Додаток

 до рішення міської ради

           від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

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.

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

1.3. У своїй діяльності Департамент ЦНАП керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція)», постановами Кабінету Міністрів України, стандартом ІSО 9001, рішеннями Луцької міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та іншими нормативними актами.

1.4. Департамент ЦНАП утримується за рахунок коштів міського бюджету та інших джерел відповідно до законодавства України. Штатний розпис Департаменту ЦНАП затверджує міський голова.

1.5. Положення про Департамент ЦНАП встановлює правові засади організації діяльності та повноважень Департаменту ЦНАП, порядок взаємодії із суб’єктами звернень та суб’єктами надання адміністративних послуг.

Положення про Департамент ЦНАП затверджується міською радою, Положення про структурні підрозділи затверджуються міським головою.

Графік роботи Департаменту ЦНАП, в тому числі відділених робочих місць, затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

 1.6. Перелік адміністративних послуг, що надаються у Департаменті ЦНАП затверджується міською радою та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

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

 1.8. На основі узгоджених рішень у Департаменті ЦНАП забезпечується надання адміністративних послуг органів місцевого самоврядування, об’єднаних територіальних громад, 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 приміщеннями, 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 гербу 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;

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

2.3.5. прийом заяв суб’єктів звернень для подальшого юридичного оформлення, умов реалізації ними прав, свобод і законних інтересів за їх заявою; реєстрація звернень та направлення у встановленому порядку до суб’єкта надання адміністративних послуг; надання «швидких» послуг відповідно до Інформаційних та Технологічних карток;

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

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

2.3.8. організація та ведення системи електронного документообігу;

2.3.9. видача результатів адміністративної послуги: витягів та виписок з реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, 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;

2.3.10. контроль за термінами надання адміністративних послуг;

2.3.11. 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. ОКРЕМІ ПИТАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПУТАТІВ РАДИ,

ПОСТІЙНИХ ТА ТИМЧАСОВИХ КОМІСІЙ

 3.1. Директор та працівники Департаменту ЦНАП зобов’язані дотримуватись положень законодавства щодо забезпечення діяльності депутатів та діяльності постійних і тимчасових контрольних комісій міської ради, а також вимог Регламенту Луцької міської ради та Положення про постійні комісії міської ради.

3.2. Депутат має право звернутись із запитом до Департаменту ЦНАП з питань, віднесених до повноважень ради. Департамент ЦНАП зобов’язаний дати письмову відповідь на запит у строки і в порядку, встановлені радою відповідно до закону.

3.3. Депутат має право висловити або передати у письмовій формі головуючому на сесії пропозиції і зауваження з питань, що входять до повноважень Департаменту ЦНАП, а також з питань діяльності Департаменту ЦНАП. Такі пропозиції і зауваження надсилаються на розгляд Департаменту ЦНАП, який зобов’язаний розглянути ці пропозиції і зауваження у терміни, встановлені радою, і проінформувати про вжиті заходи. Депутату повинно бути забезпечено його право брати участь під час розгляду Департаментом ЦНАП його пропозицій і зауважень. Департамент ЦНАП забезпечує виконання пропозицій і зауважень депутата, схвалених радою, інформує депутата про реалізацію пропозицій та зауважень.

3.4. Депутат має право на депутатське звернення (запитання) та на невідкладний прийом. Депутат має право вимагати усунення порушень законності і встановлення правового порядку.

3.5. Депутат має право офіційно представляти виборців в Департаменті ЦНАП та може брати участь в роботі Департаменту ЦНАП з правом дорадчого голосу.

3.6. Депутат має право знайомитися з будь-якими офіційними документами, які зберігаються в Департаменті ЦНАП та робити виписки, копіювання цих документів (крім документів, поширення яких обмежено згідно із законом).

3.7. Постійні комісії мають право вивчати діяльність Департаменту ЦНАП, а також підзвітних і підконтрольних раді та виконавчому комітету підприємств, установ та організацій, їх філіалів і відділень незалежно від форм власності та їх посадових осіб. Постійна комісія може подати за результатами перевірки рекомендації на розгляд директора Департаменту ЦНАП, а в необхідних випадках - на розгляд ради або виконавчого комітету.

3.8. Постійні комісії у питаннях, які належать до їх повноважень, та в порядку, визначеному законом, мають право отримувати від Департаменту ЦНАП необхідні матеріали та документи. Постійні комісії мають право запросити на засідання комісії директора або заступників директора Департаменту ЦНАП. Постійна комісія повідомляє запрошених осіб про час, місце проведення засідання та питання, що вносяться на обговорення.

3.9. Для вивчення питань, розробки проектів рішень постійні комісії мають право створювати підготовчі комісії і робочі групи з залученням працівників Департаменту ЦНАП.

3.10. Рекомендації і висновки постійних комісій, адресовані Департаменту ЦНАП, підлягають обов’язковому розгляду. Про результати розгляду і вжиті заходи працівники Департаменту ЦНАП повинні повідомити комісіям у встановлений ними термін.

3.11. Тимчасові контрольні комісії ради є органами ради, які обираються з числа її депутатів для здійснення контролю з конкретно визначених радою питань, що належать до повноважень місцевого самоврядування. Працівники Департаменту ЦНАП, яких було залучено для участі в роботі тимчасової контрольної комісії не повинні розголошувати інформацію, яка стала їм відома у зв’язку з її роботою.

ІV. ПОВНОВАЖЕННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

4.1. У межах своїх повноважень Департамент ЦНАП:

4.1.1. надає суб'єктам звернень вичерпні інформації та консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

4.1.2. приймає від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, здійснює їх реєстрацію та подання 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»;

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

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

4.1.5. погоджує документи в інших органах місцевого самоврядування та державної влади, отримує від них інформацію та висновки для надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

4.1.6. здійснює контроль за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень;

4.1.7. надає адміністративні послуги у випадках, передбачених законом;

4.1.8. складає протоколи про адміністративні правопорушення, у випадках, передбачених законом;

4.1.9. розглядає справи про адміністративні правопорушення;

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

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

4.1.12. організовує роботу зі зверненнями громадян, адресованих міському голові, секретарю міської ради, першому заступнику міського голови, заступникам міського голови, заступнику міського голови, керуючому справами виконкому, проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом міської ради відповідно до чинного законодавства.

4.1.13. організовує виїзні прийоми громадян керівництвом міської ради на підприємствах, установах, організаціях, що належать до міської комунальної власності та Прилуцькому старостинському окрузі;

4.1.14. отримує у встановленому порядку від виконавчих органів, підприємств, установ, організацій, що належать до міської комунальної власності інформацію, необхідну для виконання завдань, покладених на Департамент ЦНАП;

4.1.15. 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;

4.1.16. забезпечує роботу групи оперативного реагування «15-80», інформує керівництво міської ради про отримані телефонні звернення;

4.1.17. вимагає від суб’єктів надання адміністративних послуг та інших організацій міста письмових пояснень про кожен випадок несвоєчасного і неякісного надання послуг для доповіді керівництву міської ради;

4.1.21. готує проекти рішень і розпоряджень про роботу Департаменту ЦНАП;

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

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

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

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

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

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

  4.2. Права Департаменту ЦНАП:

4.2.1. відмовляти у прийнятті документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у разі подання суб’єктом звернення документів не в повному обсязі;

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

4.2.3. 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.

V. СТРУКТУРА ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

 5.1.  До складу Департаменту ЦНАП входять відділи та група оперативного реагування «15-80».

5.2. Кількість робочих місць, в тому числі віддалених робочих місць, задіяних в обслуговуванні суб’єктів звернень, їх розташування, графік обслуговування суб’єктів звернень та реєстрації їх звернень встановлюється Регламентом Департаменту ЦНАП.

5.3. Кількість працівників, задіяних у роботі з суб’єктами звернень, визначається внутрішньою структурою Департаменту ЦНАП.

VI. ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

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

6.2. Директор Департаменту ЦНАП:

6.2.1. здійснює керівництво роботою Департаменту ЦНАП, несе персональну відповідальність за діяльністю департаменту ЦНАП;

 6.2.2. організовує діяльність департаменту ЦНАП, в тому числі взаємодіє із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Департаменту ЦНАП;

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

6.2.4. вносить пропозиції керівництву міської ради щодо структури Департаменту ЦНАП, підбору кадрів, заохочення та притягнення до відповідальності працівників Департаменту ЦНАП, проведення відповідних навчань;

6.2.5. організовує інформаційне забезпечення роботи Департаменту ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення заходів;

6.2.6. сприяє створенню належних умов праці у Департаменті ЦНАП, вносить пропозиції керівництву міської ради щодо матеріально – технічного забезпечення Департаменту ЦНАП;

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

6.2.8. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, дорученнями керівництва міської ради та положенням Департаменту ЦНАП;

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

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

6.5. Працівники Департаменту ЦНАП діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються міським головою.

6.6. Організація роботи Департаменту ЦНАП, відділених робочих місць адміністраторів здійснюється відповідно до Регламенту Департаменту ЦНАП, що затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

6.7. Діловодство Департаменту ЦНАП ведеться згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства.

VІI. НАДАННЯ СУПУТНІХ ПОСЛУГ В ДЕПАРТАМЕНТІ ЦНАП

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

7.2. Супутні послуги надаються суб’єктами господарювання, добір яких здійснюється суб’єктом надання адміністративних послуг, на конкурсній основі.

VIІI. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

  8.1. Фінансування діяльності Департаменту ЦНАП здійснюється за рахунок коштів державного, міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

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

ІX. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ

ДЕПАРТАМЕНТУ ЦНАП

 9.1. Суб’єкти надання адміністративних послуг, працівники Департаменту ЦНАП 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.

9.2. Діяльність або бездіяльність посадових осіб можуть бути оскаржені до керівництва відповідного суб’єкту надання адміністративної послуги, міського голови, до судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому чинним законодавством України.

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

X. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

Секретар міської ради                                                           Григорій ПУСТОВІТ