



ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА  
VII СКЛИКАННЯ  
РІШЕННЯ

24.02.2021

№ 83/4

Про внесення змін до рішення міської ради від 25.09.2013 № 41/40 «Про створення Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра»

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до листа департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради від 06.02.2020 вх. № 8/728 міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Внести зміни до рішення міської ради від 25.09.2013 № 41/40 «Про створення Центру надання адміністративних послуг м. Дніпра», зі змінами, виклавши Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра у новій редакції (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність, рішення міської ради:  
від 15.11.2017 № 50/26 «Про внесення змін до Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра»;  
від 31.01.2018 № 35/29 «Про внесення змін до Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра»;  
від 24.10.2018 № 53/36 «Про внесення змін до Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра».

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на секретаря Дніпровської міської ради та голову постійної комісії міської ради з питань бюджету та фінансів.

Міський голова

Б. А. Філатов

Додаток 1  
до рішення міської ради  
від 25.09.2013 № 41/40  
(у редакції рішення міської ради  
24.09.2024 № 83/4)

ПОЛОЖЕННЯ  
про Центр надання адміністративних послуг  
м. Дніпра

1. Загальні положення

1.1. Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра (далі – ЦНАП) є постійно діючим робочим органом управління адміністративних послуг та дозвільних процедур (далі – управління) департаменту адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради (далі – Департамент), в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями органів місцевого самоврядування, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами, Положеннями про Департамент, управління та цим Положенням.

1.3. Терміни, які використовуються в цьому Положенні, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.4. Положення про ЦНАП встановлює правові засади організації діяльності та компетенцію ЦНАП, порядок взаємодії адміністраторів із суб'єктами звернень та суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.5. ЦНАП підпорядкований управлінню Департаменту, підконтрольний та підзвітний Дніпровській міській раді, її виконавчому комітету, міському голові та секретарю Дніпровської міської ради.

2. Мета та завдання

2.1. Метою створення та функціонування ЦНАП є забезпечення зручного та оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, максимального спрощення організації та технологій їх виконання, відкритість і прозорість умов при розгляді звернень громадян та суб'єктів господарювання,

реалізація принципу дистанціювання суб'єкта звернення від суб'єкта надання послуг.

## 2.2. Основними завданнями ЦНАП є:

2.2.1. Надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, які уповноважені відповідно до чинного законодавства надавати такі послуги.

2.2.2. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються в ЦНАП.

2.2.3. Забезпечення чіткого контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень.

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

2.2.5. Забезпечення організації документообігу з питань надання адміністративних послуг та запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі.

2.2.6. Ведення в мережі Інтернет вебсторінки, що містить інформацію, необхідну для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг.

2.2.7. Організація взаємодії з місцевими (регіональними) дозвільними органами, суб'єктами надання адміністративних послуг, підприємствами, закладами, установами тощо.

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

2.4. У приміщеннях, де розміщується ЦНАП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Добір суб'єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється міською радою на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єктів звернень, а також з

урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна.

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

### 3. Структура та режим роботи ЦНАП

3.1. Загальна структура ЦНАП визначається як єдиний комплекс організаційних і технологічних засобів надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, що включає відділи ЦНАП, територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП.

3.2. До складу ЦНАП входять:

- відділ ЦНАП «Правобережний»;
- відділ ЦНАП «Лівобережний»;
- територіальні підрозділи ЦНАП;
- віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП;
- адміністратори;
- суб'єкти надання адміністративних послуг.

У виняткових випадках (якщо послуги у ЦНАП не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з міською радою.

ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) міської ради.

3.3. Режим роботи ЦНАП:

- понеділок – з 9.00 до 18.00;
- вівторок – з 9.00 до 18.00;
- середа – з 9.00 до 20.00;
- четвер – з 9.00 до 18.00;
- п'ятниця – з 9.00 до 16.45;
- субота – з 9.00 до 16.00.

### 4. Організаційне забезпечення ЦНАП

4.1. Оперативне керівництво ЦНАП здійснюється секретарем Дніпровської міської ради відповідно до підпорядкування, визначеного рішенням міської ради.

4.2. Організація, координація та забезпечення діяльності ЦНАП покладається на Департамент.

4.3. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі ЦНАП своїх представників для надання консультацій суб'єктам звернень з питань отримання адміністративних послуг.

Персональний склад представників суб'єктів надання адміністративних послуг у ЦНАП визначається наказом (розпорядженням тощо) керівника відповідного органу.

4.4. Графік участі в роботі ЦНАП представників суб'єктів надання адміністративних послуг складається відповідно до наказів (розпоряджень тощо) керівників відповідних органів та затверджується директором Департаменту.

Зміни до зазначеного графіка вносяться у порядку, передбаченому для його затвердження.

4.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, затверджується рішенням міської ради.

4.6. Надання адміністративних послуг суб'єктам звернень здійснюється на безоплатній основі, крім тих послуг, що відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.

4.7. Приймання заяви та пакета документів на отримання адміністративної послуги здійснюється виключно в приміщенні ЦНАП адміністратором ЦНАП.

У разі виїзного обслуговування мешканців міста, які обмежені у пересуванні, приймання заяви та пакета документів на отримання адміністративної послуги здійснюється за допомогою комплексу обладнання портативного автоматизованого робочого місця для надання послуг – «Мобільного офісу».

У виняткових випадках (якщо послуги у ЦНАП не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) прийняття заяв та пакетів документів на отримання окремих адміністративних послуг може здійснюватися посадовими особами окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) міської ради або посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг у разі залучення їх до роботи ЦНАП.

Передача вхідних пакетів документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить питання прийняття рішення по справах, здійснюється виключно в приміщеннях ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після їх отримання та реєстрації адміністратором.

4.8. Адміністративні послуги в рамках роботи ЦНАП надаються згідно з інформаційними і технологічними картками, які розробляються та затверджуються в порядку, визначеному законодавством.

4.9. Інформація щодо роботи ЦНАП, порядку та умов отримання адміністративних послуг, зразки відповідних документів розміщуються на інформаційних стендах у приміщенні ЦНАП в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги, офіційному вебсайті Дніпровської міської ради ([dniprorada.gov.ua](http://dniprorada.gov.ua)) та вебпорталі «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» ([e-services.dp.gov.ua](http://e-services.dp.gov.ua)). Оновлення цієї інформації забезпечується протягом 14 календарних днів з моменту офіційного внесення змін.

4.10. Керівник ЦНАП відповідно до завдань, покладених на ЦНАП:

4.10.1. Здійснює керівництво роботою ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію діяльності ЦНАП.

4.10.2. Організовує діяльність ЦНАП, у тому числі щодо взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи ЦНАП.

4.10.3. Організовує інформаційне забезпечення роботи ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів.

4.10.4. Сприяє створенню належних умов праці у ЦНАП, вносить пропозиції керівництву Департаменту щодо матеріально-технічного забезпечення ЦНАП.

4.10.5. Розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів.

4.11. Начальники відділів ЦНАП (далі – відділи) відповідно до завдань, покладених на відділи:

4.11.1. Здійснюють керівництво роботою відділів.

4.11.2. Несуть персональну відповідальність за організацію діяльності відділів.

4.11.3. Організують діяльність відділів, у тому числі взаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг, вживають заходів щодо підвищення ефективності роботи відділів.

4.11.4. Контролюють якість та своєчасність виконання адміністраторами відділів своїх обов'язків.

4.11.5. Забезпечують належні умови праці у відділах.

4.11.6. Вносять пропозиції керівництву Департаменту, управління щодо матеріально-технічного забезпечення відділів.

4.11.7. Можуть здійснювати функції адміністратора.

4.12. Адміністратори ЦНАП (далі – адміністратори) призначаються на посаду та звільняються з посади наказом директора Департаменту за поданням начальника відповідного відділу та погодженням із начальником управління.

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

4.13. Адміністратори здійснюють функції відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Працівники ЦНАП знаходяться на робочому місці у форменому одязі.

4.14. Основні завдання адміністраторів:

4.14.1. Надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

4.14.2. Прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для отримання ними адміністративних послуг, їх реєстрація 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».

4.14.3. Видача або забезпечення надсилання через засоби поштового або телекомунікаційного зв'язків 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.

4.14.4. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання.

4.14.5. Складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законодавством. Розгляд справ про адміністративні правопорушення, накладання стягнень.

4.14.6. Надання адміністративних послуг за рішенням Дніпровської міської ради.

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

4.15. Адміністратор має право:

4.15.1. Безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законодавством порядку.

4.15.2. 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 з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

4.15.3. Інформувати керівника відповідного відділу, начальника управління та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

4.15.4. 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.

4.15.5. Порушувати клопотання перед керівником відповідного відділу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

## 5. Фінансування діяльності ЦНАП

5.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, бюджету Дніпровської міської територіальної громади, грантів українських організацій та інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

5.2. Матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється Департаментом.

## 6. Заключні положення

6.1. Припинення діяльності ЦНАП здійснюється за рішенням міської ради.



6.2. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його затвердження.

Міський голова



Б. А. Філатов