



СТАРОБІЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
голови районної державної адміністрації

10 квітня 2017 р.

м.Старобільськ

№ 94

Про відділ з питань надання  
адміністративних послуг  
райдержадміністрації

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Прямірного положення про центр надання адміністративних послуг», від 26.09.2012 № 887 "Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації", пунктів 3, 8 розпорядження голови райдержадміністрації від 29.10.2013 № 426 «Про внесення змін до структури та чисельності структурних підрозділів райдержадміністрації» з метою вдосконалення системи надання адміністративних послуг в районі, керуючись статтею 5 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

1. Затвердити Положення про відділ з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центр надання адміністративних послуг) в новій редакції, що додається.
2. Затвердити Посадову інструкцію начальника відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг), що додається.
3. Розпорядження голови райдержадміністрації від 28.11.2013 №473 «Про центр надання адміністративних послуг райдержадміністрації» визнати таким, що втратило чинність.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови райдержадміністрації Григоренко О. О.

Голова  
райдержадміністрації



*Григоренко*

А. І. Гаркавий

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Старобільської районної  
державної адміністрації  
Луганської області

*10 квітня* 2017 року № 94

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ з питань надання адміністративних послуг**  
**Старобільської районної державної адміністрації (центр надання**  
**адміністративних послуг)**

1. Відділ з питань надання адміністративних послуг надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центр надання адміністративних послуг), згідно ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» (далі - Центр) створений з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Старобільській райдержадміністрації Луганської області як структурний підрозділ-відділ без наданням йому статусу юридичної особи.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації центру як структурного підрозділу приймається головою райдержадміністрації. Положення про центр, посадова інструкція начальника центру, регламент центру затверджуються розпорядженням голови райдержадміністрації.

Посадові інструкції адміністраторів розробляються начальником центру і затверджуються заступником голови райдержадміністрації, відповідно до розподілу обов'язків.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування.

4. Основними завданнями Центру є:

4.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

4.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

4.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

5. В Центрі забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається Старобільською райдержадміністрацією.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається Старобільською райдержадміністрацією, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

6. У Центрі за рішенням Старобільської райдержадміністрації також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до повноважень райдержадміністрації.

7. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися сунутні 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.

8. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора – посадової особи місцевої держадміністрації, яка організовує надання адміністративних послуг.

9. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади головою райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.

Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається Старобільською райдержадміністрацією.

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

11. Основними завданнями адміністратора є:

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

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";

3) 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) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

12. Адміністратор має право:

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;

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»;

3) інформувати безпосереднього керівника та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

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;

5) порушувати клопотання перед безпосереднім керівником щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру.

13. Керівництво центром надання адміністративних послуг здійснюється начальником Центру.

Начальник Центру:

1) здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;

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

3) керує роботою 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) сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції заступнику голови райдержадміністрації щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;


7) та інші повноваження, визначені чинним законодавством.

14. Начальник Центру може мати заступника (заступників), який призначається на посаду та звільняється з посади головою райдержадміністрації, відповідно до Закону України «Про державну службу».

15. 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.

15. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі затверджується головою райдержадміністрації.

16. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів.

Заступник голови райдержадміністрації  О. О. Григоренко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Старобільської районної  
державної адміністрації  
*10 лютого* 2017 року № 94

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу з питань надання адміністративних послуг  
Старобільської районної державної адміністрації  
(центру надання адміністративних послуг)

### I. Загальні положення

1. Начальник відділу з питань надання адміністративних послуг Старобільської районної державної адміністрації (центру надання адміністративних послуг), далі – ЦНАП:

1.1. Організовує, координує та контролює виконання покладених на ЦНАП завдань з питань надання якісних послуг суб'єктам звернень, реєстрації та належного розгляду звернень замовників.

1.2. Призначається на посаду та припиняє виконання посадових обов'язків згідно з розпорядженням голови райдержадміністрації.

1.3. Підпорядковується голові райдержадміністрації.

1.4. В роботі керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про центр.

2. На час відсутності (відпустки, лікарняний лист, тощо...) начальника ЦНАПу його обов'язки виконує один із адміністраторів згідно з розпорядженням голови райдержадміністрації.

3. На вищевказану посаду призначають особу з повною вищою освітою відповідного професійного спрямування за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста згідно вимог чинного законодавства.

Рекомендована післядипломна освіта у галузі знань «Державне управління».

### II. Завдання та обов'язки

Начальник ЦНАПу зобов'язаний:

1. Належно, сумлінно, своєчасно і точно виконувати свої посадові обов'язки, що передбачені посадовою інструкцією.

2. Дотримуватись трудової дисципліни, вимог нормативних актів про охорону праці та протипожежної безпеки, дбайливо ставитись до майна, що закріплене за ЦНАПом.

3. При виконанні своїх посадових обов'язків дотримуватись вимог чинного законодавства України, розпоряджень голови Старобільської райдержадміністрації.

4. При виконанні своїх службових обов'язків проявляти високу культуру, такт та повагу до законних прав та свобод людини та громадянина.

5. Здійснювати контроль за дотриманням законодавства України про надання адміністративних послуг, Регламенту роботи ЦНАПу.

6. Координувати роботу ЦНАПу щодо ефективної взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, підприємствами, установами та організаціями району, місцевими та регіональними дозвільними органами, громадськими організаціями, іншими організаціями, установами, підприємствами незалежно від форм власності.

7. Брати участь у підготовці проєктів нормативних актів, програм, розпоряджень голови райдержадміністрації, що належать до компетенції ЦНАПу, в межах наданих повноважень проводити експертизу проєктів таких актів.

8. Координувати та сприяти діяльності: адміністраторів та учасників ЦНАПу

9. Забезпечувати контроль за дотриманням процесів та процедур надання адміністративних послуг, термінів прийняття рішень по кожній конкретній адміністративній послугі.

10. Координувати роботу щодо надання якісних послуг суб'єктам звернень адміністраторами та учасниками ЦНАП, узагальнювати й аналізувати стан цієї роботи.

11. Вимагати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, організацій та установ своєчасного і повного виконання доручень голови та заступників голови райдержадміністрації, що стосуються надання адміністративних послуг.

12. Здійснювати контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень.

13. Забезпечувати єдиний документообіг та чітку організацію роботи зі зверненнями суб'єктів звернень у ЦНАПі.

14. Готувати плани роботи ЦНАПу.

15. Видавати в межах компетенції накази та контролювати їх виконання.

16. Контролювати дотримання працівниками ЦНАПу правил трудового розпорядку.

17. Розглядати скарги на дії чи бездіяльність працівників ЦНАПу.

18. Подавати голові райдержадміністрації пропозиції, щодо змін у штатному розписі ЦНАПу, вносити в установленому порядку подання про присвоєння рангів державного службовця, заохочення працівників ЦНАПу та накладення дисциплінарних стягнень.

19. Вести особистий прийом громадян.

20. Забезпечувати ведення діловодства згідно з номенклатурою справ та вимогами чинного законодавства.

21. Організувати матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАПу.

22. Забезпечувати висвітлення роботи ЦНАПу у засобах масової інформації та на офіційному сайті райдержадміністрації.

23. Вивчати досвід роботи ЦНАП у інших містах.

24. Звітуватися про роботу ЦНАПу в порядку визначеному законодавством України;

25. Відповідати за функціонування системи управління якістю у ЦНАП.

### **III. Права**

Начальник ЦНАП має право:

1. Представляти інтереси ЦНАПу у відносинах з суб'єктами надання адміністративних послуг, регіональними дозвільними органами, об'єднаннями громадян, установами, організаціями та підприємствами незалежно від форм власності.

2. В межах своєї компетенції підписувати та візувати документи, погоджувати документи у органах державної влади, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення.

3. Безоплатно одержувати у встановленому порядку від суб'єктів надання адміністративних послуг, органів державної влади, об'єднань громадян, підприємств, установ та організацій, незалежно від форм власності, дозвільних органів документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг у порядку визначеному чинним законодавством.

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

5. Підписувати платіжні документи, посвідчення, довідки та інформації, що стосуються ЦНАПу.

6. Брати участь у перевірках роботи з питань надання якісних адміністративних послуг суб'єктам звернень/

7. Вимагати від дозвільних органів та інших організацій району письмових пояснень про несвоєчасне або неякісне надання послуг суб'єктам звернень.

8. Повертати на доопрацювання неналежно оформлені документи.

9. Вносити пропозиції щодо вдосконалення та покращення роботи ЦНАПу.

### **IV. Відповідальність**

Начальник ЦНАПу несе відповідальність за:

1. Неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, що передбачені посадовою інструкцією, бездіяльність в межах, визначених чинним законодавством України.

2. Правопорушення, скоєні в процесі здійснення своєї діяльності, в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

3. Завдання матеріальної шкоди – в межах, визначених чинним цивільним законодавством та законодавством про працю України.

4. Розголошення відомостей, що містять конфіденційну інформацію, в межах, визначених чинним законодавством України.

5. Здійснення в процесі виконання своїх посадових обов'язків вчинків, які містять склад злочину, за що несе відповідальність згідно норм чинного законодавства України.

Надруковано в 2-х примірниках:  
перший – у відділі управління персоналом,  
другий – в ЦНАП

З посадовою інструкцією ознайоmlена