



У К Р А Ї Н А

Тростянецька міська рада
22 сесія 8 скликання
(шосте пленарне засідання)

Р І Ш Е Н Н Я

від 17 квітня 2025 року
м. Тростянець

№ 215

Про внесення змін до рішення 22 сесії 7 скликання Тростянецької міської ради від 25.06.2019 року №295 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради та затвердження Положення»

З метою приведення Положення відділу «Центру надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради та віддалених робочих місць адміністраторів у відповідність до чинного законодавства, керуючись статтями 25, 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статтю 32 Кодексу законів про працю України, Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Щодо оптимізації мережі та функціонування центри надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», Постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»,

міська рада вирішила:

1. Внести зміни до рішення 22 сесії 7 скликання Тростянецької міської ради від 25.06.2019 року №295 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради та затвердження Положення», виклавши додаток 2 «Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради» в новій редакції (додається). Затвердити «Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради» в новій редакції (додається).

3. В іншій частині рішення 22 сесії 7 скликання Тростянецької міської ради від 25.06.2019 року №295 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради та затвердження Положення» залишити без змін.

4. Вважати таким, що втратило чинність рішення Тростянецької міської ради №280 від 2 березня 2021 року «Про внесення змін до рішення 22 сесії 7 скликання Тростянецької міської ради від 25.06.2019 року №295 «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради та затвердження Положення».

5. Відділу інформаційних технологій апарату Тростянецької міської ради оприлюднити дане рішення на офіційному сайті Тростянецької міської ради.

6. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами (секретаря) виконавчого комітету Костенко А.Л.

Міський голова

Юрій БОВА

**Положення
про відділ «Центр надання адміністративних послуг» апарату
Тростянецької міської ради**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» апарату Тростянецької міської ради (далі – ЦНАП, Центр) є структурним підрозділом Тростянецької міської ради.

1.2. Відділ ЦНАП підконтрольний і підзвітний Тростянецькій міській раді та її виконавчому комітету, безпосередньо підпорядкований керуючій справами (секретарю) виконавчого комітету міської ради.

1.3. Відділ ЦНАП утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Тростянецькій міській раді.

1.4. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається Тростянецькою міською радою відповідно до норм чинного законодавства.

1.5. Відділ ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про адміністративні послуги», «Про адміністративну процедуру», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, рішеннями Тростянецької міської ради та її виконавчого комітету, кодексом етичної поведінки посадових осіб Тростянецької міської ради, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр.

1.6. ЦНАП розміщений в адміністративній будівлі Тростянецької міської ради за адресою: 42600 м. Тростянець, Тростянецького району Сумської області вул. Миру, 6.

Офіційна електронна адреса: cnar@trostyanets-miskrada.gov.ua.

1.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, визначається та затверджується рішенням сесії міської ради і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи міської ради, та адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади).

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його

власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЦНАП

2.1. Основними завданнями ЦНАП є:

- 1) організація надання адміністративних та дозвільних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг, дозвільних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) надання консультацій та роз'яснень суб'єктам звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.
- 4) надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг;
- 5) вжиття заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі;
- 6) використання сучасних інформаційних технологій з метою доступності замовлення адміністративних та дозвільних послуг в он-лайн режимі.

2.2. Відділом ЦНАП забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, а також у випадках передбачених законодавством – безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

2.3. З метою забезпечення комплексності надання адміністративних послуг за зверненням Захисників, Захисниць та членів їх родин відповідно до переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця, в Центрі запроваджено єдиний сервіс «Єдине вікно ветеран». Для обслуговування ветеранів війни в відділі ЦНАП виділяється адміністратор, який організовує надання адміністративних послуг з врахуванням комплексності, при умові забезпеченості достатньою кількістю працівників по штату. Адміністратор виконує всі обов'язки і завдання, визначені Законом України «Про адміністративні послуги».

2.4. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно- територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого робочого місця визначається органом, який ухвалив рішення про утворення Управління ЦНАП.

2.5. Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в Управлінні ЦНАП не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

2.6. Організація роботи по виконанню вимог Закону України «Про адміністративні послуги» та інших законів України, а саме:

- 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»;

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 щодо можливості 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 термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

7) складення протоколів про адміністративні правопорушення, розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень у випадках, передбачених законом.

2.6.1. Ведення та наповнення в мережі Інтернет сторінки ЦНАП, що містить інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

2.6.2. За рішенням Тростянецької міської ради відділом ЦНАП може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод з представниками суб'єктів господарювання, які займають монополіне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо), а також надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

2.6.3. Розгляд звернень громадян, підприємств, установ, організацій, у тому числі об'єднань громадян, фізичних осіб-підприємців, депутатських звернень та запитів в порядку, передбаченому чинним законодавством України, забезпечення виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації.

2.6.4. Здійснення, в межах повноважень, договірної роботи щодо договорів, угод, контрактів, стороною яких виступає Тростянецька міська рада, її виконавчий комітет та Тростянецький міський голова.

2.6.5. Інформування про роботу відділу ЦНАП на апаратних нарадах при міському голові, на офіційному веб-сайті Тростянецької міської ради та в друкованих засобах масової інформації.

2.6.6. За дорученням міського голови представлення інтересів Тростянецької міської ради, виконавчого комітету Тростянецької міської ради та Тростянецького міського голови в судах, у взаємовідносинах з державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності з питань, що належать до компетенції відділу ЦНАП.

3. ПРАВА ВІДДІЛУ ЦНАП

3.1. Відділ ЦНАП, адміністратори відділу ЦНАП мають право:

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

3.1.2. Одержувати від управлінь, відділів міської ради, посадових осіб місцевого самоврядування документи, довідки, інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання своїх завдань та функцій.

3.1.3. Скликати в установленому порядку наради з питань, які належать до його компетенції.

3.1.4. Залучати експертів, спеціалістів інших виконавчих органів Тростянецької міської ради для вирішення питань, віднесених до компетенції відділу ЦНАП.

3.1.5. Вимагати від суб'єктів звернення надання достовірної інформації та подання документів у повному обсязі, передбаченому чинними нормативними актами.

3.1.6. Відмовляти в прийнятті та реєстрації неповного пакету документів.

3.1.7. Вносити пропозиції міському голові та його заступникам, секретарю Тростянецької міської ради, керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедури надання адміністративних послуг.

3.1.8. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.1.9. Погоджувати документи (рішення) в 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».

3.1.10. Складати протоколи про адміністративні правопорушення відповідно до Кодексу України про адміністративні правопорушення.

4. СТРУКТУРА

4.1. Структура відділу ЦНАП затверджується рішенням Тростянецької міської ради. Штатний розпис відділу ЦНАП затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

4.2. Центр очолює начальник відділу ЦНАП, на якого покладається обов'язки щодо здійснення функцій з керівництва відділом ЦНАП та відповідальність за організацію його діяльності.

4.3. Відділ ЦНАП утворюється у складі начальника відділу, адміністраторів та спеціалістів.

4.4. Начальник відділу, адміністратори та інші працівники ЦНАП призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

4.5. Для зручності та доступності отримання адміністративних послуг у межах Тростянецької міської територіальної громади здійснюють свою діяльність віддалені робочі місця адміністраторів при старостинських округах, а саме:

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Білківському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Буймерському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Кам'янському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Люджанському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Печинському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Солдатському старостинському окрузі ТМР;

віддалене робоче місце адміністратора відділу ЦНАП при Станівському старостинському окрузі ТМР;

у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається та затверджується Тростянецькою міською радою.

5. ПОВНОВАЖЕННЯ КЕРІВНИКА ЦНАП

5.1. Начальник відділу ЦНАП є керівником відділу ЦНАП та діє в рамках чинного законодавства та завдань, покладених на відділ ЦНАП:

- здійснює керівництво роботою відділу ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;
- організовує діяльність відділу ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних та дозвільних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;
- координує діяльність адміністраторів та інших працівників відділу ЦНАП, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- організовує інформаційне забезпечення роботи відділу ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- сприяє підвищенню кваліфікації персоналу відділу ЦНАП;
- сприяє створенню належних умов праці у відділі ЦНАП, вносить пропозиції щодо покращення матеріально-технічного забезпечення відділу;
- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників відділу ЦНАП;
- може здійснювати функції адміністратора;
- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про відділ ЦНАП;
- представляє ЦНАП при взаємодії з представниками ЦНАП інших громад;

- бере участь у роботі грантових Програм та проектів, спрямованих на розбудову відділу ЦНАП.

6. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

6.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у відділі ЦНАП звертається до адміністратора - посадової особи апарату Тростянецької міської ради, або у випадках передбачених законодавством – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

У центрі, за рішенням міської ради, також може здійснюватися надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, іншими державними органами, з питань віднесених до їх компетенції чинним законодавством.

6.2. Основними завданнями адміністратора є:

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

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

- 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;

- організаційне забезпечення надання адміністративних та дозвільних послуг суб'єктами їх надання;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних чи дозвільних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

- надання адміністративних та дозвільних послуг у випадках, передбачених законом;

- надання адміністративних та дозвільних послуг з використанням сучасних інформаційних технологій, систем ідентифікації особи (надання он-лайн послуг).

6.3. Адміністратор має право:

- безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

- погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної чи дозвільної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

- інформувати керівника відділу ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних чи дозвільних послуг про порушення строку розгляду заяв про

надання адміністративної (дозвільної) послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

- посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної чи дозвільної послуги;

- порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру;

- отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг;

- складати протоколи про адміністративне правопорушення, передбачені статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення;

- від імені виконавчого комітету міської ради розглядати справи про адміністративні правопорушення, передбачені статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення (при накладенні адміністративного стягнення у вигляді попередження к відділі «Центр надання адміністративних послуг»).

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

6.5. Адміністратор віддаленого робочого місця при сторостинському окрузі має номерну печатку із зазначенням старостинського округу та найменування ЦНАП.

6.6. Повноваження віддаленого робочого місця визначаються відповідно до вимог Законів України «Про адміністративні послуги» (стенди, вивіски, графік роботи, бланки заяв, зразки їх заповнення, зони очікування та інше), «Про місцеве самоврядування в Україні», рішеннями Тростянецької міської ради, цим Положенням, посадовими інструкціями.

6.7. За рішенням органу, який утворив відділ ЦНАП, в ньому також може здійснюватися:

- прийняття звітів, декларацій, скарг;

- надання консультацій;

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

- видача довідок.

6.8. Час прийому суб'єктів звернень у відділі ЦНАП становить не менш як шести днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних та дозвільних послуг, що надаються через відділ ЦНАП, але не менше, ніж 40 годин на тиждень. Центр не рідше ніж як один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. Додаток 1.

За рішенням органу, що утворив відділ ЦНАП, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

6.9. У віддалених робочих місцях адміністраторів відділу ЦНАП графік прийому суб'єктів звернень визначається окремим розпорядженням міського голови.

6.10. Адміністратор віддаленого робочого місця відділу ЦНАП підпорядковується начальнику відділу ЦНАП.

6.11. У приміщенні, де розміщується відділ ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг (через касу банку, термінали самообслуговування, POS-термінали).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом (посадовою особою), що утворив центр, 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.

6.12. У приміщенні відділу ЦНАП може здійснюватися прийом громадян представниками інших структурних підрозділів виконавчого комітету Тростянецької міської ради, територіальними підрозділами органів виконавчої влади, комунальними установами та підприємствами.

6.13. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності відділу ЦНАП здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

7. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

7.1. Працівники ЦНАПу несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену Законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

7.2. Дії або бездіяльність працівників ЦНАПу можуть бути оскаржені у встановленому Законом порядку.

7.3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам учасниками ЦНАПу внаслідок їх неправомірних дій або прийнятих ними рішень, відшкодовується у встановленому Законом порядку.

7.4. Тростянецька міська рада, відшкодувавши шкоду, заподіяну посадовою особою, уповноваженою відповідно до Закону надавати адміністративні або дозвільні послуги, внаслідок незаконно прийнятого нею рішення, дії чи бездіяльності, має право зворотної вимоги до винної особи згідно із Законом.

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА

Додаток 1
до Положення про відділ «Центр
надання адміністративних послуг»
апарату Тростянецької міської ради

| № з/п | Дні тижня | Час роботи |
|--------------|------------------|----------------------------------|
| 1. | Понеділок | 8-00 – 17-15 без перерви на обід |
| 2. | Вівторок | 8-00 – 17-15 без перерви на обід |
| 3. | Середа | 8-00 – 20-00 без перерви на обід |
| 4. | Четвер | 8-00 – 17-15 без перерви на обід |
| 5. | П'ятниця | 8-00 – 16-00 без перерви на обід |
| 6. | Субота | 8-00 – 15-00 без перерви на обід |
| 7. | Неділя | вихідний |

Секретар міської ради

Наталія КОВАЛЬОВА