Додаток 1

Затверджено

ухвалою міської ради

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕННЯ

про Центр надання адміністративних послуг м. Львова

**1. Загальна частина**

1.1. Центр надання адміністративних послуг м. Львова (надалі – ЦНАП) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг у Львівській міській територіальній громаді.

1.2. ЦНАП – це постійно діючий робочий орган, утворений при департаменті адміністративних послуг.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації ЦНАП як постійно діючого робочого органу при департаменті адміністративних послуг приймається міською радою.

1.4. Вибір місця розташування ЦНАП, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах території міської громади, яку він обслуговує, з урахуванням територіальної доступності, яка визначається відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги“.

1.5. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, ухвалами міської ради, рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та цим Положенням.

1.6. У цьому Положенні терміни застосовуються у значеннях, наведених у Законах України “Про адміністративні послуги“.

1.7 Керівництво та відповідальність за організацію діяльності ЦНАП покладається на департамент адміністративних послуг.

1.8. Основними завданнями ЦНАП є:

1.8.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший термін та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень.

1.8.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг.

1.8.3. Забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у ЦНАП.

1.8.4. Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України “Про адміністративні послуги”, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу.

1.8.5. Забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

1.9. ЦНАП розміщений в адміністративному будинку міської ради за адресою: пл. Ринок, 1, м. Львів, 79006 (бічний вхід).

1.10 Перелік територіальних підрозділів ЦНАП та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць для роботи адміністраторів визначається відповідним рішенням виконавчого комітету міської ради.

**2. Організація роботи ЦНАП**

2.1. ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.2. На підставі узгоджених рішень міської ради та суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами такого суб’єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у ЦНАП адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів. В узгоджених рішеннях зазначаються обґрунтування їх прийняття.

2.3. Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у ЦНАП, встановлених міською радою.

2.4. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджуються ухвалою міської ради.

2.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен обов’язково включати:

2.5.1. Адміністративні послуги, суб’єктом надання яких є міська рада (її виконавчі органи або посадові особи).

2.5.2. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються міською радою (її виконавчими органами або посадовими особами) у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги“.

2.6. ЦНАП 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.

2.7. З метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг суб’єктами звернень у межах міської територіальної громади за рішенням міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів ЦНАП, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, затвердженого ухвалою міської ради.

2.8. Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється департаментом адміністративних послуг.

2.9. У ЦНАП також здійснюється: прийняття вхідної кореспонденції (звернень, запитів на інформацію, звітів, декларацій, тощо), розгляд яких віднесено до повноважень міської ради та її виконавчих органів; запис на особистий прийом до посадових осіб міської ради та її виконавчих органів; надання консультацій*,* а також надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

2.10. У приміщенні, де розміщується ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб’єктами господарювання.

2.11. Добір суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється міською радою на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб’єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди комунального майна.

2.12. У приміщенні ЦНАП за рішенням міської ради проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів міської громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

2.13. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги у ЦНАП звертається до адміністратора - посадової особи міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, а також до окремих посадових осіб виконавчих органів (структурних підрозділів) міської ради, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

2.14. У ЦНАП за рішенням міської ради може здійснюватися прийом суб’єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

2.15. З метою належної організації надання адміністративних послуг через ЦНАП адміністратори та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися за участю суб’єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством України.

**3. Права та обов’язки персоналу ЦНАП**

3.1. Адміністратора призначає та звільняє з посади директор департаменту гуманітарної політики.

3.2. Перелік посадових обов'язків адміністратора визначається посадовою інструкцією.

3.3. Кількість адміністраторів визначається відповідно до штатного розпису управління адміністрування послуг департаменту гуманітарної політики.

3.4. Адміністратор має іменну печатку (штамп) з зазначенням його прізвища, імені та найменування ЦНАП або порядкового номера печатки (штампа).

3.5. Основними завданнями адміністратора ЦНАП є:

3.5.1. Надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

3.5.2. Прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та передачі 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“.

3.5.3. 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.

3.5.4. Видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову у задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних послуг.

3.5.5. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання.

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

3.5.7. Надання адміністративних послуг у випадках передбачених законом.

3.5.8. Забезпечення можливості надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного веб порталу електронних послуг.

3.5.9. Консультування суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

3.5.10. Складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом.

3.5.11. Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

3.6. Адміністратор ЦНАП має право:

3.6.1. Безоплатно одержувати від суб'єкта надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.6.2. Погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення.

3.6.3. Інформувати керівника ЦНАП та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

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

3.6.5. Порушувати клопотання перед керівником ЦНАП щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

3.7. Координацію всіх дій, пов’язаних із функціонуванням ЦНАП здійснює департамент адміністративних послуг.

3.8. Керівником ЦНАП є директор департаменту гуманітарної політики, а на час його відсутності – заступник директора департаменту – начальник управління адміністрування послуг департаменту гуманітарної політики.

3.9. Керівник ЦНАП відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

3.9.1. Здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП.

3.9.2. Організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходи до підвищення ефективності роботи ЦНАП.

3.9.3. Координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків.

3.9.4. Організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу з засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів.

3.9.5. Сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції міській раді щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП.

3.9.6. Забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія), адміністраторів, 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.

3.9.7. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

3.9.8. Може здійснювати функції адміністратора.

3.9.9. Виконує інші повноваження згідно з актами законодавства, Положенням про ЦНАП, Регламентом ЦНАП.

3.10. Керівник ЦНАП призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до законодавства про службу в органах місцевого самоврядування.

**4. Фінансове та інше забезпечення роботи ЦНАП**

4.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок міського бюджету та інших джерел відповідно до законодавства України.

4.2. ЦНАП 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 роботі з такими реєстрами.

**5. Режим роботи ЦНАП**

5.1. Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП.

5.2. Графік роботи ЦНАПу, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів затверджується відповідним розпорядженням міського голови з врахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги".