Додаток № 1 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р № 41

**П О Л О Ж Е Н Н Я**

**про відділ «Центр надання адміністративних послуг»**

**Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області**

**І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області (далі – Відділ) є виконавчим органом, що утворений для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення надання адміністративних послуг і на відділ покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності на відокремлених робочих місцях в с. Миколаївка та с. Приморське.

1.2 Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної Білгород-Дністровського району Одеської області ради має статус юридичної особи та має самостійний баланс, рахунки у територіальних представництвах Державного казначейства України, печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням та символікою, індивідуальні печатки адміністраторів, державних реєстраторів, штампи, а також має бланк відділу та використовує бланки певних видів документів селищної ради, зразки яких затверджує виконавчий комітет.

1.3.Засновником відділу є Сергіївська селищна рада Білгород-Дністровського району .

1.4. Повна назва – Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області.

Використовується скорочена назва відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області – Відділ ЦНАП.

1.5. Відділ має власне найменування та можє мати символіку. Окремо від найменування та символіки Відділ має право використовувати позначення "Центр Дії".

1.6. Відділ утворюється Сергіївською селищною радою (далі - селищна рада) та є підзвітним і підконтрольним їй, у своїй діяльності підпорядковується селищній раді, селищному голові, заступнику селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

1.7. Відділ створений для реалізації принципів державної політики з питань надання адміністративних та дозвільних послуг громадянам на території Сергіївської селищної ради.

1.8. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України з питань надання адміністративних послуг, цим Положенням, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями сесій селищної ради, її виконавчого комітету та розпорядженнями селищного голови, угодами про співпрацю з районною державною адміністрацією та органами державної влади для поліпшення якості надання адміністративних послуг мешканцям громади.

1.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ, у віддалених робочих місцях адміністраторів (ВРМ), визначається та затверджується рішенням сесії селищної ради і включає адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є виконавчі органи селищної ради, та адміністративні послуги, суб’єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади).

1.10.До адміністративних послуг також прирівнюється надання селищною радою, її посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

1.11.Суб’єктам надання адміністративних послуг забороняється проводити консультації з питань надання послуг, приймання заяв на послугу, поза межами відділу «Центру надання адміністративних послуг».

1.12.Адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

1.13.Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.  [Порядок](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#n14) та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування. з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

1.14.Надання адміністративних послуг, суб’єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через відділ «Центр надання адміністративних послуг».

1.15.Суб’єктам надання адміністративних послуг забороняється приймати заяви, видавати суб’єктам звернення оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг) поза зазначеними центрами, їх територіальними підрозділами та віддаленими (у тому числі пересувними) робочими місцями адміністраторів, крім випадків подання заяв з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

1.16.Окремі завдання адміністратора, пов’язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, здійснюватимуть старости.

**2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ**

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

2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання:

- здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Відділу та Відокремлених робочих місць;

- надання адміністративних послуг з Державного земельного кадастру;

- надання адміністративних послуг з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, взяття на облік безхазяйного нерухомого майна відповідно до закону;

- надання адміністративних послуг з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців відповідно до закону;

- забезпечення ведення Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;

- формування та ведення реєстру територіальної громади, реалізація повноважень з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичної особи, зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб, надання відповідних довідок щодо проживання(перебування) фізичної особи на території громади;

- проведення державної реєстрації актів цивільного стану – народження, шлюбу та смерті фізичної особи, підключення до програми «е Малятко»

- організація надання адміністративних послуг суб'єктам звернень через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг і отриманням суб'єктами господарювання документів дозвільного характеру;

- надання адміністративних послуг суб'єктам звернень власних та делегованих повноважень селищної ради та її виконавчих органів;

- надання інших адміністративних послуг, перелік яких Перелік визначається рішенням Сергіївської селищної ради.

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

2.4. Забезпечення документообігу, взаємодії між адміністраторами Центру надання адміністративних послуг та суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.5. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг за виконання строків розгляду послуг.

2.6. Внесення даних до єдиної інформаційної комп’ютерної бази даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.7. Інформування селищного голови про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг.

2.8. Підготовка пропозицій щодо вдосконалення процедури надання адміністративних послуг, документів дозвільного характеру тощо.

2.9. Забезпечення ведення розділу на офіційному веб-сайті селищної ради: «Центр надання адміністративних послуг», що містить інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

2.10. Здійснення контролю за додержанням посадовими особами селищної ради, уповноваженими надавати адміністративні послуги, термінів розгляду та передачі у ЦНАП результатів адміністративної послуги.

2.11.Для зручності суб’єктів звернень у ЦНАП відповідно до узгоджених рішень (з визначенням графіку та інших умов) здійснюють прийом представники органів державної влади, Пенсійного фонду України, суб’єктів надання послуг електропостачання, комунальних підприємств, а також відповідно до рішення ради – працівники інших виконавчих органів ради (у разі необхідності).

2.12.Перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ, визначається селищною радою. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ, суб’єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

2.13. Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні.

**3. ПРАВА ВІДДІЛУ НАДВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Відділ 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.

3.2. Безоплатно отримує від суб’єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.3. Отримує відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

3.4. Взаємодіє із суб’єктами надання адміністративних послуг, інших ОТГ в рамках чинних Меморандумів та угод про співпрацю.

3.5. У Відділі здійснюється 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 монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо).

3.6.У приміщенні, де розміщується відділ, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

**4. СТРУКТУРА ВІДДІЛУ**

**4.1.** Структура та чисельність Відділу розробляється та подається на розгляд селищної ради начальником Відділу.

4.2. Штатний розпис та структура відділу ЦНАП затверджуються у встановленому порядку рішенням селищної ради.

4.3. Очолює - начальник відділу Сергіївської селищної ради, на якого покладаються обов’язки щодо здійснення функцій з керівництва відділом, відповідальності за організацію його діяльності.

4.4. Відділ селищної ради складається: начальника відділу, адміністраторів, адміністраторів віддалених робочих місць, державних реєстраторів, спеціалістів.

4.5. Начальник відділу, адміністратори, державні реєстратори та інші працівники відділу призначаються на посаду та звільняються з посади селищним головою відповідно до вимог чинного законодавства.

4.6. У відділі утворюються віддалене робоче місце адміністратора відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради в адміністративних будівлях с. Приморське, с. Миколаївка.

**5. ПОВНОВАЖЕННЯ КЕРІВНИКА ВІДДІЛУ**

Начальник є керівником відділу ЦНАПу та діє в рамках чинного законодавства та завдань, покладених на відділ:

5.1. Здійснює керівництво Відділом, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності.

5.2. Організовує діяльність, в тому числі, щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, а також вживає заходи до підвищення ефективності його роботи.

5.3. Координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів, адміністраторів віддалених робочих місць, старостів з питань надання адміністративних послуг та інших працівників, контролює якість та своєчасність виконання ними своїх обов'язків.

5.4. Організовує: - інформаційне забезпечення роботи відділу, роботу із засобами масової інформації; - створення та функціонування веб-сайтів ( сторінки на офіційному сайті), на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб’єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під’їзних шляхів та місць паркування.

5.5. Вносить пропозиції селищному голові щодо вжиття заходів у частині забезпечення належної роботи відділу та Віддалених робочих місць.

5.6. Сприяє створенню належних умов праці, вносить пропозиції селищному голові щодо матеріально-технічного забезпечення відділу та Віддалених робочих місць.

5.7. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників відділу.

5.8. У разі необхідності, виконує обов’язки адміністратора.

5.9. Начальник відділу селищної ради взаємодіє та співпрацює із керівниками органів влади відповідно до Угоди про співпрацю.

5.10. Виконує інші повноваження у відповідності до законодавчих актів України, цього Положення та розпоряджень сільського голови.

5.11. Має право посвідчувати власним підписом та гербовою печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, довідок, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.

**6. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ**

6.1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги у відділі звертається до адміністратора або на віддалених робочих місцях. Представники суб’єкта надання адміністративних послуг документи від суб’єкта звернень не приймають.

**6.2. Основні завдання адміністратора:**

6.2.1. Надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

6.2.2. 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 обов’язковим дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»: отримання від суб’єктів звернень згоди на обробку персональних даних.

6.2.3. 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.

6.2.4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання.

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

6.2.6. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

6.2.7. При виявлені порушень вимог чинного законодавства, адміністратор складає адміністративний протокол.

**6.3. Адміністратор та державний реєстратор мають право:**

6.3.1. Безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язану з наданням таких послуг у встановленому законом порядку.

6.3.2. Погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги, документа дозвільного характеру без залучення суб’єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6.3.3. Інформувати начальника відділу та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень.

6.3.4. Порушувати перед начальником Відділу надання адміністративних послуг клопотання щодо вжиття заходів з метою забезпечення його ефективної роботи.

6.3.5. Адміністратор має іменну печатку із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Відділу.

6.3.6.Державний реєстратор має печатку, зразок та опис якої встановлюється Міністерством юстиції України. Державний реєстратор самостійно приймає рішення за результатом розгляду заяв про державну реєстрацію прав та їх обтяжень. Втручання в діяльність державного реєстратора, крім випадків, передбачених законодавством України, забороняється і тягне за собою відповідальність згідно із законом.

6.3.7.Повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців», з прийому документів для надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців та видачі оформлених результатів їх надання можуть виконувати адміністратори відділу, відповідно до ч.1. ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

6.3.8.Повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», з видачі та прийому документів можуть виконувати адміністратори відділу ЦНАП, відповідно до ч.1. ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

6.3.9.На державного реєстратора може покладатися функція адміністратора відділу.

**6.4.Основними завданнями адміністратора ( державного реєстратора) є:**

6.4.1.Надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

6.4.2.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”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17);

6.4.4.Видача або забезпечення надсилання через різні форми 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;

6.4.5.Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання;

6.4.6.Здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6.4.7. Надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

6.4.8. Складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

6.4.9. Розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

6.5. З метою забезпечення належної доступності адміністративних та дозвільних послуг утворене віддалене місце для роботи адміністратора відділу надання адміністративних послуг (ВРМ) в с. Приморське та с. Миколаївка.

При створені ВРМ селищна рада дотримуватиметься вимог організації надання адміністративних послуг, які визначені Законом України «Про адміністративні послуги» (стенди, вивіски, графік роботи, бланки заяв, зразки їх заповнення, зони очікування та інше).

6.6. За рішенням селищної ради у Відділі , також може здійснюватися:

- прийняття звітів, декларацій, скарг;

- надання консультацій;

- прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг;

- видача довідок.

6.7. Час прийому суб’єктів звернень у відділі становить не менше п’яти днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних та дозвільних послуг, що надаються через відділ, але не менше, ніж 40 годин на тиждень. Один день на тиждень відділ працює до 18.00 години.

6.8. У ВРМ відділу буде забезпечено надання адміністративних послуг відповідно до Графіка роботи, затвердженого рішенням селищної ради.

6.9. Приміщення має бути облаштоване 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.

6.10. У приміщенні, де розміщується відділ, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг (через касу банку чи термінали самообслуговування, POS - термінали).

6.11.Добір суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється радою, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб’єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

6.12.Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов’язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

6.13. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

7.**Фінансування та матеріально-технічне забезпечення**

7.1.Діяльності відділу здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів та надходження коштів передбачених чинним законодавством

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

7.3.Приміщення укомплектовується офісними меблями, засобами зв’язку (модемом або виділеною лінією), комп’ютерною, офісною технікою. Селищна рада створює належні умови для роботи працівників відділу: забезпечує канцтоварами та інформаційними стендами.

7.4. Право власності на реєстри, інші інформаційні бази, що використовуються для надання адміністративних послуг, належить державі або селищній раді.

7.5. Розпорядником коштів, передбачених «Програмою Функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг», є начальник відділу.

**7.Заключні положення**

7.1. Рішення щодо утворення, ліквідації та реорганізації Відділу проводиться за рішенням Сергіївської селищної ради в порядку, встановленому чинним законодавством України.

7.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться за рішенням Сергіївської селищної ради.

**Секретар селищної ради Т.Л. Драмарецька**

Додаток 2 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р № 41

**Графік роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»**

**Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області**

Відділ «Центр надання адміністративних послуг» працює:

Понеділок з 8.00 до 17.00

Вівторок з 8.00 до 17.00

Середа з 8.00 до 18.00

Четвер з 8.00 до 17.00

П’ятниця з 8.00 до 16.00

Без перерви на обід

Прийом документів та видача здійснюється щоденно з 8.30 до 15.30

Секретар селищної ради Т.Л. Драмарецька

Додаток 3 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

Концепція

вдосконалення системи надання адміністративних послуг

та утворення відділу « Центр надання адміністративних послуг»

Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області

**Загальні положення**

Концепція вдосконалення системи надання адміністративних послуг та утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг»в Сергіївській селищній раді (далі  – Концепція) розроблена з метою реалізації вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VІ «Про адміністративні послуги» (зі змінами), відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», від  01.08.2013 № 588 «Про затвердження  Примірного регламенту центру надання  адміністративних  послуг», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі  питання надання адміністративних послуг органів  виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг».

Концепція визначає основні організаційно-правові питання створення, розвитку та функціонування відділу «Центру надання адміністративних послуг» (далі – ЦНАП) та спрямована на втілення у практику нових підходів у взаємовідносинах суб’єктів надання адміністративних послуг та суб’єктів звернення за принципом "єдиного вікна", що в подальшому дасть можливість отримувати максимальну кількість адміністративних послугна території Сергіївської селищної ради, без необхідності відвідування адміністративного центру в Білгород-Дністровському.

**Мета та термін Концепції**

Метою Концепції є визначення стратегічного бачення розвитку ЦНАП на середньострокову перспективу (3 роки), а також створення рівних умов для надання мешканцям громади, незалежно від статі, віку та фізичних можливостей, суб’єктам господарювання необхідних адміністративних послуг в зручний та доступний способи.

Термін реалізації Концепції – 2021-2023 рр.

**Визначення основних термінів:**

**Адміністративна послуга** – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону.

**Суб’єкт звернення** – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

**Суб’єкт надання адміністративної послуги** (далі – СНАП) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб’єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

**Адміністратор** – посадова особа органу, що утворив ЦНАП, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

**Одержувачі адміністративних послуг** – юридичні особи, в тому числі іноземні, фізичні особи – підприємці, громадяни, особи без громадянства, іноземні громадяни, які звертаються особисто або через довірених представників за отриманням адміністративної послуги та/або отриманням інформаційно-консультативної підтримки щодо надання адміністративних послуг.

**Інформаційна картка** – документ, в якому відображена визначена законом інформація для одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання.

**Технологічна картка** – документ, в якому відображено алгоритм дій та взаємодії представників ЦНАП і СНАП, при наданні адміністративної послуги.

**Результат послуги** – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається одержувачу після надання адміністративної послуги.

**Строк надання адміністративної послуги** – період від отримання ЦНАП вхідного пакету документів від суб’єкта звернення до передачі СНАП вихідного пакету документів (результату послуги) в ЦНАП.

**Електронна база даних** – електронна система обліку і контролю, що акумулює всю інформацію про порядок здійснення дій, пов’язаних із наданням адміністративних послуг і рух всіх документів в рамках роботи ЦНАП та клієнтських частин, що є робочими місцями працівників ЦНАП і об’єднанні в єдину внутрішньо організаційну мережу з певними правами доступу для різних користувачів.

**Реєстр адміністративних послуг**–перелік адміністративних послуг, що надаються виконавчими органами селищної ради, комунальними підприємствами відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

**Якість (стандарт) адміністративної послуги**-сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатністьзадовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

**2.Поточний стан та проблеми, на розв’язання яких спрямована Концепція**

До створення ЦНАП адміністративні послуги громадянам та суб’єктам господарювання в межах повноважень відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» надавалися виконавчими органами, структурними підрозділами та посадовими особами Миколаївською сільською радою, Приморською сільською радою та Сергіївською селищною радою ( делеговані повноваження), але більшість послуг надавались в м. Білгород-Дністровському.

При здійсненні повноважень щодо надання адміністративних послуг суб’єктам звернення існувало кілька проблемних питань, основними серед яких можна виділити наступні:

- після створення об’єднаної територіальної громади жителі населених пунктів, які проживають за межами центральної садиби втратили можливість отримувати адміністративні послуги, які надавались відповідними селищною та сільськими радами;

- значна частина необхідних адміністративних послуг надається через Центр надання адміністративних послуг, розташований в м.Білгород-Дністровському;

- необхідність звернення до декількох виконавчих органів для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа – результату надання  адміністративної послуги, що збільшує термін її отримання;

- необлаштовані умови для обслуговування суб’єктів звернення в селищній раді, в тому числі кабінетна система прийому, відсутність умов для очікування, в т.ч. для окремих груп громадян, як-от відвідувачів з дітьми тощо;

- відсутність належних умов доступу до адміністративних послуг в ОТГ для осіб з інвалідністю, з додатковими потребами та інших соціальних груп;

- окремі виконавчі органи, структурні підрозділи і посадові особи Сергіївської селищної ради розташовані в різних приміщеннях;

- недостатнє матеріально-технічне забезпечення для ефективної роботи виконавчих органів і структурних підрозділів селищної ради, зокрема, брак відповідного технічного та комп’ютерного обладнання, програмного забезпечення, засобів комунікації;

- обмежені години прийому суб’єктів звернення окремими посадовими особами виконавчих органів;

- складність залучення персоналу, що відповідає кваліфікаційним вимогам, встановленим законодавством, для надання окремих адміністративних послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації прав на нерухоме майно, видачі відомостей з Державного земельного кадастру;

- можливі виклики (ризики) погіршення доступності окремих адміністративних послуг, зокрема у сфері реєстрації актів цивільного стану, нотаріальних послуг, реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання, у зв’язку з утворенням ОТГ;

- необхідність підвищення кваліфікації окремих посадових осіб, які надають адміністративні послуги;

- відсутність умов для оплати адміністративних послуг на місці та супутніх послуг.

**3.Заплановані заходи (шляхи вирішення наявних проблем)**

Для досягнення мети цієї Концепції та усунення наявних проблем будуть вживатися наступні заходи:

- отримання селищною радою повноважень з надання витягів з Державного земельного кадастру та підключення до Единного державного реєстру речових та майнових прав;

- утворення відділу «Центру надання адміністративних послуг» як виконавчого органу Сергіївської селиищної ради, який буде здійснювати матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) і на який покладатимуться керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого ЦНАПу;

- розміщення основного офісу ЦНАП на першому поверсі в адміністративній будівлі селищної ради, яке географічно знаходиться в центрі громади та зручному для мешканців громади, з розвинутою транспортною інфраструктурою;

- забезпечення ЦНАП належним приміщенням (в тому числі з комфортною зоною обслуговування та очікування, туалетною кімнатою, дитячим куточком та місцем для візків), технікою, меблями, програмним забезпеченням;

- забезпечення безбар’єрного доступу до приміщення ЦНАП для осіб з інвалідністю та батьків з візочком;

- забезпечення ЦНАП достатньою кількістю персоналу, здійснення регулярних заходів з навчання та підвищення його кваліфікації, зокрема щодо політики недискримінації;

- організація надання через ЦНАП усіх адміністративних послуг, які належать до власних та делегованих повноважень селищної ради, в тому числі з реєстрації актів цивільного стану; реєстрації місця проживання; «нотаріальні дії», що вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; реєстрації прав на нерухоме майно, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, надання витягів з Державного земельного кадастру;

- вжиття заходів для надання через ЦНАП адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, пенсійного забезпечення; надання послуг підприємств-монополістів у сферах енерго-; водо-; тепло- забезпечення;

- відкриття відокремлених робочих місць в с.Миколаївка,с. Приморське ЦНАП, залучення до надання окремих адміністративних послуг старост;

- впровадження інформаційних технологій при наданні адміністративних послуг, в тому числі інтеграція з інформаційними системами органів державної влади, розширення переліку електронних послуг;

- створення належної системи інформування громади про адміністративні послуги та роботу ЦНАП, в тому числі через веб-сторінку ОТГ, сторінку ОТГ у соціальних мережах;

- встановлення платіжного терміналу в приміщені ЦНАП.

У межах виконання зазначених заходів будуть використовуватися також механізми:

- узгоджених рішень з органами виконавчої влади для надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення; реєстрації земельних ділянок; пенсійного забезпечення, фіскальної служби;Держгеокадастр, організація оперативного документообігу з такими органами.

Крім того, для реалізації Концепції будуть вжиті такі організаційні заходи:

- утворено постійну Робочу групу з питань утворення відділу ЦНАП на території Сергіївської об’єднаної територіальної громади, в тому числі із залученням представників різних груп громадськості з метою врахування гендерного підходу та особливих потреб окремих категорій населення;

- вивчення кращих практик організації надання адміністративних послуг в Україні;

- створення дієвої системи зворотного зв’язку з суб’єктами звернень та громадою загалом, розгляду пропозицій та зауважень громадян щодо організації надання адміністративних послуг у громаді, в тому числі при формуванні (розширенні) Переліку послуг для ЦНАП, при плануванні облаштування ЦНАП, при впровадженні суттєвих новацій у роботі ЦНАП, при щорічному оцінюванні персоналу ЦНАП;

- щорічне звітування перед селищною радою та громадою щодо реалізації цієї Концепції та звіту по виконанню Програми функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг»Сергіївської селищної ради на 2021-2023роки..

- питання забезпечення гендерної рівності має стати наскрізним питанням функціонування ЦНАП.

Усі заходи будуть плануватися та впроваджуватися з урахуванням найкращих стандартів та практик гендерної політики, антикорупційної політики, політик захисту навколишнього середовища та енергозбереження.

**4.Витрати та джерела їх покриття**

Для покриття витрат на створення і функціонування ЦНАП будуть використані надходження до місцевого бюджету у вигляді плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір); кошти місцевого бюджету; державна субвенція на розвиток інфраструктури ОТГ; кошти проектів міжнародної технічної допомоги та інші дозволені законодавством джерела.

Оцінка фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Концепції (з обґрунтуванням їх обсягів), передбачена в додатку до Програми функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради на 2021-2023роки..

**5.Очікувані результати**

Від реалізації Концепції очікуються наступні результати:

для громадян та суб’єктів господарювання – отримання максимально можливої більшості необхідних адміністративних послуг в громаді, в комфортних, доступних та безбар’єрних умовах у належному ЦНАП, в тому числі в його відокремлених робочих місцях;

для працівників відділу «ЦНАП» та інших посадових осіб, долучених до надання адміністративних послуг – належні умови роботи, регулярні заходи з підвищення кваліфікації;

для громади загалом – прозорі умови надання адміністративних послуг, покращений інвестиційний клімат, збільшення надходжень до місцевого бюджету за надання адміністративних послуг.

Наші очікувані стандарти:

- усі мешканці громади не більше як за 3 місяця з дня ухвалення цієї Концепції матимуть доступ до основного офісу ЦНАП та його відокремлених робочих місць на відстані не більше 10-15 км;

- організацію роботи ЦНАП не менше 40 прийомних годин протягом тижня, в тому числі роботу ЦНАП один день на тиждень до 18.00;

- надання найважливіших адміністративних послуг за інтегрованим підходом та моделлю життєвих ситуацій («народження», «шлюб», «паспорт», «реєстрація бізнесу», «переїзд/придбання нерухомості», «придбання земельної ділянки», «житлова субсидія та державна соціальна допомога різним верстам населення», «вихід на пенсію» тощо);

- можливість оплати платних адміністративних послуг безпосередньо у приміщенні адміністративної будівлі селищної ради з використанням платіжного терміналу (банкомату);

- можливість отримати довідкову інформацію щодо адміністративних послуг телефоном, електронною поштою протягом усіх робочих годин ЦНАП.

Концепція розроблена робочою групою Сергіївської селищної ради, затвердженою розпорядженням сільського голови.

**Секретар селищної ради Т.Л. Драмарецька**

Додаток 4 до рішення

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

ПЛАН ЗАХОДІВ

щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг

та утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг»

Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування заходу | Термін виконання | Відповідальний за виконання | Примітка |
| 1 | Рішенням селищної ради створити відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчий орган селищої ради | Січень 2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови,   начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»,  юридичний  відділ | Під час чергової сесії |
| 2 | Внести зміни до структури і чисельності, передбачивши введення необхідної кількості посад  Привести найменування посад у відповідність до законодавства. | Січень  2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», юридичний  відділ | Назви посад і розмір посадових окладів встановити відповідно  до постанови КМУ від  09.03.2006 №268 |
| 3 | Укласти угоди (меморандуми / узгоджені рішення) з суб’єктами надання адміністративних послуг щодо інтеграції послуг у ЦНАП (УСЗН РДА, територіальні підрозділи ДГК та ДМС, ПФУ тощо) | Січень-лютий  2021 року | начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»,  юридичний  відділ | Впровадження комплексу заходів для забезпечення надання адмінпослуг |
| 4 | Співпрацювати із спеціалістами Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги.  Визначити потребу у навчанні  посадових осіб для участі у навчальних заходах Програми "U-LEAD з Європою" | Протягом терміну співпраці згідно з Угодою про партнерство | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» | Залучити до співпраці фахівців Програми "U-LEAD з Європою" щодо отримання інституційної допомоги. |
| 5 | Запровадити інструменти для сплати за адміністративні послуги у ЦНАП (платіжний термінал, банкомат) | Квітень- травень  2021 року | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «ЦНАП» | Доцільно надати перевагу встановленню платіжного терміналу, який забезпечить, крім плати адмінпослуг, оплату комунальних послуг, послуг зв’язку, операції з картковими рахунками тощо |
| 6 | Запровадити систему автоматизації ЦНАП (автоматизованого робочого місця адміністратора) | Травень-червень  2021 року | Начальник відділу «ЦНАП» спільно з Одеською ОДА | Використовувати у роботі ЦНАП програмно-технічний комплекс в Одеській області, який передбачає систему  е-документообігу |
| 7 | Завершити ремонтні роботи у приміщенні ЦНАП у т.ч. облаштування прилеглої території з дотриманням вимог Програми, зокрема  щодо забезпечення доступу для людей з інвалідністю, та плану розміщення робочих місць і зонування | До 25.02.2021 | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» | Забезпечити дотримання ДБН щодо відповідності вимогам приміщень для осіб з інвалідністю |
| 8 | Здійснювати аналіз затребуваності адміністративних послуг. На підставі аналізу вносити зміни до затвердженого Переліку адміністративних послуг. | Постійно | Начальник відділу «ЦНАП» | Враховувати потребу та актуальність адміністративної послуги |
| 9 | Визначитись з обсягами і джерелами фінансування ЦНАП на наступні роки | Під час підготовки рішення про місцевий бюджет на наступний рік | Селищний  голова, перший заступник голови, начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг», фінансова установа | При визначені обсягів фінансування враховувати частку фінансування громад, що беруть участь у співробітництві територіальних громад у сфері адміністративних послуг |

**Секретар ради Т.Л.Драмарецька**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням сесії

Сергіївської селищної ради

від 28.12.2020 р. № 41

**Програма функціонування  
відділу «Центр надання адміністративних послуг»**

**Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області**

**на 2021-2023 роки**

Сергіївка 2020р.

**1. Паспорт Програми**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Ініціатор розроблення  Програми | Робоча група затверджена розпорядження селищного голови |
| 2. | Підстави для розробки Програми | ЗакониУкраїни: «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про внесеннязмін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», «Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»; постанова Кабінету Міністрів від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», від 25.12.2015 № 1395-р «Деякі питання надання адміністративних послуг у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», Закон України від 03.11.2020 р. "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі" |
| 3. | Відповідальний виконавець програми | Робоча група затверджена розпорядження селищного голови |
| 4. | Учасники програми | Виконавчий комітет селищної ради, відділ «Центр надання адміністративних послуг», структурні підрозділи виконавчого комітету |
| 5. | Термін реалізації програми | 2021-2023 роки |
| 6. | Перелік бюджетів, що беруть участь у виконанні Програми | Місцевий бюджет, Державний фонд регіонального розвитку, інші джерела фінансування, не заборонені законодавством |
| 7. | Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми | 178000.0 |

1. Загальні положення

Програма функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради Білгород-Дністровського району Одеської області на 2021-2023 р (надалі – Програма) визначає організаційно-правові питання надання адміністративних послуг.

Програма розроблена для забезпечення функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради (далі-Відділ) для здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), і на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності такого ЦНАПу.

Програма встановлює єдині засади організації роботи структурних підрозділів селищної ради та її виконавчих органів з надання якісних адміністративних послуг заявникам, замовникам (фізичним та юридичним особам) через Відділ шляхом його співпраці із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Відділ створено рішенням Сергіївської селищної ради з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг відповідно до вимог Закону України Про адміністративні послуги”.

Основними принципами діяльності Відділу є: відкритість та прозорість; оперативність та своєчасність; доступність інформації про надання адміністративних послуг; захищеність персональних даних; раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг; неупередженість та справедливість; дотримання вимог законодавчих та нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання адміністративних послуг. Місія Відділу – спрощувати бюрократичний механізм та запобігати проявам корупційних дій при забезпеченні мешканців громади високим доступним рівнем надання якісних адміністративних послуг.

**2.Обґрунтування необхідності прийняття програми**

Однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування. Саме Закон України «Про адміністративні послуги» несе нову ідеологію - ідеологію служіння громадянам з боку органів місцевого самоврядування.

Створення зручних і доступних умов для отримання населенням управлінських, адміністративних, соціальних послуг є однією з головних завдань, що має вирішити селищна рада. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина.  Утворення відділу «Центру надання адміністративних послуг» дасть можливість створити належні умови для надання посадовими особами об’єднаної територіальної громади усього комплексу послуг, які повинні надаватися органом місцевого самоврядування спроможної територіальної громади та органів виконавчої влади.

Складовою частиною нових реформ є своєчасне, повне і якісне надання адміністративних послуг.

Існуюча в Сергіївській об’єднаній територіальній громаді організація надання адміністративних послуг характеризується в даний час багатьма недоліками і проблемами об'єктивного і суб'єктивного характеру, що створюють значні труднощі для одержувачів адміністративних послуг, а саме:

- деякі суб’єкти надання адміністративних послуг знаходяться за межами об’єднаної територіальної громади (м.Білгород-Дністровський, м. Одеса);

- відсутність відкритої та зрозумілої інформації щодо порядку надання адміністративних послуг;

- часті зміни порядку надання адміністративних послуг;

- неналежне виконання надавачами послуг вимог законодавства (вимоги щодо подання документів, не передбачених законодавством; порушення строків надання окремих видів адміністративних послуг тощо);

- у більшості виконавчих органів існують обмежені дні та години прийому;

- строки, встановлені для надання деяких послуг, є необґрунтовано тривалими;

- відсутність відповідного приміщення для надання адміністративних послуг в одному місці;  
- необхідність звернення до декількох органів виконавчої влади для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа, як результату надання адміністративної послуги;  
- наявність різноманітних баз даних органів виконавчої влади та інших відомств, не пов’язаних між собою, розміщених в різних місцях та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;  
- недостатній організаційний та технічний рівень комунікації між органами виконавчої влади.

Для розв’язання даних проблем необхідно регулярно забезпечувати:

-працівників Відділу службовим транспортом для непорушення термінів надання адміністративних послуг, створити необхідні умови праці для працівників Відділу та суб’єктів надання послуг;

- зручні умови населенню по замовленню адміністративних послуг та отримання їх результатів;

- зосередження надання послуг, що надаються в громаді в одному місці;

- забезпечення доступності отримання послуг для осіб з обмеженими фізичними можливостями;

- розвиток та пропагування надання адміністративних послуг в електронному форматі

Таким чином, подоланню вищевказаних проблем буде сприяти належне функціонування Відділу та ЦНАП, яке неможливо забезпечити без залучення фінансових ресурсів.

3.Мета та завдання Програми

Метою Програми є створення належних умов для забезпечення ефективного надання адміністративних послуг суб’єктам звернення; постійне покращення якості їх обслуговування; забезпечення відкритості та прозорості процедур надання адміністративних послуг органами влади, надання інформаційно-консультаційних послуг шляхом сприяння функціонуванню відділу «Центр надання адміністративних послуг». Мета програми відповідає пріоритетним напрямам розвитку Сергіївської об’єднаної територіальної громади.

Завданнями Програми **є:**

* побудова ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом сприяння функціонуванню Відділу за принципом “єдиного вікна”;
* підвищення якості надання адміністративних послуг через аналіз даних моніторингу їх надання та рівня задоволеності одержувачів;
* створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг суб’єктами звернення;
* забезпечення вільного доступу суб’єктам господарювання та населенню до інформації щодо порядку, умов, строків, вартості (у разі платності) адміністративних послуг, а також до інформації про стан, хід та результати розгляду заяв/клопотань/звернень у відповідних адміністративних органах;

- мінімізація корупційної складової за рахунок зменшення або відсутності безпосереднього спілкування суб’єктів звернень з представниками адміністративних органів;

- запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг та підвищення якості їх надання.

**4.Очікувані результати**

Виконання Програми дасть змогу:

Для суб’єктів звернень:

-визначення та зменшення термінів надання адміністративних послуг;

-забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання адміністративних послуг;

-виконання стандартних, спрощених процедур для отримання бажаного результату;

-зменшення організаційних, часових, фінансових витрат фізичних та юридичних осіб під час одержання послуг;

-отримання максимуму адміністративних послуг в одному приміщені.

**Для суб’єктів надання адміністративних послуг:**

-підвищення ефективності роботи працівників суб’єктів надання адміністративних послуг

через зменшення часу на консультування суб’єктів звернень;

-зменшення часу та зусиль для оформлення вхідних/вихідних документів;

- впорядкування роботи з документами, прискорення їх пошуку та виключення втрат;

- уникнення дублювання дій, пов’язаних з веденням аналогічної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;

- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;

- підвищення ефективності роботи працівників шляхом зменшення кількості однотипних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування суб’єктів звернень.

**5.** **Основні функції відділу « Центр надання адміністративних послуг»**

1.   Надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, прийом вхідних пакетів документів, їх обробка та видача результату послуги.

2.   Забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернень у строки, встановлені законом.

3.   Організація передачі документів із Відділу до виконавчих органів ( суб’єктів надання адміністративних послуг), що беруть участь в наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачі вихідних документів до Відділу.

4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання.

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

6.  Залучення представників органів виконавчої влади для вирішення спірних питань, що виникають в процесі надання адміністративних послуг.

**6. Заходи вдосконалення**

Програмою передбачено низку заходів вдосконалення системи надання адміністративних послуг і розвитку відділу «Центру надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради, що дасть можливість систематизувати процес створення Центру надання адміністративних послуг та в подальшому розвиток мережі надання адміністративних послуг.

**7. Фінансове забезпечення виконання Програми**

Програма дасть змогу вирішити проблеми, розв’язання яких неможливе у процесі поточної роботи та потребує вкладень бюджетних коштів.

Фінансування Програми здійснюватиметься в межах кошторисних призначень з місцевого бюджету та інших джерел, не заборонених законодавством.

Розпорядником коштів на фінансування заходів Програми є відділ «Центр надання адміністративних послуг» Сергіївської селищної ради .

Обсяги фінансових ресурсів можуть коригуватися в залежності від потреб та фінансових можливостей.

Секретар селищної ради Т.Л.Драмарецька