міської ради.

У Центрі за рішенням виконавчого комітету міської ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням послуг, прийом громадян міським головою та його заступниками.

11. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання.

12. Посадовий склад Центру визначається виконавчим комітетом Тернопільської міської ради. Посадові особи виконавчих органів Ради, які включені до посадового складу Центру і є суб'єктами надання адміністративних послуг, здійснюють повноваження адміністраторів в частині прийняття заяв від суб'єктів звернення і видачі їм результатів послуг.

Усі посадові особи виконавчих органів Ради, включені до посадового складу Центру, дотримуються єдиних вимог щодо організації надання адміністративних послуг через Центр та підпорядковуються керівнику Центру.

13. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – до представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

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

15. Адміністраторами Центру є усі посадові особи органу, які входять до посадового складу Центру, і основними завданнями яких є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання послуг у відповідності до інформаційних карток;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення) у встановленому законом порядку, повідомлення щодо можливості отримання послуг, оформлених суб'єктами надання послуг;

4) організаційне забезпечення надання послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання послуг у випадках, передбачених законом.

16. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання послуг, державних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання послуги без залучення суб'єкта звернення;

3) інформувати керівника Центру та суб'єктів надання послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок із них, витягів із реєстрів та баз даних, які необхідні для надання послуги;

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

17. Центр очолює керівник, який одночасно є начальником відділу «Центр надання адміністративних послуг», на який покладається керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру.

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

1) здійснює керівництво роботою Центру, виходячи з максимального врахування інтересів суб'єктів звернень;

2) організовує діяльність Центру, забезпечує його взаємодію з суб'єктами надання послуг;

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

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

5) вносить пропозиції органу, що утворив Центр, стосовно визначення його структури, посадового складу, технічного оснащення, матеріально-технічного забезпечення;

б) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

7) планує роботу Центру, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи *міському* голові;

8) забезпечує розроблення Положення про Центр, у разі потреби – змін і доповнень, подання їх на затвердження в установленому порядку;

9) звітує про проведену роботу Центру;

10) забезпечує планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації працівників ЦНАП;

11) виконує інші повноваження згідно компетенції.

19. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями.

20. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання послуг.

Міський голова

С.В.Надал