

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Рішення Великоберезовицької
селищної ради**

20 грудня 2024 р. № 2971

**ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг «Дія Центр»
Великоберезовицької селищної ради**

1. Загальні положення

1.1. Центр надання адміністративних послуг (далі – Центр) є постійно діючим робочим органом, в якому надаються адміністративні послуги із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Великоберезовицької селищної ради (далі – селищна рада).

1.2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається селищною радою.

1.3. Центр підпорядковується селищній раді та селищному голові. Координує діяльність Центру заступник селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

1.4. Для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру у структурі селищної ради створено відділ організації надання адміністративних послуг Великоберезовицької селищної ради, на який покладено здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

1.5. Центр доповнено та облаштовано позначенням «Дія Центр».

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про доступ до публічної інформації», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, іншими законодавчими та нормативними актами, рішеннями Тернопільської обласної ради, розпорядженнями голови Тернопільської обласної державної (військової) адміністрації, рішеннями Ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови Великоберезовицької селищної ради, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

1.7. Структура та чисельність Центру визначається відповідно до штатного розпису селищної ради.

1.8. Положення про Центр, Регламент, структура, штатна чисельність та фонд оплати праці затверджується рішенням селищної ради.

1.9. Центр забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Основні завдання та повноваження Центру

2.1. Основним завданням Центру є:

- 1) організація та надання якісних адміністративних послуг;
- 2) отримання адміністративних послуг за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 3) інформування та консультування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через працівників Центру;

4) створення зручних і доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень та налагодження зворотного зв'язку для врахування їх потреб і очікувань;

5) надання консультації з питань прийому документів для призначення компенсацій, пільг, соціальної допомоги та затверджених селищною радою послуг, зокрема, шляхом організації роботи віддалених (в т. ч. пересувного) робочих місць адміністраторів Центру;

6) організація в межах компетенції роботи з надання пільг пенсіонерам, інвалідам, ветеранам війни, внутрішньо переміщеним особам тощо;

7) забезпечення збирання, накопичення, реєстрації та зберігання в електронному кабінеті інформаційно-комунікаційної системи Єдиному державному реєстрі ветеранів війни інформації про ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;

8) виконання інших функцій, що випливають з покладених на нього завдань.

2.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається і затверджується рішенням селищної ради та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

2.3. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (зокрема виготовлення копій документів тощо).

2.4. Забороняється відносити 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.

2.5. Центр облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами 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.

2.6. Вимоги щодо якості обслуговування суб'єктів звернення в Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

3. Правовий статус адміністратора Центру

3.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках, передбачених законодавством – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

3.2. Адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади селищним головою.

Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається відповідним рішенням селищної ради.

3.3. Адміністратор має печатку із зазначенням порядкового номера та найменування Центру.

3.4. Основними завданнями адміністратора є:

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 про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

- 4) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- 5) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- 6) виконання інших завдань, покладених законом на адміністратора.

3.5. Адміністратор має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, структурних підрозділів селищної ради, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;
- 2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та структурних підрозділах селищної ради, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- 3) інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;
- 4) порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

4. Організаційне забезпечення Центру

4.1. Центр очолює керівник, який одночасно є начальником відділу «Центр надання адміністративних послуг», на який покладається керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру. Керівник Центру призначається на посаду та звільняється з посади селищним головою відповідно до вимог законодавства України.

4.2. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

- 1) здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;
- 2) організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;
- 3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції селищній раді щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;
- 6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 7) планує роботу Центру, подає пропозиції щодо його діяльності селищному голові;
- 8) забезпечує розроблення нормативно-правових документів Центру, у разі потреби – змін і доповнень, подання їх на затвердження в установленому порядку;
- 9) звітує про роботу Центру;
- 10) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції органу, який утворив Центр, щодо визначення його структури, посадового складу, технічного оснащення, матеріально-технічного забезпечення тощо;
- 11) забезпечує визначення потреб у навчанні, у тому числі з використанням Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;
- 12) виконує інші повноваження відповідно до компетенції.

4.3. На період відпустки або на час відсутності керівника Центру, у випадках визначених законодавством, його обов'язки виконує працівник Центру відповідно до розпорядження селищного голови.

5. Порядок роботи Центру

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

5.2. Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи або посадові особи селищної ради, здійснюється виключно через Центр, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

5.3. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг, створення зручних умов для отримання послуг суб'єктами звернень, за рішенням селищної ради, у межах громади утворено віддалені робочі місця адміністраторів (у тому числі пересувне віддалене робоче місце адміністратора Центру із застосуванням спеціального автоматизованого комплексу «Мобільний кейс», далі – пересувне), які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до затвердженого селищною радою Переліку адміністративних послуг.

5.4. Організаційне забезпечення діяльності віддалених (у тому числі пересувного) робочих місць адміністраторів покладається на відділ «Центр надання адміністративних послуг».

5.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені (у тому числі пересувне) робочі місця адміністраторів, визначається та затверджується рішенням селищної ради.

5.6. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі та на віддалених (в тому числі пересувному) робочих місцях адміністраторів затверджується рішенням селищної ради.

6. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру

6.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, а також інших джерел, дозволених чинним законодавством.

Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання послуг, а також від плати за обов'язкове навчання роботи з такими реєстрами.

6.2. Оплата праці працівників Центру здійснюється відповідно до чинного законодавства.

7. Відповідальність посадових осіб Центру

7.1. Посадові особи Центру, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

7.2. За порушення трудової та виконавчої дисципліни працівники Центру притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством України.

7.3. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

8. Заключні положення

8.1. Припинення діяльності Центру здійснюється в порядку визначеному чинним законодавством.

8.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його затвердження.

Селищний голова

Андрій ГАЛАЙКО