

Положення про Управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Управління адміністративних послуг Хмельницької міської ради (далі - Управління), створено за рішенням сесії Хмельницької міської ради (далі - міська рада) з метою забезпечення надання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру, (далі - адміністративні послуги), є виконавчим органом міської ради.

1.2. Управління підзвітне і підконтрольне міській раді, та підпорядковане її виконавчому комітету, міському голові.

1.3. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Політикою якості виконавчих органів міської ради, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

1.4. Діяльність Управління здійснюється у відповідності до системи управління якістю у виконавчих органах Хмельницької міської ради.

1.5. Управління має печатку, штампи, відповідні бланки.

1.6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділи, філії Управління, визначається рішенням Хмельницької міської ради, до якого також включаються:

1.6.1. адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України;

1.6.2. інші адміністративні послуги на основі узгоджених рішень із суб'єктами їх надання.

1.7. Відділи, філії Управління можуть надавати інші послуги, реєстр яких затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

1.8. Кількість робочих місць та площі приміщень відділів Управління мають відповідати кількості адміністративних та інших послуг, визначених Хмельницькою міською радою та виконавчим комітетом, з метою надання послуг необхідної якості та у визначений законодавством час.

1.9. До складу Управління входять:

- відділ надання адміністративних та інших послуг;
- відділ дозвільних процедур;
- інформаційно-консультаційний сектор.

Управління має філії: Філія № 1 Управління та Філія № 2 Управління.

1.10. Відділи, філії Управління здійснюють прийняття заяв та документів (вхідних пакетів) від суб'єктів звернень, отримання вихідних пакетів документів, видачу результатів адміністративних та інших послуг суб'єктам звернень, контроль за термінами їх виконання, надання фахових консультацій.

1.11. Відділ надання адміністративних та інших послуг забезпечує надання адміністративних та інших послуг (за виключенням документів дозвільного характеру).

1.12. Відділ дозвільних процедур забезпечує надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру з урахуванням порядку, встановленого Законом України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

1.13. Інформаційно-консультаційний сектор забезпечує надання загальної інформації та консультацій суб'єктам звернень, опрацьовує та готує інформаційні матеріали щодо адміністративних та інших послуг та порядку їх надання для розміщення в приміщенні і на веб-сайті управління, інформаційних терміналах та в ЗМІ, виконує інші функції щодо організації надання адміністративних та інших послуг.

1.14. Філія № 1 та Філія № 2 забезпечують надання адміністративних та інших послуг.

1.15. Положення про відділи, філії та сектор, розроблені їх керівниками, затверджуються начальником Управління та погоджуються керуючим справами виконавчого комітету.

1.16. У приміщенні Управління, за графіком, затвердженим розпорядженням міського голови, здійснюється прийом суб'єктів звернень посадовими особами виконавчих органів міської ради - суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.17. Порядок організації роботи Управління, порядок дій адміністраторів відділів, сектору та філій (далі - адміністратор) та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних та інших послуг, оснащення робочих місць адміністраторів та посадових осіб, залучених до роботи у приміщенні Управління, графік роботи та інші вимоги визначаються Регламентом Управління (далі - Регламент). Регламент затверджується рішенням міської ради.

1.18. Кількість представників місцевих (територіальних) органів державної виконавчої влади, задіяних у роботі Управління, визначається в межах граничної кількості робочих місць відповідно до договорів про співробітництво у відповідній сфері надання адміністративних послуг.

1.19. З метою забезпечення суб'єктам звернень зручних та доступних умов для отримання адміністративних та інших послуг за рішенням міської ради можуть утворюватися структурні підрозділи та філії Управління, які мають забезпечувати надання адміністративних та інших послуг відповідно до визначених міською радою та виконавчим комітетом переліків.

2. Основні завдання Управління

2.1. Основними завданнями Управління є:

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

2.1.2. спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.1.3. забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через відділи, філії Управління;

2.1.4. організація надання інших послуг.

2.2. Управління під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з виконавчими органами міської ради та їх посадовими особами, місцевими (територіальними) органами державної виконавчої влади, державними та комунальними підприємствами, установами і організаціями.

3. Основні функції Управління

3.1. Основними функціями Управління є:

3.1.1. організація надання адміністративних послуг, перелік яких визначається рішенням міської ради, шляхом взаємодії із виконавчими органами міської ради, місцевими (територіальними) органами державної виконавчої влади, та інших послуг, перелік яких визначається рішенням виконавчого комітету;

3.1.2. організація, разом із відділом роботи із зверненнями громадян, прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, керівниками виконавчих органів міської ради;

3.1.3. організація та координація роботи філій Управління;

3.1.4. інформування та консультування суб'єктів звернень з питань надання адміністративних та інших послуг;

3.1.5. організація прийому від суб'єктів звернень вхідних пакетів документів, їх реєстрація, перевірка повноти поданих документів, передача на виконання та видача суб'єкту звернення вихідного пакету документів (результату адміністративної або іншої послуги);

3.1.6. організація обміну вхідними та вихідними пакетами документів між

адміністраторами Управління та суб'єктами надання адміністративних послуг, які беруть участь у наданні адміністративних та інших послуг через Управління;

3.1.7. здійснення моніторингу і контролю за процедурами і термінами надання адміністративних та інших послуг;

3.1.8. інформування замовників про результати надання адміністративних та інших послуг;

3.1.9. залучення посадових осіб суб'єктів надання адміністративних послуг для вирішення спірних питань, що виникають в процесі організації надання адміністративних та інших послуг, надання професійної консультаційної допомоги;

3.1.10. регулювання черги, у тому числі за допомоги електронних засобів;

3.1.11. забезпечення належного утримання і необхідного експлуатаційного обслуговування приміщень і обладнання Управління;

3.1.12. забезпечення захисту персональних даних осіб, які звернулись до Управління.

4. Організація діяльності Управління

4.1. Управління очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

4.2. Начальник Управління підзвітний та підконтрольний міському голові та міській раді.

4.3. Заступник начальника Управління призначається на посаду та звільняється з посади міським головою за поданням начальника Управління.

4.4. Відділи Управління очолюють начальники, які призначаються та звільняються з посади міським головою за поданням начальника Управління.

4.5. Інформаційно-консультаційний сектор очолює завідуючий, який призначається та звільняється з посади міським головою за поданням начальника Управління.

4.6. Філії очолюють начальники, які призначаються та звільняються з посади міським головою за поданням начальника Управління.

4.7. Начальник Управління:

4.7.1. організовує діяльність Управління, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи;

4.7.2. здійснює керівництво роботою Управління, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Управління;

4.7.3. координує діяльність відділів, філій та сектору Управління, контролює якість та своєчасність виконання адміністраторами своїх посадових обов'язків;

4.7.4. організовує інформаційне забезпечення роботи Управління, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

4.7.5. сприяє створенню належних умов праці в Управлінні, вносить пропозиції міській раді, її виконавчому комітету, міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення Управління;

4.7.6. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність керівників структурних підрозділів Управління, адміністраторів, а також скарги, зауваження й пропозиції щодо діяльності відділів Управління;

4.7.7. погоджує посадові інструкції адміністраторів, подає їх на затвердження в установленому порядку;

4.7.8. затверджує Положення про відділи, філії та сектор Управління;

4.7.9. вносить пропозиції керівникам виконавчих органів міської ради, місцевих (територіальних) органів державної виконавчої влади щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

4.7.10. проводить аналіз кількості звернень, виданих документів, в тому числі дозвільного характеру, узагальнює статистичні дані діяльності відділів, філій та сектору Управління;

4.7.11. видає накази з питань організації роботи Управління;

4.7.12. готує проекти рішень міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень

міського голови з питань організації роботи Управління;

4.7.13. вносить пропозиції міському голові щодо структури та штатного розпису Управління, призначення та звільнення з посад керівників відділів, філій, сектору, та адміністраторів;

4.7.14. вносить пропозиції міському голові, виконавчому комітету щодо покращення умов обслуговування замовників в Управлінні;

4.7.15. може здійснювати функції адміністратора;

4.7.16. виявляє потреби у підвищенні кваліфікації адміністраторів, організовує їх навчання;

4.7.17. вносить пропозиції міському голові та виконавчому комітету щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності посадових осіб Управління;

4.7.18. забезпечує виконання інших завдань та доручень міської ради, її виконавчого комітету та міського голови з питань забезпечення організації надання адміністративних та інших послуг через відділи, філії та сектор Управління.

4.8. Надання адміністративних та інших послуг у відділах, філіях та секторі Управління здійснюється через адміністраторів.

4.9. Адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою за поданням начальника Управління.

4.10. Адміністратори можуть проходити психологічне тестування.

4.11. Адміністратор має іменну печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Управління.

4.12. Основними завданнями адміністратора є:

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

4.12.2. 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;

4.12.3. 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;

4.12.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;

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

4.12.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

4.13. Адміністратор має право:

4.13.1. 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;

4.13.2. погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, виконавчих органах міської ради, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

4.13.3. інформувати начальників відділів, філій та сектору, начальника Управління та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

4.13.4. посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, які необхідні для надання адміністративної послуги (у разі пред'явлення їх оригіналів);

4.13.5. порушувати клопотання перед керівником відділу, філії та сектору, начальником Управління щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи;

4.13.6. у разі подання суб'єктом звернення документів не в повному обсязі, повертати

заяву на одержання адміністративної послуги та документи, що додаються до неї, з наданням обґрунтованої відповіді (у разі отримання документів поштою - письмово повідомити заявника).

У разі, коли суб'єкт звернення наполягає на прийнятті неповного вхідного пакету, адміністратор має попередити його про можливість отримати відмову у наданні адміністративної послуги та у описі вхідного пакету зазначити, що неповний вхідний пакет прийнятий за наполяганням суб'єкта звернення, а також про те, що він попереджений про можливість отримати відмову у наданні адміністративної послуги. У такому випадку днем подання повного вхідного пакету вважається день подання останнього документу.

4.14. Адміністратори відділів, філій під час прийому суб'єктів звернень можуть застосовувати телефонний зв'язок тільки для з'ясування питань, пов'язаних із розглядом заяви та документів, що подаються суб'єктом звернення.

4.15. З метою покращення якості обслуговування суб'єктів звернень результати адміністративних та інших послуг можуть видаватись одним адміністратором відділу, філії або сектору почергово за встановленим графіком.

4.16. Вимоги до інформаційного забезпечення суб'єктів звернень з питань порядку та умов отримання адміністративних та інших послуг визначаються Регламентом.

5. Надання супутніх послуг в Управлінні

5.1. У приміщенні Управління, філій можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

5.2. Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється виконавчим комітетом міської ради на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

5.3. Надання платних супутніх послуг суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністраторами, представниками суб'єктів надання адміністративних послуг в Управлінні, філіях забороняється.

6. Графік роботи адміністраторів

6.1. Адміністратори працюють за гнучким графіком роботи, який затверджується начальником Управління за поданням керівників відділів, філій та сектору у відповідності до графіка роботи Управління, визначеного у Регламенті.

6.2. Перерва на обід адміністраторам надається за гнучким графіком, який затверджується начальником Управління за поданням керівників відділів, філій та сектору.

7. Фінансування діяльності Управління

7.1. Фінансування діяльності Управління здійснюється за рахунок коштів міського бюджету.

7.2. Загальна чисельність, структура та штатний розпис Управління затверджується міським головою за поданням начальника Управління.

8. Ліквідація та реорганізація Управління

8.1. Зміни та доповнення до цього Положення приймаються міською радою.

8.2. Ліквідація та реорганізація Управління проводиться міською радою у порядку, встановленому чинним законодавством.

Секретар міської ради

М.Кривак