Додаток

до рішення міської ради

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕННЯ

про департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»

Луцької міської ради

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради (далі – Департамент ЦНАП) є виконавчим органом Луцької міської ради, яким надаються адміністративні послуги суб’єктам звернень через адміністраторів, державних реєстраторів та працівників Департаменту ЦНАП шляхом їх взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

Повне найменування департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради англійською мовою - Department “Lutsk city Council’s Administrative services Center” (далі - Department CAS). Місцезнаходження департаменту - 43025, м.Луцьк, вул. Лесі Українки, 35.

Департамент ЦНАП є суб’єктом надання адміністративних послуг, визначених законами України, та органом здійснення державної реєстрації народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті та здійснення державної реєстрації юридичних осіб, а також фізичних осіб – підприємців.

1.2. Департамент ЦНАП підконтрольний і підзвітний Луцькій міській раді; підпорядкований її виконавчому комітету; міському голові; заступнику міського голови, керуючому справами виконкому.

1.3. У своїй діяльності Департамент ЦНАП керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративну процедуру», «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», «Про електронні довірчі послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про державну реєстрацію актів цивільного стану», «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення права громадян на доступ до державної реєстрації актів цивільного стану у зв’язку з укрупненням територіальних громад», «Про звернення громадян», постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Луцької міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

1.4. Департамент ЦНАП утримується за рахунок коштів бюджету Луцької міської територіальної громади та інших джерел відповідно до законодавства України. Штатний розпис Департаменту ЦНАП затверджується розпорядженням міського голови.

1.5. Положення про Департамент ЦНАП визначає правовий статус, основні завдання діяльності та повноваження Департаменту ЦНАП, порядок взаємодії із суб’єктами звернень та суб’єктами надання адміністративних послуг.

Положення про Департамент ЦНАП затверджується рішенням міської ради, Положення про структурні підрозділи затверджуються розпорядженням міського голови.

Регламент роботи Департаменту ЦНАП, в тому числі філій та віддалених робочих місць, затверджується рішенням міської ради.

1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються у/через Департаменті ЦНАП затверджується рішенням міської ради та включає адміністративні послуги органів місцевого самоврядування, в тому числі і делеговані повноваження; послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується розпорядженням Кабінету Міністрів України.

1.7. На посади директора та працівників Департаменту ЦНАП призначаються особи, що мають відповідну освіту, досвід, знання, вміння та стаж роботи необхідні для роботи в органах місцевого самоврядування. Усі працівники Департаменту ЦНАП приймаються і звільняються з посад розпорядженням міського голови в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

1.8. На основі узгоджених рішень у Департаменті ЦНАП забезпечується надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування; обласних, районних адміністрацій та територіальних органів центральних органів виконавчої влади, відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

1.9. У Департаменті ЦНАП здійснюється прийняття звітів, декларацій та звернень, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод з представниками суб’єктів господарювання.

1.10. У приміщенні Департаменту ЦНАП надаються супутні послуги.

1.11. Міська рада створює умови для належної роботи працівників Департаменту ЦНАП, підвищення їх кваліфікації, забезпечує їх робочими місцями, телефонним зв'язком, сучасними засобами оргтехніки, транспортом для виконання службових обов'язків, законодавчими та іншими нормативними актами і довідковими матеріалами, іншими посібниками та літературою.

1.12. Департамент ЦНАП є юридичною особою.

1.13. Департамент ЦНАП має печатку із зображенням Державного герба України та його власною назвою, штампи, рахунки в установах банків та інші атрибути, необхідні юридичній особі.

1.14. Майно Департаменту ЦНАП належить йому на правах оперативного управління та використовується у відповідності до чинного законодавства.

1.15. Повне найменування - Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради. Скорочене найменування - Департамент ЦНАП.

1.16. Місце знаходження Департаменту ЦНАП: 43025, м. Луцьк, вул. Лесі Українки, 35.

ІІ. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

2.1. Метою роботи Департаменту ЦНАП є надання якісних адміністративних послуг суб’єктам звернень.

2.2. Основними завданнями Департаменту ЦНАП є:

2.2.1. організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2.2.2. спрощення процедур надання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.2.3. забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Департаменті ЦНАП та через єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія» (далі – Портал Дія);

2.2.4. прийом від суб’єктів звернень для подальшого юридичного оформлення умов реалізації ними прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (усною чи письмовою); реєстрація звернень та направлення у встановленому порядку до суб’єкта надання адміністративних послуг; надання «швидких послуг», відповідно до Інформаційних та Технологічних карток; реалізація державної політики надання публічних послуг через Портал Дія;

2.2.5. здійснення державної реєстрації юридичних осіб, а також фізичних осіб – підприємців;

2.2.6. здійснення державної реєстрації народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті;

2.2.7. забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

2.2.8. забезпечення безоплатного одержання суб’єктами звернень формулярів заяв, необхідних для надання адміністративних послуг;

2.2.9. 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;

2.2.10. надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

2.2.11. надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місця для самообслуговування;

2.2.12. організація та ведення системи електронного документообігу;

2.2.13. видача результатів адміністративних послуг: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інших передбачених законом дій, у результаті яких суб’єкту звернень, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт;

2.2.14. здійснення контролю за термінами надання адміністративних послуг;

2.2.15. проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів для підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

2.2.16. створення доступних та зручних умов для надання суб’єктам звернень адміністративних послуг;

2.2.17. прийом телефонних звернень громадян; звернень, що надійшли на офіційний сайт Луцької міської ради ([https://1580.lutskrada.gov.ua](https://1580.lutskrada.gov.ua/)), мобільний додаток «1580 Луцьк» та реєстрація їх у програмі «VisualService»;

2.3. Департамент ЦНАП при виконанні покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, суб’єктами надання адміністративних послуг, підприємствами, установами, організаціями та об’єднаннями громадян.

ІІІ. ПОВНОВАЖЕННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

3.1. У межах своїх повноважень Департамент ЦНАП:

3.1.1. інформує суб'єктів звернень щодо вимог, переліку документів та порядку надання адміністративних послуг;

3.1.2. приймає від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг; здійснює їх реєстрацію (сканування) та передачу на опрацювання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання, з дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.1.3. видає суб’єктам звернень (при пред’явленні документа, що посвідчує особу) під підпис, або забезпечує надсилання через засоби поштового зв’язку, результати надання адміністративних послуг, оформлені суб’єктами їх надання;

3.1.4. забезпечує взаємодію із суб’єктами надання адміністративних послуг та організовує надання ними адміністративних послуг;

3.1.5. погоджує документи в інших органах місцевого самоврядування та державної влади, отримує від них інформацію та висновки для надання адміністративних послуг;

3.1.6. здійснює контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

3.1.7. надає адміністративні послуги у випадках, передбачених законом;

3.1.8. консультує суб’єктів звернень щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місця для самообслуговування;

3.1.9. складає протоколи та розглядає справи про адміністративні правопорушення, у випадках, передбачених законом;

3.1.10. забезпечує державну реєстрацію юридичних осіб незалежно від організаційно - правової форми, форми власності та підпорядкування, а також фізичних осіб-підприємців;

3.1.11. забезпечує державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті;

3.1.12. готує пропозиції суб’єктам надання адміністративних послуг щодо вдосконалення процедур надання послуг;

3.1.13. організовує роботу зі зверненнями громадян, адресованих міському голові, секретарю міської ради, першому заступнику міського голови, заступникам міського голови, заступнику міського голови, керуючому справами виконкому та проведення особистого прийому громадян керівництвом міської ради, відповідно до чинного законодавства;

3.1.14. організовує виїзні прийоми громадян керівництвом міської ради в старостинських округах, на підприємствах, установах, організаціях, що належать до міської комунальної власності;

3.1.15. здійснює передачу звернень громадян на виконання відповідальним працівникам виконавчих органів міської ради, черговим диспетчерських служб підприємств, організацій та установ міста відповідно до їх компетенції;

3.1.16. забезпечує своєчасне надходження до заявників інформації від виконавчих органів міської ради, установ, організацій про хід виконання питань, порушених у зверненнях громадян;

3.1.17. організовує, в разі надходження екстрених повідомлень про надзвичайні чи аварійні ситуації, підготовку службової інформації керівництву міської ради та відповідні доручення виконавцям, координує роботу аварійних служб, пов’язану з ліквідацією надзвичайних ситуацій;

3.1.18. забезпечувати висвітлення діяльності Департаменту ЦНАП та інформування громадськості про можливості отримання адміністративних послуг, нове у чинному законодавстві щодо надання адміністративних послуг на офіційному сайті Департаменту ЦНАП;

3.1.19. отримує у встановленому порядку від виконавчих органів міської ради; підприємств (установ, закладів), що належать до комунальної власності Луцької міської територіальної громади; територіальних органів, інформацію, необхідну для виконання завдань, покладених на Департамент ЦНАП;

3.1.20. контролює своєчасне виконання працівниками виконавчих органів міської ради, підприємств, установ та організацій, що належить до міської комунальної власності, надісланих їм на розгляд звернень громадян, доручень міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, відповідно до вимог чинного законодавства України ;

3.1.21. готує проєкти рішень і розпоряджень, що стосуються діяльності Департаменту ЦНАП;

3.1.22. забезпечує представництво Департаменту ЦНАП у засіданнях виконавчого комітету, апаратних нарадах, на семінарах та інших заходах, що проводяться виконавчим комітетом міської ради;

3.1.23. організовує проведення нарад, семінарів, навчань, інших заходів з питань, що відносяться до повноважень Департаменту ЦНАП;

3.1.24. забезпечує контроль за правильністю формування, оформлення і зберігання номенклатурних справ у Департаменті ЦНАП та готує справи для передачі до архівного відділу;

3.1.25. вивчає досвід роботи у сфері надання адміністративних послуг інших міст;

3.1.26. вносить пропозиції керівництву міської ради щодо вдосконалення роботи Департаменту ЦНАП;

3.1.27. в межах своїх повноважень,проводить розробку та експертизу нормативно-правих актів (рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови).

3.2. Права Департаменту ЦНАП:

3.2.1. відмовляти у прийнятті документів, необхідних для надання адміністративних послуг, у разі подання суб’єктом звернення документів не в повному обсязі чи неналежним чином оформлених;

3.2.2. у разі наполягання суб'єкта звернення, здійснювати прийом неповного пакету документів із відповідною відміткою у заяві;

3.2.3. інформувати керівників суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв та інших документів щодо надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

3.2.4. вимагати від суб’єктів надання адміністративних послуг та інших організацій міста письмових пояснень щодо несвоєчасного та неякісного надання послуг для доповіді керівництву міської ради.

ІV. СТРУКТУРА ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

4.1. До складу Департаменту ЦНАП входять відділи.

4.2. Кількість робочих місць, в тому числі філій, віддалених робочих місць, задіяних в наданні адміністративних послуг суб’єктам звернень, їх розташування, графік обслуговування суб’єктів звернень затверджується рішенням міської ради.

4.3. Кількість працівників, задіяних в наданні адміністративних послуг суб’єктам звернень, визначається внутрішньою структурою Департаменту ЦНАП.

V. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

 5.1. Організаційне забезпечення Департаменту ЦНАП здійснює його керівник – директор.

5.2. Директор Департаменту ЦНАП:

5.2.1. здійснює керівництво роботою Департаменту ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

5.2.2. організовує діяльність Департаменту ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

5.2.3. координує діяльність працівників Департаменту ЦНАП, контролює якість та своєчасність виконання ними посадових обов’язків;

5.2.4. організовує інформаційне забезпечення роботи у Департаменті ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5.2.4. сприяє створенню належних умов праці у Департаменту ЦНАП, вносить пропозиції щодо його матеріально-технічного забезпечення;

5.2.5. забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), працівників, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, державного реєстратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов’язків або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

5.2.6. вносить пропозиції керівництву міської ради щодо структури та штатної чисельної Департаменту ЦНАП, підбору кадрів, заохочення та притягнення до відповідальності працівників;

5.2.7. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність працівників Департаменту ЦНАП;

5.2.8. виконує інші повноваження згідно з актами чинного законодавства, дорученнями керівництва міської ради та цього Положення.

5.3. На час відсутності директора Департаменту ЦНАП виконання його обов’язків покладається на одного із заступників.

5.4. Директору Департаменту ЦНАП підпорядковуються його заступники, керівники структурних підрозділів та працівники Департаменту ЦНАП.

5.5. Працівники Департаменту ЦНАП діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються розпорядженням міського голови.

5.6. Організація роботи Департаменту ЦНАП, філій, відділених робочих місць адміністраторів ЦНАП, «мобільного адміністратора» здійснюється відповідно до Регламенту Департаменту ЦНАП, що затверджується рішенням міської ради.

5.7. Діловодство Департаменту ЦНАП ведеться згідно із затвердженою номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства України.

  VІ. НАДАННЯ СУПУТНІХ ПОСЛУГ В ДЕПАРТАМЕНТІ ЦНАП

6.1. У приміщені Департаменту ЦНАП надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

6.2. Супутні послуги надаються суб’єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі.

VIІ. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

7.1. Фінансування діяльності Департаменту ЦНАП здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, бюджету Луцької міської територіальної громади та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

7.2. Матеріально - технічне забезпечення діяльності Департаменту ЦНАП здійснюється міською радою через директора Департаменту ЦНАП.

VIII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ

ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

8.1. Працівники Департаменту ЦНАП та суб’єкти надання адміністративних послуг за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть відповідальність у порядку, визначеному чинним законодавством України.

8.2. Діяльність або бездіяльність посадових осіб департаменту ЦНАП можуть бути оскаржені до керівництва відповідного суб’єкта надання адміністративної послуги, міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, визначеному чинним законодавством України.

8.3. Шкода, заподіяна посадовими особами суб’єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, визначеному чинним законодавством України.

IX. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Припинення діяльності Департаменту ЦНАП здійснюється в порядку, визначеному чинним законодавством України.

9.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

Секретар міської ради Юрій БЕЗПЯТКО

Карп’як 777 870