

**ПОЛОЖЕННЯ**  
про Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі

1. Центр надання адміністративних послуг у місті Тернополі (далі – Центр) є постійно діючим робочим органом Тернопільської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги, документи дозвільного характеру, послуги, що надають виконавчі органи ради (далі послуги) згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як постійно діючого робочого органу приймається Тернопільською міською радою.

3. Центр підпорядковується міській раді, її виконавчому комітету та міському голові. Координує діяльність Центру заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

4. Організація матеріально - технічного забезпечення діяльності Центру покладається на відділ «Центр надання адміністративних послуг» Тернопільської міської ради.

5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про службу в органах місцевого самоврядування», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Тернопільської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

Місцезнаходження Центру: вул. Князя Василя Костянтина Острозького, 6, м. Тернопіль, 46025.

6. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Центр забезпечує надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) органу, що утворив Центр. Перелік таких посадових осіб визначається міським головою.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальний підрозділ та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається та затверджується виконавчим комітетом Тернопільської міської ради.

Надання адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через Центр надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

7. Кабінет Міністрів України затверджує перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами



місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг.

8. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах Тернопільської міської територіальної громади за рішенням міської ради, можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені (в тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру, які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до переліку, затвердженого рішенням виконавчого комітету.

Організаційне забезпечення діяльності територіального підрозділу та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів покладається на відділ «Центр надання адміністративних послуг».

9. Час прийому суб'єктів звернень в Центрі, його територіальному підрозділі та у віддалених (в тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів затверджується рішенням виконавчого комітету.

10. Основними завданнями Центру є:

- 1) організація надання послуг у строк, визначений законом;
- 2) забезпечення інформування та консультування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі;
- 3) створення зручних та доступних умов для суб'єктів звернень;
- 4) проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно Закону України «Про адміністративні послуги»;
- 5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та системи електронного документообігу.

11. Центр провадить діяльність на принципах:

- 1) відкритості та прозорості під час надання послуг;
- 2) доступності інформації про надання послуг;
- 3) захищеності персональних даних;
- 4) раціональної мінімізації процедурних дій, що вимагаються для отримання послуг;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) ефективної взаємодії із суб'єктами звернень та суб'єктами надання послуг;
- 7) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

12. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги суб'єктами господарювання.

13. Місця прийому суб'єктів звернень облаштовуються інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

Суб'єктам звернення надана можливість отримання у Центрі консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

14. Посадовий склад Центру визначається виконавчим комітетом Тернопільської міської ради. Посадові особи виконавчих органів ради, які включені до посадового складу Центру і є суб'єктами надання адміністративних послуг,



здійснюють повноваження адміністраторів в частині прийняття заяв від суб'єктів звернення і видачі їм результатів послуг. Усі посадові особи виконавчих органів ради, включені до посадового складу Центру, дотримуються єдиних вимог щодо організації надання адміністративних послуг через Центр та підпорядковуються керівнику Центру.

15. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – до представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

16. Адміністратор має печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування Центру.

17. Адміністраторами Центру є усі посадові особи органу, які входять до посадового складу Центру, і основними завданнями яких є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання послуг у відповідності до інформаційних карток;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень (в тому числі, через пересувне віддалене робоче місце адміністратора) документів, необхідних для надання послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- 3) видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання послуг;
- 4) організаційне забезпечення надання послуг суб'єктами їх надання;
- 5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- 6) надання послуг у випадках, передбачених законом;
- 7) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;
- 8) консультивання суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

Окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

18. Адміністратор має право:

- 1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання послуг, державних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку;
- 2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання послуги без залучення суб'єкта звернення;



- 3) інформувати керівника Центру та суб'єктів надання послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень;
- 4) посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок із них, витягів із реєстрів та баз даних, які необхідні для надання послуги.

19. Центр очолює керівник, який одночасно є начальником відділу «Центр надання адміністративних послуг», на який покладається керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру.

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

- 1) здійснює керівництво роботою Центру. Несе відповідальність за організацію діяльності центру;
- 2) організовує діяльність Центру, забезпечує його взаємодію з суб'єктами надання послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Центру;
- 3) координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- 4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- 5) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 6) планує роботу Центру, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи міському голові;
- 7) забезпечує розроблення Положення про Центр, у разі потреби – змін і доповнень, подання їх на затвердження в установленому порядку;
- 8) звітує про проведену роботу Центру;
- 9) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції органу, що утворив Центр, стосовно визначення його структури, посадового складу, технічного оснащення, матеріально-технічного забезпечення;
- 10) 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;
- 11) виконує інші повноваження згідно компетенції.

21. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів.

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

Міський голова

Сергій НАДАЛ

