*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*24.02.2016 №308*

***ПОЛОЖЕННЯ***

***про Центр надання адміністративних послуг***

***«Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу»***

***та його територіальні підрозділи***

***1. Загальні положення***

1.1. Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр пос-луг м. Кривого Рогу» та його територіальні підрозділи (надалі – Центр) утво-рюються з метою забезпечення надання адміністративних та інших публічних послуг у м. Кривому Розі.

1.2. Центр – це постійно діючий робочий орган виконкому Криворізької міської ради, у якому надаються адміністративні та інші публічні послуги, передбачені чинним законодавством України, через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру ухва-люються Криворізькою міською радою.

1.4. Центр у діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями цент-ральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самовряду-вання, Положенням про Центр надання адміністративних послуг «Муніципа-льний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальні підрозділи (надалі – Положення).

1.5. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структу-ру та компетенцію Центру. Порядок взаємодії, що встановлюється ним, є обов’язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру.

1.6. Положення розроблено відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», Постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адмі-ністративних послуг.

***2. Основні завдання Центру***

2.1. Основними завданнями Центру є:

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

2.1.2 спрощення процедури отримання адміністративних послуг і по-

ліпшення якості їх надання;

2.1.3 забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та поря-док надання адміністративних послуг, що надаються в Центрі;

2.1.4 створення зручних та доступних умов для отримання адміністра-тивних, інших публічних послуг суб’єктами звернень; побудова ефективної системи їх надання;

2.1.5 забезпечення раціональної мінімізації процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних, інших публічних послуг, оперативності та своєчасності їх надання;

2.1.6 запобігання проявам корупційних загроз під час надання адмініст- ративних, інших публічних послуг;

2.1.7 організація ефективної взаємодії між суб’єктами звернень та суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг.

***3. Організація роботи Центру***

3.1. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію

діяльності Центру покладається на відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (відповідно до рішення міської ради від 24.12.2015 №25 «Про управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради» з 01.03.2016 – на управління з питань надання адміністративних послуг виконкому міської ради).

3.2. Центром забезпечується надання адміністративних, інших публічних послуг через адміністраторів, державних реєстраторів. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші послуги.

3.3. Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр, визна-чається міською радою.

3.4. За рішенням органу, що утворив Центр, у ньому також може здійсню-ватися:

3.4.1 прийняття звітів, декларацій, скарг;

3.4.2 надання консультацій;

3.4.3 прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адмініст-ративних послуг;

3.4.4 укладання договорів і угод представниками суб'єктів господа-рювання, що посідають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо- електро-постачаннятощо).

3.5. У приміщенні, де розміщується Центр, надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж кан-целярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб’єктами господа-рювання, вибір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпе-чення мінімізації витрат матеріальних і часу суб’єкта звернення.

3.6. Центр розміщений у адміністративній будівлі виконкому Криворі-зької міської ради за адресою: пл. Радянська, 1, м. Кривий Ріг.

3.7. З метою забезпечення належної доступності адміністративних пос-луг у межах м. Кривого Рогу рішенням міської ради можуть утворюються віддалені місця для роботи адміністраторів, які забезпечують надання адміні-стративних послуг відповідно до переліку, визначеного міською радою та інших публічних послуг.

3.8. Діяльність Центру з надання послуг для суб’єктів звернень здійсню-ється безоплатно, крім тих послуг, що, відповідно до чинного законодавства України, надаються на платній основі.

3.9. На кожну адміністративну послугу, що надається в Центрі, суб’єк-том надання адміністративних послуг затверджуються на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом вико-навчої влади, іншим державним органом, інформаційна й технологічна картки.

3.10. При наданні адміністративних, інших публічних послуг у Центрі за-безпечується:

3.10.1 вільний доступ до його приміщень, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями;

3.10.2 облаштування інформаційних стендів зі зразками відповідних до-кументів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3.10.3 розміщення на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької місь-кої ради в мережі Інтернет та порталі «Криворізький ресурсний центр» інфор-мації про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим досту-пу до його приміщень;

3.10.4 здійснення прийому суб’єктів звернень відповідно до затвердженого цим Положенням режиму;

3.10.5 надання суб’єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти), інших засобів зв’язку, інфор-мації про порядок надання адміністративних послуг;

3.10.6 видання відповідних довідково-інформаційних матеріалів та безоп-латне їх поширення в його приміщенні;

3.10.7 облаштування в зоні очікування скриньки для висловлення суб’єк-тами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.11. Заява на отримання адміністративної, іншої публічної послуги пода-ється в письмовій чи усній формах. Письмова заява може бути подана суб’єк-том звернення особисто, надіслана поштою або у випадках, передбачених чин-ним законодавством України, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’яз-ку.

3.12. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміні-стративної, іншої публічної послуги, визначаються чинним законодавством Ук-раїни. Забороняється вимагати від суб’єкта звернення документи або інформа-цію, не передбачені законом.

3.13. Надання адміністративних, інших публічних послуг забезпечується в найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктом звер-нення. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається чин-ним законодавством України. У разі, якщо законом граничний строк надання адміністративної, іншої публічної послуги не визначено, він не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб’єктом звернення заяви та пакета документів, необхідних для отримання послуги.

***4. Права та обов’язки персоналу Центру***

4.1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги звертає-ться до адміністратора, державного реєстратора, представників суб’єктів надання адміністративних послуг, господарювання, що здійснюють надання послуг у Центрі на основі узгоджених рішень.

4.2. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

4.3. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається міською радою.

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

4.5. Основними завданнями (обов’язками) адміністратора Центру є:

4.5.1 забезпечення суб’єктів звернень вичерпною інформацією та кон-сультаціями щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;

4.5.2 прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для на-дання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх одержання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.5.3 видача або забезпечення надсилання засобами 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;

4.5.4 організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання;

4.5.5 здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адмініс-тративних послуг строку розгляду справ та ухвалення рішень;

4.5.6 надання адміністративних послуг у випадках, передбачених зако-ном;

4.5.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

4.5.8 розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладання стягнень.

4.6. Адміністратор Центру має право:

4.6.1 безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку;

4.6.2 погоджувати документи (рішення) у державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адмініст-ративної послуги без залучення суб’єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.6.3 інформувати керівника Центру та суб’єктів надання адміністра-тивних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністра-тивної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

4.6.4 посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, необхідних для надання адміністративної послуги;

4.6.5 порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття необхідних заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

4.7. Координацію всіх дій, пов’язаних з функціонуванням Центру, здійс-нює заступник міського голови згідно з розподілом обов’язків.

4.8. Керівником Центру, у тому числі його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів є начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

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

4.9.1 здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відпові-дальність за організацію його діяльності;

4.9.2 організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, уживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

4.9.3 координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

4.9.4 організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

4.9.5 сприяє створенню належних умов праці в Центрі, уносить про-позиції міському голові щодо його матеріально-технічного забезпечення;

4.9.6 інформує міського голову, суб’єкта надання адміністративних послуг про скарги, що надійшли до Центру на дії чи бездіяльність уповно-важених представників для роботи в Центрі суб’єктів надання адміністративних послуг, а також скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

4.9.7 забезпечує передачу для розгляду скарг суб’єктам надання адмініст-ративних послуг та вживає заходів у межах повноважень щодо їх розгляду у визначені законодавством терміни з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених прав та запобігання в подальшому таким порушенням;

4.9.8 виконує інші повноваження згідно з вимогами чинного законо-давства України, Положенням, Регламентом Центру;

4.9.9 може здійснювати функції адміністратора.

4.10. Керівника Центру призначає на посаду та звільняє з посади міський

голова.

4.11. Адміністратори, державні реєстратори, представники суб’єктів на-дання адміністративних послуг, у тому числі державні кадастрові реєстратори повинні дотримуватися вимог чинного законодавства України, що регулюють питання надання адміністративних послуг суб’єктам звернень.

4.12. Центр у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами й організаціями.

***5. Режим роботи Центру***

5.1. Час прийому суб’єктів звернень у Центрі становить 5 днів на тиждень та 7 годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) відносно отримання всіх адміністративних послуг, що надаються через нього.

5.2. Центр 2 дні на тиждень здійснює прийом суб’єктів звернень до 20 години.

***6. Фінансування діяльності Центру***

6.1. Фінансування діяльності Центру здійснюється коштом міського бюджету.

6.2. Фінансування може здійснюватися й за рахунок інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

***7. Відповідальність за порушення вимог законодавства***

***у сфері надання адміністративних послуг***

7.1. Адміністратори й суб’єкти надання адміністративних послуг не несуть відповідальності за недостовірність поданих фізичними та юридичними особами (їх уповноваженими представниками) документів (їх копій) для отримання адміністративних послуг.

7.2. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, несуть дисциплінарну, циві-льну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання адмі-ністративних послуг.

7.3. Дії або бездіяльність адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені в суді в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.4. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, унаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується в установленому чинним законодавством України порядку.

***Секретар міської ради С.Маляренко***