

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ Центр надання адміністративних послуг Слобожанської міської ради
Чугуївського району Харківської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ Центр надання адміністративних послуг Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області (далі – Центр) є виконавчим органом Слобожанської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги фізичним та юридичним особам (далі - суб'єкти звернень). Центр забезпечує організаційну єдність фронт-офісу (ЦНАП) та бек-офісу (суб'єктів надання адміністративних послуг) в межах Слобожанської міської ради.

1.2. Рішення щодо утворення, ліквідацію або реорганізацію Центру приймається Слобожанською міською радою Чугуївського району Харківської області.

1.3. 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», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Слобожанської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

1.4. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру. Порядок взаємодії, що встановлюється Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру.

1.5. 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.

1.6. Повна назва: Відділ Центр надання адміністративних послуг Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області (код ЄДРПОУ 44229656).

1.7. Скорочена назва: Відділ ЦНАП Слобожанської міської ради.

1.8. Юридична адреса Центру: 63460, Харківська область, Чугуївський район, м. Слобожанське, вул. Каштанова, 21.

1.9. Центр є юридичною особою публічного права, неприбутковою організацією, має свою печатку із зображенням Державного Гербу України, власні бланки та штампи.

1.10. Засновником Центру є Слобожанська міська рада Чугуївського району Харківської області.

1.11. Центр є виконавчим органом Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області, підзвітний, підконтрольний та підпорядкований виконавчому комітету та селищному голові.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЦЕНТРУ

2.1. Основними завданнями Центру є :

2.1.1. організація оперативної та зручної системи надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.1.2. спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.1.3. забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через Центр;

2.1.4. створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних, а також інших послуг суб'єктами звернень; побудова ефективної системи їх надання;

2.1.5. унеможливлення виникнення корупційних ризиків під час надання адміністративних та інших послуг;

2.1.6. організація ефективної взаємодії між суб'єктами звернень, адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних, інших послуг

2.1.7. реалізація повноважень у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень як суб'єкт надання адміністративних послуг;

2.1.8. реалізація повноважень у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців як суб'єкт надання адміністративних послуг;

2.1.9. реалізація повноважень в сфері державної реєстрації актів цивільного стану;

2.1.10. реалізація повноважень з питань реєстрації місця проживання, зняття з реєстрації місця проживання як суб'єкт надання адміністративних послуг, формування та ведення реєстру територіальної громади;

2.1.11. реалізація повноважень з питань надання адміністративних послуг соціального характеру;

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

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

2.1.14. здійснення інших повноважень згідно діючих норм законодавства.

3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ

3.1. Центр забезпечує надання адміністративних послуг через спеціаліста/адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг та у випадках передбачених законодавством – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та віддалені робочі місця адміністраторів визначається та затверджується Слобожанською міською радою. Перелік адміністративних послуг включає:

-адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджено розпорядженням Кабінета Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р, в який включено делеговані повноваження у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб підприємців, у сфері державної реєстрації прав, у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання та інші дозволені законодавством;

- адміністративні послуги, суб'єктом надання, яких є Слобожанська міська рада (її виконавчі органи або посадові особи).

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

3.3. У Центрі за рішенням сесії Слобожанської міської ради також може здійснюватися надання інших послуг, а саме:

3.3.1. прийняття звітів, декларацій, скарг;

3.3.2. надання консультацій;

3.3.3. прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

3.3.4. для зручності суб'єктів звернень у Центрі відповідно до узгоджених рішень (в тому числі з визначенням графіку та інших умов) можуть здійснювати прийом громадян представники Пенсійного фонду України, Служби зайнятості України, Державної податкової

служби України та представники суб'єктів надання послуг – електро-, газо-, водопостачання і водовідведення та інші суб'єкти надання адміністративних послуг.

3.4. У приміщенні Центру можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

3.5. Надання суб'єктам звернень консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів не вважаються супутніми послугами та здійснюються адміністраторами Центру на безкоштовній основі.

3.6. При наданні адміністративних та інших послуг забезпечується:

3.6.1. вільний доступ до приміщення Центру, в тому числі комфортні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями (облаштування входу до приміщення Центру пандусом, кнопкою виклику чергового; вільний доступ до інформаційних стендів, наявність туалету для людей з особливими потребами тощо);

3.6.2. облаштування інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3.6.3. розміщення на офіційному веб-сайті Слобожанської міської ради в мережі Інтернет та інших ресурсах інформації про порядок надання адміністративних та інших послуг, графік роботи Центру;

3.6.4. можливість надання суб'єктам звернень консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку);

3.6.5. здійснення прийому суб'єктів звернень згідно з графіком роботи Центру, затвердженого цим Положенням;

3.6.6. видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні та інші послуги, безоплатне поширення таких матеріалів у приміщенні Центру;

3.6.7. облаштування в зоні очікування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших послуг; проведення систематичного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів

3.7. 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.

3.8. З метою створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень створено чотири віддалених робочих місця адміністраторів (спеціалістів Центру), які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до Переліку та згідно з рішенням міської ради за адресами:

- Харківська область, Чугуївський район, с. Лиман, площа Покровська, 5;

- Харківська область, Чугуївський район, с. Нижній Бишкін, вул. 40 років Перемоги, 22;

- Харківська область, Чугуївський район, с. Шелудьківка, вул. Дружби, 88/ с. Скрипаї, вул. Широка, 55 А;

- Харківська область, Чугуївський район, с. Геніївка, вул. Вишнева, 32

У випадках передбачених законодавством до надання адміністративних послуг залучаються старости (в.о. старости) старостинських округів.

4. УЧАСНИКИ ТА АДМІНІСТРАТОРИ ЦЕНТРУ

4.1. Учасники Центру – адміністратори/спеціалісти, суб'єкти надання адміністративних послуг, задіяні за принципом організаційної єдності в організації надання адміністративних послуг.

4.2. Суб'єктами надання адміністративних послуг Центру є: державні реєстратори, адміністратори, спеціалісти (головні спеціалісти, спеціалісти), спеціалісти з державної

реєстрації актів цивільного стану, у випадках передбачених законодавством старости. Державні реєстратори мають печатку зразок якої встановлює Міністерство Юстиції України.

4.3. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі, звертається до адміністратора/спеціаліста, а у випадках передбачених законодавством – безпосередньо до суб'єктів надання адміністративних послуг, на яких покладено повноваження адміністратора.

4.4. Адміністратори це посадові особи, які призначаються на посаду та звільняються з посади керівником ЦНАПу (начальником відділу) відповідно до законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

Кількість адміністраторів визначається Слобожанською міською радою, виходячи з принципу забезпечення якісного й оперативного прийому суб'єктів звернень.

4.5. Адміністратор або спеціаліст, на якого покладено повноваження адміністратора має печатку із зазначенням порядкового номеру печатки та найменування Центру.

4.6. Основними завданнями адміністратора є:

4.6.1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

4.6.2. 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”;

4.6.3. 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;

4.6.4. 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;

4.6.5. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

4.6.6. здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

4.6.7. надання адміністративних послуг за рішенням Слобожанської міської ради;

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

4.6.9. складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

4.6.10. розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;

4.6.11. консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

4.6.12. виконує доручення керівника та інші повноваження відповідно до посадової інструкції.

4.7. Основними завданнями суб'єктів надання адміністративних послуг є:

4.7.1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, які надаються через Центр;

4.7.2. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації;

4.7.3. надання адміністративної послуги;

4.7.4. 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.

4.8. Адміністратори, суб'єкти надання адміністративних послуг мають право:

4.8.1. 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;

4.8.2. погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.8.3. 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;

4.8.4. 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;

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

5. КЕРІВНИК ЦЕНТРУ

5.1. Центр очолює керівник (начальник відділу), який призначається на посаду та звільняється з посади Слобожанським міським головою згідно з процедурою передбаченою законодавством.

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

5.2.1. здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

5.2.2. організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру;

5.2.3. координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

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

5.2.5. сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції міському голові та міській раді щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

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

5.2.7. розглядає скарги на дії та бездіяльність адміністраторів, а також у випадках передбачених законодавством – на рішення адміністраторів;

5.2.8. здійснює функції адміністратора та державного реєстратора Центру у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

5.2.9. планує роботу Центру, подає пропозицій до перспективних і поточних планів роботи міському голові;

5.2.10. розробляє Положення про Центр, у разі потреби – змін і доповнень, подає їх на затвердження в установленому порядку;

5.2.11. приймає на роботу, здійснює переведення, звільнення працівників, їх заохочення або притягнення до відповідальності згідно із чинним законодавством;

5.2.12. затверджує посадові інструкції працівників Центру; контролює стан трудової та виконавчої дисципліни працівників Центру; здійснює ведення таблицю обліку робочого часу працівників Центру;

5.2.13. звітує про проведеному роботу Центру;

5.2.14. забезпечує планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації працівників Центру;

5.2.15. без доручення діє від імені Центру, представляє інтереси в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, інших організаціях, у відносинах з юридичними особами та громадянами;

5.2.16. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, цим Положенням та Регламентом роботи Центру.

6. ГРАФІК РОБОТИ ЦЕНТРУ

6.1. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

6.2. Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

7. ФІНАНСУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ

7.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок місцевого бюджету Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області, а також з інших джерел дозволених законодавством.

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

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

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

8.2. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг.

8.3. 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.

8.4. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується у встановленому чинним законодавством України порядку.

9. ПЛАТА ЗА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

9.1. При наданні адміністративних послуг у випадках передбачених законами України, справляється плата (адміністративний збір).

10. ІНШЕ

10.1. Зміни до Положення затверджуються рішенням сесії Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області.

Секретар міської ради

Галина КУЦЕНКО

Додаток №2 до рішення LXXI сесії
Слобожанської міської ради VIII скликання
від 19.06.2025 р. № -VIII

**Графік роботи відділу
Центр надання адміністративних послуг
Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області у період
військового стану**

Дні прийому	Графік роботи	Час прийому громадян
Понеділок, вівторок, середа, четвер	з 8-00 до 17-00	з 9-00 до 16-00
П'ятниця	з 8-00 до 16-00	з 9-00 до 16-00
Субота, неділя	вихідний	

**Графік роботи відділу
Центр надання адміністративних послуг
Слобожанської міської ради Чугуївського району Харківської області**

Дні прийому	Графік роботи	Час прийому громадян
Понеділок, вівторок, четвер	з 8-00 до 17-00	з 9-00 до 16-00
Середа	з 8-00 до 20-00	з 9-00 до 19-00
П'ятниця	з 8-00 до 16-00	з 9-00 до 16-00
Субота	з 8-00 до 14-00	з 9-00 до 13-00
Неділя	вихідний	

Секретар міської ради

Галина КУЦЕНКО

Додаток №3 до рішення LXXI сесії
Слобожанської міської ради VIII скликання
від 19.06.2025 р. № -VIII

**Графік роботи віддалених робочих місць
відділу Центр надання адміністративних послуг Слобожанської міської ради Чугуївського
району Харківської області**

Харківська область, Чугуївський район, с. Лиман, площа Покровська, 5
Харківська область, Чугуївський район, с. Нижній Бишкін, вул. Перемоги, 22
Харківська область, Чугуївський район, с. Шелудьківка, вул. Дружби, 88
Харківська область, Чугуївський район, с. Геніївка, вул. Вишнева, 32

Дні	Графік роботи (включаючи години прийому суб'єктів звернень)
Понеділок, вівторок, середа, четвер	з 8.00 - до 17.00
П'ятниця	з 8.00 - до 16.00
Субота, неділя	вихідні
12.00 – 13.00 обідня перерва	

Секретар міської ради

Галина КУЦЕНКО