

## УКРАЇНА

##### ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

##### МЕЛІТОПОЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

## Запорізької області

**Р І Ш Е Н Н Я**

**14.01.2021 № 9**

**Про затвердження Положення про управління адміністративних послуг виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області у новій редакції та втрату чинності рішення виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області від 24.12.2020 № 249**

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», рішення 1 сесії Мелітопольської міської ради Запорізької області VIIІ скликання від 17.12.2020 № 6/3 «Про затвердження структури та чисельності Мелітопольської міської ради Запорізької області та її виконавчих органів, та втрату чинності рішення 58 сесії Мелітопольської міської ради Запорізької області VII скликання від 30.07.2020 № 15» виконавчий комітет Мелітопольської міської ради Запорізької області

**ВИРІШИВ:**

1. Затвердити Положення про управління адміністративних послуг виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області у новій редакції згідно з додатком.
2. Вважати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області від 24.12.2020 № 249 **“**Про затвердження Положення про відділ адміністративних послуг виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області у новій редакції”.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Рудакову І.

Мелітопольський міський голова Іван ФЕДОРОВ

|  |
| --- |
|  |
|  |

 Додаток до

 рішення виконавчого комітету

 Мелітопольської міської ради

 Запорізької області

 від 14.01.2021 № 9

ПОЛОЖЕННЯ

про управління адміністративних послуг

виконавчого комітету Мелітопольської міської ради

Запорізької області

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Управління адміністративних послуг (далі – управління) є структурним підрозділом виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області, створений рішенням Мелітопольської міської ради Запорізької області для реалізації принципів державної політики з питань надання адміністративних послуг та координації діяльності Центру надання адміністративних послуг м. Мелітополя (далі – Центр) та його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

2. Управління підзвітне і підконтрольне Мелітопольській міській раді Запорізької області, підпорядковане її виконавчому комітету та Мелітопольському міському голові. За рішенням виконавчого комітету Мелітопольської міської ради Запорізької області діяльність управління координує перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

3. У своїй діяльності управління керується Конституцією України, Кодексом України про адміністративні правопорушення», законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про запобігання корупції», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань», «Про Державний земельний кадастр», «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні», іншими законами України та підзаконними актами, які регулюють надання адміністративних послуг через Центр, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями місцевих органів виконавчої влади,

2 Продовження додатка

Мелітопольської міської ради Запорізької області та її виконавчого комітету, розпорядженнями Мелітопольського міського голови, Положеннями про центр надання адміністративних послуг м. Мелітополя, цим Положенням.

До складу Управління входять:

 відділ муніципальних та адміністративних послуг;

 відділ організаційної роботи.

**ІI. СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ**

 1. Управління очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади Мелітопольським міським головою за поданням першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

 2. Посадові обов'язки начальника управління регулюються посадовою інструкцією.

 3. Структура Управління і чисельність працівників затверджується Мелітопольським міським головою за поданням першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

 4. Працівники управління призначаються та звільняються з посади Мелітопольським міським головою за поданням першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради в порядку, передбаченому чинним законодавством.

 **III. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ УПРАВЛІННЯ**

1. Керівництво, організація, спрямування та координація діяльності Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

2. Здійснення заходів щодо прозорості процедури, встановлення єдиних вимог до порядку отримання прийняття та видачі документів для отримання адміністративних послуг.

3. Виконання завдань, покладених чинним законодавством на адміністраторів управління.

4. Розроблення проєктів нормативно-правових актів, рішень Мелітопольської міської ради Запорізької області та її виконавчого комітету, розпоряджень Мелітопольського міського голови, інших документів відповідно до компетенції управління.

5. Розроблення та впровадження програмного забезпечення електронного документообігу для надання адміністративних послуг.

**IV. ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ УПРАВЛІННЯ**

1. Координування діяльності Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

 3 Продовження додатка

 2. Забезпечення надання суб’єкту звернення вичерпної інформації щодо вимог та порядку отримання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

 3. Здійснення прийняття заяв та видачі результатів адміністративної послуги суб’єктам звернення у приміщеннях Центру, територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях адміністраторів щодня у визначені години згідно з відповідними графіками роботи та прийому суб’єктів звернення, а також під час виїзного обслуговування.

4. Прийом від суб’єкта звернень документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, реєстрація їх та подання відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг за направленнями.

5. Видача суб’єкту звернення результату адміністративної послуги, оформленої суб’єктом надання адміністративної послуги.

6. Забезпечення документообігу, взаємодії між адміністраторами управління та суб’єктами надання адміністративних послуг.

7. Занесення даних до системи електронного документообігу.

8. Інформування профільного заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та Мелітопольського міського голови про порушення вимог законодавства з питань прийняття та видачі адміністративних послуг суб’єктами надання адміністративних послуг.

9. Виконання усіх повноважень визначеними цим Положенням та іншими законодавчими актами у сфері реалізації надання адміністративних

 послуг через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені, у тому числі пересувні, робочі місця адміністраторів.

10. Актуалізація даних офіційного веб-сайту Центру.

**V. ПРАВА УПРАВЛІННЯ**

1. Безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг інформацію, пов’язану з наданням адміністративної послуги, крім інформації, що становить державну таємницю.

2. Порушувати клопотання перед першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та Мелітопольським міським головою щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи управління та Центру.

3. Готувати пропозиції щодо вдосконалення процедури отримання, прийняття документів та видачі результатів адміністративної послуги.

 4 Продовження додатка

**VI. НАЧАЛЬНИК УПРАВЛІННЯ**

 1. Управління очолює начальник управління, який призначається на посаду та звільняється з посади Мелітопольським міським головою. На посаду начальника управління призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста, стажем роботи за фахом на службі в органах місцевого самоврядування та державній службі або досвідом роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 2 років.

 2. Здійснює керівництво управлінням та роботою Центру, його територіальних підрозділів віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

 3. Організовує діяльність Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів, роботу з суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

 4. Координує діяльність адміністраторів та спеціалістів управління, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків.

 5. Організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів.

 6. Сприяє створенню належних умов праці у Центрі, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів, вносить пропозиції першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та Мелітопольському міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру, його територіальних підрозділів, віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів.

 7. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

 8. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, цим Положенням та Регламентом про Центр.

9. Розробляє проєкти нормативно-правових актів, що належать до компетенції управління рішень Мелітопольської міської ради Запорізької

5 Продовження додатка

області та її виконавчого комітету, розпоряджень Мелітопольського

міського голови, інших документів з питань, що стосуються його компетенції.

**VII. АДМІНІСТРАТОР УПРАВІННЯ**

1. На посаду адміністратора управління призначається особа з вищою освітою за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра або спеціаліста, бакалавра, вільне володіння державною мовою, стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 1 року.

**VIII. ЗАВДАННЯ АДМІНІСТРАТОРА**

1. Консультування суб’єктів звернень щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

2. Прийом від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання.

3. Видача або забезпечення направлення 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 щодо можливості отримання адміністративних послуг; оформлення суб’єктами надання адміністративних послуг.

4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами надання адміністративних послуг.

5. Здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень.

6. Надання адміністративних послуг згідно переліку, затвердженого органом, який прийняв рішення про утворення Центру.

7. Складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

8. Розгляд справ про адміністративні правопорушення, передбачені статтями 197, 198 Кодексу України про адміністративні правопорушення (при накладанні адміністративного стягнення у вигляді попередження в Центрі).

9. Допомога суб’єкту звернення у заповнені бланку заяви, у випадку, якщо суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки при

6 Продовження додатка

заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні, всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб’єкта звернення.

10. Реєстрація вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та / або електронній формі), після внесення даних, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

11. Формування справ у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) її копіювання та / або сканування;

12. Передача справи у паперовій формі виконавцям (суб’єктам надання адміністративних послуг).

13. Реєстрація вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та / або електронній формі.

14. Повідомлення про результат надання адміністративної послуги суб’єкта звернення у замовлений суб’єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку).

15. Передача суб’єктові звернення особисто (в тому числі його / її представнику) результати розгляду звернення про надання адміністративної послуги.

16. Інформування начальника управління та суб’єктів надання адміністративної послуги про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

17. Ведення діловодства, листування. Складання місячних, квартальних, річних звітів, листів з контрольними термінами виконання, підготовка проєктів рішень Мелітопольської міської ради Запорізької області та її виконавчого комітету, розпоряджень Мелітопольського міського голови тощо.

 18. Виконання інших обов’язків, покладених начальником управління відповідно до законодавства.

**IX. ПРАВА ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ**

1. Адміністратори мають право:

 7 Продовження додатка

1.1. Безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням адміністративних послугза винятком інформації, що становить державну таємницю.

1.2. Посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

1.3. Одержувати методологічне забезпечення своєї діяльності від уповноваженого органу.

1.4. Готувати пропозиції щодо удосконалення процедури прийняття заяв на отримання адміністративних послуг та видачі результату адміністративної послуги, роботи управління в цілому та надавати їх керівництву.

1.5. Інформувати начальника управління та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

2. Працівники управління мають право:

2.1. При реалізації покладених обов’язків користуватися правами, наданими виконавчим комітетом Мелітопольської міської ради Запорізької області.

 2.2. Користуватися правами посадової особи органу місцевого самоврядування у відповідності до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», крім працівників, які не є посадовими особами органу місцевого самоврядування.

 2.3. Одержувати у встановленому порядку від посадових осіб виконавчого комітету, структурних підрозділів Мелітопольської міської ради Запорізької області, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності документи, довідки, розрахунки, інші матеріали, необхідні для виконання покладених на них завдань.

2.4. Вносити пропозиції щодо удосконалення роботи, пов’язаної з обов’язками, передбаченими цим Положення та відповідними посадовими інструкціями.

**X. СТАТУС ТА МАТЕРІАЛЬНО - ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВІННЯ**

8 Продовження додатка

1. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються виконавчим комітетом Мелітопольської міської ради Запорізької області.

2. Рішення щодо утворення, ліквідацію або реорганізацію управління приймаються Мелітопольською міською радою Запорізької області.

3. Посадові обов’язки начальника управління, адміністраторів та інших працівників управління регулюються посадовими інструкціями.

4. Виконавчий комітет Мелітопольської міської ради Запорізької області створює умови для нормальної роботи і підвищення кваліфікації працівників управління, забезпечує їх приміщенням, укомплектовує офісними меблями, засобами зв’язку (модемом або виділеною лінією), комп’ютерною, офісною технікою, необхідними канцтоварами та інформаційними стендами.

**X. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

1. Працівники управління несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність у порядку, визначеному чинним законодавством України, за:

бездіяльність, несвоєчасне і неякісне виконання покладених на них завдань;

порушення трудової та виконавчої дисципліни;

порушення обмежень, передбачених чинним законодавством України, пов’язаних з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та її проходженням;

розголошення конфіденційної інформації, що стала відома їм при виконанні покладених обов’язків;

недотримання інструкцій з охорони праці, пожежної безпеки.

**XI. ОСКАРЖЕННЯ ДІЙ АБО БЕЗДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВІННЯ**

1. У Центрі, його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій формі, доступ до якої надається кожному суб’єкту звернення.

2. Будь-яка особа має право подавати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників управління, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

3. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та

інших працівників управління є начальник управління або особа, яка

 9 Продовження додатка

його заміщає. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника

управління є Мелітопольський міський голова у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

4. Скарга на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників управління подається начальнику управління. Скарга невідкладно повинна бути зареєстрована у журналі реєстрації скарг.

 5. Начальник управління розглядає скаргу не більше п’ятнадцяти календарних днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідного для об’єктивного розгляду скарги, начальник управління має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти календарних днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє особу, яка подала скаргу письмово.

**XII. ЗДІЙСНЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЗА НАДАННЯМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

1. Систематичний збір та обробка інформації (далі – моніторинг), пов’язаної з розглядом заяв на отримання адміністративних послуг з необхідним пакетом документів (вхідний пакет) за видачею результатів суб’єктами надання адміністративних послуг (вихідний пакет) здійснюється працівником Центру відповідно до його посадової інструкції.

2. Періодично проводиться контроль дій всіх представників суб'єктів надання адміністративних послуг щодо розгляду вхідних пакетів документів та видачі результатів послуг (вихідних пакетів документів).

3. Документально фіксуються дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі результатів послуг (вихідних пакетів документів), проводиться загальна координація дій суб’єктів надання послуг і Центру, його віддалених, в тому числі пересувних, робочих місць адміністраторів, пов’язаних з наданням адміністративних послуг, а також інформування профільного заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та Мелітопольського міського голови, керівників суб’єктів надання адміністративних послуг про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання послуг, що ними допущені.

4. Інформування Мелітопольського міського голови про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді начальником управління.

Начальник управління

адміністративних послуг Ірина КАРПУШИНА