

«Прийнято рішення міської ради від 25.03.2015 №3469:



КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
Р І Ш Е Н Н Я
(LVIII сесія VI скликання)

25.03.2015

м. Кривий Ріг

№3469

***Про затвердження Положення про
Центр надання адміністративних
послуг «Муніципальний центр послуг
м. Кривого Рогу» та його тери-
торіальні підрозділи***

З метою організації ефективної роботи із забезпечення прав громадян під час отримання адміністративних послуг; на виконання Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Постанови Кабінету Міністрів від 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада вирішила:

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальні підрозділи (додається).

2. Відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (Романовська Н.І.):

2.1 забезпечити виконання заходів з проведення базового, повторного та періодичного відстежень результативності дії рішення відповідно через шість місяців, рік та раз на кожні наступні три роки. Звіт оприлюднювати в Криворізькій міській комунальній газеті «Червоний гірник» та на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет у терміни, визначені чинним законодавством України;

2.2 спільно з управлінням розвитку підприємництва виконкому міської ради, відділом преси та інформації апарату міської ради і виконкому (Рижкова І.О., Герасименко І.М.) забезпечити інформування мешканців міста про зміст рішення у визначений чинним законодавством України термін.

3. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 1 рішення міської ради від 24.04.2013 №1900 «Про затвердження Положення про Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та регламентування роботи органів місцевого самоврядування м. Кривого Рогу щодо надання адміністративних послуг», а пункти 2 – 4 попередньої редакції вважати пунктами 1 – 3 відповідно.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань регуляторної політики та підприємництва (Шевчик Д.В.), координацію роботи – на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова

Ю.Вілкул

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 послуг м. Кривого Рогу» (надалі – Центр) – це постійно діючий робочий орган виконкому Криворізької міської ради, у якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. У Центрі здійснюється надання адміністративних та інших публічних послуг, передбачених чинним законодавством України.

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

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, цим Положенням.

1.4. Положення про Центр надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу» та його територіальні підрозділи (надалі – Положення) установлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію центру, організаційні принципи роботи його учасників у одному приміщенні з питань надання адміністративних послуг, у тому числі з видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності, надання інших публічних послуг.

1.5. Положення розроблено відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», 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 адміністративних послуг.

1.6. Метою створення Центру є забезпечення зручного та оперативного отримання послуг суб'єктами звернень, максимальне спрощення організації й технологій їх надання, відкритість і прозорість умов при розгляді звернень громадян, суб'єктів господарювання, удосконалення основних процесів діяльності відповідно до вимог міжнародних стандартів якості й інформаційної безпеки.

1.7. Основні завдання Центру:

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

1.7.2 створення зручних та доступних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг суб'єктами звернень; побудова ефективної системи їх надання;

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

1.7.4 запобігання проявам корупційних загроз під час надання адміністративних, інших публічних послуг;

1.7.5 організація ефективної взаємодії між суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних, інших публічних послуг;

1.7.6 забезпечення інформування суб'єктів звернень з питань надання адміністративних, інших публічних послуг;

1.7.7 спрощення процедури отримання адміністративних послуг, покращення якості їх надання.

1.8. У приміщенні, де розміщується Центр, надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, продаж канцелярських товарів, банківські послуги, ламінування, фотографування) суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення.

1.9. Центр розміщений у адміністративній будівлі виконкому Криворізької міської ради за адресою: пл. Радянська, 1, м. Кривий Ріг.

1.10. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг утворюються територіальні підрозділи Центру в районах міста:

1.10.1. Дзержинському (пр-т Миру, 42);

1.10.2. Довгинцівському (вул. Дніпропетровське шосе, 11);

1.10.3. Жовтневому (вул. Шурупова, 2);

1.10.4. Інгулецькому (пл. 60 років СРСР, 1);

1.10.5. Саксаганському (вул. Мелешкіна, 32);

1.10.6. Тернівському (вул. Короленка, 1А);

1.10.7. Центральний – Міському (вул. Леніна, 27).

2. Принципи діяльності Центру

Основними принципами діяльності Центру є:

2.1. верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2.2. стабільність;

2.3. рівність перед законом;

2.4. доступність та зручність для суб'єктів звернень;

2.5. відкритість і прозорість;

2.6. оперативність та своєчасність;

2.7. доступність інформації про надання адміністративних послуг;

2.8. захищеність персональних даних;

2.9. раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

2.10. неупередженість і справедливість.

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.

3.2. Центр розділяється на інформаційно-консультаційний сектор (зона очікування та інформування) і сектор прийняття вхідних пакетів документів (зона обслуговування).

3.3. Роботу Центру забезпечують адміністратори, державні адміністратори, фахівці відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради, які організують надання адміністративних, інших публічних послуг громадянам, суб'єктам господарювання та забезпечують взаємодію його служб.

3.4. Інформаційно-консультаційний сектор забезпечує надання загальної інформації, консультацій тощо суб'єктам господарювання, громадянам при зверненні за отриманням послуг у Центр.

3.5. У секторі прийняття вхідних пакетів документів здійснюється прийом вхідних документів, надання фахових консультацій щодо послуг, у окремих випадках – опрацювання справи та передача вихідних пакетів документів суб'єктам звернень.

3.6. Діяльність Центру з надання послуг для суб'єктів звернень здійснюється безоплатно, крім тих послуг, що, відповідно до чинного законодавства України, надаються на платній основі.

3.7. Матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності Центру здійснюється виконкомом міської ради, підприємствами, організаціями, установами, регіональними, місцевими дозвільними органами, повноважні представники яких беруть участь у його роботі.

3.8. Перелік адміністративних та інших публічних послуг, що надаються в Центрі, визначається міською радою, затверджується її рішенням та включає адміністративні послуги, передбачені чинним законодавством України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші адміністративні послуги.

3.9. На кожен адміністративну послугу, що надається в Центрі, суб'єктом надання адміністративних послуг готуються з урахуванням критеріїв, визначених Постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», та затверджуються інформаційна й технологічна картки.

3.10. Суб'єкти надання адміністративних послуг за узгодженим рішенням з органом, що утворив Центр, для участі в його роботі та взаємодії з державними адміністраторами, адміністраторами можуть забезпечити присутність своїх представників у приміщенні Центру.

3.11. При наданні адміністративних, інших публічних послуг у Центрі забезпечується:

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

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

3.11.3 розміщення на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради та порталі «Криворізький ресурсний центр» інформації про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режиму доступу до приміщення Центру;

3.11.4 здійснення прийому суб'єктів звернень не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше 6 годин;

3.11.5 надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти), інших засобів зв'язку, інформації про порядок надання адміністративних послуг;

3.11.6 видання відповідних довідково-інформаційних матеріалів та безоплатне їх поширення в приміщенні Центру;

3.11.7 облаштування в зоні очікування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.12. Заява на отримання адміністративної, іншої публічної послуги подається в письмовій чи усній формах. Письмова заява може бути подана суб'єктом звернення особисто, надіслана поштою або, у випадках, передбачених чинним законодавством України, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

3.13. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної, іншої публічної послуги, визначаються чинним законодавством України. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, не передбачені законом.

3.14. Надання адміністративних, інших публічних послуг забезпечується в найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається чинним 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'єкти звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі або його територіальному підрозділі звертаються до адміністратора.

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

4.3. Основними завданнями (обов'язками) адміністратора Центру є:

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

4.3.2. 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».

4.3.3. 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.

4.3.4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання.

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

4.3.6. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

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

4.4. Адміністратор Центру має право:

4.4.1. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку.

4.4.2. 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».

4.4.3. 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.

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

4.4.5. Порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття необхідних заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

4.5. Основними завданнями (обов'язками) державного адміністратора є:

4.5.1. Надання суб'єкту господарювання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання документа дозвільного характеру.

4.5.2. Прийняття від суб'єкта господарювання документів, необхідних для одержання документа дозвільного характеру, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним регіональним і місцевим дозвільним органам.

4.5.3. Видача оформлених регіональними та місцевими дозвільними органами суб'єкту господарювання документів дозвільного характеру.

4.5.4. Забезпечення взаємодії регіональних і місцевих дозвільних органів та документообігу.

4.5.5. Організаційне та інформаційне забезпечення проведення представниками регіональних і місцевих дозвільних органів спільного обстеження

об'єкта, на який видається документ дозвільного характеру.

4.5.6. Контроль за додержанням посадовими особами регіональних і місцевих дозвільних органів строків розгляду та видачі документів дозвільного характеру.

4.5.7. Формування та ведення реєстру документів дозвільного характеру.

4.5.8. Інформування посадової особи, якій він підпорядковується, а також територіального органу уповноваженого органу про порушення вимог законодавства з питань видачі документів дозвільного характеру посадовою особою регіонального чи місцевого дозвільного органу.

4.5.9. Підготовка пропозицій щодо удосконалення процедури видачі документів дозвільного характеру.

4.5.10. Ведення в мережі Інтернет веб-сторінки, що містить інформацію, необхідну для отримання документів дозвільного характеру.

4.5.11. Видача довідок з реєстру документів дозвільного характеру.

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

4.5.13. Координація діяльності дозвільного Центру.

4.6. Державний адміністратор має право:

4.6.1. Безоплатно одержувати від дозвільних органів інформацію, пов'язану з видачею документів дозвільного характеру, крім інформації, що становить державну таємницю. Дозвільний орган зобов'язаний надавати таку інформацію державному адміністратору протягом 3 робочих днів зі дня отримання відповідного запиту.

4.6.2. Порушувати клопотання перед заступником міського голови згідно з розподілом обов'язків, керівником Центру щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи Центру.

4.6.3. Відмовляти в прийнятті заяви на одержання документа дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, у разі подання суб'єктом господарювання документів, необхідних для одержання документа дозвільного характеру, не в повному обсязі, з наданням обґрунтованої відповіді (у разі отримання документів поштою – письмово повідомити заявника).

4.7. Координацію всіх дій, пов'язаних з функціонуванням Центру, здійснює заступник міського голови згідно з розподілом обов'язків.

4.8. Керівником Центру та його територіальних підрозділів є начальник відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому Криворізької міської ради.

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

4.9.1. Здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності.

4.9.2. Організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, уживає заходів до підвищення ефективності його роботи.

4.9.3. Координує діяльність адміністраторів, державних 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 пропозиції міському голові щодо його матеріально-технічного забезпечення.

4.9.6. Інформує міського голову, суб'єкта надання адміністративних послуг про скарги, які надійшли до Центру на дії чи бездіяльність уповноваженого представника суб'єкта надання адміністративних послуг для роботи в Центрі, а також щодо скарг на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, державних адміністраторів.

4.9.7. Забезпечує передачу для розгляду скарги суб'єкту надання адміністративних послуг та вживає заходів у межах повноважень щодо її розгляду у визначені законодавством терміни з метою оперативного розв'язання порушених у ній питань, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених прав та запобігання в подальшому таким порушенням.

4.9.8. Виконує інші повноваження згідно з вимогами законодавства, Положення, Регламенту Центру.

4.10. Керівник Центру може здійснювати функції адміністратора.

4.11. Керівника Центру призначає на посаду та звільняє з посади міський голова.

4.12. Фахівці відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради (у тому числі державні адміністратори, адміністратори), представники суб'єктів надання адміністративних послуг, регіональних, місцевих дозвільних органів, повинні дотримуватися вимог Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», інших нормативно-правових актів, що регулюють видачу документів дозвільного характеру, надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

4.13. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями.

5. Фінансування діяльності Центру

5.1. Фінансування діяльності Центру здійснюється коштом міського бюджету.

5.2. Фінансування діяльності Центру може здійснюватися і з інших джерел, визначених чинним законодавством.

6. Режим роботи Центру

6.1. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить 6 днів на тиждень та 7 годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через нього.

6.2. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід.

6.3. Центр 2 дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20 години.

7. Територіальні підрозділи Центру

7.1. Територіальні підрозділи Центру (надалі – територіальні підрозділи) утворюються з метою забезпечення належної доступності надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям Кривого Рогу на базі служб надання послуг в режимі «єдиного вікна» виконкомів районних у місті рад.

7.2. Керівництво та відповідальність за організацію роботи територіальних підрозділів покладається на відділ дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради.

7.3. У роботі територіальні підрозділи керуються нормативно-правовими актами, актами органів місцевого самоврядування, що регламентують відносини у сфері надання адміністративних послуг, Положенням, Регламентом Центру надання адміністративних послуг «Муніципальний центр послуг м. Кривого Рогу».

7.4. У територіальних підрозділах адміністраторами відділу дозвільно-погоджувальних процедур виконкому міської ради забезпечується прийом та видача документів суб'єктам звернень щодо надання адміністративних, інших публічних послуг через взаємодію адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних послуг.

7.5. Основні завдання, права та обов'язки адміністраторів територіальних підрозділів Центру відображені в розділі 4 Положення.

8. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

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

8.2. Адміністратори, державні 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, державних адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені в судів порядку, передбаченому чинним законодавством України.

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