Положення про Центр надання адміністративних послуг

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Ірпінської міської ради**

1. Центр надання адміністративних послуг (далі - Центр) є виконавчим органом Ірпінської міської ради і утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Ірпінській міській раді та її виконавчому комітеті.

1. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як постійно діючого структурного підрозділу приймається Ірпінською міською радою. В центрі можуть утворюватися структурні підрозділи. Структура управління та його штатний розпис затверджується Ірпінською міською радою.

1. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України «Про місцеве самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями органів Ірпінської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їх повноважень, а також цим Положенням.

1. Основними завданнями центру є:

* організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;
* 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;
* забезпечення громадянам необхідних умов для здійснення проголошених і гарантованих Конституцією України та Закону України „Про звернення громадян" прав направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення, або усно звертатися на адресу виконавчого комітету Ірпінської міської ради та його керівництва;
* забезпечувати реєстрацію та попереднє опрацювання звернень громадян, що надійшли на адресу виконавчого комітету Ірпінської міської ради, а також одержаних під час особистого прийому громадян;
* направляти у встановленому порядку звернення громадян, що надійшли на адресу
виконавчого комітету Ірпінської міської ради, а також одержані під час особистого прийому громадян;
* запитувати і одержувати інформацію від визначених керівництвом виконавців, пов'язану із розглядом звернень громадян, що надійшли на адресу
виконавчого комітету Ірпінської міської ради;
* здійснювати  систематичний  аналіз  та  узагальнення  звернень  громадян  з  метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного розв'язання, інформувати про це в установленому порядку керівництво виконавчого комітету Ірпінської міської ради;
* в межах   компетенції  відділу  безпосередньо  розробляти   проекти   нормативно-
правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян, здійснювати експертизу проектів матеріалів та іншої інформації, пов'язаної з розглядом звернень громадян відповідно   вимогам   Закону   України   „Про   звернення   громадян",   Інструкції   з діловодства  за зверненнями   громадян   в  органах  державної  влади   і   місцевого самоврядування,    об'єднаннях    громадян,    на    підприємствах,    в    установах та організаціях   незалежно   від   форми   власності,   в   засобах   масової   інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, доручень керівництва виконавчого комітету Ірпінської міської ради, щодо забезпечення роботи з розгляду звернень громадян та подає пропозиції щодо їх вдосконалення;
* здійснювати контроль   за  дотриманням   визначених   актами   законодавства  та
дорученнями керівництва виконавчого комітету Ірпінської міської ради порядку і
термінів розгляду та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, що
надійшли на адресу виконавчого комітету Ірпінської міської ради,  Ірпінського
міського голови та його заступників або на особистому прийомі громадян, у разі
потреби, в межах своєї компетенції, вживає відповідних заходів;
* за дорученням Ірпінського міського голови проводить аналіз стану роботи зі
зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету, органах
місцевого самоврядування, підприємствах, установах і організаціях регіону;
* готувати та вносити пропозиції, щодо удосконалення порядку розгляду звернень громадян, що надійшли на адресу виконавчого комітету Ірпінської міської ради, або на особистому прийомі громадян, а також стосовно організації цієї роботи   в  органах місцевого  самоврядування, структурних   підрозділах,  підприємствах, установах та організаціях міста;
* забезпечувати відповідно до регламенту виконавчого комітету Ірпінської міської
ради та затвердженого графіку прийому громадян Ірпінським міським головою,
його заступниками та керуючого справами  організацію  та  проведення   особистого   прийому громадян, аналізувати та контролювати в межах своєї компетенції розгляд та вирішення питань, порушених громадянами під час його прийому;
* готувати та вносити пропозиції стосовно висвітлення у засобах масової інформації
довідкову, аналітичну   та   іншу   інформацію,   пов'язану   із   розглядом   звернень
громадян, що надійшли на адресу виконавчого комітету Ірпінської міської ради,
або  одержану  на особистому прийомі громадян;
* забезпечувати діловодство по роботі зі зверненнями громадян, що надійшли на
адресу виконавчого  комітету, або одержаних на особистому прийомі громадян, відповідно до інструкції з діловодства в органах виконавчої ради і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету    Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

1. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається та затверджується рішенням сесії міської ради і включає адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є структурні підрозділи, та адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є органи виконавчої влади і перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

1. У приміщенні, де розміщується центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

1. Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Ірпінської міської включає сектор забезпечення доступу до публічної інформації.

1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги в центрі звертається до адміністратора – посадової особи виконавчого комітету Ірпінської міської ради, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктам надання адміністративних послуг.

1. Адміністратор, інші працівники центру призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

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

1. Основні завдання адміністратора є:

* надання суб'єкту звернення 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;
* видача або забезпечення направлення 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 термінів розгляду справ та прийняття рішень;
* надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
* складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
* розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладання стягнень;
* реєстрацію та попереднє опрацювання звернень громадян;

 11.10 забезпечувати діловодство по роботі зі зверненнями громадян.

1. Адміністратор має право:

* 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;
* 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 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;

1. Очолює центр начальник – адміністратор Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Ірпінської міської ради (далі - керівник), на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності центру. Керівник призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

1. Керівник центру відповідно до завдань, покладених на центр:

* здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;
* організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру;
* координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;
* організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
* сприяє створенню належних умов праці у центрі, вносить пропозиції щодо матеріально-технічного забезпечення центру;
* розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
* може здійснювати функції адміністратора;
* виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про центр.

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

1. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці за рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, можуть утворюватися територіальні підрозділи центру, віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру та мобільний офіс (мобільне робоче місце) у яких забезпечуються надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

1. Час прийому суб’єктів звернень у центрі становить не менше як п’ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр. Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб’єктів звернень до 20-ї години. За рішенням органу (посадової особи), що утворив центр, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено.

1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

**Міський  голова                                                                 Олександр МАРКУШИН**