


Додаток 7
 до рішення шістдесят сьомої
 сесії Полтавської міської ради
 восьмого скликання
 від 28 лютого 2025 року

	Згідно ISO 9001	П-СУЯ/01 Версія 04 Кількість сторінок 11 Замінено сторінок 11
	Виконавчі органи Полтавської міської ради	
	Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради	
Оригінал: 1. Протокол сесії Полтавської міської ради; 2. Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради.		Копія: Управління з питань персоналу та організаційної роботи
Розроблено:	Перевірено:	Затверджено:
Заступник начальника Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», адміністратор: <i>[Signature]</i> / Максим КУРИЛО « <u>28</u> » <u>02</u> 2025 року	Уповноважений з питань якості: <i>[Signature]</i> / Наталія СУК « <u>28</u> » <u>02</u> 2025 року	Рішенням шістдесят сьомої сесії Полтавської міської ради восьмого скликання « <u>28</u> » <u>02</u> 2025 року

1. Загальні положення.

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (надалі – Центр) діє у складі Управління адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі – Управління), та є його структурним підрозділом, що забезпечує надання адміністративних послуг.

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, за рішенням Полтавської міської ради, створюються віддалені робочі місця адміністратора Центру, які входять до структури Центру.

Центр підпорядковується начальнику Управління, адміністратору (далі – начальник Управління).

1.2. Центр є правонаступником робочого органу – Центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради, створеного рішенням позачергової двадцять дев'ятої сесії Полтавської міської ради шостого скликання від 05 лютого 2013 року.

1.3. Центр, віддалені робочі місця адміністратора Центру у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та Регламентом роботи Центру, наказами та розпорядженнями начальника Управління.

1.4. Центр, віддалені робочі місця адміністратора Центру під час виконання покладених завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

1.5. Центр розміщується в центральній частині міста Полтави.

1.6. Центр, віддалені робочі місця адміністратора Центру облаштовуються у місцях прийому суб'єктів звернень 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.

1.7. Центр забезпечує надання адміністративних послуг адміністратором Центру, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

На підставі узгоджених рішень Полтавської міської ради та суб'єкта надання адміністративних послуг, окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами такого суб'єкта. Зазначені послуги надаються виключно у разі, коли вони не можуть бути надані у Центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів.

1.8. У Центрі за рішенням Полтавської міської ради також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монополіне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо), 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.

1.9. Документування діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру здійснюється державною мовою.

ВИКОНАВЧІ ОРГАНИ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
36000, м. Полтава, вул. Соборності 36, тел. (0532) 56-29-47
<http://rada-poltava.gov.ua> cancelar@rada-poltava.gov.ua

2. Організація роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, завдання та повноваження.

2.1. Основні завдання Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру.

2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктами звернень.

2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг.

2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг.

2.4. Проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів до підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи.

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

2.2. Повноваження Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру.

2.2.1. Забезпечення процесу надання адміністративних послуг.

2.2.2. Інформування про порядок отримання адміністративних послуг.

2.2.3. Участь у розробленні проєктів нормативно-правових актів з питань надання адміністративних послуг суб'єктам звернень.

2.2.4. Прийняття та оброблення документів, необхідних для отримання адміністративних послуг.

2.2.5. Здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду звернень та прийняття рішень.

2.2.6. Забезпечення консультування суб'єктів звернення щодо порядку отримання адміністративних послуг.

2.2.7. Забезпечення прозорості процедури надання адміністративних послуг.

2.2.8. Висвітлення діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру у місцевих засобах масової інформації, ведення вебсторінки в мережі Інтернет, яка містить інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг, інформаційне наповнення вебсайту Управління.

2.2.9. Забезпечення оприлюднення та вільного доступу до інформації, необхідної суб'єктам звернень.

2.2.10. Підготовка пропозицій щодо удосконалення процедури надання

ВИКОНАВЧІ ОРГАНИ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
36000, м. Полтава, вул. Соборності 36, тел. (0532) 56-29-47
<http://rada-poltava.gov.ua> cancelar@rada-poltava.gov.ua

адміністративних послуг.

2.2.11. Надання безоплатної первинної правової допомоги відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» та в межах повноважень.

2.2.12. Забезпечення захисту персональних даних суб'єктів звернення.

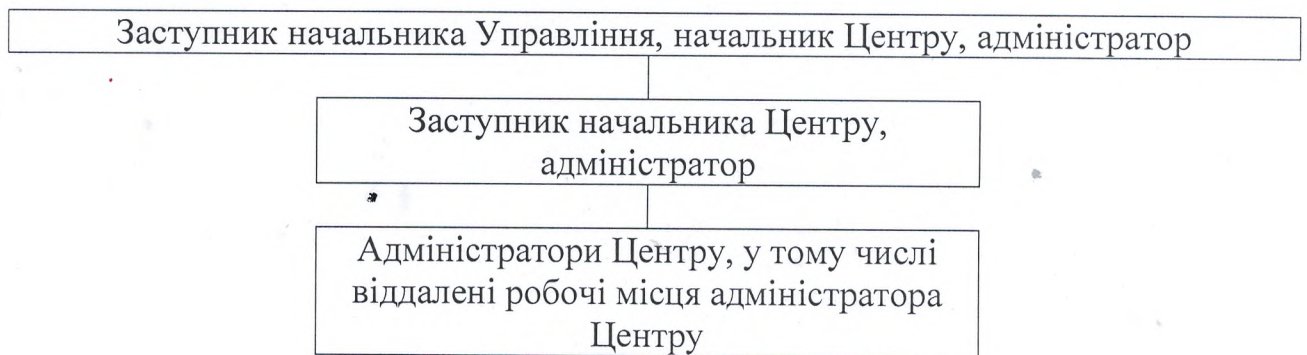
3. Основні показники роботи.

3.1. Кількість наданих через Центр, віддалені робочі місця адміністратора Центру адміністративних послуг.

3.2. Кількість консультацій, наданих Центром, віддаленими робочими місцями адміністратора Центру щодо отримання адміністративних послуг.

3.3. Кількість заяв, звернень юридичних осіб та фізичних осіб, запитів на публічну інформацію, адвокатських запитів, розглянутих у встановлені терміни.

4. Організаційна структура Центру.



4.1. Центр очолює заступник начальника Управління, начальник Центру, адміністратор (далі – начальник Центру), у разі відсутності начальника Центру, його повноваження виконує заступник начальника Центру, адміністратор (далі – заступник начальника Центру), які підпорядковуються безпосередньо начальнику Управління та галузевому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів.

4.2. Начальник Центру призначається і звільняється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» міським головою.

Заступник начальника Центру, адміністратор Центру, призначається і звільняється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» начальником Управління.

4.4. Адміністратор Центру має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, власного імені, по батькові та найменування Центру.

4.5. Основними завданнями адміністратора Центру є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
- 2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
- 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;
- 4) видача або забезпечення направлення 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 щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 5) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- 6) здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- 7) надання адміністративних послуг відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через Центр, віддалене робоче місце адміністратора Центру відповідно;
- 8) складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- 9) розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень;
- 10) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

4.6. Адміністратор Центру має право:

- 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 адміністративних послуг;
- 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) інформувати начальника Центру, заступника начальника Центру та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо 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.

4.7. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам адміністраторами Центру внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

4.8. За рішенням Полтавської міської ради, надання адміністративних послуг та/або виконання окремих завдань адміністратора, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснюватися старостою.

5. Права щодо інших підрозділів, виконавчих органів та організацій.

5.1. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій інформацію, необхідну для виконання покладених на Центр, віддалене робоче місце адміністратора Центру завдань.

5.2. Скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру.

5.3. Організовувати виконання розпорядчих документів Полтавської міської ради та її виконавчого комітету в межах повноважень Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру.

5.4. Брати участь у розробці проєктів рішень, розпоряджень, планів заходів з питань, які стосуються надання адміністративних послуг.

5.5. Залучати за домовленістю уповноважених представників суб'єктів надання адміністративних послуг для участі у роботі Центру.

Персональний склад таких представників визначається відповідним розпорядчим документом керівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

6. Фінансове та інше забезпечення надання адміністративних послуг.

6.1. Фінансове та інше забезпечення роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру здійснюється за рахунок міського бюджету та інших джерел, не заборонених чинним законодавством.

6.2. Організаційне забезпечення діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, покладається на Управління.

7. Прийом суб'єктів звернень у Центрі, віддалених робочих місцях адміністратора Центру.

7.1. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Прийом суб'єктів звернень адміністраторами Центру здійснюється без перерви на обід:

- понеділок, вівторок та субота з 08:00 до 16:00;

- середа з 08:00 до 15:00;
- четвер з 08:00 до 20:00;
- п'ятниця з 08:00 до 19:00.

7.2. Час прийому суб'єктів звернень у віддалених робочих місцях адміністратора Центру:

- понеділок, вівторок, середа, четвер з 8:00 до 16:00;
- п'ятниця з 08:00 до 15:00;
- обідня перерва з 12:00 до 13:00.

8. Відповідальність.

Процеси	Заступник начальника Управління, начальник Центру, адміністратор	Заступник начальника Центру, адміністратор	Адміністратор Центру
Організація роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	В	В	У
Організація діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вжиття заходів, що підвищення ефективності роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	В	В	У
Здійснення керівництва роботою Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, персональна відповідальність за організацію діяльності	В	В	І
Організація діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вжиття	В	В	І

заходів до підвищення ефективності роботи			
Організація інформаційного забезпечення роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів	В	В	У
Визначення потреб у навчанні, у тому числі з використанням Національної веб-платформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дія) адміністраторів Центру, 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	В	В	У
Координація діяльності адміністраторів Центру, контроль якості та своєчасність виконання ними обов'язків	В	В	У
Організація інформаційного забезпечення роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	В	В	У
Сприяння створенню належних умов праці у Центрі, віддаленому робочому місці адміністратора Центру, внесення пропозицій до Полтавської міської ради щодо матеріально-технічного забезпечення Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	В	В	У
Розгляд скарг на діяльність чи	В	В	І

бездіяльність адміністраторів Центру			
Організація розробки, погодження та затвердження графіків змінності адміністраторів Центру	В	В	У
Складання протоколів та розгляд справ про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законодавством	В	В	В
Надання методичної та консультаційної допомоги під час надання суб'єктами господарювання пакетів документів для отримання адміністративних послуг	У	У	У
Забезпечення надання відповідей на запити на інформацію, що надійшли до Управління та належать до повноважень Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	В	В	У
Ведення архівів	І	В	В
Оприлюднення публічної інформації, що була отримана чи створена в процесі виконання завдань	В	В	У
Несення дисциплінарної, цивільної, адміністративної або кримінальної відповідальності, передбаченої законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг	У	У	У
Забезпечення належного виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації»	В	В	У
Надання безоплатної первинної правової допомоги відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правничу допомогу»	В	В	В

В – відповідає, У – бере участь, І – одержує інформацію.

9. Взаємовідносини і зв'язки з іншими.

Підрозділ/організація	Отримує	Надає
Полтавська обласна державна адміністрація та Полтавська обласна рада	Розпорядження голови, рішення сесій, протоколи нарад, розпорядчі документи структурних підрозділів обласної державної адміністрації, що стосуються напрямку діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	Інформацію про виконання програм соціально-економічного розвитку, розвитку підприємництва, в частині надання адміністративних послуг
Полтавська міська рада, виконавчі органи Полтавської міської ради	Рішення міської ради, рішення та протоколи засідань постійних комісій, рішення виконавчого комітету, розпорядження міського голови, протоколи нарад, громадських обговорень, створених при виконавчому комітеті комісій, інші матеріали за напрямками діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру Запити на інформацію	Проекти рішень міської ради, виконавчого комітету, пропозиції по розробці програм соціально-економічного розвитку, розвитку підприємництва, рекомендації по розробці та прийняттю регуляторних актів, інші матеріали за напрямками діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру Відповіді на запит на інформацію, публічну інформацію, що була отримана чи створена в процесі виконання основних завдань та функцій Центру, віддаленого

ВИКОНАВЧІ ОРГАНИ ПОЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
36000, м. Полтава, вул. Соборності 36, тел. (0532) 56-29-47
<http://rada-poltava.gov.ua> cancelar@rada-poltava.gov.ua

		робочого місця адміністратора Центру для оприлюднення у визначеному законом порядку
Районні у м. Полтаві ради та їх виконавчі комітети	Рішення районних у місті рад, виконавчих комітетів, програми розвитку районів, протоколи нарад та інші документи за напрямками, що належать до завдань Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру	Інформаційні матеріали по наданню адміністративних послуг, галузі торгівлі та побутового обслуговування, консультаційну та методичну допомогу стосовно прийняття регуляторних актів та інші матеріали за напрямками діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру
Підприємства, організації, установи, інші суб'єкти господарювання	Інформацію про діяльність Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, пропозиції при розробці та прийнятті регуляторних актів	Інформацію про прийняті міською радою та її виконавчим комітетом програми, заходи, рішення та інші розпорядчі документи стосовно надання адміністративних послуг
Громадяни	Звернення стосовно надання адміністративних послуг	Інформацію про розгляд звернень, зауважень та пропозицій у напрямках діяльності Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру

Секретар міської ради



Катерина ЯМЩИКОВА

ВИКОНАВЧИ ОРГАН ПІЛТАВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
36000, м. Полтава, вул. Соборності 36, тел. (0532) 56-29-47
<http://rada-poltava.gov.ua> cancelar@rada-poltava.gov.ua