



**УКРАЇНА**  
**Бібрська міська рада**  
**Львівського району Львівської області**  
**XXX сесія VIII скликання**  
**Р І Ш Е Н Н Я**

**06 жовтня 2023 року**  
**м. Бібрка**

**№**

**Про затвердження Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Бібрської міської ради Львівського району Львівської області в новій редакції**

З метою належної організації надання адміністративних послуг на території міської територіальної громади, керуючись Постановою Кабінету Міністрів України № 118 від 20.02.2013 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), ст. 25, ч. 4 ст. 54, ч. 1 ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Законом України «Про адміністративні послуги», враховуючи результати робочої наради щодо організації моніторингу якості надання адміністративних послуг за 2022 рік, проведеної 21.02.2023 року відділом розвитку надання адміністративних послуг управління з питань цифрового розвитку Львівської обласної державної адміністрації, Бібрська міська рада

**ВИРІШИЛА:**

- 1.** Затвердити Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Бібрської міської ради Львівського району Львівської області в новій редакції, що додається.
- 2.** Визнати таким, що втратило чинність Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Бібрської міської ради, яке затверджено рішенням Бібрської міської ради № 21 від 08.12.2020.
- 3.** Відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Бібрської міської ради Львівського району Львівської області керуватись у своїй діяльності із забезпечення свого функціонування Положенням, яке затверджене цим рішенням.
- 4.** Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з правових питань.

**Бібрський міський голова \_\_\_\_\_ Гринус Р.Я.**

\_\_\_\_\_ Гринус Р.Я.  
М.П.

### Положення

#### про відділ «Центр надання адміністративних послуг»

#### виконавчого комітету Бібрської міської ради Львівського району Львівської області

1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Бібрської міської ради Львівського району Львівської області (далі - ЦНАП) утворений Бібрською міською радою Львівського району Львівської області (далі – Рада) як структурний підрозділ виконавчий орган (відділ) з метою забезпечення надання адміністративних послуг мешканцям громади.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАПу, приймається Радою.

Вибір місця розташування ЦНАПу, його територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів, здійснюється в межах території громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

3. ЦНАП 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 Ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

4. Основні завдання ЦНАПу:

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 ЦНАП;

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.

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

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та його віддалені робочі місця адміністраторів, визначається та затверджується органом, що його утворив.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, включає:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна 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 ЦНАПи, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

6. У ЦНАП за рішенням Ради для зручності суб'єктів звернень може здійснюватися:

- надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг,

- надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

У ЦНАП за рішенням Ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

7. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (банківські, виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів тощо) суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється Радою на конкурсній основі та на інших підставах визначених чинним законодавством (критерії відбору – мінімізація матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення).

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. ЦНАП 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.

За рішенням 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 ЦНАП не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в ЦНАП, звертається до адміністратора - посадової особи Ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання.

За рішенням Ради окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через ЦНАП, адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

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

Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, визначається Радою відповідно до рекомендацій Постанови Кабінету Міністрів України № 818 від 04.08.2021.

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

12. 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»; 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;

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;

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

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

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

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

8) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

13. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та 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 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»;

3) інформувати керівника ЦНАПу та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв про надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

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

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

14. ЦНАП очолює керівник (начальник відділу) ЦНАПу, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням голови в установленому законодавством порядку.

15. Керівник відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

1) здійснює керівництво роботою ЦНАПу, 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 та інших працівників ЦНАПу, розподіляє обов'язки між працівниками ЦНАПу, 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) сприяє створенню належних умов праці у ЦНАПі, вносить пропозиції органу, що утворив ЦНАП, щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАПу;

5-1) забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи ЦНАПів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, 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;

6) погоджує та вносить пропозиції, клопотання з питань підбору кадрів, заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності адміністраторів та інших працівників ЦНАПу, розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників ЦНАПу;

7) може здійснювати функції адміністратора;

8) бере участь у засіданнях виконавчого комітету, нарадах, семінарах, навчаннях та інших заходах з питань, що відносяться до компетенції ЦНАПу;

9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про ЦНАП.

16. ЦНАП під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з відповідними органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

17. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах відповідної території територіальної громади за рішенням Ради можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАПу та віддалені робочі місця адміністраторів такого ЦНАПу, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного Радою.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених робочих місць адміністраторів здійснюється керівником ЦНАПу.

18. 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 п'ять 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. Обідня перерва та час роботи до 20-ї години для працівників встановлюється по чергово та регулюється керівником ЦНАПу.

У територіальних підрозділах ЦНАПу та у віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів ЦНАПу час прийому суб'єктів звернень визначається органом, що утворив ЦНАП.

19. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАПу здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів, а також з інших джерел дозволених законодавством.

Секретар Бібрської міської ради \_\_\_\_\_ Стах І.Я.