***Затверджено***

***рішенням міської ради***

***від 25.02.2020. № 457-13/2020***

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про управління надання адміністративних послуг**

**(Центр надання адміністративних послуг)**

**Долинської міської ради**

 ***Загальні положення***

1. Управління надання адміністративних послуг Долинської міськоїради (далі – управління) є структурним підрозділом Долинської міської ради, що утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації управління приймається Долинською міською радою.

3. Управління 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 міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

Беручи до уваги Конституцію України, Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей чоловіків та жінок», Європейську хартію рівності жінок і чоловіків у житті місцевих громад управління зобов’язується дотримуватись принципів гендерної рівності і недискримінації у своїй діяльності під час надання адміністративних послуг.

4. Управління підзвітне і підконтрольне Долинській міській раді, виконавчому комітету, безпосередньо підпорядковується міському голові, з організаційної діяльності – посадовій особі керівного складу відповідно до розподілу обов’язків.

***Завдання управління***:

5. Завданнями управління є:

- реалізація політики у сфері надання адміністративних послуг в Долинській об’єднаній територіальній громаді;

- організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернення;

- 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;

- здійснення діяльності з надання адміністративних послуг, в тому числі документів дозвільного характеру;

взаємодія з іншими структурними підрозділами (виконавчими органами) Долинської міської ради, органами державної виконавчої влади, підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності, суб’єктами господарювання, громадянами тощо з питань надання адміністративних послуг;

- ведення реєстру адміністративних послуг (переліку послуг, що надаються у центрі надання адміністративних послуг);

- надання юридичним та фізичним особам вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання адміністративних послуг;

- прийняття від юридичних та фізичних осіб документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, їх реєстрація та передача відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг;

- видача юридичним та фізичним особам результатів надання адміністративних послуг;

- забезпечення документообігу в процесі організації роботи з надання адміністративних послуг;

- забезпечення безперебійної роботи програмно-апаратних засобів, інформаційних систем ЦНАП;

- здійснення реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання / перебування осіб відповідно до законодавства;

- ведення реєстру територіальної громади;

- здійснення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до законодавства;

- організація роботи з надання електронних послуг;

- контроль за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду та видачі результатів надання адміністративних послуг;

- розробка та внесення пропозицій на розгляд органів місцевого самоврядування та органів державної влади, їх посадових осіб щодо удосконалення процедур надання адміністративних послуг;

- моніторинг та аналіз стану роботи з надання адміністративних послуг в громаді;

- підготовка наборів відкритих даних про надані адміністративні послуги;

- підготовка проєктів рішень та розпоряджень з питань, що належать до компетенції управління;

- надання адміністративної послуги та консультації іноземним громадянам відповідно до чинного законодавства;

- визначення гендерної рівності як цінності і прагнення втілювати їх на власному організаційному рівні та під час надання адміністративних послуг чоловікам та жінкам;

- виконання інших завдань в межах компетенції управління.

***Права управління:***

6. Для виконання покладених на нього завдань управління має право:

- одержувати в установленому порядку від інших структурних підрозділів (виконавчих органів) міської ради, органів державної влади, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

- залучати спеціалістів інших структурних підрозділів (виконавчих органів) міської ради, органів державної влади (за погодженням з їх керівниками) до розгляду питань, що належать до його компетенції;

- користуватися в установленому порядку інформаційними базами органів державної влади, системами зв’язку і комунікацій, мережами спеціального зв’язку та іншими технічними засобами відповідно до законодавства;

- скликати наради з питань, що належать до його компетенції;

- брати участь у нарадах, засіданнях колегіальних та дорадчих органів міської ради, у засіданнях тимчасових та постійних депутатських комісій з питань, що належать до його компетенції.

***Організація роботи управління***

7. Управління забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

8. Управління 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.

9. З метою створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб’єктами звернення за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг та віддалені робочі місця адміністраторів центру надання адміністративних послуг, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається міською радою.

10. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, в тому числі через територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг та віддалені місця адміністраторів центру надання адміністративних послуг у разі їх створення, затверджується рішенням міської ради та включає:

адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є міська рада, її виконавчі органи, посадові особи місцевого самоврядування;

адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи центральних органів виконавчої влади), перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

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

12. У центрі надання адміністративних послуг за рішенням міської ради може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг; надання консультацій; прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг; укладення 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).

13. У центрі надання адміністративних послуг може здійснюватися прийом громадян керівництвом міської ради, керівниками структурних підрозділів, виконавчих органів міської ради.

Час і дні прийому визначаються розпорядженням міського голови.

14. У приміщенні, де розміщується центр надання адміністративних послуг, за рішенням міської ради можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

15. Добір суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється 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 комунального майна.

16. Не можуть бути віднесені 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.

17. Центр надання адміністративних послуг облаштовується у місцях прийому суб’єктів звернень інформаційними стендами, та/або 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.

18. За рішенням 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).

19. Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб’єктів звернення в центрі надання адміністративних послуг не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

20. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається міською радою та становить не менше п’яти днів на тиждень і семи годин на день без перерви на обід та не менш як один день на тиждень до двадцятої години.

21. У територіальних підрозділах центру надання адміністративних послуг та у віддалених робочих місцях адміністраторів центру надання адміністративних послуг (у разі їх створення) час прийому суб’єктів звернень визначається міською радою.

 ***Структура управління***

22. Склад і чисельність працівників управління затверджується міською радою.

23. Начальник управління, начальники відділів та працівники/ці управління призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою у визначеному законодавством порядку.

1. До складу управління входять відділи:

відділ адміністрування,

відділ державної реєстрації,

відділ реєстраційних процедур та оформлення паспортів.

25. В управлінні працюють адміністратори, державні реєстратори, інші посадові особи місцевого самоврядування та інші працівники/ці. Кількість працівників/ць управління визначається міською радою.

Працівникам та працівницям управління надаватимуться рівні можливості у працевлаштуванні, просуванні по службі, підвищенні кваліфікації та перепідготовці незалежно від статті, віку, етнічної і релігійної приналежності, регіону походження, стану здоров’я.

26. Штатний розпис управління затверджується у встановленому законодавством порядку.

***Керівництво управління***

27. Управління очолює начальник управління, який є керівником центру надання адміністративних послуг та на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності центру надання адміністративних послуг.

28. На період відсутності начальника управління його обов’язки виконує начальник відділу згідно з розподілом посадових обов’язків та/або розпорядженням міського голови.

1. Начальник управління:

- організовує роботу управління та несе персональну відповідальність за виконання покладених на управління завдань, дотримання трудової дисципліни працівниками/цями управління;

- розподіляє функціональні обов’язки між працівниками/цями управління;

- забезпечує і координує контакти управління з іншими відділами, структурними підрозділами (виконавчими органами) міської ради;

- забезпечує взаємодію управління з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, фізичними та юридичними особами тощо з питань, що стосуються діяльності управління;

- забезпечує планування діяльності управління з врахуванням планів діяльності міської ради, її виконавчого комітету;

- здійснює контроль за виконанням завдань, покладених на управління;

- організовує роботу з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників/ць управління;

- порушує перед міським головою питання щодо заохочення та притягнення до відповідальності працівників/ць управління;

- організовує інформаційне забезпечення роботи управління, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів;

- сприяє створенню належних умов праці в управлінні, вносить пропозиції міському голові, міській раді щодо матеріально-технічного забезпечення управління та з інших питань його діяльності;

- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників/ць управління;

- здійснює функції адміністратора;

- розробляє Положення про управління, посадові інструкції працівників/ць управління, у разі потреби – змін і доповнень до зазначених документів, подання їх на затвердження в установленому порядку;

- звітує про проведену роботу управління;

- виконує інші доручення керівництва міської ради відповідно до покладених на управління завдань.

***Адміністратор центру надання адміністративних послуг***

30. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі надання адміністративних послуг звертається до адміністратора - посадової особи міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг.

31. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

1. Основними завданнями адміністратора є:

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

- 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»;

- 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 послуг суб’єктами їх надання;

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

- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

1. Адміністратор має право:

- безоплатно одержувати від суб’єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, 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;

- 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;

- інформувати керівника центру надання адміністративних послуг та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної 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 послуги;

- порушувати клопотання перед керівником центру надання адміністративних послуг щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру надання адміністративних послуг.

34. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності управлінняздійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, а також з інших джерел, дозволених законодавством.

***Інклюзивність та доброчесність в роботі центру надання адміністративних послуг***

35. В своїй діяльності управління втілює інклюзивні практики та дотримується доброчесності при наданні адміністративних послуг, що передбачає забезпечення рівних прав та доступу для всіх категорій населення, в тому числі вразливих груп, за умов відсутності корупційних проявів в діяльності посадових осіб місцевого самоврядування, забезпечення відкритості та підзвітності на всіх етапах надання адміністративних послуг.

36. Управління дотримується принципів гендерної рівності і недопущення проявів будь-якої дискримінації під час надання адміністративних послуг.

37. В ході організації роботи центру надання адміністративних послуг міська рада зобов’язується створювати умови праці, які дозволяли б жінкам і чоловікам здійснювати трудову діяльність на рівній основі, забезпечувати жінкам і чоловікам суміщати трудову діяльність із сімейними обов’язками, здійснювати рівну оплату праці жінок і чоловіків за однакової кваліфікації та однакових умовах праці, вживати заходів для унеможливлення випадків приниження гідності за будь-якими ознаками.

38. Управління вживає заходи щодо обліку та здійснення аналізу надання адміністративних послуг з врахуванням гендерного аспекту та вироблення управлінських рішень на їхній основі.